



ETKİN BİR İLETİŞİM SÜRECİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ROLÜ VE ÖNEMİ

(Araştırma Makalesi)

Murat BULUT*

Öz

Kişilerin duygusal zekâlarını etkin olarak kullanabilmeleri için, duygularını beden dili ve ses özelliklerini kullanarak iletebilmeleri, diğer bir deyişle etkin bir iletişim süreci gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Duygusal zekâsını ve iletişim yeteneklerini işlevsel kullanan kişiler, karşılıklı interaktif bir iletişim sürecine girmektedirler. Duygusal zekâ ve iletişim becerilerini kullanabilme yeteneği, kişisel ve toplumsal ilişkilerde ve çalışma hayatında başarıyı yakalayabilme açısından oldukça önem arz etmektedir. Duygusal zekâsı düzeyi yüksek olan bireyler, etkin bir iletişim sürecinde, duygusal zekâsı düşük olan bireylere göre daha başarılı olmaktadır. Bu nedenle çalışmada, duygusal zekânın olgusu ile etkin bir iletişim süreci içerisindeki önemi incelenerek, duygusal zekâ ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu nedenle duygusal zekâ ve iletişim arasındaki etkileşim ifade edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Etkin iletişim, Duygu, Zekâ, Duygusal zekâ.

The Role And Importance Of Emotional Intelligence In An Effective Communication Process

Abstract

In order for people to use their emotional intelligence effectively. They need to be able to convey their emotions using body language and voice features, in otherwords, they need to communicate effectively. In this direction, people who use their emotional intelligence and communication skills effectively engage in a mutual interactive communication process. The ability to use emotional intelligence and communication skills is very important in terms of achieving success in personal and social Relationships and working life. Individuals with high emotional intelligence are more successful in an effective communication process than individuals with low emotional intelligence. Therefore, in this study, it is aimed to reveal the relationship between emotional intelligence and communication skills by examining the phenomenon of emotional intelligence and its importance in an effective communication process. In this direction, the concepts of emotional intelligence and communication have been examined in the or etical frame work and the relationship between them has been tried to be revealed.

Keywords: Communication, Effective communication, Emotion, intelligence, Emotional intelligence.

1. Giriş

Etkin bir iletişim süreci, oldukça dinamik olan çevre koşullarına uyum sağlamak açısından önemlidir. Bu sürecin istenen düzeyde ve şekilde gerçekleştirilebilmesi için bireylere ait duyguların etkin bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Duygularını kontrol edebilen bireylerin duygusal zekâ düzeyleri yüksektir. Duygusal zekâ açısından, duygu yönetimi, duyguların kontrolü ve bireylerin duygularını anlayabilme ve kavrayabilme yeteneği oldukça önemlidir. Duygusal zekâ bireylerin diğer insanları anlama, kendini anlatma becerisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal zekâ olgusu kişilerin kendilerinin veya başkalarının sahip oldukları anlama becerilerini kapsayan bir süreci ifade etmektedir.

* Öğr. Gör., Giresun Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü, bulut1973@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-9899-6456>

Bu süreç içerisinde duyguların istenen yönde etkin yönetimi veya kontrolü önemli bir yere sahiptir. Duygusal zekâ; kişinin kendisinin veya başka kişilerin duygusal durumlarını veya hareket tarzlarını anlayabilme ve yönetebilme yeteneğidir. Kişilerin duygusal zekâlarını etkin olarak kullanabilmeleri için duygularını beden dili ve ses özelliklerini kullanarak iletebilmeleri, diğer bir deyişle dinamik bir iletişim süreci ortaya koymaları önemlidir. Bu açıdan etkin iletişim becerilerinin kişiler arası sorunların çözümünde, bilgi, düşünce ve arzuların etkin bir şekilde aktarımında önemli olduğu açıktır. İnsanların karşılıklı duygusal paylaşım sürecine girmesi ve bunun farkında olmasını sağlayan duygusal zekâ etkin bir iletişim süreciyle, birbirlerini daha iyi anlayabilmeyi sağlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında, bireylerin kendi aralarında duygu ve düşüncelerinin sağlıklı bir şekilde aktarımı, etkin bir iletişim süreciyle mümkün olmaktadır. Bu nedenle çalışmada, duygusal zekânın olgusu ile bu olgunun etkin iletişim süreci içerisindeki önemi incelenerek, duygusal zekâ ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amaçlanmıştır.

