

DUYGUSAL ZEKÂ, İLETİŞİM BECERİLERİ VE AKADEMİK BAŞARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNE BİR UYGULAMA(*)

Prof. Dr. Mustafa TAŞLIYAN,
mustafatasliyan@hotmail.com

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Öğr. Gör. Bengü HIRLAK,
Kilis 7 Aralık Üniversitesi
Meslek Yüksek Okulu
benguhirlak@kilis.edu.tr

Öğr. Gör. Melda HARBALIOĞLU
Kilis 7 Aralık Üniversitesi
Meslek Yüksek Okulu
mharbalioglu@kilis.edu.tr

Özet

Bu çalışmanın temel amacı, üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ; iletişim becerileri ve akademik başarı düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koyarak duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeylerinin bazı demografik özelliklere göre farklılık

* 7-9 Kasım 2014 tarihlerinde Kayseri Melikşah Üniversitesi'nde düzenlenen 2. Örgütsel Davranış Kongresi'nde genişletilmiş özet olarak sunulmuş ve bildiri kitabında yayınlanmış genişletilmiş özeti revize edilmiş halidir.

gösterip göstermediğini tespit etmektir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Araştırma kapsamında duygusal zekâyı ölçmek için Chan (2004 ve 2006) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek toplam on iki ifadeden oluşmaktadır. Araştırma kapsamında iletişim becerilerini ölçmek için, Korkut (1996) tarafından geliştirilmiş iletişim becerileri değerlendirme ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek toplam yirmi beş ifadeden oluşmaktadır. Ayrıca araştırma değişkenlerinin, üniversite öğrencilerinin akademik başarıları ile ilişkilerini tespit edebilmek için öğrencilerin genel not ortalamalarını öğrenmeye yönelik anket çalışmasında bir soruya yer verilmiştir. Araştırma sonucunda, duygusal zekâ ve iletişim becerileri ile akademik başarı arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca duygusal zekâ boyutlarından olan duygusal yönetimin, empatik duyarlılığın, duyguların pozitif kullanımının iletişim becerileri üzerine istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekâ boyutlarından olan duygusal değerlendirmenin, duygusal yönetimin, empatik duyarlılığın, duyguların pozitif kullanımının akademik başarı düzeyi üzerine istatistiksel olarak bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal zekâ düzeyinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği de tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal zekâ, iletişim becerileri, akademik başarı

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE, COMMUNICATION SKILLS AND ACADEMIC ACHIEVEMENT: AN APPLICATION ON UNIVERSITY STUDENTS

Abstract

The key objective of this study is to ascertain if the emotional intelligence, communication skills, academic success levels vary among some demographic characteristics through exposing the relationships between emotional intelligence, communication skills with academic success levels. In this study, questionnaires were used as data collection methods. Within this study to measure emotional intelligence were used scale developed by Chen (2004 and 2006). This scale consists of twelve statements in total. Within this study to measure communication skills were used communication skills assessment scale developed by Korkut (1996). Furthermore, the research variables, the relationship between students' academic success in order to determine the overall grade point average of students for learning is given to a question in the survey. Findings of the study revealed that there is a significant relationship between the emotional intelligence, communication skills and academic success levels. Also dimensions of emotional intelligence, emotional management, empathic sensitivity, positive use of emotions to have statistically significant effect on communication skills that have been identified. The emotional dimensions of emotional intelligence assessment, emotional management, empathic sensitivity, posi-

tive use of emotions to have statistically effect on academic success levels have been identified. It was also determined that emotional intelligence levels vary significant among gender variable.

Keywords: Emotional intelligence, communication skills, academic success

العلاقة بين الذكاء العاطفي و مهارات الاتصال و الانجاز الاكاديمي: تطبيق على طلاب الجامعة

البرفسور الدكتور مصطفى طاشليان
mustafatasliyan@hotmail.com
جامعة Sütçü İmam كهرمان مرش
كلية الاقتصاد و العلوم الادارية

المعيد بنغو هرلاق
جامعة 7 Aralık كليس
مدرسة التعليم المهني العالي
benguhirlak@kilis.edu.tr

المعيد ميلدا هابالي أوغلو
جامعة 7 Aralık كليس
مدرسة التعليم المهني العالي
mharbalioglu@kilis.edu.tr

