

DUYGUSAL ZEKÂNIN İLETİŞİM BECERİLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON COMMUNICATION SKILLS: AN INVESTIGATION ON UNIVERSITY STUDENTS

Yrd.Doç.Dr.Özlem ÇETİNKAYA¹
Arş.Gör.Ali Murat ALPARSLAN²

ÖZET

Bu çalışmanın amacı üniversite öğrencilerinin duygusal zekâlarının iletişim becerileri üzerine etkisinin belirlenebilmesidir. Bu amaç doğrultusunda öğrencilere Schutte ve arkadaşlarının hazırladığı duygusal zekâ ölçeği ile Ersanlı ve Balcı tarafından geliştirilen iletişim becerileri envanteri uygulanarak öğrencilerin duygusal zekâ ve iletişim becerileri arasındaki ilişki korelasyon ve regresyon analizleri yoluyla saptanmıştır. Sonuçların değerlendirilmesi için tanımlayıcı istatistikler, faktör ortalamaları, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Regresyon analizi için kurulan modelde bağımsız değişkenler duygusal zekâ boyutları, bağımlı değişken ise iletişim becerisi olarak belirlenmiştir. Tüm katsayılar istatistikî açıdan $p < .01$ düzeyinde anlamlıdır. Sonuç olarak, duygusal zekânın alt boyutlarından empatik duyarlılık boyutunun iletişim becerileri üzerindeki etkisi istatistiksel açıdan anlamlı düzeydedir.

ABSTRACT

The purpose of this study was estimation of the effect on university students' communication skills, emotional intelligence. For this purpose, Schutte and colleagues prepared students with emotional intelligence scale developed by Ersanlı and Balcı and communication skills inventory by applying the relationship between students' emotional intelligence and communication skills was found through correlation and regression analysis. For the evaluation of the results, descriptive statistics, factor averages and correlation and regression analysis were used. Regression analysis model independent variables were established for the dimensions of emotional intelligence, communication skills is designated as the dependent variable.

¹ Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Z. Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü.

² Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Z. Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü.

All coefficients are statistically $p < .01$ levels is significant. As a result, sub-dimensions of emotional intelligence, communication skills, empathic sensitivity to the impact on the size of the statistically significant level.

*Duygusal Zekâ, İletişim Becerisi, Öğrenci
Emotional Intelligence, Communication Skills, Student*

1. GİRİŞ

Toplumsal yapının bir parçası olan işletmeler içeride ve dışarıda oluşturulan ilişki düzlemlerinde hayatını devam ettirmektedir. İş hayatında duygusal zekânın önemi gün geçtikçe daha da artmaktadır. Kendini tanıyan, duygu ve düşüncelerinin farkında olan, güçlü ve geliştirilmesi gereken yönlerini bilen bir kişi kendi duygu, düşünce ve davranışlarını yönetebilir ve kişiler arası olumlu ve yapıcı ilişkileri kurabilir.

Uzun yıllar boyunca, kişilerin özel yaşamlarında önemli bir yere sahip olan duygular, geleneksel bir yaklaşımla iş yaşamında dikkate alınmamış, pek çok durumda zarar verici sayılmıştır. Oysa günümüzde kişinin duygusal farkındalığı, duygularını yönetebilme ve sağlıklı ilişkiler kurma becerisi başka bir ifadeyle, gelişmiş bir duygusal zekâyâ sahip olması işyerinde başarının anahtarı sayılmaktadır. Duygusal zekâ özellikleri, işe alım süreçlerinden, performans yönetimi, kariyer gelişimi gibi insan kaynakları yönetimi aşamasında belirleyici ve önemli bir ölçüt olarak kullanılmaktadır.

Duygusal zekâsını kullanan, başka bir deyişle kendi duygularını tanıyan ve yönetebilen, başkalarının duygularına, istek ve ihtiyaçlarına duyarlı olan yöneticiler ve çalışanlar işyerlerinde güvene dayalı kişilerarası ilişkiler kurmaktadır. Bu doğrultuda fikirlerini açık ve doğrudan dile getirmekte, hem kendilerini hem de birlikte çalıştıkları kişileri ve müşterilerini istenilen sonuca yönelik olarak rahat bir biçimde harekete geçirebilmekte, zor şartlar altında olumlu düşünme tarzını koruyarak motivasyonun yüksek olmasını sağlamakta ve çatışmaları, olumlu atmosferi koruyarak, çözüme yönelik olarak sonuçlandırmaktadırlar. Dolayısıyla, bu becerileriyle duygusal zekâsı gelişmiş çalışanların şirketlerinin başarısında rolleri ve katkıları büyüktür. Kurdukları teknik altyapı, kapsamlı bilgisayar ağı, güçlü pazarlama ve iletişim stratejileriyle temelleri atılan benzer şirketler arasındaki farkı bu şirketlerde çalışanlar yaratmaktadır.