1.1. İletişim

İletişim değişen bir olgudur. İletişim sözcüğü Latince kökenlidir. Orijinali Communicare olan kavram, dilimizde iletişim, haberleşme veya bildirişim şeklinde ifade edilmektedir. İletişimde kavramın temelini duygu ve düşünce alışverişi oluşturmaktadır. Burada temel görev anlatmaktır. İletişim bilgi üretmek, üretilen bilgiyi aktarmak ve bu bilgiyi anlamlandırma sürecidir (Dökmen, 2003). Bu nedenle iletişim bireyler arasındaki ilişkilerin temelini oluşturmaktadır. İletişim olgusu bireylerin hayatlarının her noktasında etkili olmaktadır (Erciş, 2010). İletişim simgeler aracılığıyla, bilgilerin, fikirlerin ve duyguların kaynak tarafından alıcıya iletilmesi sürecini kapsamaktadır (Bülbül, 2001). İletişim amaçları gerçekleştirmeye ilişkin sözcükleri ve simgeleri kullanmaktadır (Salovey, 1990).

İletişim süreci mevcut iletiyi anlaşılır şekilde alıcıya göndermeyi içermektedir. İletişim, kaynağın gönderdiği ileti ile başlamaktadır. Alıcı, kaynağın gönderdiği iletiyi çözümleyerek, mesajı geri bildirim şeklinde dönüt haline getirirse iletişim süreci tamamlanmış olmaktadır (Erciş, 2010).

Türk Dil Kurumu tarafından iletişimin çeşitli tanımları yapılmıştır. Bu tanımlar şu şekilde ifade edilmektedir (Türk Dil Kurumu [TDK], 2017).

- İletişim duyguların aktarımıdır,
- Düşünce veya bilgilerin etkin aktarımıdır,
- Bildirişimdir,
- Etkin haberleşmedir,
- İletişim sürecini ifade eder,
- İletişim araç ve gereçlerinden faydalanarak kişiler arasındaki iletidir,
- Bilgi ve deneyim alışverişidir.

1.1.1. İletişim sürecinin temel ögeleri

İletişim süreci mesajları iletme çalışmalarının tamamını kapsamaktadır. Bu süreç mesajları iletme için kullanılan simgesel şifreleri içeren ögeler aracılığıyla gerçekleşmektedir. İletişim sürecinin temel ögeleri genel hatlarıyla aşağıdaki gibi ifade edilmektedir (Erdoğan, 1990);

Kaynak (Gönderici). İletişim sürecinde, iletişim sürecini başlatan, iletiyi veya mesajı gönderendir. Gönderici bir birey, grup, topluluk veya kurum ve kuruluşlar olabilir. Bunlar mesajın ilk ana kaynağını oluşturmaktadır Burada gönderici iletişimi başlatan kaynak pozisyonunda olmaktadır.

Mesaj (İleti). Mesajda bilgilerin, duygu ve düşüncelerin kodlanarak aktarılması söz konusu olmaktadır. Mesajlar sözlü, sözsüz ve yazılı olarak sınıflandırılmaktadır. Mesajlar alıcıya aktarılma işlevi gören imge veya semboller olarak tanımlanmaktadır. İleti, alıcının birden çok duyu organına yönelik olabilir. Aynı zamanda, görsel ve işitsel de olabilir. Bu süreçte, iletiler alıcılara geri besleme/dönüt fırsatı sunmaktadır. İletiler görsel anlatım ve sözel anlatım şeklinde olabileceği gibi, beden dili kullanılarak, imgelerle veya sembollerle aktarılabilmektedir.

Simgeler veya Semboller. Simgeler veya semboller, bireylerin geliştirdiği bir olgudur. Simgeler veya semboller bir anlamı ifade eden veya anlatan her şey olabilmektedir. Bireyler semboller aracılığıyla anlatımlarını veya iletme istedikleri bilgi ve düşüncelerini güçlendirerek aktarmaktadır (Koçel, 2001).