ملخص

ان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو اظهار العلاقات بين الذكاء العاطفي و مهارات الاتصال و الانجاز الاكاديمي. القيام بتحديد و اظهار الفروق وفق بعض الخصائص الديمغرافية لمستويات الذكاء العاطفي و مهارات الاتصال و الانجاز الاكاديمي. في اطار البحث و من اجل قياس نسبة الذكاء العاطفي تم استخدام المقياس المطور من قبل Chan (2004 و 2006). هذا المقياس يتكون من اثنتا عشر من البيانات و الافادات. و من اجل قياس مهارات الاتصال في اطار البحث يتم استخدام مقياس تقييم مهارات الاتصال المطور من قبل Korkut عام (1996). يتكون هذا المقياس بمجموع خمسة و عشرون بيان و افادة. و من اجل امكانية تثبيت علاقات الانجاز الاكاديمي لطلاب الجامعة تم اعطاء مكان للسؤال في اعمال المسح الموجه من اجل معرفة نسبة الدرجة الوسطى العامة للطلاب. في نهاية الدراسة تم ايجاد وجود علاقة قوية بين الانجاز الاكاديمي و بين الذكاء العاطفي و مهارات الاتصال. بالاضافة تم تحديد التأثير الكبير و الذي له دلالة احصائية على مهارات الاتصال في الاستخدام الايجابي للعاطفة و ادارة العاطفة و حساسية العاطفة للذين هم من الذكاء العاطفي. و تم تحديد التأثير الكبير الذي له دلالة احصائية على مستوى الانجاز الاكاديمي في استخدام الايجابي للعاطفة و التقييم العاطفي و ادارة العاطفة و الحساسية العاطفية و اللذين هم من الذكاء العاطفي. بالاضافة تم تحديد الاختلاف الكبير الظاهر وفق تغير جنس مستوى الذكاء العاطفي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي, مهارات الاتصال, الانجاز الاكاديمي

1. GİRİŞ

Sosyal bir varlık olan insan için iletişim; nefes almak kadar doğal ve kaçınılmaz bir eylemdir. Her zaman ve her yerde insanlar, çevreleriyle etkileşim halinde bulunmakta, hem çevrelerinden etkilenmekte hem de çevrelerini etkilemektedir (Görmüş vd. 2013:110).

Ancak son yıllarda yapılan araştırmalar, yüksek entelektüel zekânın (IQ); başarının, prestijin ve mutlu bir yaşamın garantisi olarak görüldüğünü okullarda akademik başarının ön planda tutulduğunu, eğitim alanında çok büyük önem taşıyan duygusal ve iletişim becerilerinin geliştirilmesinin ihmal edildiğini göstermektedir. Oysaki hem duygusal zekâsı hem de iletişim becerisi yüksek olan kişiler, duygularını daha iyi bilip, daha iyi kontrol altına alabilmekte, aynı zamanda başkalarının duygularını da daha iyi anlayıp kontrol edebilmekte, gerek özel gerekse mesleki yaşamlarında daha avantajlı bir konuma geçebilmektedirler (Goleman, 1996: 28).

Araştırmada yapılan literatür taraması sonucunda; duygusal zeka düzeyleri yüksek bireylerin, sosyal çevreleriyle daha iyi iletişim kurdukları daha pozitif yaklaşımlar sergiledikleri hem kendileri açısından hem de karşı taraf açısından pozitif sonuçlar elde ettikleri görülmüştür (Yaylacı, 2006: 189; Akt; Çetinkaya ve Alparıslan, 2011: 369). Örneğın; Schutte ve arkadaşlarının (2001) üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları araştırmada; sosyal becerileri yüksek olan öğrencilerin duygusal zeka düzeylerinin de yüksek olduğunu, ekip çalışmasına dayalı davranışları daha çok sergilediklerini ve sosyal ilişkilerde daha başarılı olduklarını saptamışlardır.

Araştırmanın birinci kavramı olan duygusal zeka, Thorndike'nin (1920) duygusal zekâ kavramının köklerinin “sosyal zekâ” kavramına dayandığı belirtilmektedir. Bu anlamda sosyal zekâ; insanları anlama, ilişkilerde bilgece davranma ve yönetme ile ilgili yetenekler olarak değerlendirilmektedir (Pérez, Petrides ve Furnham, 2005: 124). İlk kez Peter Salovey ve John Mayer (1990) adlı iki psikolog tarafından duygusal zekâ kavramı “bireylerin duygularıyla başa çıkma becerisi” olarak tanımlanmıştır (Wong ve Law, 2002: 245-246). Goleman (1995: 10-11)'a göre duygusal zeka, azim, sebat, kendi kendini harekete geçirebilmeyi kapsayan, diğerlerinin ne hissettiğini anlayabilme ve dürtülere hakim olabilmeyi sağlayan temel yaşam becerisidir.

Duygusal zekâ için beş temel yetenek bulunmaktadır. Bunlar, kendini tanıma (self-awareness), duyguları yönetebilme (self-regulation), motivasyon (motivation), başkalarının duygularını anlayabilme (empati) ve sosyal yetkinliktir (Goleman, 2000: 393-394). Kendini tanıma (özbilinç); kişinin kendi duygularını, ihtiyaçlarını, hedeflerini tanıması, tercihlerini yapabilmesi ve sahip olduğu şahsi gücünün ve kaynaklarının farkında olması anlamına gelir (Çetinkaya ve Alparıslan, 2011: 366). Duyguları yönetebilme; bireyin duygularını, düşüncelerini, güdülerini, sahip olduğu kaynakları yönetebilme yeteneğidir (Poskey, 2006: 1). Motivasyon; “bireylerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranmaları ve çaba göstermeleri” şeklinde tanımlamak mümkündür (Koçel, 2005: 633). Başkalarının duygularını anlayabilme (empati); kişinin başka insanların duygularını, ihtiyaçlarını, kaygılarını anlayabilmesi, kendini onların yerine koyabilmesi demektir (Çetinkaya ve Alparıslan, 2011: 366). Sosyal yetkinlik; insan ilişkileri, karşı karşıya gelen bireylerin, amaçlarını gerçekleştirmek üzere karşılıklı etkileşimleridir (Başaran, 2004: 17; Akt; Doğan ve Demiral, 2007: 217).