Çalışma hayatında sadece kişinin hangi mesleki bilgi ve becerilere sahip olması gerektiğinin yanı sıra birbirleriyle nasıl ilişki kurdukları ve nasıl anlaştıkları konuları da önem kazanmaktadır. Günümüz yönetim anlayışında bireysel üstün özellikler ve başarılar değil, ekiplerin üstünlükleri ve başarıları daha önemli hale gelmiştir. Ekipte birlikte çalışabilmenin, başarılı ve verimli olabilmenin yolu da, ekip üyelerinin duygusal zekâyâ sahip olmalarıyla yakından ilişkilidir. İnsan ilişkileri şirketler için, çalışanların zihinsel özelliklerinden daha fazla hayati öneme sahiptir. Günümüzde çalışmalar göstermektedir ki işletme içerisinde en iyi performans gösterenlerin başında zekâ düzeyi ya da teknik becerileri yüksek olan çalışanlardan ziyade, iş

arkadaşlarıyla sağlıklı iletişim kurabilen, ekip çalışmasına yatkın duygusal zekâsı yüksek kişiler yer almaktadır. Günümüz örgütlerinde bireyler daha çok ekipler halinde faaliyet göstermekte, oluşan sinerji ile daha büyük başarılar gerçekleştirmektedirler. Bu bağlamda ekip çalışması için gereken nitelikler insanlar arası ilişkilerin doğru ve etkili kurulabilmesidir. Bu ilişkilerin doğru ve etkili bir şekilde kurulabilmesinde, bireylerin sahip oldukları duygusal zekâ yetilerinin taranan ilgili literatürün ışığında önemli bir yeri olduğu söylenebilir. Bu söylemi görgül bir çalışma kapsamında istatistikî veriler ile dile getirmek adına bu çalışma gerçekleştirilmiştir.

2. DUYGUSAL ZEKÂ

Salovey and Mayer (1990) ilk defa duygusal zekâ kavramını kullanan araştırmacılarıdır. Duygusal zekâ uyum sağlayıcı yetenekleri, duyguları değerlendirebilme ve ifade edebilme özelliği ile duyguların düzenlenmesini ve hayatta karşılaşılan problemlerin çözümü için duyguların olumlu kullanabilme özelliklerini içermektedir. Duygusal zekâ duyguları kesin bir şekilde algılamayı, değerlendirmeyi ve ifade etme yeteneğini, hisleri idrak etmeyi kolaylaştırıcı duyguları oluşturma yeteneğini, bu duygular ile sahip olunan bilgileri etkin kullanma becerisini, duyguları entelektüel gelişim ve iyi ruh hali için düzenleme yeteneğini kapsamaktadır (Druskat, 2006; 28). Dr. Daniel Goleman (1995) duygusal zekâyı; “bireyin kendisini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, empati kurma, umut etme, sorunların düşünmeyi engellenmesine izin vermeme” olarak tanımlamıştır. Mayer ve Salovey (1997) ve Mayer, Salovey ve Caruso’ya göre (2004) “başkalarının ve kendi duygularını algılayabilme ve dile getirme, duyguları karar vermeyi kolaylaştıracak şekilde kullanabilme, duyguları anlayabilme ve başkalarının ve bireyin kendisinin duygularını düzenleyebilme” olarak dört yetenek şeklinde ifade etmişlerdir.

Duygusal zekâ temelde iki boyut üzerinde vurgulanmaktadır. Bunlar kişisel yetenekler (kişisel farkındalık ve kişisel yönetim) ve sosyal yeteneklerdir (sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi). Kişisel farkındalık bünyesinde duygusal farkındalığı (karar vermede duyguların etkisini anlayabilme), kişisel değerlendirmeyi (kişisel zayıflıkları ve üstünlükleri bilme ve kabul etme) ve kendine güveni (öz saygı ve yetenekler) içermektedir. Bir diğer önemli boyut ise sosyal ilişkileri yönetebilme, çatışma yönetiminde etkin olabilme, takım çalışmasını yönetebilme gibi önemli yetenekleri içermektedir (Parthasarathy, 2009; 32.). Genel anlamda kendi duygularının farkında olma ve doğru anlama, başkalarının duygularının farkında olma ve doğru anlama, bu algılamalar sonucu ortaya çıkan bilgileri hayata (özel hayat, iş hayatı) değer katacak biçimde kullanabilme yeteneğidir (Thompson, 2009; 118). Duygusal ve entelektüel gelişim amacı ile düşüncüyü destekleme, duyguları, anlamları ile fark edebilme ve gözleme becerisidir (Stein ve Book, 2003; 28).

Son yıllarda yapılan araştırmalar, IQ'nun hayattaki başarıya katkısının %10'dan fazla olmadığını göstermektedir. Yüksek IQ, başarının, prestijin veya mutlu bir yaşamın garantisi olmadığı halde, okullarda ve kültürümüzde akademik yetkinlik halen ön planda tutulmakta; günlük hayatımızda büyük önem taşıyan sosyal ve duygusal becerilerin geliştirilmesi ihmal edilmektedir. Duygusal ve sosyal kapasitesi yüksek kişiler yani, duygularını iyi bilen, onları kontrol edebilen, başkalarının duygularını anlayan ve bunları ustalıkla idare edebilenler hayatlarının gerek özel gerekse mesleki alanlarında daha avantajlı bir konuma geçerler. Duygusal ve sosyal becerileri gelişmiş insanlar hayatta daha mutlu ve üretken olmaktadır. Duygularını kontrol edemeyen kişiler ise, net düşünebilme ve işlerine yoğunlaşabilme yeteneklerini engelleyen içsel bir mücadeleye giriyorlar (Goleman, 1996: 28).

2.1. Duygusal Zekâ İçin Belirleyici Yetkinlikler

Duygusal zekâ için özellikle aşağıdaki yetkinlikler belirleyicidir:

Kendini tanımak (özbilinç): Kişinin kendi duygularını, ihtiyaçlarını, hedeflerini tanıması, tercihlerini yapabilmesi ve sahip olduğu şahsi gücünün ve kaynaklarının farkında olması anlamına gelir.

Kendini yönetmek: Kişinin sahip olduğu duygu ve düşüncelerini kontrol ederek yönlendirmesidir. Bu beceri ile duyguların esiri olmaktan kurtulup onlara yön verilebilir.

