

**DUYGUSAL ZEKÂ VE İLETİŞİM BECERİLERİNİN EMPATİ ÜZERİNDEKİ
ETKİSİNİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ: SİVİL
HAVACILIK KABİN HİZMETLERİ MESLEKYÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNDE
BİR ALAN ARAŐTIRMASI**

Doç. Dr. Gülbeniz AKDUMAN¹
Dr. Öğr. Üyesi Gülnaz KARAHAN²

ÖZET

Bireysel olarak kurulan ilişkilerde ve iletişimde başarılı olmak için empati yeteneğinin etkin kullanılması önemlidir. Karşı tarafın duygularını anlama becerisi olan empati kişiliğın yanı sıra kişinin duygusal zekası ve iletişim yeteneğinden etkilenmektedir. Farklı ülke, kültür ve demografik özelliklerde yolculara hizmet veren kabin hizmetleri çalışanları için empati kurma becerisi kritik önem taşımaktadır. Bu bağlamda araştırmanın amacı duygusal zeka ve iletişim becerilerinin empati üzerindeki etkisinin kişilik özellikleri bağlamında sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinde incelenmesidir. Araştırma kapsamında 195 sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencisine duygusal zeka, iletişim becerileri, empati becerileri ve beş faktör kişilik özellikleri ölçeklerinden oluşan anket formu online olarak uygulanmıştır. Araştırma sonucunda duygusal zeka ve iletişim becerilerinin empati becerisi üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu; duygusal zeka düzeyi ve iletişim becerileri arttıkça empati becerisinin de arttığı; kişilik özelliklerinin modele dahil edilmesi ile empati becerisindeki varyansın %11 düzeyinde artış gösterdiği ve bu değişim dikkate alındığında duygusal zeka, iletişim becerileri ve empati becerisi arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracılık etkisine sahip olduğu; en önemli katkıyı sağlayan kişilik özelliğinin ise uyumlu kişilik özelliğinin olduğu bulguları elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zeka, İletişim Becerileri, Empati, Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri

¹ İstanbul Kent Üniversitesi, 0000-0002-3256-982X, gulbeniz@akduman.com

² Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi,, 0000-0001-7175-1352, gkarahan@fsm.edu.tr

Araştırma Makalesi/Research Article – Geliş Tarihi/Received: 04/01/2021 – Kabul Tarihi/Accepted: 19/03/2021

EVALUATION OF THE IMPACT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND COMMUNICATION SKILLS ON EMPATHY IN THE CONTEXT OF PERSONALITY: A FIELD STUDY OF CIVIL AVIATION CABIN SERVICES VOCATIONAL SCHOOL STUDENTS

ABSTRACT

It is important to use empathy skills effectively to be successful in relationships and communication established individually. Empathy, which is the ability to understand the other party's emotions, is affected by the emotional intelligence and communication ability of the person and personality. Show empathy is critical for cabin service personnel serving passengers of different countries, cultures, and demographics. In this context, the study aims to examine the effect of emotional intelligence and communication skills on empathy in civil aviation cabin service students in the context of personality traits. Within the scope of the research, a questionnaire form consisting of emotional intelligence, communication skills, empathy skills and, five-factor personality traits scales were applied online to 195 civil aviation cabin services students. As a result of the research, it was found that emotional intelligence and communication skills have a positive and significant effect on empathy skills; empathy skills increased as emotional intelligence and communication skills increased. With the inclusion of personality traits in the model, the variance in empathy skill increased by 11%, and considering this change, personality traits had a mediating effect on the relationship between emotional intelligence, communication skills, and empathy skill; The findings were obtained that the most important contributor personality trait is the harmonious personality trait.

Keywords: Emotional Intelligence, Communication Skills, Empaty, Five-Factor Personality Traits, Civil Aviation Cabin Services

GİRİŞ

Uzun yıllar sayısal zeka konusuna odaklanan araştırmacılar zeka testlerinde yüksek değerlere sahip olup yaşamda başarılı olamayan insanları gördüklerinde nedenlerini araştırmaya başlamışlardır. Bu çalışmaların kapsamında duygusal zeka kavramının başlangıcı 1920 yılında Edward Lee Thorndike başkalarını yönetebilme ve anlayabilme yeteneği olarak tanımlanan “sosyal zeka” kavramıdır. Sonraki yıllarda Peter Salovey ve John Mayer ise duygusal zekayı sosyal zekanın bir alt boyutu olarak tanımlamışlardır. Yazarlar duygusal zekayı sosyal zekanın “kişilerin kendi ve başkalarının duygularını anlama, izleme, yorumlama ‘’ tanımına ‘’elde ettiği bilgileri etkin bir şekilde kullanmayı” ilave ederek duygusal zekayı tanımlamışlardır (Salovey ve Mayer, 1990: 185-186).

Duygusal zekayı geliştirmek için öncelikle kişi kendini ve karakterini tanımalıdır. Duyguları ifade etmemizi sağlayan beden dili olduğu için iletişim becerilerinin yüksek olması duygusal zekayı olumlu etkilemektedir. Hoşgörülü ve empati kurarak insanlara yaklaşmakta iletişimde kabul ve anlamayı kolaylaştırıcı olacağı için olumlu etkiye sahiptir (Baltaş, 2015: 63).

Kendini karşısındaki kişinin yerine koyarak anlamaya çalışması olarak ifade edilen empati yeteneği empatik iletişim kurulmasını sağlar. Empatik iletişimde kişinin karşı tarafın duygu ve düşüncelerini doğru anlaması ve kendi duygu ve düşüncelerini de karşı tarafa doğru ifade edebilmelidir (Tutar, 2009: 142). Bunu sağlamak içinde duygusal zekanın gelişmiş olması gerekmektedir.

Etkili iletişim olmadan herhangi bir işi başarmak mümkün değildir, iletişim kurma kişilerin kendi düşünce ve duygularını karşı tarafa aktarma imkanı sağlayarak insanlığının devamını sağlamaktadır (Roebuck, 2000: 8). Her kişinin ve her mesleğin belirli seviyede iletişim ve empati becerisine ihtiyacı olmakla birlikte özellikle insan ilişkilerinin ön planda olduğu hizmet sektöründe daha önem taşımaktadır (Kellecioğlu ve Yavan Temizkan, 2019: 32).