Araştırmanın ikinci kavramı olan iletişim becerileri, sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve tepki verme biçiminde özetlenebilmektedir (Baker ve

Shaw, 1987; Egan 1994; Akt; Korkut, 2005: 143). Bu becerilerin doğuştan gerçekleştiğini düşünenler olsa da birçok araştırma iletişim tekniklerinin çoğu öğesinin öğrenilebilir ve öğretilebilir özellikler gösterdiğini göstermektedir ve ayrıca bireyden bireye de farklılıklar göstermektedir (Buckman, 2001; Egan, 1994; Akt; Korkut, 2005: 143).

Araştırmanın üçüncü kavramı olan akademik başarı, okulda okutulan dersler sonucunda, öğrencilerin, beklenen davranış değişikliklerini kazanma düzeyi olarak tanımlanabilir (Gülleroğlu, 2005: 4). Akademik başarı; genel not ortalaması, geçme notu, ağırlıklı not ortalaması vb. şekillerde ifade edilmektedir. Akademik başarı kavramının; üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ve iletişim becerileri ile ilgili olarak bilgi vereceği düşünülmüştür. Bu nedenle akademik başarı kavramı çalışma kapsamına alınmıştır.

Bu araştırmanın gerçekleştirilmesindeki temel amaç; üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ve iletişim becerileri düzeylerinin akademik başarıları üzerine etkisinin ve bu değişkenlerin aralarındaki ilişkilerin belirlenmesi ile bu değişkenlerin geliştirilmelerine yönelik önerilerde bulunulmasıdır. Ayrıca duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeylerinin demografik faktörler açısından (cinsiyet, yaş, eğitim görülen öğrenim türü) farklılaşmalarına bakılması da amaçlanmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın hipotezleri ise şu şekilde oluşturulmuştur:

H1: Duygusal zekâ boyutları ve (a) iletişim becerileri ve (b) akademik başarı arasında ilişki vardır.

H2: Duygusal zekâ boyutlarının (a) iletişim becerileri (b) akademik başarı üzerine etkisi vardır.

H3: Cinsiyet dağılımı değişkeni açısından (a) duygusal zekâ boyutları ve (b) iletişim becerileri (c) akademik başarı farklılaşmaktadır.

H4: Yaş dağılımı değişkeni açısından (a) duygusal zekâ boyutları ve (b) iletişim becerileri (c) akademik başarı farklılaşmaktadır.

H5: Öğrenim türü değişkeni açısından (a) duygusal zekâ boyutları ve (b) iletişim becerileri (c) akademik başarı farklılaşmaktadır.

Günümüzde özellikle eğitim ve öğretimin daha etkili olabilmesi için öğrencilerin çevreleri ile doğrudan iletişim kurabilmeleri gerekmektedir. Bu noktada özellikle eğitim alanında öğrencilerin duygusal zekâlarını kullanabilmeleri ve iletişim becerilerinin iyi düzeyde olması oldukça büyük önem arz etmektedir. Yapılan birçok araştırma sonucunda, insanların mutluluğa ve başarıya ulaşabilmesi için sahip olunan entelektüel zekâ (IQ) kadar duygusal zekânın (EQ) da büyük önem arz ettiği tespit edilmiştir (Law, Wong ve Song, 2000: 485).

2. METODOLOJİ

Araştırmanın evrenini Kilis 7 Aralık Üniversitesinde okuyan öğrenciler oluşturmaktadır. Bu üniversitede okuyan öğrencilerin toplam sayısı 7930 olduğundan ve bu öğrencilerin tamamına ulaşmanın mümkün olmaması nedeniyle, araştırmada belirlenen bu evren üye-

rinden örneklem alınması yoluna gidilmiştir. Araştırmada örneklem sayısının belirlenmesinde basit tesadüfi örneklem formülünden yararlanılmıştır. Bu formülden yola çıkarak örneklem sayısı 367 üniversite öğrencisi olarak tespit edilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır.

Anket, demografik özellikler ile duygusal zekâ ve iletişim becerileri düzeyini oluşturduğu düşünülen faktörlere ilişkin ifadelerin yer aldığı üç kısımdan oluşmaktadır. Anket soruları hazırlanırken, literatürde konu ile ilgili daha önce yapılan birçok araştırmada kullanılan hazır ölçeklerden yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında duygusal zekâyı ölçmek için Chan (2004 ve 2006) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin orijinal hali Schutte vd. (1998) otuz üç maddelik çalışmasından geliştirilen on iki maddelik ölçektir. Chan (2004 ve 2006) araştırmasında bu ölçeğin güvenilirliğini 0.82-0.86 olarak tespit etmiştir. Bu durum ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunun göstergesidir. Duygusal zekâ; duygusal değerlendirme, duygusal yönetim, empatik duyarlılık ve duyguların pozitif kullanımı olmak üzere toplam dört boyut olarak ele alınmıştır. Ankette duygusal zekâ, her bir boyutu ile ilgili üçer ifadeden toplam on iki ifadeden oluşmaktadır. Ölçek; 1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum şeklinde beşli Likert ölçeğine göre düzenlenmiştir.