Kanal. Kanal kaynağın kodladığı iletiyi alıcıya sunmaktadır. Diğer bir deyişle, bir araçtır olarak, iletinin kaynaktan alıcıya akışını sağlamaktadır. Kanal iletişim sürecinin şekillenmesinde ve anlam kazanmasında önemli bir işlev görmektedir. Radyo, televizyon, internet, gazete, sosyal medya gibi iletişim araçları önemli kanal mecraları olarak kullanılmaktadır.

Hedef veya Alıcı. İletişim süreci kişiler arası bir süreci ifade etmektedir. Bu süreçte kaynak ve alıcı vardır. Alıcılar kaynağın gönderdiği iletilerin muhatabı olan birey, grup veya kitlelerdir. Alıcı, bir kişi ya da grup olabilmektedir.

Kodlama ve Kod Açma. Sunulan bilgilerin, mesajlar şekline dönüştürülmesi kodlama olarak ifade edilmektedir. Gönderilen mesajı bir semboller seti şekline dönüştürmektedir. İletiyi içeren anlamların alıcının anlayabileceği biçimde kodlanması gerekmektedir (Gürgen, 2003).

Geri Bildirim/Dönüt. Geri bildirim/dönüt alıcının mesaja olan tepkisini kaynağın öğrenmesi sürecini ifade etmektedir. Bu sürecin meydana gelmemesi, iletişimin tek taraflı olmasına neden olmaktadır. İletinin alıcıya ulaşmış ve şiddeti, mesajın dönüt haline dönüşmesi ile bilinmektedir. Bu açıdan dönüt büyük bir öneme sahiptir. İletişim döngüsünün oluşması ve süresi geribildirim ile ortaya çıkmaktadır.

Paylaşılan Anlam. Paylaşılan anlam, iletiyi alanlar ile iletiyi gönderenlerin mesajı istenen şekilde anlamlarıyla ortaya çıkmaktadır.

Ortam. Ortam, iletişim ortamını ifade etmektedir. Ortam iletişim etkinliğinde oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Aynı zamanda, ortam, iletişimin içeriğini ve kalitesini doğrudan etkilemektedir. Ortam birçok çeşitli şekillerde ifade edilmektedir. Ortamın çeşitleri şunlardır;

- Fiziksel ortam: iletişimin yapıldığı mekânı ifade etmektedir,
- Kronolojik ortam: iletişim sürecini ortaya koymaktadır,
- Kültürel ortam: iletişimi gerçekleştiren kişilerin kültürel ve etnik geçmişini sunmaktadır,
- Sosyal ortam: iletişimde insanların birbirleriyle ilişkilerini ifade etmektedir.

Gürültü. Gürültü iletişim sürecinde meydana gelen olumsuz durumları veya diğer bir deyişle, mesajın iletilmesinde, kanallarda ortaya çıkan karışıklığı ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle, iletişim sürecini engellemeye yönelik istenmeyen durumları yansıtmaktadır. Bu nedenle gürültü, etkili iletişimin engelleyen bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

1.2. İletişim Sürecinin İşleyişi

1.2.1. Tek yönlü iletişim

Bu model iletişimin tek taraflı olması anlamına gelmektedir. Bu modelde iletiyi aktaran tarafa yoğunlaşmaktadır. Bu model aynı zamanda doğrusal iletişim modeli olarak adlandırılmaktadır. Bu modelde genellikle kaynağı tek, alıcıyı çok sayıda insan oluşturmaktadır. Bu modelde alıcının geri bildirimde bulunması söz konusu olmamaktadır.

1.2.2. Çift yönlü iletişim

Tek yönlü iletişim genellikle iletişim sürecinde yetersiz kalmaktadır. Buna karşın çift yönlü iletişim teknik ve yönetsel açıdan etkin bir süreci oluşturmaktadır. Bu modelde eylem modeline kaynaktan gönderilen mesajı alan alıcı, mesajı yollayana bir başka iletiyle cevap vermektedir. Burada ilk olarak kaynak mesajı yollamaktadır. Bu aşama tamamlandıktan sonra alıcı iletiyi çözümlenmektedir. Çözümlenen mesaj yeni bir ileti şeklinde geri bildirim veya dönüt olarak kaynağa gönderilmektedir. Böylece iletişim döngüsü meydana gelmektedir.