Bu bağlamda empati becerisinin, kişinin karakteri, duygusal zekası ve iletişim becerileri ile ilişkili olduğu düşünülerek araştırma değişkenleri belirlenmiştir. Duygusal zeka ve iletişim becerilerinin empati üzerindeki etkisinin kişilik özellikleri bağlamında sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinde incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırmada öncelikle kavramsal çerçevede yer alan değişkenler açıklandıktan sonra, araştırma yöntemi, bulgular, sonuç ve tartışma kısmı yer alacaktır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1 Duygusal Zeka

Duygusal zeka kavramını “Emotional Intelligence” adlı eseri ile ortaya konulan ilk bilim insanı Daniel Goleman’dır. Goleman’a (1995) göre duygusal zeka insanların kendilerinin ve başkalarının hislerini anlaması ve bu duyguları yönetebilme yeteneğidir. Bu kavram insanın yaşamında başarılı olması, duygularını anlayıp ifade edebilmesi, yaşam kontrolüne sahip olabilmesi, çevresiyle uyum sağlayabilmesi, anlaşmazlıkları çözebilmesi ve sevgi, saygı, nezaket ve vb. duyguları içeren geniş bir anlama sahiptir.

Duygusal zeka kavramı 1997’de Mayer ve Salovey tarafından tekrar tanımlanmış ve bu tanımlamada dört temel yetenekten bahsedilmiştir. Bu yetenekler; insanın kendini motive edebilme ve olaylar karşısında sabırlı olabilme, isteklerini kontrol edebilme ve duygularını yönetebilmedir (Yelkikakan, 2006: 44). Duygusal zeka insanın hem kendinin hem de diğer insanların duygularını değerlendirebilmesi ve yönetebilmesidir. Duygusal zekası yüksek olan kişiler duygularını yönetebilir ve isterse duygusal durumlarını değiştirebilirler (Mumcuoğlu, 2002:26).

İnsanın duygularını anlaması ve kullanması insan oluşunun bir parçasıdır. İş hayatında öğrenilen yetenekler olan duygusal yeterlilikler önemlidir. Duygusal yeterliliklere örnek olarak duygusal öz farkındalık, duygusal öz-düzenleme, sosyal-duygusal farkındalık, başkalarının duyguları anlama ve düzenleme verilebilir. Bu beceriler geliştirilebileceğine yönelik çalışmalar bulunmaktadır (Furnham, 2012: 8).

Kişilerin mutluluk ve başarısı için gerekli ve önemli bir kavram olan duygusal zeka, aşağıda sıralanan on temele sahiptir (Tarhan, 2007: 22):

- Kendini tanıma (Özbilinç)
- Kendi dürtülerini kontrol edebilme (Özdenetim)
- Duygularını ifade edebilme
- Empati (Baskalarının duygularını anlama)
- Sebati (Engellere karşı yola devam edebilme)
- Motivasyon (Kendini harekete geçirebilme dürtüsü)
- Uyumlu ve sorun çözmeye istekli olma
- Uzlaşmacı ve çözüm odaklı olma
- Ümitli ve iyimser olma
- Bireysel gelişime ve değişime açık olma.

1.2 Empati

Empati İngilizce bir sözcük olup Yunanca “empathia” kelimesinden türetilmiştir. Bu kelime insanın karşısındaki kişinin duygularının içine girmesi, hissetmesi anlamındadır. Tarihsel sürecine baktığımızda empati Yunan filozoflar Aristoteles ve Platon için bir insan erdemidir. Empati tıp alanında da etik anlamda özel yere sahiptir ve geçmişte doktorlar tarafından “insana yardım etmek” anlamında “filantropi” kelimesi kullanılmıştır (Pendry ve Carrick, 2001). Empatinin en yalın tanımı; bir insanın, kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır. (Dökmen, 1994).

Empati ile ilgili tarihsel süreçte değişik tanımlamalar yapılmıştır. Başlangıçta empati yalnız bilişsel yönüyle tanımlanmış ve kişilik özelliklerinin anlaşılması ve yorumlanması olarak değerlendirilmiştir. 1960’lı yıllarda empatinin duygusal boyutu ön plana çıkmış ve karşısındaki kişinin duygularının anlaşılması ve onun gibi hissetme olarak kabul görmüştür. 1970’li yıllarda değişen ve günümüzde de kabul gören empati tanımı ise karşısındaki kişinin duygusunu anlayıp bunu ona iletme (Batson ve arkadaşları 1987:19-39).

Empatik düşünce sistemi “ben” merkezci düşünce sistemi ile birlikte olamaz ve birbirlerini sorgulatırlar. Bu sebeple empati “ben” merkezci olmamak olarak da tanımlanmıştır (Ford, 1979). Ben-merkezci olan ve buna göre davranan bir insan empati kurabilmek için gerekli olan karşısındaki rolüne girmeyi ve onun bakış açısından olaylara bakmayı beceremez (Dökmen, 2011).

Empatinin sınıflandırılmasında ben basamağı, sen basamağı ve onlar basamağı yer almaktadır. Bu basamakların düşünce ve duygu olarak iki alt basamağı vardır. Ben basamağındaki kişi ben-merkezcidir ve karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlamaz onu eleştirir, suçlar, akıl verir yada duyarsız kalıp kendisinden bahseder. Sen basamağında kişi, karşısındaki kişinin yerine geçer olaylara onun bakış açısıyla bakar. Tüm odağı karşısındaki kişinin düşünceleri ve duygularıdır bu nedenle kendisinin ve başkalarının düşüncelerine yer vermez. Onlar basamağındaki kişi ise karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerine odaklanmaz, kendi düşünce ve duygularını da bir tarafa bırakır ve o ortamda bulunmayan üçüncü kişilerin, toplumun bakış açısıyla değerlendirir. Bu basamaktaki kişiler dilde genellemeler atasözleri kullanır ve nasihatler verir (Dökmen, 1988).

1.3 İletişim

İki kişi arasında karşılıklı gerçekleşen anlam alışverişine iletişim adı verilmektedir (Cüceloğlu, 2007). Sosyal bir varlık olan insanlar birbirleriyle ilişki kurma, paylaşma ve zaman geçirme ihtiyaçlarını iletişim aracılığıyla karşılarlar (Eroğlu, 2015:16). İnsanlar bireysel olmalarına rağmen sosyal yaşama ihtiyacı olan doğadaki tek varlık olup insanı diğer canlılardan ayıran ve avantaj sağlayan özelliği ise diğer insanların düşüncelerini anlama yeteneğine doğuştan sahip olmalarıdır (Fexeus, 2017: 11).