Araştırma kapsamında iletişim becerilerini ölçmek için, Korkut (1996) tarafından geliştirilmiş iletişim becerileri değerlendirme ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek beşli Likert tipli bir ölçek olup toplam yirmi beş ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte ters kodlu maddeler bulunmamakta olup, ölçekten alınan puanın yüksekliği bireyin kendisini iletişim becerileri açısından olumlu bulduğunu göstermektedir (Korkut, 2005: 145). Bu ölçeğin güvenilirliği 0,80 olarak tespit edilmiştir (Korkut, 1996; Korkut, 2005). Bu durum ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunun göstergesidir. Ölçek; 1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Bazen, 4: Sıklıkla, 5: Her zaman şeklinde beşli Likert ölçeğine göre düzenlenmiştir. Ayrıca araştırma değişkenlerinin, üniversite öğrencilerinin akademik başarıları ile ilişkilerini tespit edebilmek için öğrencilerin genel not ortalamalarını öğrenmeye yönelik anket çalışmasında bir soruya yer verilmiştir. Bu beşli likert ölçeği ile hazırlanan anket sorularından elde edilen veriler SPSS 18 programıyla değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma verileri ile ilgili olarak önce tanımlayıcı istatistikler belirlenmiş (demografik özellikler) belirlenmiştir. Araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkileri ve etkileri test etmek amacıyla korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır. Ayrıca üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeylerinin cinsiyete göre ve birinci/ikinci öğretimde eğitim görmelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için bağımsız örneklem t-testi yapılmıştır. Yine üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır.

Yapılan bu araştırma, araştırmanın yapıldığı devlet üniversitesi (Kilis 7 Aralık Üniversitesi) ve dönem (2014-2015) ile sınırlıdır. Ayrıca araştırma sonuçları araştırma kapsamında kullanılan ölçekten elde edilen veriler ile sınırlıdır.

3. ÖRNEKLEM PROFİLİ

Örnekleme oluşturan 367 üniversite öğrencisinin cinsiyet, yaş, eğitim görülen öğrenim türü ve genel not ortalaması gibi değişkenlerin frekans dökümleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1’deki ankete katılan üniversite öğrencilerinin demografik özelliklerine bakıldığında; öğrencilerin % 42,8’i (157 kişi) erkeklerden, % 57,2’si (210 kişi) kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Yaş dağılımında en yüksek % 69,5’lik (255 kişi) bir oranla 20-22 yaş aralığında, en düşük % 2,7’lik (10 kişi) bir oranla 25 yaş ve üstü olduğu görülmektedir. Öğrencilerin eğitim gördükleri öğrenim türüne bakıldığında % 55,6’sı (204 kişi) birinci öğretimde, % 44,4’ü (163 kişi) ikinci öğretimde okumaktadır. Genel not ortalamasında en yüksek % 55,9’luk (205 kişi) bir oranla 2,0-2,5 aralığında, en düşük % 1,4’lük (5 kişi) 0-0,5 aralığında olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Örneklem Profiline Sayısal ve Yüzesel Dağılımı

Demografik Özellikler	Katılımcı Sayısı (f)	Yüzde (%)	Demografik Özellikler	Katılımcı Sayısı (f)	Yüzde (%)		
Cinsiyet			Eğitim Görülen Öğrenim Türü				
			Birinci Öğretim			204	55,6
			İkinci Öğretim			163	44,4
Toplam	367	100	Toplam	367	100		
Yaş			Genel Not Ortalaması				
			0-0,5			5	1,4
			1,0-1,5			44	12,0
			2,0-2,5			205	55,9
			3,0-3,5			99	27,0
			3,51-4,0			14	3,8
Toplam	367	100	Toplam	367	100		

4. BULGULAR

Araştırmada elde edilen veriler istatistikî analizlere tabi tutulmuştur. Örneklem grubuna uygulanan anketlerden elde edilen verilere korelasyon ve regresyon, t-testi, ANOVA analizleri uygulanarak araştırmanın hipotezleri test edilmiştir. Buna göre; duygusal zeka (boyutları) ile iletişim becerileri ve akademik başarı düzeyi arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla yapılan korelasyon analizi Tablo 2’de, duygusal zekanın (boyutları) ile iletişim becerileri ve akademik başarı düzeyi üzerindeki etkisini test etmek amacıyla yapılan regresyon analizi Tablo 3 ve Tablo 4’te, öğrencilerin cinsiyet değişkeni açısından Tablo 5’da,

yaş değişkeni açısından Tablo 6’da, öğrenim türü değişkeni açısından Tablo 7’de duygusal zeka, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeyleri farklılaşması gösterilmiştir.

