

Öğretmen Adaylarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karar Vermede Özsaygı ve Karar Verme Stillerini Yordama Gücü

Self-Esteem in Making Decision & The Interpretational Power of Decisionmaking Styles of Teacher Candidates' Emotional Intelligence Levels

Ercan Yılmaz¹, Vicdan ALTINOK²

¹Selçuk Üniversitesi, Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi, ercanyilmaz70@gmail.com

²Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi, valtinkok@gazi.edu.tr

ÖZET

Bu araştırmada, öğretmen adaylarının duygusal zeka yeteneklerinin, karar vermede özsaygı ve karar verme stillerini ne derecede açıkladığı araştırılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu, Selçuk Üniversitesi eğitim fakültelerinde öğrenim görmekte olan 4. sınıf öğrencilerin arasından tesadüfi küme örnekleme yoluyla seçilen toplam 415 öğrenciden oluşmaktadır. Öğretmen adaylarının duygusal zeka yeteneklerini belirlenmesinde, Acar (2001) tarafından Türkçe'ye uyarlama çalışmaları yapılan Bar-On EQ Anketi kullanılmıştır. Karar vermede özsaygı ve karar verme stillerini ölçmek için ise, Deniz (2004) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geliştirilen Melbourne Karar Vermede Öz Saygı (MKVÖ I) ve Karar Verme Stilleri ölçeği (MKVÖ II) uygulanmıştır. Araştırmanın bulguları ise, duygusal zeka ölçeğinin tüm alt boyutları (Kişisel Beceriler, Kişilerarası Beceriler, Uyumluluk, Stresle Başaçıkma, Genel ruh Durumu) ile karar vermede öz saygı ve dikkatli karar verme stili arasında pozitif yönlü anlamlı düzeyde bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir. Diğer yandan duygusal zeka ölçeğinin tüm alt boyutları ile karar verme stillerinden kaçınan, erteleyici ve panik karar verme stilleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir. Öğretmen adaylarının duygusal zeka yetenekleri onların karar vermede özsaygı ve dikkatli, kaçınan, erteleyici ve kaçınan karar verme stillerini anlamlı bir şekilde açıklamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal zeka, karar verme, karar vermede özsaygı, karar verme stilleri, öğretmen adayları.

ABSTRACT

The aim of this study was to seek out to what extend the emotional intelligence levels of university students who are to be teachers explained their self-esteem in decision making and decision making styles. The research group of this study composed of totally 415 senior students of

education faculties of Selcuk University who were chosen according to random clustering samples. The findings of the study proved that there is a significant positive correlation between all sub-dimensions of emotional intelligence scale (personal skills, interpersonal skills, adaptability, coping with stress and general spiritual mood) and self-esteem in making decision and careful decision making styles. On the other hand, it was observed that there was a negative correlation between all sub-dimensions of emotional intelligence scale and avoiding, delaying and panic decision making styles. Teacher candidates' emotional intelligence skills significantly explain their self-esteem in making decision, and their careful, avoiding, delaying, and panic decision making styles.

Keywords: Emotional intelligence, decision making, self-esteem in making decision, decision making styles, teacher candidates.

SUMMARY

The teachers are the most important part of the education system. If the system has well educated teachers, it will be more efficient. The education system is developing continuously. So that teachers must have new abilities and intelligences. It is believed that, the emotional intelligence levels are very important for the teachers. Their decision making and decision making styles have a great effect on the students. The purpose of this study was to seek out to what extend the emotional intelligence levels of university students who are to be teachers explained their self-esteem in decision making and decision making styles. Firstly we wanted to measure the senior students' emotional intelligence. Because it is important to know the abilities of the students to develop a new method for universities to develop their emotional intelligence.

For this purpose, we asked questions to 415 senior students of education faculties of Selcuk University who were chosen according to random clustering samples. 191 of the total horizon are female and the others are male. We poll the students using the Bar-On EQ survey which is adapted by Acar (2001) in to Turkish Literature. To measure the decision making styles and self-respect on decision making, we used the methods, "The Melbourne Self-Respect on decision making" and "The Scale of Decision Making Styles" adapted by Deniz (2004), in to the Turkish. In this study we used the relational scanning. In the model there are two variables, characterized dependent and independent. The independent variables are; individual abilities, inter-individual

abilities, compatibility and coping with stress. The depended variables are; the self-respect of the students on decision making and decision making styles.

