



Bir Büyükşehir Belediyesinde Çalışanların Duygusal Zekâ Yetkinlikleri ve Çatışma Algıları*

Emotional Intelligence Competencies and Conflict Perceptions of Employees in a Metropolitan Municipality

ÖZET

Çatışma kavramı örgütlerin performansını ve işleyişini olumlu ya da olumsuz etkilediğinden dolayı örgüt için son derece hassas bir konudur. Bu nedenle de çatışma yönetimi, örgüt yönetiminin üzerinde durduğu ayrıcalıklı bir kavramdır. Bu bağlamda çatışmaları etkin bir şekilde yönetebilmek için öncelikli olarak insan odaklı düşünmek ve çatışmanın duygu kaynaklı olduğunu bilmek gerekmektedir. Dolayısıyla duygusal zekâ yetkinliklerinin örgüt çalışanları üzerinde önemli bir etkisinin olduğu düşünülmektedir. Duygularını tanıyan, anlayan ve yönetebilen birey, çevresindeki diğer insanların da duygularını anlayabilir, yorumlayabilir ve hem kendi duygularını hem de çevresindeki insanların duygularını doğru bir şekilde yönetebilir. Bu nedenle bu çalışmada iş ortamında duygusal zekânın örgütsel etkililiğe, bireylerin davranışlarına, örgütsel çatışmaların yönetilmesine ve çatışmalardan azami fayda sağlamaya olan etkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada bir büyükşehir belediyesi bünyesindeki tüm çalışanlar örneklem olarak alınmış ve anket tekniği kullanılmıştır. Anket uygulamasının sonucunda veriler SPSS paket istatistik programı ile çözümlenmiştir. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler; t testi, korelasyon analizi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliği, Cronbach Alfa (α) katsayısının hesaplanması yöntemiyle tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, ölçeğe ilişkin güvenilirlik katsayısı, $\alpha = 0,807$ olarak belirlenmiştir. Çalışma sonucunda, duygusal zekânın öz bilinç ve sosyal bilinç boyutları ele alındığında, duygusal zekânın bireylerin hem sosyal hem de iş hayatlarında kişisel farklılıklar ve doğru iletişim kuramamalarından kaynaklanan bireysel ve örgütsel çatışmaları en aza indirdiği ve iletişim problemlerine çözüm getirdiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Örgütsel Çatışma, İletişim

ABSTRACT

The concept of conflict is an extremely sensitive issue since it affects the performance and functioning of organizations positively or negatively. For this reason, conflict management is a special concept that organizational management focuses on. In this context, in order to manage conflicts effectively, it is necessary to think primarily human centered and know that conflict originates from emotion. Therefore, emotional intelligence competencies are thought to have a significant impact on employees of an organization. An individual who recognizes, understands and manages his/her emotions can also understand and interpret other people's emotions and can correctly manage both his/her own and other people's emotions. Therefore, this study aims to determine the effect of emotional intelligence on organizational effectiveness, individuals' behaviors, management of organizational conflicts and obtaining maximum benefit from conflicts in the business environment. In the study, all employees in a metropolitan municipality were taken as a sample and the survey technique was used. Survey results were analyzed with the SPSS package statistics program. T test and correlation analysis of descriptive statistics were used in data analysis. The reliability of the scale used in the research was determined by calculating the Cronbach Alpha (α) coefficient. Accordingly, the reliability coefficient for the scale was determined as $\alpha = 0.807$. The study concludes that when the self-consciousness and social consciousness dimensions of emotional intelligence are considered, it has been seen that emotional intelligence minimizes individual and organizational conflicts caused by personal differences and inability to communicate correctly and provides solutions to communication problems in both social and work life.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Conflict, Communication

GİRİŞ

Duyguları tanımlama, ifade etme, anlama, yönetme ve kullanma yeteneği duygusal zekâ olarak bilinir (Kotsou, Mikolajczak, Heeren, Grégoire ve Leys, 2018: 152). Bireyin çevresinde olup bitenleri anlaması için insanı anlaması, insanı anlayabilmesi için ise onun duygularını anlayıp yorumlayabilmesi gerekir. Bunun için ilk adım, bireyin kendini anlaması ve duygularının davranışlarını nasıl etkilediğinin farkına varabilmesidir. Bu

Tuba Gönül¹
Fatma Geçikli²

How to Cite This Article

Gönül, T. & Geçikli, F. (2023). "Bir Büyükşehir Belediyesinde Çalışanların Duygusal Zekâ Yetkinlikleri ve Çatışma Algıları", International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, (Issn:2630-631X) 9(70): 3208-3218. DOI: <http://dx.doi.org/10.29228/smryj.68225>

Arrival: 06 January 2023
Published: 30 April 2023

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

* Bu çalışma "Örgüt Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeyleri ve Çatışma Algıları (Erzurum Büyükşehir Belediyesine Yönelik Bir Uygulama)" adlı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

¹ Öğr. Gör., Kafkas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Programı, Kars, Türkiye

² Prof. Dr., Atatürk Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım ABD, Erzurum, Türkiye

bağlamda duygusal zekâ; bireyin kendisiyle, çevresinde olup bitenle ve diğer insanlarla başa çıkabilmesini sağlayan, duyguları tanıma, anlama ve yönetebilme becerisi olarak tanımlanabilir.

Duygular, bireylerin düşüncelerini ve davranışlarını etkileyen, onları yönlendiren olgulardır. Duyguların çalışma hayatında yadsınamaz bir yere sahip olduğu görüşü, iş görenlerin duygularına daha çok önem verilmesi ve duygusal zekâ (EQ) seviyelerinin geliştirilmesi yönündedir (Gürbüz ve Yüksel, 2008:174). Beynin fonksiyonları üzerinde yapılan çalışmalar, zekânın gerçek ölçütünün bilişsel zekâ değil, bireylerin duygusal zekâ seviyelerinin olduğunu belirtmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2005:158). Bu bağlamda duygular önemlidir ve insanlar için önem arz eden olgular hakkında bireye bilgi vermektedir.

Örgütler belirlenmiş hedeflere ulaşabilmek için birbirinden farklı insanların bir araya getirildiği bir topluluk olarak ifade edilebilir. Ancak birbirinden farklı birçok insanın bir arada bulunması çeşitli çatışmaların da yaşanmasına neden olabilmektedir. Gelişen teknolojik koşullar ve artan işsizlik oranıyla doğru orantılı bir şekilde artan rekabet ortamı, artık işe alımlarda işvereni değişik stratejiler oluşturmaya yöneltmiştir.

Geçmiş yıllarda işe alımlarda, bireyin bilişsel zekâ (IQ) ve yeteneklerine bakılırken, son yıllarda duygusal zekâ ve yetenekleri ön planda tutulmaktadır. Bireyin takım ruhuna sahip olması, iletişim becerilerinin gelişmiş olması, duygularını kontrol altında tutabilmesi, empati ve özgüven gibi daha birçok konu işveren için önem arz etmektedir. Bunları anlayabilmek için de birey, bir takım psikolojik testlerden geçirilmektedir.