İletişim mesajı gönderen ve mesajı alan kişi arasında kurulan duygusal anlamda bir köprü olduğu için kişilerin kendi duygularını anlama ve karşı tarafın düşüncelerini anlama becerilerinden etkilenmektedir (Uzuntaş, 2011: 13).

İletişimde mesajın doğru kanaldan doğru zamanda doğru kişiye iletilmesi, mesajı gönderen ve alan bireyin kişiliğinin yanında hoşgörü ve empati yeteneği, iletişim kurulan kişinin duygularını doğru anlayabilmesi etkili olmaktadır (Tutar ve Yılmaz, 2001). İletişimde etkin olan kişilerin dinleyicilerinin duygu durumlarını doğru ve yüksek seviyede anlama becerileri olduğu görülmektedir (Conger, 2013: 117).

1.4 Beş Faktör Kişilik Özellikleri

Kişilik, kişinin fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özelliklerini bilmesi, başkaları açısından da belirli özellikler ve rollerle tanımlanmasıdır (Eren, 2017: 83). Kişilik, insan hayatında tutum ve davranışları etkileyen ve yetkinlikle ilgili birçok değişkenle ilişkilendirilebilir bir faktör olarak görülen belirleyici kavramdır (Suldo, 2015: 965). Kişilik özellikleri, bir bireyin alışkanlıklarını, hareketlerini, eğilimlerini ve davranışlarını birebir etkiler (Digman, 1990: 417). Temel kişilik özellikleri, davranışlarda durumlar ve zaman arasında bireyler arası farklılıkları ve bireysel tutarlılığı ifade eder (Saroglou, 2010: 109).

2000’li yılların başıyla birlikte psikologlar arasında çeşitli kişilik envanterleri tarafından ölçülen sayısız kişilik özelliklerinin beş üst düzey kişilik faktörü altında toplanabileceği konusunda fikir birliği oluşmuştur: Duygusal dengesizlik (Nevrotiklik), dışadönüklük, deneyime açıklık, uyumluluk, sorumluluk (Lievens, 2002: 1052).

Araştırmada, insan kişiliğini tanımlayan beş ana özelliği kapsamlı bir şekilde kapsayan yaygın olarak kullanılan “Beş Faktörlü Kişilik Modeli” kullanılmıştır (Terracciano vd, 2008: 2):

- Duygusal Dengesizlik (Nevrotiklik): Anksiyete gibi olumsuz duyguları deneyimleme eğilimi ve depresyonu ifade eder.
- Dışadönüklük: sosyal, sıcak, aktif, iddialı, neşeli ve uyarılma arayışında olma eğilimi
- Deneyime açıklık: Yaratıcı, alışılmadık, duygusal ve sanatsal açıdan duyarlı olma eğilimini ifade eder.
- Uyumluluk: Kişilerarası ilişkilerin fedakarlık, güven, alçakgönüllülük ve işbirliği yapma ile karakterize edilen boyuttur.
- Sorumluluk: Güçlü iradeli, ısrarcı, güvenilir ve kurallara ve etik ilkelere uymayı ifade eder.

Beş Faktörlü Kişilik Modeli ile ilgili yapılan araştırmalar, duygusal dengesizlik, dışadönüklük, deneyime açıklık, uyumluluk ve sorumluluk olarak sıralanan kişilik boyutları ile iş performansı arasında ilişkinin olduğunu savunmaktadır. Elde edilen bulgular özellikle dışadönük, uyumlu ve sorumluluk sahibi bireylerin tüm işlerde olmasa da çoğu iş kolunda daha yüksek iş performansına sahip olmaya eğilimli olduklarını göstermektedir. Özel sermaye şirketlerindeki 313 Genel Müdür adayının 225 tanesi işe alındıktan sonra daha sonra kurumların performansı ile işe alınan Genel Müdürlerin kişilik puanları arasındaki anlamlı ilişkiye bakıldığında, güçlü iradeli, ısrarcı, güvenilir ve kurallara ve etik ilkelere uymayı ifade eden sorumluluğun diğer özelliklerden daha önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Robbins ve Judge, 2012).

2. YÖNTEM

2.1 Veri Toplama Aracı

Araştırmada veriler dört bölümden oluşan anket formu ile toplanmıştır. Anket formunun ilk bölümünde katılımcıların cinsiyet, yaş ve mevcut şirketteki çalışma süresi bilgilerinden oluşan demografik bilgi formu yer almaktadır.

Veri toplama aracının ikinci bölümünde Chan (2004 ve 2006) tarafından geliştirilen ve Schutte ve arkadaşları (2006) tarafından değiştirilen ve Konakay (2013) tarafından Türkçe’ye uyarlanıp güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan Duygusal Zeka Ölçeği yer almaktadır. Ölçek beşli likert tipinde (1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) 12 madde ve Duygusal Değerlendirme, Empatik Duyarlılık, Pozitif Duygusal Yönetim ve Duyguların Olumlu Kullanımı olmak üzere 4 boyuttan oluşmaktadır. Bu çalışmada ölçeğin geneline ait Cronbach Alpha katsayısı 0,93; alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0,83 – 0,76 – 0,83 ve 0,84 olarak hesaplanmıştır.

Veri toplama aracının üçüncü bölümünde bireylerin iletişim becerilerinin ölçülmesi amacıyla Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Envanteri” yer almaktadır. Ölçekte dördümlük likert tipinde (1: hiçbir zaman, 5: her zaman) 45 madde ve her biri onbeşer maddeden oluşan, zihinsel (m1, 3, 6, 12, 15, 17, 18, 20, 23, 24, 26, 28, 33, 37, 45), duygusal (m5, 9, 11, 27, 29, 31, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 43, 44) ve davranışsal (m2, 4, 7, 8, 10, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 25, 30, 32, 41) olmak üzere 3 boyut bulunmaktadır. Ölçekte 11 olumsuz ifadenin (m5, 8, 9, 11, 16, 28, 29, 32, 34, 35, 37) ters kodlanmasıyla her boyuttan alınabilecek puan 15-75 aralığında; ölçeğin toplam puanı 45-225 aralığında olup yüksek puan iletişim becerisinin yüksekliğini ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,91; alt boyutların Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0,78 –0,76 ve 0,81 olarak tespit edilmiştir.