The findings of the study proved that there is a significant positive correlation between all sub-dimensions of emotional intelligence scale (personal skills, interpersonal skills, adaptability, coping with stress and general spiritual mood) and self-esteem in making decision and careful decision making styles. On the other hand, it was observed that there was a negative correlation between all sub-dimensions of emotional intelligence scale and avoiding, delaying and panic decision making styles. Teacher candidates' emotional intelligence skills significantly explain their self-esteem in making decision, and their careful, avoiding, delaying, and panic decision making styles. Last finding of the study is, emotional intelligence is very important to solve the problems.

Some studies must have done to develop the emotional intelligence of senior students whom will be teacher. Some lessons about emotional intelligence can be taught at education faculties. For a good education system, the teachers must have educated using new methods including emotional intelligence skills. It is very important for the teachers to give efficient decisions about the students. So the education system must have some lessons about decision making styles.

GİRİŞ

Eğitim sürecinde bireylere istedik özellikler kazandırılmaya çalışılır. Bu istedik özellikler kazandırma sürecinde en fazla rol ise öğretmenlere düşmektedir. Öğretmenler, bu istedik özellikleri kazandırmak için oluşturdukları öğretim ortamına dönük tüm eylemlerini gerçekleştirmek zorundadır. Dolayısıyla eğitimin bir süreç olması, öğretmenlerin aldıkları kararların niteliğini ve bunu etkileyebilecek diğer değişkenleri önemli hale getirmiştir

Özellikle eğitime ilişkin paradigmanın değiştiği ve buna dönük programların oluşturulduğu günümüzde öğretmenlerden beklenen yeni roller vardır. Bu rollerden

bazıları; öğrencilerinin nasıl öğrendiğini ve nasıl geliştiğini anlamaktır. Öğretmen, farklı biçimlerde öğrenen öğrencilerin öğrenme biçimlerine uygun ortamlar oluşturmanın öneminin farkında olmalı ve değişik öğretim stratejilerini kullanmalıdır. Sorgulamayı, işbirliğini ve karşılıklı etkileşimi ön plana çıkaran iletişim biçimlerini ve öğrencilerin değerlendirilmesinde farklı stratejiler kullanmalıdır. (Thompson ve diğerleri, 2000). Yine öğretmenlerde bulunması gereken ortak özellikler, öğrencilerin başarısından sorumlu olmak, kendi eylemleri üzerinde etkili bir şekilde düşündürmektir (Clark, 1993).

Öğretmenin öğrencileri etkileme gücü, sınıfta en önemli değişkenlerden biri olduğu yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır (Küçükahmet, 2000). Etkileme, liderliğin doğasında var olan bir etmendir. Öğretmen etkileme gücünü kullanarak, etkili bir lider davranışı göstermelidir (Çelik, 2002). Aynı zamanda öğretmen sınıfı yönetmeye çalışan bir yöneticidir. Yönetici, etkin kullanabilecek kararlar alma ve kararların uygulama süreçlerini yöneten kişidir (Yalçın 1995). Tüm bu rollerin gerçekleştiği süreçte öğretmenlerin etkili karar verme gücü ve bu gücü kendisinde hissetmesi önemli hale gelmektedir.

Karar verme, kişinin çok sayıda eylem alternatifini belirlediği, değerlendirdiği ve bu alternatiflerden birisini uygulamak için seçtiği karmaşık bir aşamalar bütünü olarak tanımlanır (Phillips ve diğerleri, 1984). Kuzgun'a göre (1992), karar verme ise bir ihtiyacı gidereceği düşünülen bir objeye götüreceği birden fazla yol olduğu zaman, yaşanan sıkıntıyı giderici bir yöneliş olarak tanımlanabilir. Karar verme aynı zamanda bilişsel bir süreçtir (Von Winterfeld & Edwards, 1986). Bu süreç, problemin ortaya konulması ile başlar, kararların uygulanması ve sonuçların değerlendirilmesi ile biter (Adair, 2000).