1.2.3. Etkileşimli model

İnteraktif bir iletişim modelidir. Bu modelde ileti paylaşımı etki-tepki, neden-sonuç odaklıdır. İletişimi gerçekleştiren taraflar karşılıklı ve etkileşimli ileti alışverişi gerçekleştirmektedir. Etkileşimli modelde, iletişim kesintisiz devam etmektedir. Burada ileti alışverişi eş zamanlı olmaktadır.

1.2.4. Uzlaşmacı iletişim modeli

Bu modelde iletişimi gerçekleştiren kişiler iletileri iç dünyalarında anlamlandırmaktadırlar. Bu anlamlandırma sürecinde, mesaj doğru olarak anlaşılabilir veya ileti alıcının gönderdiği anlamıyla veya şekliyle algılanabilir. Bu noktada orijinal veya anlaşılması istenen anlam tarafların görüşmesiyle ortaya çıkmaktadır.

1.3. Duygusal Zekâ

Teknolojinin hızlı bir şekilde gelişimi ve değişimi, insanoglunun tüm davranış şekillerini ve başarısını yakından etkileyen ve birbirlerini tamamlayan duygu ve zekâ kavramları arasındaki etkinliği daha çok pekiştirmektedir. Duygusal zekânın, kavram olarak 1920’li yıllarda ortaya çıktığı bilinmektedir. Bu kavramın ilk olarak Thorndike ile ortaya çıktığı ve resmi olarak literatüre 1990 yılında Mayer ve Salovey’ in makaleleriyle girdiği bilinmektedir (Hein, 2003). Kavram 1995 yılında psikolog Daniel Goleman’ın yayınladığı “Duygusal Zekâ” adlı kitapta yer almaktadır. Kitabın bu kavramı çok sattığı için popüler hale getirdiği ifade edilmektedir (Staff, 2001).

Goleman (2001), duyguyu kavramı için bir his veya hareket eğilimi şeklinde kullanmaktadır. Burada, duygu belirli bir hisse ait belirli düşünceleri ifade etmektedir. Türk Dil Kurumu duygu kavramını şu şekilde tanımlamaktadır (TDK, 2015):

- Duygu,
- Duyularla algılama,
- His,
- Olayların ve kişilerin iç âleme yönelik harekete geçirdiği izlenim,
- Önsezi,
- Sosyaliteyi estetik olarak ortaya koyma bilinci,
- Manevi hareketlilik.

Zekâ kavram itibariyle, kavramlar ve algılar aracılığıyla nesnelere arasındaki ilişkiyi kavrayabilme yeteneğini (Karabulut, 2012) ve soyut düşünebilme ve yargılayabilme becerisini ifade etmektedir. Zihinsel işlevleri harekete geçirebilme gücünü vurgulamaktadır (Otacıoğlu, 2009). Zekâ kişiyi başka olgulardan farklı kılan en değerli özellik olarak ortaya çıkmaktadır (Salopek, 1998). Bu nedenle zekâ olgusunun, duygusal zekâ kavramının ortaya çıkmasında rolü büyük oldukça önemli hale gelmektedir (Salovey & Mayer 1990).

Duygusal zekâ bireyin kendinin ve diğer insanların duygularını anlama, bu duyguları iyi analiz edebilme yeteneğidir. Buna ilişkin edinilen tüm bilgileri kendi hareket tarzlarını şekillendirmede kullanabilme kabiliyeti şeklinde tanımlanmaktadır. Goleman (1998)’a göre duygusal zekâ, bireyin kendisini harekete geçirebilmeyi içeren ve başkalarının ne hissettiğini anlayabilme becerisini yansıtmaktadır. Başka bir deyişle, duygusal zekâ bireyleri anlama ve yönetme yeteneği olarak ifade edilmektedir (Wong & Law, 2002). Kişisel boyutta ele alındığında duygusal zekâ;

- Kişilerin amaçlarını gerçekleştirmesinde,
- Hayata dair bir tatmin sağlanmasında,
- İlişki yönlü yeteneklerde,

- Performans sunumunda,
- Sorun çözümede,
- Etkin karar aşamasında,
- Vizyon yönetiminde etkin olan bir zekâ boyutudur (Kemper, 1999).