Veri toplama aracının dördüncü bölümünde bireyin günlük yaşamında empati kurma potansiyelini değerlendirmek amacıyla Totan vd. tarafından Türkçe’ye uyarlanıp güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan “Toronto Empati Ölçeği” yer almaktadır. Ölçekte beşli likert tipinde (1: hiç uygun değil, 5: tamamen uygun) 13 madde tek boyut bulunmaktadır. Ölçekte 8 olumsuz ifadenin (m1, 3, 5, 7, 8, 9, 11, 12) ters kodlanmasıyla ölçeğin toplam puanı 13-65 aralığında olup yüksek puan empati kurma potansiyelinin yüksek düzeyde olduğunu ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,86 olarak tespit edilmiştir.

Veri toplama aracının beşinci bölümünde Benet-Martinez ve John (1998) tarafından geliştirilen ve Sümer ve Sümer (2005) tarafından Türkçeye uyarlanarak güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılan “Beş Faktörlü Kişilik Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek beşli likert tipinde (1: kesinlikle katılmıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) 44 maddeden oluşmaktadır. Ölçekte dışa dönüklük, nevrozizm/duygusal dengesizlik, uyumluluk, sorumluluk, deneyime açıklık olmak üzere 5 faktör bulunmaktadır. Faktör puanları oluşturulurken 16 madde (m2, 6, 8, 9, 12, 18, 21, 23, 24, 27, 31, 34, 35, 37, 41, 43) ters kodlanmaktadır. Bu şekilde elde edilen faktör puanları ilgili kişilik özelliği belirtilerinin yüksek olduğunu ifade etmektedir. Her boyut farklı bir kişilik özelliğini ifade ettiğinden ölçeğin toplam puanı alınmamaktadır. Bu çalışmada kişilik ölçeklerinin Cronbach Alpha katsayıları 0,74 / 0,77 / 0,66 / 0,80 / 0,81 olarak tespit edilmiştir.

2.2 Araştırma Örnekleme

Araştırma evreni seçilirken araştırma kapsamında yer alan değişkenler olan duygusal zeka, iletişim ve empatinin kişisel ve mesleki başarıyı en fazla etkilediği hizmet sektörü alanlarından biri olan sivil havacılık kabin hizmetleri bölümü öğrencileri seçilmiştir. Araştırma evreni Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Meslek Yüksekokulu öğrencisi 195 kişidir. Araştırmanın geçerli ve güvenilir olabilmesi için evrenden seçilen örneklem sayısı (örneklem hacminin) doğru belirlenmelidir. Araştırma kapsamındaki değişkenler tüm insanlar için geçerli ve önemli olduğu için ana kütleli tamamen kapsayan ve ifade eden kütleli ifade eden örneklem hacmi oranlar yoluyla tahmin edilmiştir (Tutar ve Erdem, 2020).

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri öğrenci sayısı 220 (evren büyüklüğü), %95 olasılık ve %5 hata oranında analiz için alınması gereken en az örneklem 140 olduğu için 195 öğrenciyle yapılan anket çalışması örneklem için yeterli bulunmuştur.

Kolay ve kısa sürede uygulama imkanı verdiği için araştırmada online olarak anketler uygulanmıştır. Öğrencilerin araştırma kapsamında yer alan değişken konularını anlamaları için anketi yanıtlamadan önce kavramlarla ilgili kısa bilgilendirme yapılmıştır.

2.3 Verilerin Analizi

Veriler, SPSS (Statistical Package Program for Social Science) 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Katılımcıların demografik bilgileri frekans ve yüzde tablosu olarak gösterilmiştir. Ölçek puanlarının normallik sınavında Çarpıklık (Skewness) katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının (Skewness) ± 1 sınırları içinde kalması puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2011:40). Yapılan normallik sınavında ölçek puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edildiğinden ölçek ve alt boyut puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasında bağımsız iki örneklem t testinden yararlanılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişki analizi için Pearson korelasyon analizinden; duygusal zeka ve iletişim becerilerinin empatik beceriler üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizinden; bu ilişkide kişilik özelliklerinin aracılık rolünün incelenmesi amacıyla hiyerarşik regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analizlerde güven aralığı %95 ($p < 0,05$) olarak belirlenmiştir.

3. BULGULAR

3.1 Betimsel Bulgular

Tablo 1’de katılımcıların demografik özelliklerine göre frekans ve yüzde dağılımı gösterilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Değişken	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Kadın	80	41,0
	Erkek	115	59,0
Doğum tarihi (kuşağı)	Y kuşağı (1980-1999)	195	100,0

Araştırmaya katılan Y kuşağı 195 katılımcının %41’i kadın, %59’u erkektir (Tablo 1).

Tablo 2’de ölçek ve alt boyutlarının ortalama, standart sapma ve çarpıklık (skewness) bilgilerinden oluşan betimsel istatistiklerine yer verilmiştir.

Tablo 2: Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler

Ölçek ve Alt Boyut	n	Min.	Maks.	\bar{X}	SS	Skewness
Duygusal Değerlendirme	195	1,67	5,00	4,35	0,61	-0,27 ¹
Empatik Duyarlılık	195	2,33	5,00	4,40	0,59	-0,88
Pozitif Duygusal Yönetim	195	3,00	5,00	4,43	0,54	-0,46
Duyguların Olumlu Kullanımı	195	2,00	5,00	4,45	0,58	-0,43 ¹
DUYGUSAL ZEKA	195	2,75	5,00	4,40	0,48	-0,82
Zihinsel	195	36,00	75,00	60,27	7,04	-0,56
Duygusal	195	36,00	75,00	56,98	6,63	-0,10
Davranışsal	195	40,00	75,00	60,58	6,86	-0,41
İLETİŞİM BECERİLERİ	195	117,00	223,00	177,84	18,87	-0,33
EMPATİ BECERİLERİ	195	33,00	65,00	56,43	7,00	0,70 ¹
Dışa Dönüklük	195	2,50	5,00	3,97	0,51	-0,30
Duygusal Dengesizlik	195	1,00	4,38	2,16	0,62	0,24
Uyumluluk	195	2,78	5,00	4,26	0,45	-0,70
Sorumluluk	195	1,89	5,00	4,15	0,54	-0,71
Değişime Açıklık	195	2,90	5,00	4,11	0,51	-0,09

¹: Logaritmik dönüşüm sonrası

Duygusal zeka ölçeği toplam puanına (4,40±0,48) göre katılımcıların duygusal zeka düzeyinin “yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir. En yüksek duygusal zeka alanının duyguların olumlu kullanımı (4,45±0,58) olduğu görülse de tüm duygusal zeka alanlarının yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir (En yüksek puan 5 – en düşük puan 1 = 4/5=0,80: 1,00-1,80: çok düşük; 1,81-2,60: düşük; 2,61-3,40: orta; 3,41-4,20: yüksek; 4,21-5,00: çok yüksek) (Tablo 2).