Karar verme sürecinin etkinliği karar veren kişiye bağlıdır. Çünkü karar verme sürecinde bireylerin izlediği yöntem ve kişilik özelliği önemlidir (Shiloh, ve diğer, 2001). Bu özelliklerden birisi kişinin öz-saygısıdır. Öz-saygı, kişinin özünü bir nesne

olarak ele alıp değerlendirmesi sonucunda kendisi hakkında vardığı yargılardır. Yine öz-saygı, kendini önemli görme, kendini kabul etmedir (Kuzgun, ve Bacanlı, 2005).

Kişilerin karar verme sürecini etkileyen bir diğer değişken karar verme stilleridir. Karar verme stili; bir karar alma durumunda bir kişinin yaklaşım, tepki ve eylemlerde bulunduğu duruma denir (Phillips ve diğerleri, 1984) Aynı zamanda karar verme stili, karar verme ve problem çözmek için bilgiyi değerlendirmedeki bireysel farklılığı ifade eder (Thunholm, 2004). Bireyler karar verme sürecinde farklı stiller kullanmaktadırlar.

Deniz'e göre (2004) bireyler karar verme sürecinde; dikkatli, kaçınan, erteleyici ve panik karar verme stillerini kullanır. Dikkatli karar verme stilini uygulayan bireyler, karar vermeden önce özenle ilgili bilgiyi arar ve alternatifleri dikkatlice değerlendirdikten sonra seçim yapar. Kaçınan karar verme stilini uygulayan bireyler; karar vermekten kaçınır, kararları başkalarına bırakma eğilimindedir. Böylece sorumluluğu bir başkasına devrederek karar vermekten kurtulmaya çalışır. Erteleyici karar verme stilini uygulayan bireyler; kararı sürekli erteleme, geciktirme ve sürüncemede bırakmaya çalışır. Panik karar verme stilini uygulayan bireyler, bir karar durumuyla karşı karşıya kaldıklarında kendilerini zaman baskısı altında hissederler. Bunun sonucu olarak, düşüncesiz davranışlar sergileyip acele çözümlere ulaşma eğilimindedirler (Deniz, 2004).

Araştırmalar sonucunda karar verme sürecinin bireysel farklılıklardan etkilendiğini tespit edilmiştir (Parker and Fischho, 2005). Bireylerin karar verme sürecini etkileyen özelliklerden birisi duygusal zeka olabilir. Çünkü duygusal zeka bir çok bilişsel özellikleri ve bunun yaşama yansımaları etkileyen bir özelliktir (Yang and Mossholder, 2004).

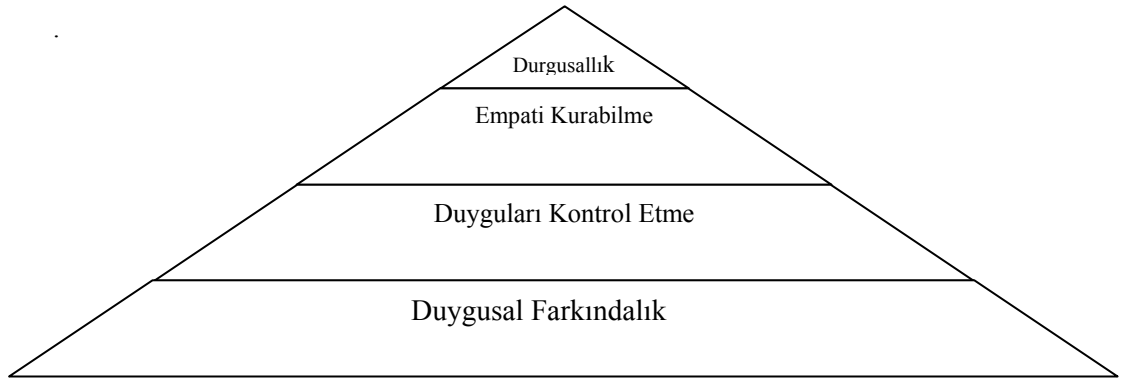
Duygusal zeka, kişilerin düşüncelerinden yararlanarak duyguya ulaşabilme, duyguları anlama, bilme yeteneği ile duyguları düzenleme yeteneğidir (Nettelbeck ve Wilson, 2005). Yine bir başka tanıma göre duygusal zeka; bireyin kendisinin duygularını anlayabilme, çevresindeki insanları motive edebilme ve ilişkilerini başarılı bir şekilde

yönetebilme yeteneği biçiminde tanımlanır (Petrides ve Furnham, 2000). Duygularımızı yönetebilme ve onların bilgisi ile gücünden yararlanma becerisi olan duygusal zekâ (Casper, 2003), bireylerin en büyük enerji ve motivasyon kaynağı ve başkalarını etkilemekte kullanabileceği en önemli araçtır. Kısaca duygusal zeka, duygularını tanımak, anlamak, kullanmak ve yönetmektir (Uzunoğlu ve Misçi, 2007).