Sonuç olarak, işe alımlarda bilişsel zekânın yanında duygusal zekâsı yüksek bireyler de tercih edilebilmektedir.

DUYGUSAL ZEKA

Duygusal zekâ kavramının temel bir yapı taşı olan duygu kavramı, bireyi tanıma ve anlama yönünde yapılan araştırmaların odak noktası olmaktadır. Goleman'a göre duygu, insandaki hisler ve bu hislere ait düşünceler, psikolojik ve fizyolojik bir dizi eylemlerdir (Goleman, 2002:359). Cüceloğlu'na göre ise duygular ve heyecanlar, düşünce ve bilişsel süreçlerin denetiminden bağımsız değildir (Cüceloğlu 2003:264). Düşünce duyguyu, duygunun türünde düşünceyi sürekli olarak etkilediği için duygular düşüncelerden ayrı ele alınmalıdır. (Brockert ve Braun, 2000:23). Bu nedenle, bireyi değerlendirirken salt mantık ve düşünceyle hareket etmemek gerekir. Duygu, mantık ve düşünceyi bir arada tutarak bireyin eylemlerini değerlendirerek doğru kararlar alınmasını sağlayacaktır. Dolayısıyla duyguların kontrolü sayesinde, birey istemediği duygularını yönlendirerek istediği duygulara dönüştürebilir.

Duygusal zekâya ilk ismini veren Thorndike, zekâ faaliyetlerini sosyal zekâ, somut zekâ ve soyut zekâ olmak üzere üç bileşene ayırmış ve sosyal zekâyı "kadın, erkek, çocuk, genç tüm insanları anlama becerisi, insan ilişkilerinde geniş algularla hareket etmek" şeklinde tanımlamıştır (Yaylacı, 2006:45). Başka bir deyişle; sosyal zekâ başkalarıyla iyi ilişkiler kurma yeteneğine sahip bireylerin bu özelliklerini anlatan bir kavramdır (Bradberry ve Greaves, 2006:45). Bireyin kendisiyle ve çevresiyle uyumlu ve iyi bir iletişime sahip olabilmesi için sosyal zekâyı ihtiyacı vardır. Duygusal zekâ; bireyin, vizyon ve misyonunu başarıyla gerçekleştirebilmesi için gereken tüm karmaşık davranış, yeterlilik veya yetenek, inanç ve değerlere verilen genel bir isimdir. Salovey, burada iki ayırmadan söz eder: Kişisel Zekâ; bireyin kendi ruh halinin, duygularının ve diğer zihinsel durumlarının kendi davranışlarını etkileme tarzını belirlemesi ve bunları yönetmesidir. Sosyal zekâ ise, başkalarının duygularını tanıma ve bu edinilen bilgiyi diğer insanlarla ilişki kurarken ve ilişkilerini korumada yol gösterici olarak kullanmaktır (Merlevede, Vandamme ve Bridoux, 2006:26). Bütün duygusal zekâ tanımlamaları incelendiğinde hepsinde ortak ifadeler kullanıldığı görülmektedir. Tanımlamaların ortak noktası duygusal farkındalık, duygu yönetimi ve bireyin başka insanların duygularını tanıma ve yönetebilme yeteneğidir. Bu bilgiler ışığında, daha kısa ve genel haliyle duygusal zekâ; kendi duygularımızın farkına vararak bunlarla başa çıkabilmek, aynı zamanda başkalarının duygularının farkına varıp onları önemseyip, kendimiz ve çevremizle olan iletişimimizde olumlu duygu ve düşüncelere sahip olarak, hayatı anlamlandırma ve zorlukların üstesinden kolayca gelebilme yetisidir. Bu nedenle araştırmalar duygusal zekânın, bireyin hem özel hem de iş hayatında daha başarılı olmasını sağladığını göstermektedir.

Duygusal Zekanın Boyutları

Duygusal zekâ öz bilinç ve sosyal bilinç olarak değerlendirilen iki boyuttan oluşmaktadır (Yavuz, 2009: 37). Öz bilinç ve sosyal bilinç yetkinlikleri de kendi aralarında alt becerilerden oluşmaktadır. Öz bilinç becerileri kişisel farkındalık ve duygusal farkındalık olmak üzere iki kısımda incelenebilir. Kişisel farkındalık; kendini tanıma ve sevme, kendini ifade edebilme, özgüven, kişisel ilke ve değerlerini belirleyebilme, olumlu düşünme, zorluklarla baş edebilme gibi alt unsurları içermektedir. Duygusal farkındalık; kendi duygularını tanıma, kendi duygularını ifade edebilme, duyguların yönetilmesi ve kontrol edilmesi, dürtüleri kontrol edebilme gibi alt unsurları içerir. Sosyal bilinç ise, iletişim yeteneklerini, yani, etkin dinleme, empati kurabilme, başkalarının

ihtiyaçlarının farkına varabilme, başkalarının yaşamlarına değer katabilme ve sorun çözebilme alt unsurlarını içermektedir.

Öz bilinç, duygusal zekânın önemli ve temel bir unsurudur. Duygusal zekânın diğer unsurları içerisinde önceliğe sahiptir. Zira öz bilinç, bireyin kendine ait duygularının, güçlü ve zayıf yönlerinin, dürtülerinin ve gereksinimlerinin tam anlamıyla farkında olduğunu ifade eder. Öz bilinç, kişinin kendi kendini gözlemleyebilmesi demektir. Bireyin toplumsal yaşamdaki başarısının en önemli unsuru, bireyin kendini tanıması, duygularının farkında olmasıdır. Öz bilinci yüksek bireyler kendilerine ve başkalarına karşı dürüst insanlardır (Acar, 2001:37). Öz bilinç, insanın, kendi ruhsal durumu ile duygu, düşünce ve eylemlerinin kendisini nasıl etkilediğini ve hayatına nasıl yansımalar sunduğunu fark ederek anlamasıdır.

Öz bilincin temelini oluşturan üç unsur vardır. Bunlar, duygusal farkındalık, kendini doğru değerlendirme ve özgüvendir. Birey duygularının ve bu duyguların doğuracağı sonuçların farkındadır ve bunları dile getirebilmektedir. Birey bu yetkinliğe sahipse, neyi neden yaşadığını ve hissettiğini bilir. Birey kendini doğru değerlendirebildiği zaman, kişiliğini oluşturan bütün güçlü ve zayıf yanlarını, sınırlarını bilir. Özgüven sahibi bireyler, kendi yeterliliklerinin farkında olan ve sahip oldukları özellikleri ile değerli olduklarını kabul eden bireylerdir. Burada birey, baskı altında dahi etkin kararlar alabilir. Kendini diğer insanlara karşı, olduğu gibi kabullendirebilir.