Motivasyon: İnsanın kendini motive edebilmesi, daima başarıya istegine ve heyecanına sahip olması demektir. Bu yetenek özellikle zorlukların çıkmasında veya işlerin istenilenin dışında gelişmesi durumlarında çok faydalı olur.

Empati: Kişinin başka insanların duygularını, ihtiyaçlarını, kaygılarını anlayabilmesi, kendini onların yerine koyabilmesi demektir. Söz konusu olan onları anlamak, oldukları gibi kabullenebilmek, duygu, davranış ve düşüncelerine saygı göstermektir.

Sosyal Yetkinlik: İnsanların başkalarıyla ilişki kurabilmesi ve bu ilişkilerin uzun süre geçerliliğini koruyabilmesi becerilerini kapsar. İnsanlar arası iyi ilişkilerin yanı sıra bir takım oluşturabilme, takım ruhunu sağlayabilme ve bu takımı yönetme becerisini gösterme de bu yetkinlik ile olur.

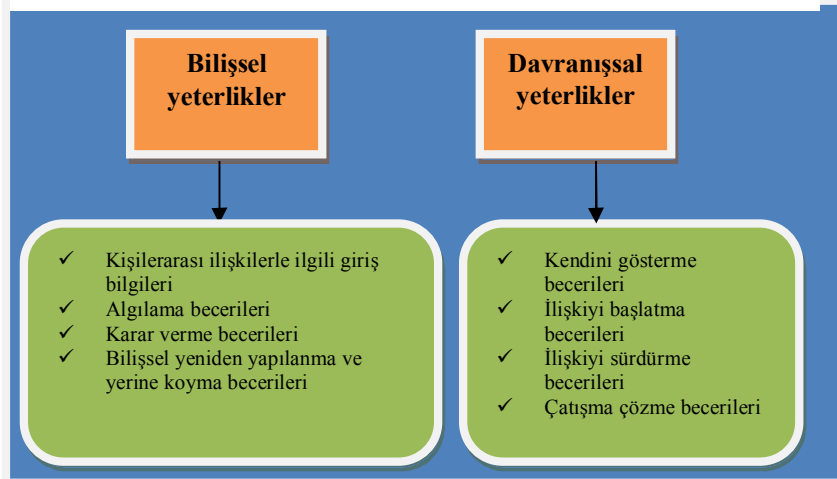
İletişim becerisi: Duygusal zekâ için, iyi iletişim kurabilme becerisi, vazgeçilmez unsurlarındandır. Bu iki türlü açıklanabilir. Birincisi insanın kendisini açık ve net olarak ifade edebilme becerisi, diğer taraftan da başkalarını dikkatli dinleme ve ne söylediklerini tam ve doğru olarak anlayabilme becerisidir.

3. İLETİŞİM BECERİSİ

İletişim becerileri sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak dinleme ve etkili olarak tepki verme biçiminde özetlenebilir (Korkut, 2004). Cüceloğlu, iletişimi şöyle açıklamıştır: “Genel olarak insanlar arasındaki duygu ve düşünce alışverişidir” (Cüceloğlu, 1997). İletişim becerilerinin doğuştan ve sezgi yoluyla gerçekleştiğini düşünenlerin yanında pek çok çalışma da, iletişim tekniklerinin çoğu öğesinin öğrenilebilir ve öğretilebilir özelliklere sahip olduğunu göstermektedir (Korkut, 2004). İletişimin sağlıklı olmadığı durumlarda insanlar kendilerini yalnız, dışlanmış ya da mesleki yaşamlarında başarısız bulabilirler. Kişilerarası beceriler öğrenilemezse, ilişki için önemli olan üretkenlik ve memnuniyet kaybedilir (Johnson, 1993).

İletişim becerisi, “kişinin gönderdiği mesajları doğru bir biçimde kodlaması ve iletmesi, aldığı mesajları hatasız şekilde anlamlandırmasına yarayan etkili tepki verme ve etkin dinleme becerilerinin tümüdür” (Deniz, 2003: 8). Hargie ve Dickson (2004: 4) terminolojik bakımdan, kişilerarası ilişkiler alanını tanımlamak için farklı ifadelerin eş anlamlı olarak kullanıldığını belirtmişler: “Sosyal beceriler”, “kişilerarası ilişki kurma becerileri” ve “iletişim becerileri” çoğu zaman birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. İletişim becerilerinin, kişilerarası becerilerin yanı sıra yazma becerilerini de kapsamakta olduğunu, sosyal becerilerin de genellikle gelişimsel ya da klinik uygulamaları ifade etmek için kullanıldığını ve kişilerarası ilişki kurma becerilerin, küresel anlamda, diğer insanlar ile etkileşirken kullandığımız beceriler olarak tanımlandığını ancak bu tanımlamanın pek de bilgilendirici olmadığını belirtmişlerdir. Omololu (1984) iletişim becerisini; dinleme, anlaşılabilir bir biçimde konuşma, göz kontağı kurma, konuşmayı teşvik etme, övgüde bulunma, sözel olmayan davranışları uygun bir biçimde kullanma olarak tanımlamıştır (akt: Cihangir, 2004: 8).

Şekil 1: Kişilerarası İlişkilerde Bilişsel Ve Davranışsal Yeterlikler



Kaynak: Granvold (1994), s. 224

İletişim etkinliğinde iletişim becerileri, özellikle başkalarını anlamada, onların duygu ve düşüncelerini onlarla özdeşleşerek görme duyarlılığı kazanmada çok önemlidir. Davranış değişikliğini başarmada en önemli etken iletişim becerisidir. Granvold (1994) iletişim becerilerini sosyal beceriler içinde ele almakta ve bu becerilerin kişilerarası ilişkilerde başarıya destek olduklarını belirtmektedir. Kişilerarası ilişkiler ve sosyal destek için dört bilişsel ve davranışsal yeterliği gerekli görmektedir.