Zihinsel (60,27±7,04), duygusal (56,98±6,63), davranışsal (60,58±6,86) alt boyut puanları ve iletişim becerileri ölçek puanına (177,84±18,87) göre katılımcıların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel olarak iletişim becerilerinin “çok yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir (En yüksek puan 225 – en düşük puan 45 = 180/5=36: 45,0-81,0: çok düşük; 81,1-117,0: düşük; 117,1-153,0: orta; 153,1-189,0: yüksek; 189,1-225,0: çok yüksek) (Tablo 2).

Empati becerileri ölçek puanı (56,43±7,00) “çok yüksek düzeyde” olduğu tespit edilmiştir (En yüksek puan 65 – en düşük puan 13 = 52/10,4=13,0-23,4: çok düşük; 23,5-33,8: düşük; 33,9-44,2: orta; 44,3-54,6: yüksek; 54,7-65,0: çok yüksek) (Tablo 2).

Katılımcıların kişilik özelliklerine ilişkin puanlar incelendiğinde en yüksek düzeyde görülen kişilik özelliklerinin sırasıyla uyumluluk ($4,26\pm 0,45$), sorumluluk ($4,15\pm 0,54$) ve değişime açıklık ($4,11\pm 0,51$) olduğu tespit edilmiştir. En düşük düzeyde görülen kişilik özelliği ise duygusal dengesizlik (nevrotiklik) ($2,16\pm 0,62$) olarak tespit edilmiştir.

3.2 Ölçek Puanlarının Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılmasına Ait Bulgular

Tablo 3'te ölçek puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına ait bağımsız iki örneklem t testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo3: Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre t Testi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{X}	SS	t	p
Duygusal Değerlendirme	Kadın	80	4,40	0,62	0,96	0,338
	Erkek	115	4,31	0,61		
Empatik Duyarlılık	Kadın	80	4,46	0,60	1,12	0,263
	Erkek	115	4,36	0,58		
Pozitif Duygusal Yönetim	Kadın	80	4,57	0,54	3,19	0,002
	Erkek	115	4,32	0,52		
Duyguların Olumlu Kullanımı	Kadın	80	4,51	0,56	1,33	0,187
	Erkek	115	4,40	0,60		
DUYGUSAL ZEKA	Kadın	80	4,48	0,49	1,91	0,057
	Erkek	115	4,35	0,47		
Zihinsel	Kadın	80	62,16	6,51	3,20	0,002
	Erkek	115	58,96	7,13		
Duygusal	Kadın	80	58,51	6,04	2,73	0,007
	Erkek	115	55,92	6,84		
Davranışsal	Kadın	80	62,46	6,86	3,28	0,001
	Erkek	115	59,27	6,58		
İLETİŞİM BECERİLERİ	Kadın	80	183,14	17,35	3,36	0,001
	Erkek	115	174,15	19,08		
EMPATİ BECERİLERİ	Kadın	80	57,86	7,04	2,42	0,016
	Erkek	115	55,43	6,82		
Dışa Dönüklük	Kadın	80	4,09	0,57	2,61	0,010
	Erkek	115	3,89	0,46		
Duygusal Dengesizlik	Kadın	80	2,19	0,60	0,63	0,529
	Erkek	115	2,14	0,63		

Uyumluluk	Kadın	80	4,33	0,45	1,68	0,095
	Erkek	115	4,22	0,44		
Sorumluluk	Kadın	80	4,17	0,56	0,47	0,639
	Erkek	115	4,13	0,54		
Değişime Açıklık	Kadın	80	4,12	0,53	0,03	0,979
	Erkek	115	4,11	0,50		

Pozitif duygusal yönetim puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=3,19$; $p<0,05$). Kadın katılımcıların pozitif duygusal yönetim puanları, erkek katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 3).

Zihinsel ($t=3,20$; $p<0,05$), duygusal ($t=2,73$; $p<0,05$), davranışsal ($t=3,28$; $p<0,05$) alt boyut puanları ve iletişim becerileri ölçek puanlarının ($t=3,36$; $p<0,05$) cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Kadın katılımcıların zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel olarak iletişim beceri puanları, erkek katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 3).

Empati becerileri puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=2,42$; $p<0,05$). Kadın katılımcıların empati beceri puanları, erkek katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 3).

Dışa dönüklük puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=2,61$; $p<0,05$). Kadın katılımcıların dışa dönüklük puanları, erkek katılımcıların puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir (Tablo 3).

3.3 Değişkenler Arası İlişkiye Ait Bulgular

Tablo 4'te değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren Pearson korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4: Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Duygusal Değerlendirme	0,72**	0,45**	0,61**	0,84**	0,46**	0,54**	0,41**	0,51**	0,40**	0,44**	-0,40**	0,37**	0,48**	0,32**
2. Empatik Duyarlılık	1	0,49**	0,63**	0,86**	0,51**	0,57**	0,41**	0,54**	0,36**	0,48**	-0,37**	0,36**	0,39**	0,31**
3. Pozitif Duygusal Yönetim		1	0,60**	0,75**	0,43**	0,45**	0,45**	0,48**	0,41**	0,34**	-0,22**	0,30**	0,24**	0,26**
4. Duyguların Olumlu Kullanımı			1	0,85**	0,50**	0,49**	0,45**	0,52**	0,41**	0,38**	-0,31**	0,28**	0,37**	0,37**
5. DUYGUSAL ZEKA				1	0,56**	0,60**	0,50**	0,60**	0,47**	0,48**	-0,38**	0,40**	0,44**	0,37**
6. Zihinsel					1	0,76**	0,81**	0,94**	0,53**	0,48**	-0,41**	0,44**	0,42**	0,40**
7. Duygusal						1	0,73**	0,90**	0,45**	0,46**	-0,40**	0,43**	0,43**	0,33**
8. Davranışsal							1	0,92**	0,45**	0,43**	-0,36**	0,44**	0,44**	0,35**
9. İLETİŞİM BECERİLERİ								1	0,52**	0,50**	-0,42**	0,47**	0,47**	0,39**
10. EMPATİ BECERİLERİ									1	0,24**	-0,19**	0,45**	0,26**	0,22**
11. Dışa Dönüklük										1	-0,43**	0,44**	0,52**	0,45**
12. Duygusal Dengesizlik											1	-0,55**	-0,58**	-0,40**
13. Uyumluluk												1	0,57**	0,37**
14. Sorumluluk													1	0,43**
15. Değişime Açıklık														1

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

Empati becerileri ile duygusal değerlendirme ($r=0,40$; $p<0,05$), empatik duyarlılık ($r=0,36$; $p<0,05$), pozitif duygusal yönetim ($r=0,41$; $p<0,05$), duyguların olumlu kullanımını ($r=0,41$; $p<0,05$) alt boyut puanları ve duygusal zeka ölçek puanı ($r=0,47$; $p<0,05$) arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Duygusal zeka becerileri yüksek olan katılımcıların empatik becerileri de yüksek düzeydedir (Tablo 4).