Sosyal bilinç, bireyin diğer insanlarla kurduğu iletişimde başarılı olmasını belirler. Sosyal bilincin en önemli unsuru empatidir. Empati sahibi bir birey, karşısında bulunan diğer insanları anlayabilmek, onların duygu ve ruh durumlarını kavrayabilmek ve hislerine ortak olabilmek için kendini onların yerine koymakta ve onların bakış açısıyla dünyaya bakmaktadır. Bir diğer unsur, başkalarının duygularını yönetebilme yeterliliğidir. Birey, başkalarının duygularını yönetebilmek için, önce kendi duygularını tanımalı ve duygularının farkında olmalıdır. Birey, karşısındaki kişinin öfkeli, mutlu, üzgün veya sevinçli olduğunu fark edebilir ve bu konuda donanmış bir bilince sahipse, karşısındaki kişinin bu duygularını yönetebilir ve olumlu yönde yönlendirebilir (Akin, 2004:69). Elbette bu iletişim unsurunun etkili ve doğru bir şekilde kullanılmasıyla mümkündür. İletişim kurma yeteneği bireye, özel hayatında ve toplumsal hayatında çok yönlü faydalar sağlayacağı gibi bireyin karşısındaki diğer insanlara da fayda sağlayacaktır. İletişim duygusal zekânın önemli unsurlarından biridir. Burada sözsüz iletişim ön plana çıkmaktadır. Sözsüz iletişimi etkili bir şekilde kullanabilmek ve algılayabilmek duygusal zekâ becerilerine sahip olmayı gerektirir.

Bir diğer unsur olan sorun çözme ya da problem çözme, problemlerle başa çıkma kavramıyla birlikte değerlendirilebilir. Sorun çözme, bireyin hayatta kendine yer edinme çabası içerisinde ve karşılaştığı engellerle baş edebilme sürecinde kişisel yeterlilikleri çerçevesinde ne kadar başarılı olduğu ile ilgili bilgiler verebilir. Burada sorunlarla yaşamak ve fırsatları yakalamak, daha önceden görülmemiş çözüm yöntemlerini ortaya çıkarmak ve bireyin yeteneklerini kullanarak herhangi bir sorun karşısında yıkılmadan, yaşamdaki rekabet gücünü artıran ve yaratıcı güdülerini geliştiren bir unsurdur.

ÖRGÜTLERDE ÇATIŞMA

Örgütler belli bir amacı gerçekleştirmek için bir grup insanın bir araya gelmesiyle oluşan topluluklardır (Özkalp ve Kirel, 2009:5). Her toplumun kendine ait bir düzeni ve kültürü olduğu gibi örgütlerinde kendilerine ait düzenleri ve kültürleri vardır. Örgütler kendi kültürleri ve düzenleri doğrultusunda varlıklarını sürdürürler. Çatışma, iki veya daha çok kişi ya da grup arasında istek, amaç, düşünce, inanış ve değer yargılarının birbirine uygun olmadığı durumlarda meydana gelen olumsuzluktur. Örgütler insanlardan meydana geldiği için örgüt içinde çatışma yaşanması kaçınılmazdır. (Güney, 2011:297). Çatışma, bireylerin kişilerarası iletişimde olduğu gibi kurum, kuruluş, departmanlar arasında ve işletmelerde de meydana gelmektedir (Üngören, 2008:882). Çatışma örgütsel ve sosyal yaşamın bir gerçeğidir (Özkalp ve Kirel, 2009:167). Birbirine yabancı insanların birlikte iş yapması bir tarafın kendi çıkarlarını ve düşüncelerini diğer tarafa ya da taraflara karşı koruması ve olumsuz etkilendiğini algılamasına yol açabilmektedir (Yakupoğulları, 2001:38).

Çatışma örgüt açısından her zaman olumsuz bir nitelik taşımaz. İyi yönetilen bir çatışma, örgütlerde farklı davranış biçimlerinin ve kararların değişik seçeneklerle ortaya çıkmasında esneklik sağlayabilir ve sorunların karşısında alternatif çözüm yolları üretebilme yeteneği kazandırabilir. Çatışma halinde olan bireyler kendi haklılıklarını savunmak adına orijinal fikirler üretecek ve örgüt bu orijinal fikirleri değerlendirecektir. Örgütsel çatışma genel olarak iki veya daha fazla tarafın aynı anda aynı kıt kaynaklara ulaşmak için çabalamaları olarak tanımlanabilir (Swanström ve Weissman, 2005:9).

Çatışmaları etkin bir şekilde yönetebilmek için öncelikli olarak insan odaklı düşünmek ve çatışmanın duyguy kaynaklı olduğunu bilmek gerekmektedir. “Çatışmayı duygusal bir kavram olarak tanımlayan Bodtker ve Jameson’a göre, birey, çatışmada olduğunu ancak duygusal davrandığını fark ettiğinde anlayacaktır.

Çatışmaya sebep olan duygunun yoğunluğu ise çatışmanın yoğunluğunu etkileyecektir. Aynı zamanda duygular ben merkezli olduklarında, çatışma yıkıcı duyguların yaşanmasıyla sonuçlanacaktır. Grupların benlik duyguları da örgütsel çatışmanın boyutları açısından oldukça hassastır” (Aslan, 2008:185).

Çatışma yönetimi, değişik bakış açılarıyla geniş perspektifli düşünülmeyi gerektiren bir kavramdır. Çatışmayı yönetmek demek, çatışmayı çözmek ya da sonlandırmak değil, çatışmayı kontrol altına almak ve örgütün hedeflerine ulaşması için yapıcı bir şekilde yönlendirmektir (Demir, 2010:201). Çatışma esnasında kişinin davranışları ve çatışmaya getireceği yorum ve cevapları kişinin bireysel farklılıkları ve duygusal zekâsıyla doğru orantılı olacaktır. Çatışmaların bireyin hayatını tehdit etmemesi ve bu çatışmaların yönetilebilmesi için duyguların kontrolünün sağlanması gerekmektedir (Geçikli ve Doğan, 2007:32). Başarı için duygusal zekâ ne kadar önemliyse, örgütlerde yaşanacak her türlü çatışmanın çözümünde ve yönetiminde de duygusal zekâ o kadar önemlidir. Bu bağlamda duygusal zekâ örgütlerde başarıyı yakalamak ve olası çatışmaları etkin bir biçimde yönetebilmek ve çözüme kavuşturabilmek için bir mihenk taşıdır denebilir.

ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, AMACI VE YÖNTEMİ

Araştırmanın Temel Amacı, Hizmet Sektöründe Yer Alan örgüt yöneticilerinin ve çalışanlarının davranışları ve duygusal zekâları arasında bir ilişki olup olmadığını incelemektir. Bu çerçevede bireylerin duygusal zekâlarının örgütsel çatışmaları nasıl etkilediği asıl amaç ve çatışma yönetimi konusunu duygusal zekâ ile ilişkilendirmek alt amaç olarak belirlenmiştir. Örgütsel etkililik üzerinde ve çatışmaların yönetilmesinde duygusal zeki bireylerin ve yöneticilerin nasıl bir stratejik avantaja sahip oldukları ve duygusal zekânın hangi boyutlarının iş görenler ve yöneticilerin örgüt içerisinde kişisel yetenek ve etkinliği artıracığı araştırmanın ikinci alt amacıdır. Böylelikle örgütlerin amaçlarına ulaşmalarında ve örgütsel performansın artırılmasında etkili olan duygusal zekânın örgüt içerisinde işlerliğinin sağlanması amacıyla bir takım öneriler geliştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen sonuçların örgütlerin hedeflerine ulaşma yolunda başarılı bir şekilde ilerlemelerine ve bireylerin bir arada daha sağlıklı, mutlu ve verimli çalışabilmelerine yardımcı olacağı varsayılmaktadır.

Araştırmada bir büyükşehir belediyesi bünyesindeki tüm çalışanlar örneklem olarak alınmış ve 462 kişiye anket formu gönderilmiştir. Ancak gönderilen anketlerden 306’sı geri dönmüş ve 26’sı ise çeşitli nedenlerden ötürü değerlendirilememiştir. Sonuç olarak 280 adet anket değerlendirmeye alınmıştır.

Bu çalışma literatür taraması ve alan araştırmasına dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veriler ilişki desen ile elde edilmiş ve veri toplama aracı olarak Stephanie Paul’un “Determining The Impact of Emotional Intelligence on Organisational Effectiveness (Örgütsel Etkililik Üzerinde Duygusal Zekânın Etkisinin Belirlenmesi)” isimli çalışmasında kullanılan ölçekten faydalanılmıştır (Paul:107).

Anket formunda 10 grup soru yer almaktadır. Birinci grup demografik sorulardan oluşmaktadır. Ankete katılanların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla muhtelif seçenekler sunulmuştur. Diğer soruların cevaplandırılmasında likert tipi ölçek kullanılmıştır [(1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Nötrüm, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum), (1. Asla, 2. Nadiren, 3. Bazen, 4. Daima)]. Sırasıyla diğer gruplar duygusal zekânın alt boyutları olan öz farkındalık, duygu yönetimi, kendi kendini motive etmek, ilişki yönetimi, duygusal koçluk, değişime yanıt, iş stresi ile örgüt içerisindeki çatışma algısının yanı sıra ekip çalışmasına bakış açısını belirlemek amacıyla iş çatışması ve ekip çalışması boyutlarından oluşmaktadır. Anket formunda cevaplayıcılara demografik değişkenlerde dâhil olmak üzere toplamda 57 soru sorulmuştur.

Anket uygulamasının sonucunda veriler SPSS paket istatistik programının 17.0 sürümü ile çözümlenmiştir. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler; t testi, korelasyon analizi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliği, Cronbach Alfa (α) katsayısının hesaplanması yöntemiyle tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, ölçeğe ilişkin güvenilirlik katsayısı, $\alpha = 0,807$ olarak belirlenmiştir. Değerlerin “1” e yakın çıkması, örneklemin hem rastsal açıdan, hem de tutarlılık açısından oldukça başarılı olduğunu gösterir. Örneklemin hacmi yeterli büyüklükte olup ana kütleyi temsil etmektedir. Özellikle sosyal bilimler alanında yapılan araştırmalarda alfa (α) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği 0,60 ve 1 arasında bir değer ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçek olarak kabul edilmektedir (Hair, Robert ve David, 2000:391). Bu nedenle araştırmada tespit edilen 0,807 değeri yüksek bir değerdir ve kullanılan ölçeğin yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğunu ifade etmektedir.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın modeli kapsamında geliştirilen temel ve alt hipotezler aşağıdaki şekildedir:

H1: Duygusal zekâ boyutları ile demografik özellikler arasında ilişki vardır.

H1a: Cinsiyet değişkenine göre duygusal zekâ boyutları farklılaşmaktadır.

H1b: Eğitim seviyesi ile duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır.

H1c: Hizmet süresi ile duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır.

H1d: Mesleklerle duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır.

H2: Duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır.

H3: İş çatışması ile duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır.

H3a: İş çatışması ile öz farkındalık arasında ilişki vardır.

H3b: İş çatışmasına ile duygu yönetimi arasında ilişki vardır.

H3c: İş çatışması ile kendi kendini motive etmek arasında ilişki vardır.

H3d: İş çatışması ile ilişki yönetimi arasında ilişki vardır.

H3e: İş çatışması ile duygusal koçluk arasında ilişki vardır.

H3f: İş çatışması ile değişime yanıt arasında ilişki vardır.

H3g: İş çatışması ile ekip çalışması arasında ilişki vardır.

Araştırmanın Bulguları

Tablo 1: Demografik Özellikler

	Değişkenler	f	%
Cinsiyet	Kadın	42	15
	Erkek	238	85
Medeni Durum	Evli	243	87
	Bekâr	32	11
	Boşanmış/Dul	5	2
Yaş	21-25	1	0,4
	26-30	8	3
	31-35	26	9
	36-40	60	21
	41-45	80	29
	46-50	69	25
	51 ve üzeri	36	13
Eğitim Durumu	İlköğretim	17	6,1
	Lise	172	61,4
	Yüksekokul	41	14,6
	Fakülte	43	15,4
	Lisansüstü	7	2,5
Çalışma Süresi	1 Yıl ve daha az	5	1,8
	2-5 Yıl	16	5,7
	6-10 Yıl	16	5,7
	10 Yıl ve üzeri	243	86,7
Çalışılan Pozisyon	Yönetici	21	7,5
	Mühendis	15	5,4
	Memur	79	28,2
	Sözleşmeli memur	1	0,4
	İşçi	68	24,3
	Şef	3	1,1
	İtfaiye eri	9	3,2
	Diğer	84	30

Tablo 1 incelendiğinde erkeklerin kadınlardan daha fazla olduğu, ayrıca orta yaş grubunda çalışanların, lise mezunu olanların ve 10 yılı aşkın bir süredir kurumda görev yapanların diğer çalışanlardan sayıca daha fazla olduğu görülmektedir.

“Cinsiyet değişkenine göre duygusal zekâ boyutları farklılaşmaktadır” şeklindeki H1a hipotezin sınanması için t testi analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen değerler Tablo 2’ de gösterilmiştir.