Tablo 2: Duygusal Zekâ (Boyutları) İle İletişim Becerileri ve Akademik Başarı Düzeyi İlişkisi (Korelasyon Analizi)

Duygusal Zekâ Boyutları				
	Duygusal Değerlendirme	Duygusal Yönetim	Empatik Duyarlılık	Duyguların Pozitif Kullanımı
İletişim Becerileri	0,494*	0,512*	0,594*	0,548*
Akademik Başarı	0,220*	0,206*	0,155*	0,147*

*r (korelasyon katsayısı); %1 düzeyinde anlamlı korelasyon

Tablo 2’de yapılan korelasyon analizinin sonucuna göre, bulunan değerler (r =korelasyon katsayısı) +1’e yakın olduğundan ilişkinin varlığı pozitif yönde bir ilişki olmaktadır. Yani duygusal zekâ (boyutları) ile iletişim becerileri ve akademik başarı düzeyi arasında anlamlı düzeyde pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre; öğrencilerin duygusal zekâ ve iletişim becerileri seviyesi yükseldikçe, akademik başarı düzeylerinin de yükseleceğini söylemek mümkündür. Yine başka bir deyişle öğrencilerin duygusal zekâ ve iletişim becerileri seviyesi düştükçe, akademik başarı düzeylerinin de azalacağını söylemek mümkündür. **Bu ilişki H1a ve H1b hipotezini yeterli kanıtla desteklemektedir.**

Yine Tablo 2’de yapılan korelasyon analizinin sonucuna göre, iletişim becerileri ile duygusal zekânın duygusal yönetim ($r=0,512$, $p<0,01$), empatik duyarlılık ($r=0,594$, $p<0,01$), duyguların pozitif kullanımı ($r=0,548$, $p<0,01$) boyutları arasında pozitif yönde ve yüksek düzeyde bir ilişki (korelasyon) olup, duygusal değerlendirme ($r=0,494$, $p<0,01$) boyutu arasında ise pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır.

Yine Tablo 2’de yapılan korelasyon analizinin sonucuna göre, akademik başarı ile duygusal değerlendirme ($r=0,220$, $p<0,01$), duygusal yönetim ($r=0,206$, $p<0,01$), empatik duyarlılık ($r=0,155$, $p<0,01$), duyguların pozitif kullanımı ($r=0,147$, $p<0,01$) boyutları arasında pozitif düşük düzeyde bir ilişki (korelasyon) bulunmaktadır.

Tablo 3: Duygusal Zekâ Boyutlarının İletişim Becerileri Üzerine Etkisi (Regresyon Analizi)

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	R ²	Beta	Anlamlılık (p)
Duygusal Değerlendirme	İletişim Becerileri	0,312	0,084	0,147
Duygusal Yönetim			0,162	0,004*
Empatik Duyarlılık			0,310	0,000*
Duyguların Pozitif Kullanımı			0,131	0,036*

ANOVA testi: $F= 41,019$; $*p<0,05$

Tablo 3’de yapılan regresyon analizinin sonuçlarına bakıldığında, R2 determinasyon katsayısı değerine göre, iletişim becerilerindeki değişkenliğin %31,2’si ($R^2=0,312$), dört bağımsız değişken (duygusal zekâ boyutları) tarafından açıklanabilmektedir. Bu durumda H2a hipotezi (Duygusal zekâ düzeyinin iletişim becerileri üzerine etkisi vardır) yeterli kanıtla desteklenmektedir. Anlamlılık sütunundaki (p) değerlerine bakıldığında; bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki tüm ilişkiler anlamlı değildir. Bulgulara göre, iletişim becerileri istatistiksel olarak da anlamlı düzeyde duygusal zekâ boyutlarından sadece duygusal değerlendirme boyutundan etkilenmemektedir ($p>0,05$). Diğer bağımsız değişkenlerin etkileri ($p<0,05$) anlamlı olduğu bulunmuştur. Örneklemleri oluşturan öğrencilerin duygusal yönetim özelliklerindeki bir birimlik artış, diğer bağımsız değişkenler sabit kalmak şartıyla, iletişim becerileri üzerinde 0,162 birimlik artış sağlamaktadır. Yine öğrencilerin empatik duyarlılık özelliklerindeki bir birimlik artış, diğer bağımsız değişkenler sabit kalmak şartıyla, iletişim becerileri üzerinde 0,310 birimlik artış sağlamaktadır. Yine öğrencilerin duyguların pozitif kullanımı özelliklerindeki bir birimlik artış, diğer bağımsız değişkenler sabit kalmak şartıyla, iletişim becerileri üzerinde 0,131 birimlik artış sağlamaktadır.