Empati becerileri ile zihinsel ($r=0,53$; $p<0,05$), duygusal ($r=0,45$; $p<0,05$), davranışsal ($r=0,45$; $p<0,05$) ve iletişim becerileri ($r=0,52$; $p<0,05$) puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Zihinsel, duygusal, davranışsal ve genel olarak iletişim becerileri yüksek düzeyde olan katılımcıların empatik beceri düzeyi de yüksek düzeydedir (Tablo 4).

Dışa dönüklük ($r=0,24$; $p<0,05$), uyumluluk ($r=0,45$; $p<0,05$), sorumluluk ($r=0,26$; $p<0,05$) ve değişime açıklık ($r=0,22$; $p<0,05$) kişilik puanları ile empati beceri puanları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki; duygusal dengesizlik puanları ile empati beceri puanları arasında negatif yönlü ($r=-0,19$; $p<0,05$) ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Dışa dönük, uyumlu, sorumlu ve değişime açık kişilik özelliklerine sahip katılımcıların empatik beceri düzeyi yüksek; duygusal dengesizliği yüksek olan katılımcıların empatik beceri düzeyi düşük düzeydedir (Tablo 4).

Tablo 5'te duygusal zeka ve iletişimin empati becerileri üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 5: Duygusal Zeka ve İletişim Becerilerinin Empati Becerileri Üzerindeki Etkisine Ait Regresyon Analizi Sonuçları

	Bağımsız Değişken	B	SH _B	β	t	p
Model 1	Sabit	16,188	4,371		3,703	0,000
	Duygusal Değerlendirme	2,222	1,024	0,194	2,169	0,031
	Empatik Duyarlılık	-0,036	1,134	-0,003	-0,032	0,975
	Pozitif Duygusal Yönetim	2,386	0,991	0,185	2,409	0,017
	Duyguların Olumlu Kullanımı	0,480	1,055	0,040	0,455	0,649
	Zihinsel	0,447	0,114	0,450	3,934	0,000
	Duygusal	-0,03	0,11	-0,03	-0,31	0,754
	Davranışsal	-0,12	0,11	-0,11	-1,05	0,297
R=0,592		R ² =0,351		$\Delta R^2=0,326$		
F _(7; 187) =14,429		p=0,000				
Model 2	Sabit	-3,24	7,07		-0,46	0,647
	Duygusal Değerlendirme	1,99	0,98	0,17	2,03	0,044
	Empatik Duyarlılık	-0,02	1,07	0,00	-0,02	0,986
	Pozitif Duygusal Yönetim	1,90	0,93	0,15	2,04	0,042
	Duyguların Olumlu Kullanımı	0,89	0,99	0,07	0,90	0,370
	Zihinsel	0,44	0,11	0,44	4,09	0,000

Duygusal	-0,04	0,10	-0,04	-0,44	0,659
Davranışsal	-0,18	0,10	-0,17	-1,67	0,096
Dışa dönüklük	-1,28	0,99	-0,09	-1,30	0,195
Duygusal dengesizlik	1,59	0,83	0,14	1,92	0,057
Uyumluluk	6,74	1,14	0,43	5,89	0,000
Sorumluluk	-0,94	1,03	-0,07	-0,92	0,361
Değişime açıklık	0,54	0,90	0,04	0,60	0,549

R=0,677 R²=0,459 ΔR²=0,423

F_(7; 187)=14,429 p=0,000 **F Değişimi= 7,271 R² Değişimi=0,108 p= 0,000**

Araştırmanın bağımsız değişkenleri duygusal zeka ve iletişim becerilerinin, araştırmanın bağımlı değişkeni empati becerileri üzerindeki etkisini gösteren modelin uygun olduğu görülmektedir (F_(7; 187)=14,43; p<0,05). Duygusal zeka ve iletişim becerileri değişkenleri birlikte empati becerileri değişkenindeki toplam varyansın yaklaşık %33'ünü açıklamaktadır (Tablo 5).

Modeldeki standardize edilmiş regresyon katsayısına (β) göre, duygusal değerlendirme (β=0,19), pozitif duygusal yönetim (β=0,18) ve zihinsel iletişim (β=0,45) değişkenlerinin empati becerisi üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisinin olduğu; bağımsız değişkenlerin önemine ilişkin t değerlerine göre empati becerisi üzerindeki önem sırası zihinsel iletişim (t=3,93; p<0,05), pozitif duygusal yönetim (t=2,41; p<0,05) ve duygusal değerlendirme (t=2,17; p<0,05) şeklinde sıralanmaktadır (Tablo 5). Duygusal zeka ve iletişim becerilerinin, empati becerisindeki etkisini gösteren matematiksel model aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

$$\text{Empati becerisi} = 16,19 + 0,45 * \text{zihinsel} + 0,19 * \text{pozitif duygusal yönetim} + 0,19 * \text{duygusal değerlendirme} - 0,11 * \text{davranışsal} + 0,04 * \text{duyguların olumlu kullanımı} - 0,03 * \text{duygusal} - 0,00 \text{empatik duyarlılık}$$

Duygusal zeka ve iletişim becerilerinin, empati becerisi üzerindeki etkisinde kişilik özelliklerinin rolünü belirlemek amacıyla kurulan ikinci modelde uyumlu kişiliğin empati becerisi üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu (β=0,43; t=5,89; p<0,05); dışa dönüklük, duygusal dengesizlik, sorumluluk ve değişime açıklığın empati becerisi üzerinde anlamlı etkiye sahip olmadığı (p>0,05) tespit edilmiştir.