Tüm meslek gruplarında belli düzeyde iletişim becerileri gerekmektedir. Bazı mesleklerde iletişim becerileri çok daha önemlidir. Çünkü bu mesleklerin icraatları daha çok insan ilişkilerine dayanmaktadır (Dilekman ve Diğ., 2008; 225). İnsan ilişkilerini ön plana çıktığı mesleklerde büyük önem taşıyan iletişim becerilerinin, insan ilişkilerine dayanmayan teknik içerikli mesleklerde o kadar önem taşımadığı düşünülmektedir. Dolayısıyla farklı dallarda mesleki ilişkilerini yürüten kişilerin sahip olduğu iletişim becerilerinin de farklı olması doğaldır (Akyurt ve diğerleri, 2009: 2379).

Sağlıklı insan ilişkileri ve daha iyi iletişim kurabilmek için bedenin iyi kullanılması yanında, duygusal olgunluğa ulaşma da gereklidir. Duygusal olgunluk, bireyin kendi duygularını anlaması ve yaşam düzeyini yükseltebilecek yönde düzenlemesi, başkalarının duyguları için empati yapabilmesi biçiminde tanımlanmıştır (Dilekman ve diğ., 2008; 224). Bunun yanında sağlıklı iletişim kişilerin olaylara farklı açılardan bakabilmelerini gerekli kılar. Bireylerin algıları kendi öznel dünyalarına aittir ve bu algılamalar gönderilen mesajların yorumlanmasında büyük rol oynar. Etkin bir iletişim için ön koşul duygusal zekânın da en önemli gereği olan; kişinin kendi algılarını iyi tanıyabilmesidir. Algılamaların yanlışlıklarının farkında olan birey sınırlarını bilir ve objektif bakış açısına sahiptir. Bireyin kendisine, başkalarına ve iletişimlerine ilişkin değer yargılarını da iyi bilmek iletişim sürecini doğru değerlendirmeyi sağlayacaktır (Özer, 2000).

Schutte ve arkadaşlarının (2001) üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları araştırmada sosyal beceri düzeyleri yüksek olan öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerinin de yüksek olduğunu, işbirliğine dayalı davranışları daha çok sergilediklerini, yakın duygusal ve sosyal ilişkilerde daha başarılı olduklarını saptamışlardır.

Karşılaşılan kişiler arası ve kişisel sorunların bir kısmı bireylerin duygularını anlatmada ya da ilgi ve isteklerini kendileri için önemli olan bireylere iletmede başarısız olmalarından kaynaklanmaktadır. Sağlıklı ve mutlu bir yaşam için duygu, düşünce, istek ve yaşantılarını amaçladıkları biçimde ve doğru olarak aktarılmasının, alınan mesajın doğru anlamlandırılmasının ve ortak bir anlam oluşturulmasının önemi ortaya çıkmaktadır. İletişim eylemini etkin bir biçimde kurmak, sürdürmek ve bundan bir doyum elde etmek için, iletişim becerileri gerekmektedir (Demirci, 2002; Özerbaş ve Diğerleri, 2007: 125).

Yapılan bu çalışmanın da temel amacı olan duygusal zekanın iletişim becerisine olan etkisi bağlamında söylemek gerekirse; duygusal

zekâ, bireyin çevresinde kişilerarası iletişimde etkinlik sağlamasında duygulardan bir rehber olarak yararlanma yeteneğidir. Duygusal zekâ düzeyleri yüksek bireylerin iletişim tarzlarına bakıldığında, sosyal çevrelerinin pek çok üyesiyle iletişim kurarken, pozitif yaklaşımlar sergileyerek hem kendileri hem de karşı taraf açısından pozitif sonuçlar elde ettikleri görülmüştür(Yaylacı, 2006: 189).

4. ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN DUYGUSAL ZEKÂLARI İLE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

4.1. Evren ve Örneklem

Araştırma örneklemini; Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Bucak Zeliha Tolunay Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu öğrencileri (203 kişi) oluşturmaktadır. Araştırmada anket tekniği kullanılmış ve görüşmeler yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Çalışmada bilimsel açıdan kullanılabilir 193 anket formu elde edilmiştir. Sonuçların değerlendirilmesi için tanımlayıcı istatistikler, faktör ortalamaları ve korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

4.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Araştırmada, duygusal zekâ ve iletişim becerilerinin alt boyutlarından hareketle şu hipotezler geliştirilmiştir:

- H1: Öğrencilerin empatik duyarlılığı, iletişim becerisini pozitif yönde istatistiksel açıdan anlamlı olarak etkilemektedir.
- H2: Öğrencilerin duygusal yönetimi, iletişim becerisini pozitif yönde istatistiksel açıdan anlamlı olarak etkilemektedir.
- H3: Öğrencilerin duygularını kullanımı, iletişim becerisini pozitif yönde istatistiksel açıdan anlamlı olarak etkilemektedir.
- H4: Öğrencilerin duygusal farkındalığı, iletişim becerisini pozitif yönde istatistiksel açıdan anlamlı olarak etkilemektedir.