Gardner'e (1983) göre duygusal zekâ, bütünleştirici yetenekleri ortaya koymaktadır. Duygusal zekâ, bireylerin duygularının ve yeteneklerinin farkında olmasını sağlamaktadır. Aynı zamanda, duygusal zekâ, söz konusu yetenekleri hayata yön vermede bir kaynak şeklinde ortaya koyma yeteneğini ifade etmektedir (Wells, 2000).

Duygusal zekâ, temelde iki yetkinlikten ve birçok alt boyuttan meydana gelmektedir. Bu yetkinliklerin ilki kişisel, diğeri sosyal yetkinliktir. Bu yetkinlikler yanında, duygusal zekânın alt boyutlarından söz edilebilir. Duygusal zekânın alt boyutlarını şu şekilde ifade etmek mümkündür (Petrides, 2000);

Kendi Duygularını Anlama. Bireyin kendine ait duygularını derinlemesine analiz edebilmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu açıdan bireyin duygularının iyi ve kötü yönlerini bilmesi olarak tarif edilmektedir. Duygularının sınırlarını anlaması olarak ifade edilmektedir.

Duyguları Yönetme. Kişinin duygularını yönetebilmesidir. Bireylerin duygularını kontrol edebilmesi oldukça güç olmaktadır. Bu açıdan bireyin, tüm yabancı etkilere ve değişimlere karşı duygularını yönetebilmesi gerekmektedir. Duygularını kontrol edebilen bireyler sosyal hayatta ve iş yaşamında daha başarılı olmaktadır.

Empatik olma. Başkalarının fikir ve duygularını anlamaya çalışmak bir erdemdir. Bu açıdan empati için bireyin hareket tarzını karşıdaki kişinin ruhsal durumlarına göre ayarlama becerisini ortaya koyabilme yetisi tanımı yapılmaktadır.

Duygusal zekânın birtakım özellikleri vardır (Steve, 2003). Bu bağlamda Steve duygusal zekâ düzeyi yüksek bireylerin sahip olduğu özellikleri şu şekilde ifade etmektedir;

- Pozitif bir davranış şekline sahiptirler,
- Empati yetenekleri daha fazladır,
- Hayata bakış açıları daha olumludur,
- Ruhsal açıdan daha sağlıklıdırlar,
- Fiziksel olarak iyidirler,
- Paylaşımı severler,
- Duyguya ilişkin detayı iyi bilirler,
- İçsel açıdan daha bilinçlidirler,
- Özgüvenleri daha yüksektir.

1.4. İletişim ve Duygusal Zekâ İlişkisi

Bireylerin gerek sosyal yaşam ve gerekse özel yaşamlarında başarıyı ve mutluluğu yakalamaları, muhatap olduğu diğer insanlarla iyi ilişkiler kurabilme becerisine bağlı olmaktadır. Bu oldukça zordur. Diğer bir deyişle bu başarı ve mutluluk, bireyin duygusal ve bilişsel zekâ seviyesine bağlı olmaktadır (Bolton, 2003). Duygusal zekâ iletişim yeteneklerini ön plana çıkarmaktadır. Bu süreçte, duygusal zekâ beden dili için oldukça önemli görünmektedir. Beden dilini etkin kullanma duygusal zekânın bir yansıması olmaktadır. Kişilerin duygu ve düşüncelerini anlama veya etkin anlatma yeteneği, ilişkilerde bireylere önemli faydalar sağlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında, duygusal zekâ etkin iletişimin düzeyini ve kalitesini etkilemektedir. Duygusal zekânın iletişim becerilerini geliştirebilmenin önemli bir destekçisi olduğu açıktır. Bununla beraber duygusal zekâ başarıyı ve tatmin olmayı destekleyen empatik iletişimin gücünü belirlemektedir. Bireylerin iletişim becerilerinin seviyesi ile duygusal zekâ seviyesinde büyük oranda bir etkileşimin vardır. Bu olgu bireysel ve toplumsal ilişkilerin tümünden, iş hayatına kadar tüm iletişimsel süreçleri ortaya koymaktadır. İletişimde hedef, kaynağın gönderdiği iletileri, alıcının anlaşılmasını istenen düzeyde anlamasını sağlamaktır. Burada etkili iletişim önemlidir. Bu noktada devreye duygusal zekâ becerileri girmektedir.