Birinci modelde empati becerisi üzerinde pozitif etkisi olan duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim ve zihinsel iletişimin benzer şekilde ikinci modelde de pozitif yönlü anlamlı etkiye sahip olduğu görülmektedir. Birinci modelde iletişim becerileri ve duygusal zekanın empati becerisi değişkenindeki varyansın %33'ünü açıkladığı ($R^2=0,351$; $\Delta R^2=0,326$); kişilik özelliklerinin dahil edildiği ikinci modelde açıklanan varyansın %42'ye çıktığı ($R^2=0,459$; $\Delta R^2=0,423$) ve ortaya çıkan %11'lik değişimin (ilk R^2 – ikinci $\Delta R^2=0,108$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p=0,000<0,05$) (Tablo 5).

Birinci ve ikinci model birlikte değerlendirildiğinde duygusal zeka ve iletişim becerilerinin empati becerisi üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu; duygusal zeka düzeyi ve iletişim becerileri arttıkça empati becerisinin de arttığı; kişilik özelliklerinin modele dahil edilmesi ile empati becerisindeki varyansın %11 düzeyinde artış gösterdiği ve bu değişim dikkate alındığında duygusal zeka, iletişim becerileri ve empati becerisi arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracılık etkisine sahip olduğu; en önemli katkıyı sağlayan kişilik özelliğinin ise uyumlu kişilik özelliğinin olduğu bulguları elde edilmiştir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Duygusal zeka ve iletişim becerilerinin empati üzerindeki etkisinin kişilik özellikleri bağlamında sivil havacılık kabin hizmetleri öğrencilerinde incelenmesi amacıyla yapılan araştırma sonucunda duygusal zeka ve iletişim becerilerinin empati becerisi üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu; duygusal zeka düzeyi ve iletişim becerileri arttıkça empati becerisinin de arttığı; kişilik özelliklerinin modele dahil edilmesi ile empati becerisindeki varyansın %11 düzeyinde artış gösterdiği ve bu değişim dikkate alındığında duygusal zeka, iletişim becerileri ve empati becerisi arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracılık etkisine sahip olduğu; en önemli katkıyı sağlayan kişilik özelliğinin ise uyumlu kişilik özelliğinin olduğu bulguları elde edilmiştir.

İlgili alan yazında araştırma kapsamında ve modelinde yer alan değişkenlerle kıyaslanacak birebir bir araştırma olmaması sonuçların kıyaslanmasını engellemekle birlikte değişkenlerin birbirleriyle ilişkisi ile ilgili yapılan araştırmalarla kıyaslamalar yapılmasına imkan sağlamıştır.

Beş Faktör profilleri, sürdürülebilir bir iş yaşamı ve kariyer başarısı gibi önemli sonuçlarla ilişkilidir (Malouff, 2006: 48). Özünde sahip olduğu olumsuz doğaları nedeniyle, nevrotik kişilik yapısına sahip bireyler, diğer bireylere göre yaşam olaylarına daha olumsuz yaklaşarak deneyimler, bu da duygusal zeka, empati ve iletişim becerilerini olumsuz etkiler (Magnus vd., 1993). Nevrotiklerin olumsuzluğa yatkınlıklarının tersine dışadönükler olumlu duygular yaşamaya daha yatkın oldukları için duygusal zekaları, empati yetenekleri ve iletişim becerileri daha yüksektir (Costa ve McCrae, 1992). Deneyime Açıklık, bilimsel ve sanatsal yaratıcılık ve farklı düşünce ile ilgili olup farklılıklara karşı empati becerisini yükseltmektedir (McCrae, 1996).

Uyumlu ve vicdanlı profiller daha mutlu, çevreleriyle iyi ve tatmin edici ilişkiler kuran, farklı karakterlerle kolaylıkla geçinen kişiler oldukları için iletişim ve empati becerilerinin yanında duygusal zekaları da yüksektir (Organ and Lingl, 1995). Organize olma eğilimi yüksek olan kişilerin ise sahip oldukları pozitif ilişkiler kurma becerileri kurdukları iletişimi de olumlu etkilemektedir (DeNeve & Cooper, 1998). Beş faktör kişilik özellikleri ile ilgili yapılan bu araştırmalar ışığında duygusal zeka, iletişim becerileri ve empati becerisi arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracılık etkisine sahip olduğu; en önemli katkıyı sağlayan kişilik özelliğinin ise uyumlu kişilik özelliğinin olduğu bulguları alan yazındaki araştırma sonuçlarıyla tutarlıdır. Dışadönük kişilerin hizmet, satış ve yönetim alanlarında daha yüksek performans göstermeleri de araştırma bulgularını destekleyici bir bilgi niteliğindedir (McShare ve Von Glinow, 2000: 189).

Duygusal zekayı geliştirmek için öncelikle kişi kendini ve karakterini tanımalıdır. Duyguları ifade etmemizi sağlayan beden dili olduğu için iletişim becerilerinin yüksek olması duygusal zekayı olumlu etkilemektedir. Hoşgörülü ve empati kurarak insanlara yaklaşmakta iletişimde kabul ve anlamayı kolaylaştırıcı olacağı için olumlu etkiye sahiptir (Baltaş, 2015: 63). Kendini karşısındaki kişinin yerine koyarak anlamaya çalışması olarak ifade edilen empati yeteneği empatik iletişim kurulmasını sağlar. Empatik iletişimde kişinin karşı tarafın duygu ve düşüncelerini doğru anlaması ve kendi duygu ve düşüncelerini de karşı tarafa doğru ifade edebilmelidir (Tutar, 2009: 142). Bunu sağlamak içinde duygusal zekanın gelişmiş olması gerekmektedir. Bu bilgiler, duygusal zeka ve iletişim becerilerinin empati becerisi üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu; duygusal zeka düzeyi ve iletişim becerileri arttıkça empati becerisinin de arttığını savunan araştırma sonucunu destekler niteliktedir.

Bu çalışmanın, bir evrenin ve örneklemin uygunluğu, göreceli olarak homojen bir örneklem seçilmesi ve tüm testlerin kişilerin değerlendirmesine yönelik olan öz bildirim niteliği dahil olmak üzere bir dizi sınırlaması daha vardır.

Sosyal birer canlı olan insanların birlikte daha huzurlu ve mutlu yaşayabilmeleri için empati becerisi önemli olmakla birlikte özellikle hizmet sektöründe görev alacak kişilerin mesleki başarısı için kritiktir. Empati becerisini ve etkileyen yetkinliklerin mesleki kariyere başlamadan önce öğrencilik döneminde analiz edilerek gelişmesi amacıyla eğitimler verilmesi mesleki başarıyı olumlu etkileyecektir. Araştırma kapsamında duygusal zeka, iletişim becerileri, empati ve karakter analizleri yapılan öğrencilerle birebir sonuçları paylaşılmış ve gelişim alanlarıyla ilgili kişisel gelişim eğitimlerine katılımları sağlanmıştır.