Tablo 4: Duygusal Zekâ Boyutlarının Akademik Başarı Düzeyleri Üzerine Etkisi (Regresyon Analizi)

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	R ²	Beta	Anlamlılık (p)
Duygusal Değerlendirme	Akademik Başarı	0,062	0,057	0,420
Duygusal Yönetim			0,028	0,349
Empatik Duyarlılık			0,055	0,387
Duyguların Pozitif Kullanımı			0,049	0,498

Yine Tablo 4’de yapılan regresyon analizinin sonuçlarına bakıldığında, R2 determinasyon katsayısı değerine göre, akademik başarı düzeyindeki değişkenliğin % 6,2’si ($R^2=0,062$), dört bağımsız değişken (duygusal zekâ boyutları) tarafından açıklanabilmektedir. Ayrıca anlamlılık sütunundaki (p) değerleri ise söz konusu değişkenler arasındaki ilişkinin $p>0,05$ düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir. **Bu durumda H2b hipotezi (Duygusal zekâ düzeyinin akademik başarı üzerine etkisi vardır) yeterli kanıtla desteklenmektedir.** Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki tüm ilişkiler anlamlı değildir. Bulgulara göre, akademik başarı istatistiksel olarak da anlamlı düzeyde duygusal zekânın tüm boyutlarından etkilenmemektedir. Söz konusu bu bulgudan hareketle öğrencilerin duygusal zekâlarının akademik başarı düzeyleri üzerinde anlamlı bir katkı yapmadığı söylenebilir.

Duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeyi verilerinin, demografik özelliklere göre (cinsiyet, yaş ve eğitim görülen öğrenim türü) anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için parametrik test yöntemlerinden T-Testi analizi (iki

grup) ve ANOVA analizi (Varyans Analizi) (ikiden fazla grup) yapılmıştır.

Tablo 5: Cinsiyet Değişkeni Açısından Duygusal Zekâ, İletişim Becerileri ve Akademik Başarı Düzeyi Farklılaşması (T Testi)

Değişkenler	Cinsiyet	N	Ort.	St.Sapma	F	Anlamlılık (p)
Duygusal Zeka	Erkek	157	11,7952	2,75316	2,730	0,039*
	Bayan	210	12,3581	2,36708		
İletişim Becerileri	Erkek	157	104,1338	12,26424	0,925	0,337
	Bayan	210	103,4952	14,25074		
Akademik Başarı	Erkek	157	3,2229	0,72145	0,109	0,741
	Bayan	210	3,180	0,76753		

* $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı

Tablo 5’de yapılan t-testi analizinin sonucuna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında $p=0,039 < 0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık vardır. Bu bağlamda öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bayan öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerine ilişkin ortalama puanı (Ort= 12,3581) iken, erkek öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerine ilişkin ortalama puanı (Ort= 11,7952) olduğu görülmektedir. Yani bayan öğrencilerin erkek öğrencilerden daha fazla insanların yüz ifadelerinden, sözsüz mesajlarından, ses tonlarından duyguları anlayabildikleri, duygularını daha iyi bilip, daha iyi kontrol altına alabildikleri, aynı zamanda başkalarının duygularını da daha iyi anlayıp kontrol edebildikleri söylenebilir. **Bu nedenle H3a hipotezinin yeterli kanıtla desteklendiği görülmektedir.**

Yine Tablo 5’de yapılan t-testi analizinin sonucuna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetleri ile iletişim becerileri düzeyleri arasında $p=0,337 > 0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda öğrencilerin iletişim becerileri düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. **Bu nedenle H3b hipotezinin yeterli kanıtla desteklenmediği görülmektedir.**

Yine Tablo 5’de yapılan t-testi analizinin sonucuna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetleri ile akademik başarı düzeyleri arasında $p=0,741 > 0,05$ olduğundan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda öğrencilerin akademik başarı düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. **Bu nedenle H3c hipotezinin yeterli kanıtla desteklenmediği görülmektedir.**

Tablo 6: Yaş Değişkeni Açısından Duygusal Zekâ, İletişim Becerileri ve Akademik Başarı Düzeyleri Farklılaşması (ANOVA Analizi)

Değişkenler	Yaş Grupları	n	Ort.	Std.Sapma	F	Anlamlılık (p)
Duygusal Zeka	17-19	49	48,0612	9,17062	0,801	0,494
	20-22	255	49,6863	7,64953		
	23-25	53	49,5283	9,00556		
	25+	10	51,6000	4,97103		
İletişim Becerileri	17-19	49	101,7755	17,35207	0,605	0,612
	20-22	255	103,8980	12,99293		
	23-25	53	104,3585	11,63895		
	25+	10	107,1000	11,74214		
Akademik Başarı	17-19	49	3,1429	0,86603	1,154	0,327
	20-22	255	3,1843	0,73799		
	23-25	53	3,2453	0,67669		
	25+	10	3,6000	0,69921		

Tablo 6’da yapılan ANOVA analizinin sonucuna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin yaş değişkeni ile duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeyleri arasında $p>0,05$ anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu bağlamda öğrencilerin duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeyleri yaş aralıklarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. **Bu nedenle H4a, H4b, H4c hipotezinin yeterli kanıtla desteklenmediği görülmektedir.**

Tablo 7: Eğitim Görülen Öğrenim Türüne Göre Duygusal Zekâ, İletişim Becerileri ve Akademik Başarı Düzeyleri Farklılaşması (T Testi)

Değişkenler	Öğrenim Türü	N	Ort.	St.Sapma	F	Anlamlılık (p)
Duygusal Zeka	Birinci Öğretim	204	49,1225	8,00429	0,113	0,737
	İkinci Öğretim	163	49,9693	8,02113		
İletişim Becerileri	Birinci Öğretim	204	103,4167	14,13858	0,048	0,827
	İkinci Öğretim	163	104,2086	12,49911		
Akademik Başarı	Birinci Öğretim	204	3,2402	0,67769	0,344	0,558
	İkinci Öğretim	163	3,1472	0,82577		