İnsanın kendisini ve çevresiyle olan ilişkisini etkin bir şekilde yönetme yeteneği olan duygusal zekayı oluşturan dört temel unsur vardır. Bunlar; öz-bilinç, öz-yönetim, sosyal bilinç ve ilişki yönetimidir (Goleman, Boyatzıs ve Mckee, 2002).

Duygusal zekayı oluşturan unsurlardan biri olan özbilinç; bireyin sahip olduğu duygularını okuyabilmesi, anlayabilmesi ve duyguların kendi üzerindeki etkisini tanıyabilmesidir (Goleman, 2002). Duygusal zekanın diğer birleşeni olan öz yönetim, inisiyatif kullanabilme, olayları değerlendirebilme, çözüm üretebilme ve uygulayabilme becerisini ifade edebilir (Goleman, Boyatzıs ve Mckee, 2002). Duygusal zekanın sosyal bilinç bileşenini oluşturan alt alanlar; empati, örgütsel bilinç, hizmet duygusunu ifade eder. Duygusal zekanın ilişki yönetimi bileşeni ise, başkalarının duygularıyla baş edebilmeyi ifade eder (Goleman, Boyatzıs, Mckee, 2002).

McPhail (2004) ise duygusal zekayı gelişimine göre kendi içinde dört evreye ayırmıştır. Bunu da şekil 1’de görüldüğü gibi hiyerarşik bir diyagram ile göstermiştir.



Şekil 1. Duygusal Zeka'nın Evreleri (McPhail, 2004)

Duygusal farkındalık; bireyin kendi duygularının farkında olması ve onları doğru bir tanıma yeteneğine sahip olmasıdır. Aynı zamanda bu evre başkalarının duygularına dikkat etme becerisini de içerir. Duygularını kontrol etme; özel durumlarda duygularını kontrol edebilme ve kullanabilme becerisini kapsar. Empati kurabilme; başkalarının duygularının farkında olmayı ve anlamasını ifade eder. Durgusallık ise; karar alma sürecinde duygularının farkında olmasını kullanabilmesidir (McPhail, 2004).

Yapılan araştırmalar sonucunda karar verme sürecinde karar verme stilleri, kişisel özelliklerden etkilenebilmektedir (Loo, 2000). Bu özelliklerden biride kişilerin sahip olduğu duygusal zeka düzeyleri olabilir. Yapılan bir araştırmanın sonucuna göre, duygusal zeka, bireyin karar vermesini önemli bir şekilde etkilemektedir (Brown ve diğerleri, 2003). Bu araştırmanın amacı da öğretmen adayı olan üniversite öğrencilerinin duygusal zeka yeteneklerinin, karar vermede özsaygı ve karar verme stillerini ne derecede açıkladığını araştırmaktır.

Araştırmanın genel amacına bağlı olarak aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

1. Öğretmen adaylarının karar vermede özsaygı ve karar verme stilleri ile duygusal zeka yetenekleri arasında ilişki var mıdır?
2. Öğretmen adaylarının duygusal zeka yetenekleri, karar vermede özsaygı düzeylerini anlamlı düzeyde açıklamakta mıdır?
3. Öğretmen adaylarının duygusal zeka yetenekleri, dikkatli karar verme stilini anlamlı düzeyde açıklamakta mıdır?
4. Öğretmen adaylarının duygusal zeka yetenekleri, kaçınan karar verme stilini anlamlı düzeyde açıklamakta mıdır?
5. Üniversite öğrencilerinin duygusal zeka yetenekleri, erteleyici karar verme stilini anlamlı düzeyde açıklamakta mıdır?
6. Öğretmen adaylarının duygusal zeka yetenekleri, panik karar verme stilini anlamlı düzeyde açıklamakta mıdır?