Şekil 2: Araştırmanın Modeli



4.3. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Duygusal zekâyı ölçme amaçlı oluşturulan bütün ölçek çalışmaları bu ölçümü kapsamlı ve tutarlı bir şekilde yapmak adınadır. Bu çalışmada kullanılan öğelerin (değişkenlerin/yargıların) esas teorik alt yapısı Salovey ve

Mayer duygusal zekâ teorik modelinden esinlenilmiştir. Schutte ve arkadaşları da bu amaç kapsamında 346 üniversite öğrencisine ilgili literatür bazında hazırladığı 62 tane yargı maddesinden oluşan ölçeği uygulamıştır. Uygulama üzerinde yapılan faktör analizinde faktör yükü 0.40'ın üstünde maddeler değerlendirildiğinde geriye kalan 33 madde ve bu maddelerin altına dağıldığı 4 faktörün belirlediği tespit edilmiştir. Ölçek, duygusal farkındalık ve değerlendirme (emotional awareness and appraisal), duygusal düzenleme/yönetim (regulation of emotion), empatik duyarlılık (empathic sensitivity) ve duyguların kullanımı (utilization of emotion) olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır. İlgili ölçeğe dair yapılan diğer araştırmalarda da ölçeğin güvenilirlik alpha katsayısı ise 0.84-0.90 düzeyindedir (Schutte ve Arkadaşları, 1998: 171, Chan, 2004: 1785-1786, Austin ve Arkadaşları, 2004: 560) . Bu boyutların içerdiği kavramsal tanımlama aşağıdaki gibidir (Chan, 2004: 1785-1786, Schutte ve Arkadaşları, 1998: 172).

<p>Faktör 1 (Empatik Duyarlılık): Bireylerin başkalarına duygu ve düşüncelerini ifade etmedeki genel hassasiyetleri ve empati kurma durumları olarak tanımlanabilir.</p>
<p>Faktör 2 (Duygusal Düzenleme/Yönetim): Bu faktör bireylerin kendi ruhsal yapısındaki olumlu bakış açıları ve beklentilerini içermektedir. Bu boyut bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını pozitif düzenlemesini yapabilmesi ile ilgilidir.</p>
<p>Faktör 3 (Duyguların Kullanımı): Yeni fikirler üretmek, yeni fikirleri değerlendirmek, yeni tutumlara sahip olmak ve duyguların problem çözümünde kullanılması için gereken koşulları duyguları kullanarak sağlamak amacını içermektedir. Duyguların bu amaç kapsamında olumlu kullanımını kastetmektedir.</p>
<p>Faktör 4 (Duygusal Farkındalık ve Değerlendirme): Bireylerin kendi ve başkalarının yaşadıkları duygulara dair farkındalığı, algısı, anlayışını ve ifade edebilmesini içermektedir.</p>

Bu ölçek kapsamında empatik duyarlılığı ölçmeyi amaçlayan sorular 4, 13, 14, 24, 30, 33, duygusal düzenleme / yönetimi ölçmeyi amaçlayan sorular 1, 2, 3, 6, 9, 12, 16, 17, 19, 21, 22, 23, 28, duyguların kullanımını ölçmeyi amaçlayan sorular 7, 8, 10, 11, 20, 26, 27, 31 ve son olarak duygusal farkındalığı ölçmeyi amaçlayan sorular ise 5, 15, 18, 25, 29, 32' dir.

Ersanlı ve Balcı (1998) tarafından geliştirilen “İletişim Becerileri Envanteri”, likert tipi 45 maddeden ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar madde içeriklerine göre; (zihinsel) bilişsel, (duygusal) duygusal ve davranışsal olarak adlandırılmıştır. Her bir boyutu ölçen 15 madde vardır. Zihinsel boyuta giren maddeler 1, 3, 6, 12, 15, 17, 18, 20, 24, 28, 30, 33, 37, 43 ve 45. sorulardır. Duygusal boyuta giren sorular 5, 9, 11, 26, 27, 29, 31, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 44 dır. Davranışsal boyutu ölçen soru numaraları ise, 2, 4, 7, 8, 10, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 23, 25, 32, 41'dir. Test-tekrar test yöntemi ile yapılan güvenilirlik çalışması sonucunda Cronbach's Alfa güvenilirlik katsayısı .68, test yarılama yöntemi ile yapılan çalışmada Cronbach's Alfa güvenilirlik katsayısı .64 bulunmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığını

belirlemek amacıyla uygulanan Cronbach Alpha katsayısı .72 olarak bulunmuştur. iletişim becerileri envanterinin toplam puanı ile alt ölçekler arasında .001 düzeyinde ve alt boyutların kendi içinde .001 korelasyon bulunmuştur (Ersan ve Balcı, 1998).

4.4. Verilerin Analizi

Elde edilen veriler SPSS 15 programında analiz edilmiştir. Veriler istatistikî yöntemler yardımı ile uç değerlerden arındırılmış, kayıp değerlerin yerine ortalama değerler atanmış ve son olarak verilerin ölçekler bazında normal dağılıma uyup uymadığı test edilmiştir. Ölçeklerin daha önce uygulandığı araştırmalarda açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmış ve oluşan faktörlerin güvenilirlikleri belirtilmiştir. Bundan dolayı verilerin analizinde faktörlerin aritmetik ortalamaları üzerinden yorumlamalar yapılmış, korelasyon analizi ile değişkenler arasındaki ilişki kuvvetlerine ve yönlerine bakılmış ve son olarak regresyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Regresyon analizi için kurulan modelde bağımsız değişkenler duygusal zekâ boyutları (empatik duyarlılık, duygusal düzenleme/yönetim, duyguların kullanımı, duygusal farkındalık) ve bağımlı değişken ise iletişim becerisi olarak belirlenmiştir.