Öğrencilerin ileride gerçekleştirecekleri mesleklerinde başarılı olabilmeleri için gerekli yetkinliklerin belirlenerek, analiz yapılması ve sonrasında gerekli eğitim desteğiyle gelişmeleri sağlanarak mesleki yetkinliklerinin gelişimi daha öğrenci aşamasında başlayacağı için mesleki başarıları da olumlu etkilenecektir.

KAYNAKÇA

- Baltaş, Z. (2015). Duygusal Zeka. Yedinci Basım. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Batson, C. D., Fultz J. & Schoenrade, P. A. (1987). Distress and Empathy: Two Qualitatively Distinct Vicarious with Different Motivational Consequences. *Journal of Personality*, 55, 19-39.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı (14. Baskı). Ankara: PEGEM Akademi.
- Conger, J. A (2013). İkna Etme Sanatı. HBR's 10 Must Reads. İletişim İçinde (93-125). Çeviren: İlker Gülfidan. İstanbul: Optimist Yayınları.
- Costa, P. T., Jr., & Mc Crae, R. R. (1980). Influence of Extraversion and Neuroticism on Subjective well-being: Happy and Unhappy People. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38,668–678.
- Cüceloğlu, D. (2007). İnsan ve Davranışı. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- DeNeve, K. M., & Cooper, H. (1998). The Happy Personality: A Meta-analysis of 137 Personality Traits and Subjective Well-being. *Psychological Bulletin*, 124,197–229.
- Digman, J. M. (1990). Personality Structure: Emergence of the Five-Factor Model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.
- Dökmen, Ü. (1994). İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Dökmen, Ü. (1988). Empatinin Yeni Bir Modele Dayanılarak Ölçülmesi ve Psikodrama ile Ölçülmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 21, 155-190.
- Dökmen, Ü. (2011). Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Eren, E. (2017). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. 16. Baskı. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Eroğlu, F. (2015). Davranış Bilimleri, İstanbul: Beta Yayınları.
- Ersanlı, K. ve Balcı, S. (1998). İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 10(2), 7-12.
- Fexeus, H. (2017). İletişim Dehası. Çeviren: Henrik Fexeus. İstanbul: Diyojen Yayıncılık.
- Ford, M. E. (1979). The Construct of Validity of Egocentrism. *Psychological Bulletin*, 86, 1169-1188.
- Furnham, A. (2012). Emotional Intelligence - New Perspectives and Applications, eBook (PDF) ISBN: 978-953-51-5104-3.
- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence, New York, NY: Bantam.
- Kellecioğlu, B. ve Yavan Temizkan, Ö. (2019). İşletmelerde İletişim Becerileri ve İş Doyumu. Bursa: Ekin Yayınevi.

- Konakay, G. (2013). Akademisyenlerde Duygusal Zeka Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri ile İlişisine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 121-144.
- Lievens, F., Coetsier, P., De Fruyt, F. & De Maeseneer, J. (2002). 36(11), 1050-1056.
- Magnus, K., Diener, E., Fujita, F., & Pavot, W. (1993). Extraversion and Neuroticism as Predictors of Objective Life Events: A Longitudinal Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 1046–1053.
- Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., & Schutte, N. S. (2006). The Five-Factor Model of Personality and Smoking: A Meta-analysis. *Journal of Drug Education*, 36(1), 47-58.
- McCrae, R. R. (1996). Social Consequences of Experiential Openness. *Psychological Bulletin*, 120, 323–337.
- McShare, S. L. and Von Glinow, M. A. (2000). *Organizational Behavior*, Irwin.ç Mc-Graw-Hill.
- Mumcuoğlu, Ö. (2002). Bar-on Duygusal Zeka Testi Türkçe Dilsel Eşdeğerlik Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Organ, D. W. and Lingl, A. (1995). Personality, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Social Psychology*, 135,339–350.
- Pendry, L. and Carrick, R. (2001). Doing What the Mob Do: Priming Effects on Conformity. *European Journal of Social Psychology*. 31, 83-92.
- Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2012). Örgütsel Davranış. 14. Basımdan Çeviri. Çeviri Editörü: Prof. Dr. İnci Erdem. İstanbul: Nobel Yayınevi.
- Roebuck, C. (2000). Etkili İletişim. Çeviren: Ali Cevat Akkoyunlu. İstanbul: Doğan Kitapçılık.
- Salovey, P. ve Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality, 9(3), 185-211.
- Saroglou, V. (2010). Religiousness as a Cultural Adaptation of Basic Traits: A Five-factor Model Perspective. *Personality and Social Psychology Review*, 14(1), 108-125.
- Suldo, S. M., Minch, D. R., & Hearon, B. V. (2015). Adolescent Life Satisfaction and Personality Characteristics: Investigating Relationships Using a Five Factor Model. *Journal of Happiness Studies*, 16(4), 965-983.
- Sümer, N. ve Sümer, H. C. (2005). Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği (Yayınlanmamış Çalışma).
- Tarhan, N. (2007). *Duyguların Dili, Duygusal Zekaya Yeni Bir Yorum*. 3. Baskı. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Terracciano, A., Löckenhoff, C. E., Crum, R.M, Bienvenu, J. &Costa, P. T. (2008). Five-Factor Model personality profiles of drug users. *BMC Psychiatry* 8(22), 1-10.

- Totan, T., Doğan, T. ve Sapmaz, F. (2012). The Toronto Empathy Questionnaire: Evaluation of Psychometric Properties among Turkish University Students. Eurasian Journal of Educational Research, 12(46), 179-198.
- Tutar, H. ve Yılmaz, M. K. (2001). Genel İletişim: Kavramlar ve Modeller, Erkam Matbaa, İstanbul.
- Tutar, H. (2009). Örgütsel İletişim. 2. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H. ve Erdem, A. T. (2020). Örnekleriyle Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yelkikalan N. (2006). 21. Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zeka. Çanakkale 18 Mart Üniversitesi İbrahim Bodur Girişimcilik Uygulama ve Araştırma Merkezi, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 1(44), 39-51.
- Uzuntaş, A. (2011). Etkili İletişim: Anlatabilmek ve Anlayabilmek. Kastamonu Eğitim Dergisi, 21(1), 11-30.