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evreni ve örnekleme, veri toplama araçları ile toplanan verilerin değerlendirilmesinde, kullanılan istatistiksel yöntemler rapor edilmiştir.

Araştırma Modeli

Bu araştırma, ilişkisel tarama modelindedir. Araştırma modelinde bağımlı ve bağımsız olmak üzere iki temel değişken vardır. Öğrencilerin duygusal zekasının; kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, uyumluluk, stresle başa çıkma, genel ruh durumu boyutları araştırma modelinin bağımsız değişkenlerini oluşturmuştur. Öğrencilerin karar vermede öz saygı ve karar verme stilleri ise araştırma modelinin bağımlı değişkenlerini oluşturmuştur.

Araştırma Grubu

Araştırmanın evrenini, 2008 yılında Selçuk Üniversitesi eğitim fakültelerinde öğrenim görmekte olan son sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Son sınıfta okuyan öğrencilerin sayısı 2150'dir. Öğrenciler, benzer özelliklere sahip oldukları için tesadüfi örnekleme yöntemi uygulanmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu ise; Selçuk Üniversitesinin eğitim fakültelerinde öğrenim görmekte olan 4. sınıf öğrencilerin arasından tesadüfi küme örnekleme yoluyla seçilen toplam 415 öğrenci oluşturmuştur. Örnekleme oluşturan öğrencilerden 190'ı kız ve 215'i erkek öğrenci olup, öğrencilerin yaş ortalaması 21,49 (Ss:2,14)'dir.

Veri Toplama Araçları

Bar-On EQ Anketi: Öğretmen adaylarının duygusal zeka yetenekleri, Acar (2001) tarafından Türkçe'ye uyarlama çalışmaları yapılan Bar-On EQ Anketi kullanılarak belirlenmiştir. Bar-On EQ Anketi 133 sorudan oluşmaktadır. Üç İngilizce okutmanı tarafından ayrı ayrı Türkçeye çevrilen anket, dördüncü kişi tarafından tekrar İngilizceye çevrilmiştir. Anketin orijinali ve çevrilen anket, dördüncü kişi tarafından tekrar

İngilizceye çevrilmiştir. Anketin orijinali ve yapılan çeviri karşılaştırılmış, yanlış anlaşılma olasılığı olan ifadeler yeniden gözden geçirilerek, ifadelerin içerik geçerliliği test edilmiştir. Bu konuda uzman olan kişilerle yapılan görüşmeler sonrasında muğlak ifadeler, çift anlamlılar ve benzeri ifadeler belirlenmiştir. Bu kişilerden gelen geri beslemeler dikkate alınarak benzer ifadeler anketten çıkarılmıştır. Bu uyarılama çalışmaları sonucunda anket 88 maddeye indirilmiştir. 5 temel boyuttan oluşan anketin güvenilirlik çalışmaları sonucunda, Cronbach Alpha katsayıları, anketin toplam boyutları için .92,12; kişisel yetenekler boyutunda .83,73; kişiler arası yetenekler boyutunda .77,87; uyumluluk boyutunda .65,42; stresle başa çıkma boyutunda .73,14 ve genel ruh durumu boyutunda ise Alpha katsayısı .75,06 olarak hesaplanmıştır (Acar,2002).

Melbourne Karar Vermede Öz Saygı (MKVÖ I) ve Karar Verme Stilleri ölçeği (MKVÖ II): Öğrencilerin karar vermede özsaygı ve karar verme stillerini ölçmek için; Melbourne Karar Vermede Öz Saygı (MKVÖ I) ve Karar Verme Stilleri ölçeği (MKVÖ II) kullanılmıştır. Melbourne Karar Verme Ölçeği I-II; Mann ve diğerleri (1997) tarafından, Flinders Karar Verme Ölçeği I-II temel alarak hazırlanmıştır. Mann ve diğerleri (1998)'de altı ülkeyi kapsayan kültürler arası bir araştırmada, üniversite öğrencilerinin karar vermede öz-saygı ve karar verme stillerini karşılaştırmak amacıyla MKVÖ I-II'yi kullanmıştır. Altı ülkeden alınan örnekleme Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla; karar vermede öz-saygı .74, dikkatli .80, kaçınan .87, erteleyici .81 ve panik karar verme .74 olarak bulunmuştur (Mann ve diğerleri, 1998).