Tablo 2: T Testi Sonuçları – Cinsiyet Farklılıkları

			N	Ortalama	t	df	Sig. (2-tailed)
Öz Farkındalık	Kadın	Equal variances assumed	42	3,14	1,749	278	0,031
	Erkek		238	3,00			
Duygu Yönetimi	Kadın	Equal variances assumed	42	2,83	0,27	278	0,788
	Erkek		238	2,80			
Kendi Kendini MotiveEtmek	Kadın	Equal variances assumed	42	3,42	1,307	278	0,192
	Erkek		238	3,32			
İlişki Yönetimi	Kadın	Equal variances assumed	42	3,20	1,714	278	0,088
	Erkek		238	3,02			
Duygusal Koçluk	Kadın	Equal variances assumed	42	3,37	1,108	278	0,029
	Erkek		238	3,28			
Değişime Yanıt	Kadın	Equal variances assumed	42	3,23	0,664	278	0,507
	Erkek		238	3,18			
İş Stresi	Kadın	Equal variances assumed	42	2,93	0,85	278	0,396
	Erkek		238	2,87			
Ekip Çalışması	Kadın	Equal variances assumed	42	3,88	1,077	278	0,282
	Erkek		238	3,73			
İş Çatışması	Kadın	Equal variances assumed	42	4,00	1,12	278	0,264
	Erkek		238	3,84			

*p<0,05

Hipotezi test edebilmek için “cinsiyet değişkeni” ve “Duygusal zekâ boyutları” arasında yapılan t testi sonucunda, cinsiyet değişkenine göre duygusal zekânın iki boyutu arasında 0,05 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Tablo 1 ve Tablo 2’ de görüldüğü üzere, duygusal zekânın boyutlarından öz farkındalık ve duygusal koçluk ile kadınlar ve erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Duygusal zekânın diğer boyutlarında ise zayıf bir ilişki saptanmıştır. Bu verilerden hareketle “Cinsiyet değişkenine göre duygusal zekâ boyutları farklılaşmaktadır” şeklindeki H1a hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3: Duygusal Zekâ Boyutlarının Kendi Aralarındaki ve Demografik Özelliklerle İlişkinin İncelendiği Korelasyon Analizi (Pearson r)

FAKTÖRLER	Öz Farkındalık	Duygu Yönetimi	Kendi Kendini Motive Etmek	İlişki Yönetimi	Duygusal Koçluk	Değişime Yanıt	İş Stresi	İş Çatışması	Ekip Çalışması	Eğitim Seviyesi	Hizmet Süresi	Meslekler
Öz Farkındalık	1	,238**	,404**	,331**	,348**	,247*	,223**	,200**	,136*	0,09	-0,054	-,121*
Duygu Yönetimi		1	0,082	,308**	,292**	,222*	-0,06	0,113	,155**	-0,059	-0,074	-0,013
Kendi Kendini Motive Etmek			1	,443**	,439**	,502*	,266**	,217**	0,101	,128*	-0,02	-,132*
İlişki Yönetimi				1	,605**	,446*	,156**	,245**	,153*	,262*	-0,141*	-,169**
Duygusal Koçluk					1	,515*	,142*	,248**	,178**	,218*	-0,101	-0,112
Değişime Yanıt						1	,249**	,223**	0,115	0,061	0,004	-0,063
İş Stresi							1	0,114	0,006	-0,063	,121*	0,009
İş Çatışması								1	,610**	,162*	0,118	-0,193*
Ekip Çalışması									1	,145*	-0,072	-,196**
Eğitim Seviyesi										1		
Hizmet Süresi											1	
Meslekler												1

*p<0,05, **p<0,01

Araştırmanın diğer hipotezlerinin sınanması için korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen değerler Tablo 3' de verilmiştir.

Tablo 3'deki bulgulara bakıldığında eğitim seviyesi ile ilişki yönetimi, duygusal koçluk ve iş çatışması arasında 0,01 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki belirlenmiştir. Eğitim seviyesi ile kendi kendini motive etmek ve ekip çalışması arasında ise 0,05 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. "Hizmet süresi ile duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır" şeklindeki H1c hipotezinin sınanması için korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 3'deki bulgulara göre kurumdaki hizmet süresi ile iş stresi arasında 0,05 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki belirlenmiştir. Kurumda çalışılan süre arttıkça iş stresi de artabilir. Bireylerin hizmet sürelerine bağlı olarak yoğun stres yaşadıkları, yaşadıkları stres nedeniyle işlerinde daha az verimli oldukları, sık sık uykusuzluk ve baş ağrısı çektikleri ve stresin kendilerini umutsuz hissetmelerine neden olduğu söylenebilir.

Hizmet süresi ile ilişki yönetimi arasında 0,05 önem düzeyinde anlamlı ve negatif bir ilişki bulunmuştur. Buna göre hizmet süresi arttıkça bireylerin ilişki yönetimi konusunda pek başarılı olmadıkları ve bireylerin kurumda çalıştıkları sürenin artmasına bağlı olarak kendi kabuklarına çekildikleri, başkalarıyla olan ilişkilerinde kendilerini geri planda tuttukları söylenebilir. Bunun nedeni bireylerin çalışma hayatında yaşadıkları olumsuzluklar ve mesleki tükenmişlik olabilir.

Tablo 3'deki verilerden hareketle "Hizmet süresi ile duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır" şeklindeki H1c hipotezi kabul edilmiştir. "Mesleklerle duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır" şeklindeki H1d hipotezinin sınanması için korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 4'deki bulgulara göre meslekler ile öz farkındalık, kendi kendini motive etmek arasında 0,05 önem düzeyinde anlamlı ve negatif bir ilişki vardır. Meslekler ile ilişki yönetimi, iş çatışması ve ekip çalışması arasında 0,01 önem düzeyinde anlamlı ve negatif

bir ilişki belirlenmiştir. Mesleklerle model değişkenler arasında ters orantılı bir ilişki tespit edilmiştir. Bireylerin mesleki unvanları arttıkça duygusal zekâ algıları, ekip çalışmasına yatkınlıkları ve çatışma algıları azalmaktadır. Bireylerin unvanları, onları diğerleriyle kurdukları ilişkilerden soyutlamakta ve sadece kendi hayatlarını yaşamaya ve düşünmeye sevk etmektedir. Bireylerin unvanları arttıkça kendilerine olan güvenlerinden dolayı sahip oldukları güçlü ve zayıf yanlarını net bir şekilde görememeleri ve kendilerini ifade etmede zorluk çektikleri söylenebilir.

Analiz sonucu elde edilen bulgulara göre bireylerin mesleki unvanlarının artması bireyde, her şeyi kendisinin mükemmel bir şekilde yapabileceği hissi uyandırıp bireyi ekip çalışmasından uzak tutmaktadır ve bireyin ekip çalışmasına bakış açısını olumsuz etkilemektedir. Diğer taraftan bireyin iş çatışması algısını olumsuz etkileyip çatışma konusunda bireyi tahammülsüzleştirmektedir denilebilir. Buradan hareketle “Mesleklerle duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır” şeklindeki H1d hipotezi kabul edilmiştir.

“Duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır” şeklindeki H2 hipotezinin test edilmesi için korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 3’deki bulgulara bakıldığında öz farkındalık ile duygu yönetimi, kendi kendini motive etmek, ilişki yönetimi, duygusal koçluk, değişime yanıt, iş stresi, iş çatışması arasında 0,01 önem düzeyinde ve ekip çalışması ile 0,05 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki saptanmıştır. Duygu yönetimi ile öz farkındalık, ilişki yönetimi, duygusal koçluk, değişime yanıt ve ekip çalışması arasında 0,01 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Kendi kendini motive etmek ile öz farkındalık, ilişki yönetimi, duygusal koçluk, değişime yanıt, iş stresi ve iş çatışması arasında 0,01 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki belirlenmiştir. İlişki yönetimi ile öz farkındalık, duygu yönetimi, kendi kendini motive etmek, duygusal koçluk, değişime yanıt, iş stresi, iş çatışması arasında 0,01 önem düzeyinde ve ekip çalışması arasında ise 0,05 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu kabul edilmiştir. Duygusal koçluk ve öz farkındalık, duygu yönetimi, kendi kendini motive etmek, ilişki yönetimi, değişime yanıt, iş çatışması, ekipler arasında 0,01 önem düzeyinde ve iş stresi arasında 0,05 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki saptanmıştır. Değişime yanıt ile öz farkındalık, duygu yönetimi, kendi kendini motive etmek, ilişki yönetimi, duygusal koçluk, iş stresi ve iş çatışması arasında 0,01 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki belirlenmiştir. İş stresi ile öz farkındalık, kendi kendini motive etmek, ilişki yönetimi, değişime yanıt arasında 0,01 önem düzeyinde ve duygusal koçluk arasında ise 0,05 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. İş çatışması ile öz farkındalık, kendi kendini motive etmek, ilişki yönetimi, duygusal koçluk, değişime yanıt ve ekip çalışması arasında 0,01 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki saptanmıştır. Ekip çalışması ile duygu yönetimi, duygusal koçluk, iş çatışması arasında 0,01 önem düzeyinde ve ilişki yönetimi, öz farkındalık arasında ise 0,05 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki belirlenmiştir. Tablo 4’deki bulgulardan hareketle “Duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır” şeklindeki H2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3’deki bulgulara göre öz farkındalıkları yüksek bireylerin duygu yönetiminde ve öz motivasyon sağlamada başarılı oldukları görülmektedir. Öz farkındalığın bireyin duygularının kontrolünü elinde tutmasında ve başkalarıyla olan ilişkilerinde başarılı olmasında etkili olduğu söylenebilir. Kendi duygularının farkında olan ve duygularını yönetmeyi başarabilen bir birey diğerleriyle olan ilişkilerinde de kontrolü elinde tutabilir ve başkalarının duygularını anlamada, problemleriyle ilgilenmede, etrafındaki insanların iyi hissetmesi için çabalamada başarılıdır denilebilir.

Değişime ayak uydurmanın, değişimi kabul etmenin ve doğal görmenin duygu yönetimiyle ve öz motivasyonla ilintili olduğu görülmektedir. Duygu yönetimi bireyin zor zamanlarda kendini motive ederek ayakta durabilmesini ve işleri yoluna koyabilmesini sağlayabilir. Ayrıca duygusal farkındalıkları yüksek ve ilişki yönetiminde başarılı olan bireylerin daha az iş stresi yaşadıkları, kendilerini umutsuz hissetmedikleri de söylenebilir.

Bu doğrultuda “Eğitim seviyesi ile duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır” şeklindeki H1b hipotezi kabul edilmiştir. Bireylerin eğitim seviyelerinin yükselmesi duygusal zekâlarının artmasına ve aynı zamanda örgüt içerisinde yaşanan çatışmaya daha pozitif bakmalarına, ekip çalışmasına daha yatkın olmalarına neden olduğu tespit edilmiştir. Eğitim seviyesi yükseldikçe bireylerin duygusal koçluk ve ilişki yönetimi algıları da pozitif yönde etkilendiği sonucuna varılmıştır.

Tablo 4: İş Çatışması İle Duygusal Zekâ Boyutları Arasındaki İlişki – Korelasyon Analizi

		İş Çatışması	Öz Farkındalık	Duygu Yönetimi	Kendi Kendini Motive Etmek	İlişki Yönetimi	Duygusal Koçluk	Değişim e Yanıt	İş Stresi	Ekip Çalışması
İş Çatışması	Pearson Correlation	1	,200**	,113	,217**	,245**	,248**	,223**	,114	,610**
	Sig. (2-tailed)		,001	,059	,000	,000	,000	,000	,058	,000
	N	280	280	280	280	280	280	280	280	280

** $p < 0,01$ * $p < 0,05$

“İş çatışması ile duygusal zekâ boyutları arasında ilişki vardır” şeklindeki H3 hipotezinin sınanması için alt hipotezler korelasyon analizine tabi tutulmuştur. Tablo 4’deki bulgulara bakıldığında iş çatışması ile öz farkındalık arasında 0.01 önem düzeyinde anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, “İş çatışması ile öz farkındalık arasında ilişki vardır” şeklindeki H3a, “İş çatışması ile kendi kendini motive etmek arasında ilişki vardır” şeklindeki H3c, “İş çatışması ile ilişki yönetimi arasında ilişki vardır” şeklindeki H3d, “İş çatışması ile duygusal koçluk arasında ilişki vardır” şeklindeki H3e, “İş çatışması ile değişime yanıt arasında ilişki vardır” şeklindeki H3f ve “İş çatışması ile ekip çalışması arasında ilişki vardır” şeklindeki H3g alt hipotezleri 0,01 önem düzeyinde anlamlı olduklarından kabul edilmişlerdir. Ancak iş çatışması ile duygu yönetimi arasında bir farklılık tespit edilemediğinden “İş çatışması ile duygu yönetimi arasında ilişki vardır” şeklindeki H3b hipotezi ise reddedilmiştir. Bu noktada, çatışmayı örgüt içerisinde kaçınılmaz olarak kabul etmek ve çatışmanın kişiler arası etkileşimden ve farklılıklardan dolayı ortaya çıktığını düşünmek, çatışma durumlarında sakin kalabilmek ve anlayışlı davranmak bireyin duygusal zekâ algısının yüksek olduğu bilgisini verebilir.