Duygusal zekâsı yüksek bireyler, sosyal çevrelerindeki üyelerle istenen düzeyde etkin iletişimi gerçekleştirmektedirler. Bu bireylerin sosyal ilişkiler ağını genişletmelerine neden olmaktadır. Duygusal zekâ çalışma hayatında ve sosyal ilişkileri koordine etmede yer alan tüm ilişkilerinin niteliğini de etkilemektedir.

Duygusal zekâ düzeyleri yüksek olan bireylerin iletişim becerileri açısından sağladığı faydalar açısından bakıldığında, duygusal zekâ düzeyleri yüksek olan bireyler (Segal, 2008);

- Düşünsel yetenekleri farklıdır,
- Rasyonel karar düzeyleri yüksektir,
- Başarılı bir zaman yönetimi,
- Yüksek performans düzeyi,
- Yüksek düzeyde iletişim kurma yeteneği,
- Başarılı empati kurabilme yeteneği,
- Rasyonel stres yönetimi,
- Pratik problem çözme yeteneğine sahip olmaktadır.

1.4.1. İçsel iletişim ve duygusal zekâ

Bireylerin ruhsal dünyaları, hislerinin yoğunluğu iç dünyalarına ilişkin boyutların genişliği içsel iletişimin güçlü bir tarafını oluşturmaktadır. Bireylerin kendi iç dünyalarındaki ileti yoğunluğu içsel iletişimin ve dış dünyadaki iletişim boyutunu belirlemektedir. Kişinin çevresiyle gerçekleştireceği

iletişim ilk olarak içsel olarak başlamaktadır. Bireyin iç dünyasında değerlendirme işlevi dış dünyadaki, hareket tarzını şekillendirmektedir. Bu nedenle, iç dünyanın boyutunu belirleyen temel güçlerin en önemlilerinden biri duygusal zekâ olarak ortaya çıkmaktadır. Çünkü bilişsel zekâ, duygusal zekâ olmadığında sağlıklı rasyonelliğini yitirmektedir. İsteneni elde etmek için duygusal zekânın önderliğine ihtiyaç duyulmaktadır. Duygusal zekâ kişinin iç dünyasında meydana gelen duyguların eyleme geçmesinde ve bunun dış dünyadaki iletişim sürecini tetikleyen güçlü bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.4.2. Kişiler arası iletişim ve duygusal zekâ

Kişiler arası iletişim bireylerin bilginin karşılıklı aktarılması, çözümlenmesi ve kavranmasıyla ortaya çıkmaktadır. Kişilerarası iletişimde sözlü veya sözlü olmayan karşılıklı bilgi ve deneyim alışverişi önemlidir. Kişiler arası iletişim bireylerin olumlu duyguları taraflarda duygusal etkileşimi tetiklemekte ve performanslarını arttırmaktadır. Şüphesiz bu hareket tarzını destekleyen en güçlü etken duygusal zekâdır.

Duygusal zekâ açısından duygu iletişimi için olması gereken özellikler şu şekilde ifade edilmektedir (Saarni, 2001):

- Empati,
- Duygusal iletişim,
- Rasyonel anlamlandırma,
- Zengin sözlük çeşitliliği,
- Tüm iletişim tekniklerini her yönüyle kullanabilme,
- Olumlu farkındalık,
- Anlayış ve onaylama.

Araştırma Etiği

Bu çalışma; etkin bir iletişim sürecinde duygusal zekânın rolü ve önemini belirlemek amacıyla yapılan özgün bir çalışma olup, çalışmanın yazım sürecinde bilimsel ve etik kurallara uyulmuştur.