Melbourne Karar Vermede Öz Saygı (MKVÖ I) ve Karar Verme Stilleri ölçeği (MKVÖ II), Deniz (2004) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geliştirilmiştir. Deniz (2004), ölçeğin Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla; Karar vermede Öz-saygı .72, dikkatli .80, kaçınan .78, erteleyici .65 ve panik karar verme .71 olarak bulmuştur.

Karar vermede özsaygı düzeyini belirleyen MKVÖ I ölçeği, altı maddeden oluşmaktadır. Ölçekten alınabilecek maksimum puan 12'dir. Yüksek puanlar karar vermede öz-saygının yüksek olduğunun göstergesidir. MKVÖ II, 22 maddeden

oluşmaktadır. Ölçek karar verme stillerini ölçmektedir. Dört alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar; dikkatli (6 madde), kaçınan (6 madde), erteleyici (5 madde) ve panik (5 madde) karar verme stilleridir. Puanların yüksekliği ilgili karar verme stilinin kullanıldığına işaret etmektedir.

Verilerin Toplanması

Araştırmanın örneklem grubuna dahil olan 500 kişiye gönderilen veri toplama aracından 454 tanesi geri dönmüştür. Onların içinde 39 tanesi eksik işaretlemeden dolayı değerlendirmeye sokulmamıştır. Toplam 415 tane veri toplama aracı değerlendirme alınmıştır.

Verilerin Analizi

Araştırmanın istatistiksel çözümlemesi yapılırken karar vermede özsayı ve karar verme stilleri ile duygusal zeka arasındaki ilişkiyi bulmak için Pearson Momentler Çarpım Korelasyon Katsayısı tekniği uygulanmıştır. Duygusal zekanın karar vermede özsayı ve karar verme stillerini yordama yordama derecesi doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir. Eğitim araştırmalarından çoğu zaman verilerin analizinde manidarlık düzeyi 0,05 olarak kabul edilmektedir (Balcı, 2004). Bu yüzden; verilerin analizinde önem düzeyi, (Özdamar, 2001:279) tarafından önerilen $p>0,05$ önemli değil, $p<0,05$ önemli, $p<0,01$ çok önemli aralıkları belirlenmiştir.

BULGULAR ve YORUM

Bu bölümde, araştırmanın alt problemlerine ilişkin yapılan istatistiksel analizler sonucunda ulaşılan bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir. Araştırmanın sonuçları alt problemlerdeki sırasıyla verilmiştir.

Tablo 1. Karar Vermede Özsaygı, Karar Verme Stilleri Ve Duygusal Zeka Boyutları Arasındaki Korelasyon

	Karar Vermede Öz-saygı	Dikkatli Karar Verme	Kaçıngan Karar Verme	Erteleyici Karar Verme	Panik Karar Verme
Kişisel Beceriler	,371 ,000	,164 ,000	-,341 ,000	-,337 ,000	-,275 ,000
Kişilerarası beceriler	,203* ,000	,165 ,000	-,189 ,000	-,152 ,002	-,167 ,001
Uyumluluk	,431 ,000	,283 ,000	-,313 ,000	-,304 ,000	-,338 ,000
Stresle Başa Çıkma	,295 ,000	,144 ,000	-,198 ,000	-,221 ,000	-,327 ,000
Genel Ruh Durumu	,382 ,000	,254 ,000	-,332 ,000	-,304 ,000	-,316 ,000

Duygusal Zeka ölçeğinin tüm alt boyutları (Kişisel Beceriler, Kişilerarası Beceriler, Uyumluluk, Stresle Başa Çıkma, Genel ruh Durumu) ile karar vermede öz saygı ve dikkatli karar verme stili arasında pozitif yönlü anlamlı düzeyde bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir. Diğer yandan duygusal zeka ölçeğinin tüm alt boyutları ile karar verme stillerinden kaçıngan, erteleyici ve panik karar verme stilleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir..