Tablo 4’deki verilerden hareketle bireylerin çatışma algılarının ve çatışma yönetimine bakış açılarının duygusal zekâları ile doğru orantılı olduğu görülmektedir. Zira duygusal zekâ olumsuz şartlarda dahi olumlu düşünmeyi sağlayan, bireyin motivasyonunu artıran ve çatışma algısını olumlu etkileyen bir unsur olarak kabul edilmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Duygusal zekâ, bireyin kendini ve diğer insanları anlamasının bir yoludur. Günümüz de insan ilişkileri kurumlar için hayati önem taşımaktadır. Hizmet ve müşteri odaklı kurumlar için bu durum zihinsel özelliklerden çok daha fazlasını ifade etmektedir. Örgütü oluşturan bireylerin her biri farklı kültürlerden, ailelerden, inançlardan gelmektedirler. Bütün bu farklılıklar örgüt içerisinde çatışmaya neden olmaktadır. Çatışma her ne sebeple olursa olsun örgütlerin performansını olumlu veya olumsuz etkileyen, bazı durumlarda örgütün hedeflerine ulaşmasını engelleyen son derece önemli bir konudur. Örgütlerde yaşanan çatışmalar ve bunların örgütsel hedeflere ulaşmada yapıcı bir şekilde yönetilmelerinin duygusal zekâ ile mümkün olabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle çalışmada, duygusal zekânın örgütsel etkililik üzerine etkisini, çalışma ortamında duygusal zekânın bireylerin davranışlarını nasıl etkilediğini, örgütsel çatışmaların yönetilmesinde ve çatışmalardan azami fayda sağlamada duygusal zekânın rolünün belirlenmesi amaç edinilerek söz konusu faktörler Erzurum Büyükşehir Belediyesi bünyesindeki çalışanlar için araştırılmıştır. Bu araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; bireylerin mesleki unvanları arttıkça duygusal zekâ algılarının düştüğü, ekip çalışmasına yatkınlıklarının ve çatışma algılarının azaldığı görülmektedir. Bireyin çatışma konusunda tahammülsüzleştiği ve çatışmayı örgüt için olumsuz bir unsur olarak değerlendirdiği söylenebilir. Böyle bir sonucun çıkması araştırmanın devlete ait bir örgütte yapılmasından kaynaklanabilir. Öz farkındalığı yüksek bireylerin duyguları yönetmede ve öz motivasyon sağlamada başarılı oldukları bir diğer sonuçtur. Bireyin duygularının kontrolünü sağlaması ve insan ilişkilerinde iyi olması, başkalarının hayatlarını anlamlandırmada, kendisi dışındakilere destek olmada, yardım etmede ve empati kurmada duyarlı olduğunu açıklamaktadır. Bir diğer sonuç ise; değişime ayak uydurmanın, değişimi yaşamın doğal ve gerekli bir parçası olarak görmenin duygusal yönetim ve öz motivasyon ile ilişkili olduğuna işaret etmektedir.

Bireyin duygusal yönetimi; zor ve sıkıntılı zamanlarda kendisini motive ederek yılmınlığa düşmemesini ve şartlara uyum sağlayarak işlerini yoluna koyabilmesini mümkün kılmaktadır. Dolayısıyla da bireyin değişimi kabul etmesi ve değişime ayak uydurmasının duygusal zekâ algısı ile ilintili olduğu açıktır. Aynı zamanda ekiplerin örgütsel hedeflere ulaşmada etkin rol oynadığı ve değişim konusunda olumlu düşüncelere sahip olan bireylerin ekip çalışmasına daha yatkın oldukları görülmektedir.

Araştırmadan elde edilen bir başka sonuç ise çatışma algısı ve duygusal zekâ algısı arasında ilişki olduğudur. Çatışma olgusunu örgüt içerisinde doğal ve gerekli görmek, çatışmaların bireysel farklılıklardan

kaynaklandığını düşünmek, çatışma yaşanırken sakin kalabilmek ve yapıcı bir tutum sergilemek bireyin duygusal zekâ algısının yüksek olduğunu gösterebilir.

Araştırmadan elde edilen bütün bulguların birlikte değerlendirilmesi, duygusal zekânın örgütsel çatışmalar üzerinde önemli etkilerinin bulunduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Bireylerin ve özellikle yöneticilerin duygusal zekâ seviyelerinin çatışma algılarına ve çatışma yönetimi konusuna doğrudan yansıdığı belirlenmiştir. Dolayısıyla da örgütlere seçilen bireylerin ve özellikle de yönetici kadrosu oluşturulurken duygusal zekâ algıları yüksek adayların tercih edilmesi, mevcut çalışanlara ve yöneticilere duygusal zekâ eğitimi verilmesi örgüte önemli ölçüde yarar sağlayacaktır.

Örgüt içerisinde mümkün olduğunca sıcak ilişkiler, uyum ve iş birliğinin geliştirilmesi örgütsel hedeflere ulaşmada önem arz etmektedir. Böyle bir ortamın gerçekleştirilmesi için çatışmaların etkin bir biçimde yönetilmesi gerekmektedir. Elde edilen bulgulara göre duygusal zekânın örgütsel çatışmaların yönetilmesine olanak tanıdığı söylenebilmektedir.

Bireylerin kurumda çalıştığı süreye bağlı olarak yoğun stres yaşadıklarını, aşırı stres nedeniyle sağlıklarının bozulduğunu, performanslarının düştüğünü ve kendilerini umutsuz hissettiklerini söylemek mümkündür. Bireyin iş stresini azaltmak ve motivasyonunu artırmak için örgüt ya da kurum, çalışanlarına ödül ve dinlenme amaçlı, seminer veya toplantı programlarına dâhil edebildikleri kısa hafta sonu tatilleri hediye edebilir. Böylelikle birey kurum için değerli ve gerekli olduğunu hissedecek, aynı zamanda kısa süreliğine de olsa başka bir ortamda bulunduğu için karamsar ruh halinden kurtularak dinlenmiş ve motive olmuş bir şekilde işine geri dönebilecektir.

Bireylerin kurumdaki hizmet sürelerinin artmasına bağlı olarak çevreleriyle olan ilişkilerinin iyileştirilmesi için, kurum işyerinde rotasyon uygulayabilir. Rotasyonun örgüte ya da kuruma sağladığı birçok fayda vardır. Bunlardan bir tanesi çalışanları tek düzelikten kurtaracak olmasıdır. İş görenler tek düzelikten kurtulacağı için üretkenlik artacak, aynı zamanda farklı birimlerde çalışacakları için personel hareketliliği sağlanacak ve dolayısıyla belli aralıklarla farklı kişilerle birlikte çalışma fırsatı bulacaklardır. Bu durum iş görenlerin çevreleriyle iyi ilişkiler geliştirmelerine yardımcı olacaktır.

Duygusal zekâ ve ekip çalışması insan unsurunu aynı pencereden değerlendirmektedir. Ekip çalışması insanın tabiatına uyumlu, insanı önemseyen ve insanı merkeze koyan bir anlayışı düstur edinmiştir, aynı zamanda insan potansiyeline ve yaratıcılığına güvenmektedir. Bu bağlamda örgütlerin çalışanlarını ekip olmaya yönlendirmesi ve heveslendirmesi, ekip çalışmasının önemi üzerine bilgilendirmeler yapması amaçların kısa vadede gerçekleşmesine ve çatışmaların fonksiyonel olarak yönetilmesinde yardımcı olacaktır.