2. Sonuç ve Öneriler

Gerek bireysel ve gerekse toplumsal açıdan mutluluğun ve başarının yakalanması, bireylerin duygularını ve davranışlarını etkin yönetebilmelerine bağlıdır. Bireylerin duygularını ve davranışlarını etkin yönetebilmelerinde etkin güç duygusal zekâdır. Duygusal zekâ bireylerin, kurumların ve toplumların performansını artırmada en etkili araçtır. Dolayısıyla duygusal zekâ ve iletişim birbirini tamamlayan bir bütündür. Duygusal zekâ iletişim yeteneklerini ön plana çıkarmaktadır. Beden dilini etkin kullanma duygusal zekânın bir yansımasıdır. Kişilerin duygu ve düşüncelerini anlama veya etkin anlatma yeteneği, ilişkilerde bireylere önemli faydalar sağlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında, duygusal zekâ etkin iletişimin düzeyini ve kalitesini etkilemektedir. Duygusal zekânın iletişim becerilerini

geliştirebilmenin önemli bir destekçisi olduğu açıktır. Duygusal zekâsı yüksek bireyler sosyal çevrelerindeki üyelerle istenen düzeyde etkin iletişimi gerçekleştirebilmelidirler. Bu bireylerin sosyal ilişkiler ağını genişletmelerine neden olmaktadır. Duygusal zekâ çalışma hayatında ve sosyal ilişkileri koordine etmede yer alan tüm ilişkilerinin niteliğini de etkilemektedir. Kişiler arası iletişimde bireylerin olumlu duyguları, taraflarda duygusal etkileşimi tetiklemekte ve performanslarını arttırmaktadır. Şüphesiz bu hareket tarzını destekleyen en güçlü etken duygusal zekâ olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çalışmada elde edilen bulgular neticesinde, etkin bir iletişim sürecinde duygusal zekânın rolü ve önemine yönelik olarak şu önerilerde bulunulabilir;

- İstenen düzeyde bir iletişim sürecinin etkin bir şekilde oluşturulması için öncelikle ilgili bireylerin duygusal zekâ yetenek ve yeterliliklerini geliştirilmesi yönünde çalışmaların yapılması gerekmektedir.
- Bireylerin duygusal zekâ yeterliliklerini geliştirmeye yönelik eğitimler için gerek yetersiz güdülenme gerekse diğer sebeplerden dolayı hazır olup olmadığının değerlendirilmesi gerekmektedir.
- Bireylerin iletişimsel yeteneklerinin gelişimi açısından empati yeteneklerinin boyutu önemlidir. Bu nedenle empati yeteneklerinin gelişimine yönelik eğitimlerin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi gerekmektedir.
- İlgili bireyler zengin sözlük çeşitliliği kullanabilme yeteneğine sahip olmalıdır. Bu nedenle söz konusu gelişimlere ilişkin etkin uygulamalara önem verilmelidir.
- Etkin bir iletişim süreci açısından, tüm iletişim tekniklerini her yönüyle kullanabilme önemlidir. Bu tekniklerin her yönüyle öğrenilmesi ve bu açıdan belirli bir yetenek düzeyinin oluşturulması gerekmektedir.
- Başarılı bir zaman yönetimi yeteneğinin geliştirilmesi açısından gerekli tüm uygulamaların gerçekleştirilmesi gerekmektedir.
- Yüksek performans düzeyi, rasyonel stres yönetimi ve pratik problem çözme yeteneklerinin gelişimine ilişkin etkin eğitimler ve buna ilişkin uygulamalar gerçekleştirilmelidir.

3. Tartışma

Söz konusu sonuç ve öneriler dikkate alındığında; çalışmanın genel amacının duygusal zekâ ölçüsü ile iletişim becerisinin arasındaki ilişkiyi belirlemek olduğu söylenebilir. Bu doğrultuda duygusal zekâ ve iletişim kavramları teorik çerçevede incelenmiş ve aralarındaki ilişki ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Çalışmada, duygusal zekâ düzeyinin iletişim becerilerini doğrudan etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada, etkin bir iletişim süreci açısından, duygusal zekâ eğitim planları hazırlanarak bu doğrultuda uygulanabilir stratejiler ve duygusal zekâ eğitim programları gerçekleştirilmenin önemi ortaya çıkan diğer bir sonuçtur. Bu konuda ilgili literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında, duygusal zekânın tüm boyutları ile etkin iletişim becerilerinin tüm boyutları arasında

anamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Avcı, 2019; Eröz, 2011; Gül & Güney, 2019; Hancıoğlu, 2007; Tunç, 2020).