4.5. Araştırma Bulguları

Araştırma ilgili üniversitenin 203 öğrencisi üzerinde uygulanmıştır. Verilerin analizi bölümünde de bahsedilen verilerin uç değerlerden arındırılması, kayıp değerlerin yerine ortalama değerlerin atanması işlemleri gerçekleştirilmiştir. Bu işlemlerden sonra analiz edilebilecek anket sayısı 193'e düşmüştür. Bu kişilerden 76'sı erkek, 117'si ise kızdır. Ayrıca bölüm bazında dağılımları incelenmiş ve 81 öğrenci "muhasabe ve finansal yönetim", 62 öğrenci "yönetim bilişim sistemleri" ve 50 öğrenci "uluslararası ticaret" bölümü öğrencisi olarak tespit edilmiştir.

Likert ölçeği ile ölçülmeye çalışılan duygusal zekâ ve iletişim becerileri ölçeklerinin verilerinin normal dağılıma uyup uymadığı Kolmogorov-Smirnov testi ile analiz edilmiştir. Duygusal zeka ölçeğinin bu testte anlamlılık değerinin 0.369 olarak ortaya çıkması verilerin normal dağılıma uyumlu olduğunun göstergesidir. İletişim becerileri ölçeğinin yapılan bu testteki anlamlılık değerine baktığımız zaman 0.726 olduğu belirlenmiş ve bu anlamda da bu verilerinde normal dağılıma uyumluluk gösterdiği söylenebilmektedir. Bu anlamda çalışmanın devamında yapılacak olan korelasyon ve regresyon analizleri sağlıklı sonuçlar verebilecektir.

Duygusal zeka ve iletişim becerilerinin boyutlarının ilişki kuvvetlerini ve yönlerini tespit etmek amaçlı gerçekleştirilen korelasyon analizi bulguları Tablo 1' de gösterilmiştir.

Tablo 1'deki bulgulara göre, öğrencilerin empatik duyarlılığı ile iletişim becerisinin zihinsel boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,270$, $p<0,01$) bulunmaktadır. Öğrencilerin empatik duyarlılığı ile iletişim becerisinin duygusal boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,200$, $p<0,01$) bulunmaktadır. Yine öğrencilerin empatik duyarlılığı ile

iletişim becerisinin davranışsal boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,294$, $p<0,01$) bulunmaktadır.

Duygusal zekânın duygusal düzenleme/yönetim boyutu ile iletişim becerisinin zihinsel boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,477$, $p<0,01$) vardır. Yine aynı şekilde duygusal düzenleme/yönetim boyutu ile iletişim becerisinin duygusal boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,212$, $p<0,01$) bulunmaktadır. Son olarak, duygusal düzenleme/yönetim boyutu ile davranışsal boyut arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,479$, $p<0,01$) mevcuttur.

Öğrencilerin duygularını kullanımı boyutu ile iletişim becerisinin zihinsel boyutu arasındaki ilişkiye bakıldığında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,392$, $p<0,01$) olduğu görülmektedir. Duyguların kullanımı ile duygusal boyut arasında ise yine pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,209$, $p<0,01$) vardır. Duyguların kullanımı ile iletişim becerisini davranışsal boyutu arasında da pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,409$, $p<0,01$) tespit edilmiştir.

Duygusal zekânın alt boyutları arasında yer alan duyguların kullanımı ile iletişim becerisinin zihinsel, duygusal ve davranışsal boyutları arasında sırasıyla ($r=0,392$, $p<0,01$), ($r=0,209$, $p<0,01$) ve ($r=0,409$, $p<0,01$) pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin var olduğu belirlenmiştir.

Son olarak, duygusal zekânın bir diğer boyutu olan duygusal farkındalıklar ile iletişim becerisinin zihinsel boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olup olmadığı sorgulanmıştır. Tablo 1'e göre bu iki boyut arasında pozitif yönde anlamlı ($r=0,275$, $p<0,01$) bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, duygusal farkındalıklar ile davranışsal boyut arasında da ($r=0,318$, $p<0,01$) pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Diğer taraftan duygusal farkındalık ile duygusal boyut arasında istatistiksel anlamda herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Tablo 1: Boyutlar Arası Korelasyon Bulguları

	Faktör Ortalama Değerleri (Mean)	Cronbach Alpha		Duygusal Farkındalık	Duyguların Kullanımı	Empatik Duyarlılık	Duygusal Düzenleme /Yönetim	Zihinsel Boyut	Duygusal boyut	Davranışsal Boyut
Duygusal Farkındalık	3,5946	.78	P,	1						
			Anl.							
Duyguların Kullanımı	4,0262		P,	,275(**)	1					
			Anl.	,000						
Empatik Duyarlılık	3,6653	.74	P,	,181(*)	,470(**)	1				
			Anl.	,012	,000					
Duygusal Düzenleme /Yönetim	3,8612		P,	,429(**)	,655(**)	,352(**)	1			
			Anl.	,000	,000	,000				
Zihinsel Boyut	3,7300	.74	P,	,275(**)	,392(**)	,270(**)	,477(**)	1		
			Anl.	,000	,000	,000	,000			
Duygusal boyut	3,3694		P,	,127	,209(**)	,200(**)	,212(**)	,296(**)	1	
			Anl.	,078	,004	,005	,003	,000		
Davranışsal Boyut	3,5557		P,	,318(**)	,409(**)	,294(**)	,479(**)	,595(**)	,429(**)	1
			Anl.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

Araştırmanın hipotezlerinin sınanması için duygusal boyutları (bağımsız değişkenler) ile iletişim becerisi (bağımlı değişken) arasında regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bu analiz ile duygusal zekâ boyutlarının bireylerin iletişim becerileri üzerindeki etkisini mevcut örneklem bazında tespit edebilmek amaçlanmıştır.