Tablo 7’de yapılan t-testi analizinin sonucuna göre, araştırmaya katılan öğrencilerin eğitim gördükleri öğrenim türü ile duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeyleri arasında $p>0,05$ anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Bu bağlamda öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri eğitim gördükleri öğrenim türüne göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. **Bu nedenle H5a, H5b, H5c hipotezinin yeterli kanıtla desteklenmediği görülmektedir.**

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmada üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeyleri arasındaki ilişkilerin ve bu değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkilerinin

belirlenmesi amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeylerinin bazı demografik faktörler (cinsiyet, yaş ve eğitim görülen öğrenim türü) açısından farklılaşmalarına bakılması da amaçlanmıştır.

Yapılan korelasyon analizi sonucuna göre, duygusal zekâ (boyutları) ile iletişim becerileri ve akademik başarı düzeyi arasında anlamlı pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu analizin sonucuna göre, iletişim becerileri ile duygusal zekânın duygusal yönetim, empatik duyarlılık, duyguların pozitif kullanımı boyutları arasında pozitif yönde ve yüksek düzeyde bir ilişki (korelasyon) olup, duygusal değerlendirme boyutu arasında ise pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Yani üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ve iletişim becerileri seviyesi yükseldikçe akademik başarı düzeylerinin de yükseleceğini söylemek mümkündür. Yine başka bir deyişle üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ve iletişim becerileri seviyesi düştükçe akademik başarı düzeylerinin de azalacağını söylemek mümkündür. **Bu sonuç H1a, H1b hipotezini desteklemektedir.** Ayrıca bu bulgu yapılan birçok çalışmanın sonuçlarını destekler niteliktedir (Schutte vd. 2001; Otacıoğlu, 2009; Çetinkaya ve Alparslan, 2011).

Yapılan regresyon analizinin sonuçlarına göre ise, duygusal zekâ boyutlarından olan duygusal yönetimin, duygusal değerlendirmenin, empatik duyarlılığın, duyguların pozitif kullanımının iletişim becerileri üzerine etkisi istatistiksel olarak söylenebilmektedir. **Bu sonuç H2a hipotezini desteklemektedir.** Bu bağlamda bireylerin birbirlerini anlayabilmeleri, kendilerinin ve başkalarının duygularını anlayabilmeleri ve kontrol edebilmeleri, kendilerini daha iyi ifade edebilmeleri, iletişim becerisinin önemli bir gereğidir. Bireylerin duygularının yönetimine, duygularının pozitif kullanımına, empatik duyarlılıklarına önem vermeleri iletişim becerilerini geliştirebilmek adına gerekli olabilmektedir.

Yine yapılan regresyon analizinin sonuçlarına göre, duygusal zekâ boyutlarından olan duygusal değerlendirmenin, duygusal yönetimin, empatik duyarlılığın, duyguların pozitif kullanımının akademik başarı düzeyi üzerine etkisi istatistiksel olarak söylenebilmektedir. **Bu sonuç H2b hipotezini desteklemektedir.** Bu bağlamda bireylerin birbirlerini anlayabilmeleri, kendilerinin ve başkalarının duygularını anlayabilmeleri ve kontrol edebilmeleri, kendilerini daha iyi ifade edebilmeleri, akademik başarının önemli bir gereği olduğu söylenebilir.

Ayrıca araştırmada duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı düzeylerinin cinsiyet, yaş, eğitim görülen öğrenim türü değişkenlerine göre farklılaşması incelenmiştir.

Yapılan t testi analizi sonucuna göre, duygusal zekâ ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bayan öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerine ilişkin ortalama puanı, erkek öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerine ilişkin ortalama puanından daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda bayan öğrencilerin erkek öğrencilerden daha fazla insanların yüz ifadelerinden, sözsüz mesajlarından, ses tonlarından duyguları anlayabildikleri, duygularını daha iyi bilip, daha iyi kontrol altına alabildikleri, aynı zamanda başkalarının duygularını da daha iyi anlayıp kontrol edebildikleri söylenebilir. **Bu sonuç H3a hipotezleri desteklemektedir.** Bunun yanı sıra yine yapılan t testi analizinin sonucuna göre, iletişim becerileri ve akademik başarı ile cinsiyet değişkeni

arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. **Bu sonuç H3b ve H3c hipotezlerini desteklememektedir.**

Yine yapılan Anova ve t testi analizi sonucuna göre, duygusal zekâ, iletişim becerileri ve akademik başarı ile yaş ve eğitim görülen öğrenim türü değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. **Bu sonuç H4a, H4b, H4c, H5a, H5b, H5c hipotezlerini desteklememektedir.**