Tüm bu sonuçlar, çalışmamızda elde edilen sonuçlarla birebir örtüşmekte ve uyum göstermektedir. Bu değerlendirme, yapılan çalışmanın sonuçlarının etkinliği ve güncelliği açısından önemlidir. Bu bakımdan, çalışma ileride yapılacak benzer çalışmalara yol gösterecek ve kaynak olabilecek niteliktedir.

4. Kaynakça

- Avcı, Ö. (2019). *Duygusal zekâ ve iletişim*. Beta Yayınları.
- Baltaş, A. (2002). *Duygusal zekânın iş hayatındaki önemi*. Baltaş-Baltaş Danışmanlık.
- Bolton, R. (2003). *İş hayatında insan üslupları*. Uniform Matbaacılık.
- Dökmen, Ü. (2003). *İletişim çatışmaları ve empati* (4.baskı). Sistem Yayıncılık.
- Erciş, MS. (2010). *Pazarlama iletişiminde temel yaklaşımlar*. Nobel Yayınları.
- Erciş, MS. (2010). *Pazarlama iletişimi kavramları*. Nobel Yayınları.
- Erdoğan, İ. (1990). *İletişim ve toplum kitle iletişim kuramları tutucu ve değişimci yaklaşımlar*. Bilgi Yayınevi.
- Eröz, S. (2011). *Duygusal zekâ ve iletişim arasındaki ilişki: Bir uygulama* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Uludağ Üniversitesi.
- Goleman D. (1998). *Duygusal zekâ neden IQ' dan daha önemlidir?* (10.baskı). Varlık Yayınları.
- Gül, E. ve Güney, A. (2019). Duygusal zekâ ve iletişim becerileri arasındaki ilişki. *Finans, Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(2),141.
- Gürgen, H. (2015). *İletişim süreci ve öğeleri-halkla ilişkiler iletişim*. Anadolu Üniversitesi Açık öğretim Yayınları.
- Hancıoğlu, B. (2007). *Duygusal zekânın örgütsel iletişim üzerindeki etkileri ve bir araştırma* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Kadir Has Üniversitesi.
- Karabulut, A. (2012). *Duygusal zekâ: Baron ölçeği uyarlaması* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Koçel, T. (2001). *İşletme yöneticiliği* (8.baskı). Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Saarni, C. (2001). Emotional communication and relationship context, *International Journal of Behavioral Development*, 25(4), 354-356.
- Otacıoğlu, S. (2009). Müzik öğretmeni adaylarının duygusal zekâ ile akademik ve çalgı başarı düzeyleri arasındaki ilişki. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 19(1),85-96.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000). Gender differences in measured and self-estimated trait emotional intelligence. *Sex Roles*, 42, 449-461. <https://doi.org/10.1023/A:1007006523133>
- Robbins, P. (2005). *Organizational behaviour* (11th ed.). Prentice Hall.
- Salopek, J. J. (1998, October). Train your brain. *Training & Development*, 52(10), 26.
- Salovey, P., ve Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Segal, J. (2008). *The language of emotional intelligence*. The McGraw-Hill Companies.

- Staff, G. (2001). Emotional Intelligence: The “Missing Piece”, http://www.edutopia.org/php/article.php?id=Art_680&key=02
- Tunç, A. (2020). *Rehberlik ve psikolojik danışmanlık bilim dalı ergenlik döneminde duygusal zekâ özelliklerinin ve benlik saygısının internet bağımlılığı ile ilişkisinin incelenmesi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.
- Wells, D. (2000). *Exploring emotional intelligence correlates in selected populations of college students*. Alberta Lethbridge Community College. ERIC Number: ED447739