Tablo 2: Boyutlar Arası Regresyon Analizi

Model	Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken	R ²	Beta	Anl.
1	Duygusal Farkındalık	İletişim Becerileri	.283	,077	,261
	Duyguların kullanımı			,108	,217
	Duygusal Düzenleme			,124	,078
	Empatik Duyarlılık			,354	,000
ANOVA testi: F= 18,547; p<0,001					

Regresyon modelindeki R² determinasyon katsayısı değerine göre, iletişim becerilerindeki değişkenliğin %28,3'ü dört bağımsız değişken (duygusal zekâ boyutları) tarafından açıklanabilmektedir. Hesaplanan F değeri 0,001 düzeyinde (p<0,01) geçerlidir. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki tüm ilişkiler anlamlı değildir. Bulgulara göre, iletişim becerileri istatistiksel olarak da anlamlı düzeyde duygusal zekâ boyutlarından sadece

empatik duyarlılık boyutundan etkilenmektedir. Diğer bağımsız değişkenlerin etkileri anlamlı görülmemiştir. Örnekleme oluşturan öğrencilerin empatik duyarlılık özelliklerindeki bir birimlik artış, diğer bağımsız değişkenler sabit kalmak şartıyla, iletişim becerileri üzerinde 0,354 birimlik artış sağlamaktadır. Bu anlamda bireylerin kendilerini ifade etmeleri ve diğer insanları anlayabilme yetenekleri iletişim becerileri üzerinde etkili bir unsur olarak gözükmektedir. Rasyonel bir mantıkla da anlamlı bir bulgu olarak görülebilecek bu sonuç ile birlikte bireylerin diğer bireyleri anlaması ve onlara kendini doğru iletişim noktalarından ifade edebilmesi özelliğinin etkin bir şekilde kurulabilecek iletişimde ne kadar önemli olduğu veriler ile de doğrulanmıştır. Diğer taraftan, %95 güven aralığında anlamlı olmasa dahi ortaya çıkan bulgulardan bir yorum yapmak gerekirse empatik duyarlılık özelliğinden sonra sırasıyla bireylerin duygularını düzenleme özelliği, duygularının kullanımı ve duygusal farkındalıkları iletişim becerileri üzerinde etkilidir.

5. SONUÇ

Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâları ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin test edilmeye çalışıldığı bu çalışmanın sonuçlarına göre; duygusal zekanın alt boyutları ile iletişim becerisinin alt boyutları arasında korelasyon analizi sonuçlarına göre pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu sonucu çıkmıştır. Ancak Tablo 1.'de de görüldüğü üzere, korelasyon katsayıları genel olarak pozitif anlamlı olup zayıftır. Buna göre çalışmanın modeli doğrultusunda oluşturulan H1, hipotezi kabul edilmiş, H2, H3, H4 hipotezleri ise reddedilmiştir. Buna göre regresyon analizi sonuçlarına göre; iletişim becerileri istatistiksel olarak da anlamlı düzeyde duygusal zekâ boyutlarından sadece empatik duyarlılık boyutundan etkilenmektedir. Diğer bağımsız değişkenlerin etkileri anlamlı görülmemiştir. Ancak araştırmanın ölçmeye çalıştığı duygusal zeka ve iletişim becerileri boyutları arasında beklenen gibi pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Örneklemin ölçeklerin alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki korelasyon incelendiğinde, her iki ölçeğin tüm alt boyutlarından alınan puanlar arasındaki korelasyonun düşük düzeyde, pozitif ve anlamlı olduğu görülmektedir. Sadece duygusal zekanın duygusal farkındalık boyutu ile iletişim becerisinin duygusal boyutu arasındaki korelasyon katsayısı ($r=0,127$, $p<0,01$) pozitif anlamlı olup çok zayıf çıkmıştır.

Bulgulara göre empati olgusunun iletişim yapısı üzerine etkisi istatistiksel olarak da söylenebilmektedir. Bu bağlamda bireylerin birbirlerini anlayabilmesi ve kendilerini daha iyi ifade edebilmeleri iletişim becerisinin önemli bir gereğidir. Bireylerin empatik duyarlılıklarına önem vermeleri iletişim becerilerini geliştirebilmek adına gerekli olabilmektedir.

Korelasyon bulguları kapsamında boyutlar arası en kuvvetli ilişki duygusal zeka boyutlarından duyguların düzenlenmesi ve yönetimi ile iletişim becerileri boyutlarından davranışsal boyut arasında görülmektedir. Bireyler duygularını doğru düzenleyip, hayatlarında bu duyguları olumlu

yönde doğru kullanabildikleri düzeyde iletişim davranışları da o kadar etkili gerçekleşebilecektir.

Araştırmanın genel bazda önerebilecekleri şu şekilde ifade edilmiştir.

- Yöneticilik eğitimi veren üniversitelerde ve örgütlerin hizmet içi eğitim programlarında, duygular, duyguların yönetilmesi, duygusal zekâ ve iletişim becerileri konularına yer verilebilir.
- Üniversitelerde öğrencilere duygusal zekâlarını geliştirmeye yönelik dersler verilebilir. Yine üniversite öğrencilerine, sosyal ilişkileri geliştirici ortamlar sunmak, onların birbirleri ile yakınlaşmasını ve arkadaş ortamlarına katılmasını sağlayacaktır.
- Öğrencilerin duygusal zekâ ve iletişim becerilerine ilişkin yeterlilikleri ve bunları etkileyen çeşitli değişkenlere ilişkin daha geniş kapsamlı çalışmalar yapılmalıdır. Ayrıca, benzer araştırmaların, duygusal zekânın diğer boyutlarında, farklı iş kollarında ve farklı araştırma evrenlerindeki yönetici ve diğer çalışanlar üzerinde de yapılması, sonuçların karşılaştırılmasına imkân sağlayacağından önemlidir.