Sonuç olarak, bireyler duygularını pozitif yönde kullanabildikleri, kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlayabildikleri ve kontrol altına alabildikleri, empatik duyarlılıklarını geliştirebildikleri düzeyde iletişim becerileri de o kadar etkili gelişebilecektir. Bu araştırma ile elde edilen sonuçlar ve literatürdeki bilgilerden yola çıkarak aşağıdaki öneriler getirilebilir:

- Üniversitelerin, öğrencilerinin duygusal zekâ ve iletişim becerileri düzeylerini geliştirmek adına, sosyal ortamlar sağlaması oldukça büyük önem kazanmaktadır.
- Üniversitelerin öğrencilerine yönelik duygusal zekâ ve iletişim becerileri düzeylerini geliştirmeye yönelik dersler, seminerler vermeleri, kongreler, sempozyumlar, konferanslar, eğitim programları düzenlemeleri ve bunların etkinliklerini değerlendirmeleri oldukça faydalı olabilecektir.
- Bundan sonraki yapılacak araştırmalarda, üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ, iletişim becerileri, akademik başarı düzeyleri ve bunları etkileyen çeşitli değişkenlere ilişkin daha geniş kapsamlı araştırmalar yapılabilir. Ayrıca, söz konusu değişkenlerle ilgili farklı üniversitelerde öğrenim gören öğrenciler üzerinde örneklem sayıları artırılarak yapılacak araştırmalar da alan yazında konu ile ilgili karşılaştırmaların yapılmasına olanak sağlayabilecektir.

KAYNAKÇA

- Başaran, İ. E. (2004), *Yönetimde İnsan İlişkileri*, 3. Bası, Mart, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Baker, S. B. ve Shaw, M. C. (1987), *Improving Counseling Through Primary Prevention*. Ohio: Merrill Publishing Company.
- Buckman, R. (2001), "Communication Skills in Palliative Care". *Neurologic Clinics*, 19 (4), 989-1004.
- Chan, D. W. (2004), "Perceived Emotional Intelligence And Self-Efficacy Among Chinese Secondary School Teachers In Hong Kong", *Personality and Individual Differences*, Vol. 36, 1781-1795.
- Chan, D. W. (2006), "Emotional Intelligence and Components of Burnout Among Chinese Secondary School Teachers In Hong Kong", *Teaching and Teacher Education*, Vol. 22, 1042-1054.
- Çetinkaya, Ö., ve Alparşlan, A. M. (2011), *Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma*, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16 (1), 363-377.
- Doğan, S., ve Demiral, Ö. (2007), "Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14 (1), 209-230.

- Egan, G. (1994), *Psikolojik Danışmaya Giriş*. Akkoyun F. (Çev). Ankara: Form Ofset.
- Goleman, D.P. (1996), *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*, (çev. Banu Seçkin Yüksel, 2005), 29. Bası, İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (2000). *İşbaşında Duygusal Zekâ*, (Çev. Handan Balkara), 2. Basım, İstanbul: Varlık Yayınları.
- Görmüş, Ş. A., Aydın, S., ve Ergin, G. (2013), “İşletme Bölümü Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Cinsiyet Rollerine Bağlamında İncelenmesi”, *Sosyal Bilimler Dergisi / XV* (1), s. 109-128.
- Gülleroğlu, H. D. (2005), *Üniversite Öğrencilerinin Akademik Başarılarının Yordanmasına İlişkin Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Koçel, Tamer (2005), *İşletme Yöneticiliği*, 10. Bası, İstanbul: Arıkan Yayıncılık.
- Korkut, F. (1996), “İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeğinin Geliştirilmesi: Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları”, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (7), 18-23.
- Korkut, F. (2005), “Yetişkinlere Yönelik İletişim Becerileri Eğitimi”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 28, 143- 149.
- Law, K. S., Wong, C., ve Song, L. J. (2000). “The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility For Management Studies”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 89, No. 3, 483–496.
- Otacıoğlu, S. G. (2009), “Müzik Öğretmeni Adaylarının Duygusal Zekâ İle Akademik ve Çalgı Başarı Düzeyleri Arasındaki İlişki”, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (1), s. 85-96.
- Pérez, Juan, C., Petrides, K.V., ve Furnham, A. (2005), “Measuring Trait Emotional Intelligence: International Handbook of Emotional Intelligence”, Cambridge, MA: Hogrefe & Huber, 123-143.
- Poskey, M. (2006), “The Importance of Emotional Intelligence in the Workplace, Why It Matters More than Personality”, <http://www.zeroriskhr.com/articles/emotionalintelligence.aspx>
- Salovey, P., Mayer, J.D. (1990), “Emotional intelligence, Imagination, Cognition, and Personality”, Vol. 9, 185–211.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., ve Dornheim, L. (1998), “Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence”. *Personality and Individual Differences*, Vol. 25, 167–177.
- Schutte N.S., Malouff J.M., Bobik C., Coston T.D., Greeson C., Jedlicka C., Rhodes E., ve Wendorf G. (2001), “Emotional Intelligence and Interpersonal Relations”, *The Journal of Social Psychology*, 141 (4), 523-536.
- Wong, C. S., ve Law, K. S. (2002), “The Effects Of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance Attitude: An Exploratory Study”. *The Leadership Quarterly*, 13 (3), pp. 243-274.