Örgütsel ve bireysel anlamda fark yaratmak ve başarıya ulaşabilmek için çabalayanlar, duygusal zekâ yetenek ve becerilerine sahip yöneticiler ve çalışanlar olacaktır. Duygusal zekâ kavramının herkes tarafından duyulması ve duygusal zekânın eğitimde kendine yer bulması hem örgütsel hem de toplumsal anlamda oldukça önemlidir. Bu bağlamda, literatüre yeni bir bakış açısı getirmeyi amaçlayan çalışma, örgüt yöneticileri ve çalışanları için yol gösterici bir nitelik taşımaktadır. Yöneticiler bu çalışmadan elde edilen sonuçlar ışığında personelin işe alımlarında, terfilerinde ve ekip çalışmasına yatkınlıklarını ölçmede fayda sağlayabileceklerdir.

Bilimsel anlamda Türkiye için çok yeni olan duygusal zekâ konusunda daha çok araştırma yapılması beklenmektedir. Duygusal zekânın küresel rekabet içerisinde örgütsel değişim, iş tatmini, örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerinin araştırılması örgütlerin faydalanacağı önemli sonuçlar ortaya çıkarabilir.

KAYNAKÇA

Acar, F. T. (2001). *Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik Ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul:

Aslan, Ş. (2008). “Duygusal Zekâ, Bireylerarası Çatışmayı Çözümleme Yöntemleriyle İlişkili Midir? Schütte'nin Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(3), 179-200.

Akın, M. (2004). *İşletmelerde Duygusal Zekânın Üst Kademe Yöneticiler İle Astları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri (Kayseri'deki Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Uygulama)*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir.

Aslan, Ş. (2009). *Duygusal Zekâ Ve Dönüşümcü, Etkileşimli Liderlik*, (1. Baskı), Nobel Yayınları, Ankara.

Baltaş, Z. ve Baltaş, A.(2005). *Bedenin Dili*, (37. Baskı), Remzi Kitabevi, İstanbul.

- Bradberry, T. ve Greaves, J. (2006). Duygusal Zekânızı Keşfedin-Duygusal Zekâ Cep Kitapçığı.(1. Baskı), (Çeviren: Sevda Kubilay), Truva Yayınları, İstanbul.
- Braun, G. ve Brockert, S. (2000). Duygusal Zekâ Testleri-Duygusal Zekânızı Değerlendirin, (1. Baskı), (Çeviren: Nurettin Süleymangil), MNS, İstanbul.
- Brown S. L. ve Stys, Y. (2004). “A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections”, Research Branch Correctional Service of Canada, Erişim Tarihi:15.08.2011, Ağ Sitesi:<http://eqszeminarium.info/resources/Facilitators>
- Cüceloğlu, D. (2003), İnsan ve Davranışı- Psikolojinin Temel Kavramları. (12. Baskı), Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Demir, M.(2010). “Örgütsel Çatışma Yönetiminde Duygusal Zekânın Etkisi: Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Algılamaları Üzerine Bir Araştırma”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 11(2), 199-211.
- Geçikli, F. Doğan, A.(2007). “İletişim Çatışmalarının Çözümünde Anahtar Kavram: Duygusal Zekâ”, Eastern Mediterranean University, Faculty of Communication and Media Studies, 2nd International Conference in Communication and Media Studies: Communication in Peace/Conflict in Communication, On 2- 4 May, 28 – 38.
- Goleman, D.(2002). Duygusal Zeka Neden IQ’dan Daha Önemlidir?. (22. Baskı). (Çeviren: Banu Seçkin Yüksel). Varlık Yayınları, İstanbul.
- Güney, S. (2011). Örgütsel Davranış. (1. Baskı). Nobel Yayınları, Ankara.
- Gürbüz, S. Yüksel, M. (2008). “Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 9(2), 174-190.
- Hair J. F., Robert P. B. ve David J.O. (2000). Marketing Research, International Edition, Irwin McGraw - Hill.
- Kotsou I., Mikolajczak M., Heeren A., Grégoire J., Leys C. (2018). ”Improving Emotional Intelligence: A Systematic”, Emotion Review, 11(2),151-165. Erişim Tarihi: 03.03.2022, Ağ Sitesi: <https://doi.org/10.1177/1754073917735902>.
- Merlevede, P. E. Vandamme, R. ve Bridoux, D. (2006). 7 Adımda Duygusal Zekâ, (1. Baskı). (Çeviren: Tuğba Kırca). Omega Yayınları, İstanbul.
- Özdemir, Aslı Y., Özdemir, Ali. (2011). “Duygusal Zekâ ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik ve İdari Personel Üzerine Uygulama”, Erişim Tarihi: 10.07.2011, http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/makaleler
- Özkalp, E. Kirel, Ç.(2009). Örgütsel Davranış, (6. Baskı). No. 1468. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Paul, S.(2006). Determining The Impact of Emotional Intelligence on Organisational Effectiveness. Submitted in Partial Fulfillment of The Requirements For The Degree Magister in Business Administration, in The Faculty of Management at The Nelson Mandela Metropolitan University, South African.
- Silkü, H. A.(2007). “Liderlikte Duygusal Zekânın Önemi”, International Symposium Emotional Intelligence and Communication, Cilt: 2, 705-716.
- Stein, J. S., Book, H. E.(2003). EQ Duygusal Zekâ ve Başarının Sırrı,(1.Baskı), (Çev.: Müjde Işık), Özgür Yayınları, İstanbul.
- Swanström, N. L.P. ve Weissmann M. S.(2005). “Conflict, Conflict Prevention and Conflict Management and Beyond: a Conceptual Exploration” [Çatışma, Çatışmaların Engellenmesi, Çatışma Yönetimi ve Sonrası: Kavramsal Bir Araştırma], Concept Paper, Erişim Tarihi:19.04.2012. Ağ Sitesi: www.silkroadstudies.org/newdocs/ConceptPapers2005.
- Üngüren, E.(2008). “Örgütsel Çatışma Yönetimi Üzerine Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma”, The Journal of International Social Research, 5(1), 880- 909.
- Yakupoğulları, C.(2001). “Aile Şirketlerinde Çatışma Ve Çözüm Yolları (Erzurum’daki Aile Şirketlerinde Bir Uygulama)”, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yavuz, K. E.(2009). Çocuğunuzu Geleceğe Hazırlarken, Ona Vereceğiniz En Etkili Armağan Duygusal Zekâ, Hayat Yayınları, İstanbul.
- Yaylacı, G. Ö.(2006). Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Yeteneği, (1.Baskı) Hayat Yayınları, İstanbul.