KAYNAKÇA

1. AKYURT, N., ÖZNAZ, D., BALIKÇI M. , ŞEKERCİOĞLU, Y., SARI, O., ALTIKARDEŞ, A., BEKİROĞLU, N. (2009), “Mesleki Eğitimde İletişimin Önemi ve Marmara Üniversitesi Örneği”, *I. Uluslararası V. Ulusal Meslek Yüksekokulları Sempozyumu*, 27-29 Mayıs, Konya, s.2372-2392.
2. AUSTIN, E. J., SAKLOFSKE, D. H., HUANG, S.H.S., MCKENNEY, D., “Measurement of Trait Emotional Intelligence: Testing and Cross-Validating A Modified Version of Schutte et al.’s (1998), Measure”, *Personality and Individual Differences*, C.36, 2004, s.555–562.
3. CHAN, David W. (2004), “Perceived Emotional Intelligence and Self-Efficacy Among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong”, *Personality and Individual Differences*, 36, s. 1781–1795.
4. CİHANGİR, Z. (2004), *Kişilerarası İletişimde Dinleme Becerisi*, Nobel Basımevi. Ankara.
5. CÜCELOĞLU, D. (1997), *Yeniden İnsan İnsana*, İstanbul, Remzi Kitapevi.
6. Demirci, E. E., (2002), İletişim Becerileri Eğitiminin Merkez Eğitim Merkezi’ne Devam Eden Genç İşçilerin İletişim Becerilerini Değerlendirmelerine Etkisi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. (*Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*).
7. DENİZ, İ. (2003), *İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi*, , Yayınlanmamış

- Yüksek lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
8. DİLEKMAN, M., BASCI, Z., BEKTAS, F. (2008), “Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerisi”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi / Journal Of Graduate School Of Social Sciences*, Cilt 12, Sayı 2 , s.223-231
 9. DRUSKAT, V. U., SALA, F., MOUNT G., (2006), *Linking Emotional Intelligence And Performance At Work Current Research Evidence with Individuals and Groups*, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, Mahwah, New Jersey London.
 10. ERSANLI, K., BALCI, S. (1998), “İletişim Becerileri Envanterinin Geliştirilmesi. Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması”, *Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi*, Eylül, 10 (2), s.7-12.
 11. GOLEMAN, D.P. (1995), *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ for Character, Health and Lifelong Achievement*, Bantam Books, New York.
 12. GOLEMAN, D.P. (1996), *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?* İstanbul: Varlık Yayınları (Derleyen: Beceren, E./Aralık, 2004).
 13. GRANVOLD, D. K. (1994), *Cognitive and Behavioral Treatment*, California: Brooks-Cole Company.
 14. HARGIE, O., DICKSON, D. (2004). “Skilled Interpersonal Communication: Research”, <http://e-dergi.atauni.edu.tr/index.php/SBED/article/viewFile/548/540> s. 223-231, E.T. 12.12.2010
 15. JOHNSON, D. W. (1993), *Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization*. Boston: Allyn and Bacon, 15. Edition.
 16. KORKUT, F.(2004), *Okul Temelli Önleyici Rehberlik ve Psikolojik Danışma*. Ankara: Anı Yayıncılık.
 17. MAYER, J.D. SALOVEY, P., CARUSO, D.R.,(2004) “Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implications”, *Psychological Inquiry*, C.15, N.3, s.197-215.
 18. MAYER, J.D., SALOVEY, P. (1997), “What is Emotional Intelligence?” In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, New York: Basic Books, s.3-31.
 19. ÖZER, A. K., (2000), *İletişimsizlik Becerisi*, İstanbul Sistem Yayıncılık.
 20. ÖZERBAŞ, M. A., BULUT, M., USTA, E., (2007), “Öğretmen Adaylarının Algıladıkları İletişim Becerisi Düzeylerinin İncelenmesi”, *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)* Cilt 8, Sayı 1, s. 123-135.

21. PARTHASARATHY, R., (2009) “Emotional Intelligence and the Quality Manager Beauty and the Beast?”, *The Journal For Quality & Participation January*.
22. SALOVEY, P. , MAYER, J. D. (1990), “Emotional intelligence. Imagination”, *Cognition and Personality*, 9, s. 185-211.
23. SCHUTTE N. S. , MALOUFF J. M., HALL L. E., HAGGERTY D. J., COOPER J. T. , GOLDEN C. J., DORNHEIM L. (1998), “Development And Validation of A Measure of Emotional Intelligence”, *Personality and Individual Differences*, 25, s.167-177.
24. SCHUTTE N. S., MALOUFF J. M., BOBIK C. and OTHERS, (2001) “Emotional Intelligence and Interpersonal Relations”, *The Journal of Social Psychology*, 141 (4), s.523-536.
25. STEIN, S. J., (2009) *From Individual to Organizational Emotional Intelligence*, Handbook for Developing Emotional and Social Intelligence Best Practices, Case Studies,and Strategies, Pifeiffer Editor:James m. Kouzes, United States of America, Theory and Practice, London : Roudlege
26. THOMPSON, H. L., (2009) *Emotional Intelligence, Stress, and Catastrophic Leadership Failure*, Handbook for Developing Emotional and Social Intelligence Best Practices, Case Studies,and Strategies, Pifeiffer Editor: James M. Kouzes, United States of America,