Tablo 2. Duygusal Zekanın Karar Vermede Özsaygı Düzeyi Üzerindeki Etkisi

Değişken	R	R ²	F	P	Boyutlar	t	P
Duygusal Zeka	,529	,280	31,85	0,000	1. Kişisel Beceriler	4,540	,000
					2. Kişilerarası beceriler	-1,089	,277
					3. Uyumluluk	4,874	,000
					4. Stresle Başa Çıkma	2,554	,011
					5. Genel Ruh Durumu	3,607	,000

Bağımlı Değişken: Karar Vermede Özsaygı

Öğretmen adaylarının duygusal zeka boyutlarının karar vermede öz saygı düzeyini açıklama düzeyi çoklu regresyon tekniği ile analiz edilmiştir. Duygusal zekanın 5 boyutu karar vermede öz saygı faktörünü anlamlı düzeyde açıklamaktadır (F=31,85; p<0,01). Karar vermede öz saygı düzeyinde ortaya çıkan değişkenliğin %28,0'I duygusal zeka'dan kaynaklanmaktadır. Duygusal zekanın boyutları açısından analiz

sonuçlarına baktığımızda duygusal zeka ölçeğinin kişisel beceriler, uyumluluk, stresle başa çıkma ve genel ruh durum boyutları karar vermede öz saygıyı anlamlı düzeyde yordamaktadır.

Tablo 3. Duygusal Zekanın Dikkatli Karar Verme Düzeyi Üzerindeki Etkisi

Değişken	R	R ²	F	p	Boyutlar	t	P
Duygusal Zeka	,320	,103	9,34	0,000	1. Kişisel Beceriler	,691	,490
					2. Kişilerarası beceriler	,311	,756
					3. Uyumluluk	3,404	,001
					4. Stresle Başa Çıkma	,393	,694
					5. Genel Ruh Durumu	2,475	,014
Bağımlı Değişken: Dikkatli Karar Verme							

Tablo 3’de; duygusal zekanın karar verme stillerinden “dikkatli karar verme stilini” yordama düzeyi görülmektedir. Duygusal zeka karar verme stillerinden dikkatli karar verme stilini anlamlı düzeyde etkilemektedir (F=9,34; p<0,01). Duygusal zekaya ait beş boyutun karar verme stilinin alt boyutu olan “dikkatli karar verme stilindeki” değişkenliğin %10,3’ünü açıkladığı görülmüştür. Bununla birlikte dikkatli karar verme stilindeki anlamlı etkiyi duygusal zekanın uyumluluk ve genel ruh durumu boyutu sağlamıştır.

Tablo 4. Duygusal Zekanın Kaçınan Karar Verme Düzeyi Üzerindeki Etkisi

Değişken	R	R ²	F	p	Boyutlar	t	P
Duygusal Zeka	,433	,187	18,82	0,000	1. Kişisel Beceriler	-4,489	,000
					2. Kişilerarası beceriler	,373	,709
					3. Uyumluluk	-2,556	,011
					4. Stresle Başa Çıkma	-1,144	,253
					5. Genel Ruh Durumu	-3,345	,001
Bağımlı Değişken: Kaçınan Karar Verme							

Tablo 4’te; duygusal zekanın karar vermede kaçınan stili yordama düzeyi görülmektedir. Duygusal zeka karar verme stillerinden “kaçınan” stili anlamlı düzeyde etkilemektedir (F=18,82; p<0,01). Duygusal zekaya ait beş boyutun karar verme stilinin alt boyutu olan “kaçınan stilde” ortaya çıkan değişkenliğin %18,7’sini açıklamaktadır.

Duygusal zekanın alt boyutlarının etki düzeyine bakıldığında, kaçınan karar verme stilindeki anlamlı etkiyi duygusal zekanın kişisel beceriler, uyumluluk ve genel ruh durumu boyutları sağlamıştır.

Tablo 5. Duygusal Zekanın Erteleyici Karar Verme Düzeyi Üzerindeki Etkisi

Değişken	R	R ²	F	p	Boyutlar	t	P
Duygusal Zeka	,424	,179	17,88	0,000	1. Kişisel Beceriler	-4,662	,000
					2. Kişilerarası beceriler	1,009	,314
					3. Uyumluluk	-2,508	,013
					4. Stresle Başa Çıkma	-1,830	,068
					5. Genel Ruh Durumu	-2,870	,004

Bağımlı Değişken: Erteleyici Karar Verme

Tablo 5’de; duygusal zekanın karar vermede erteleyici stili yordama düzeyi görülmektedir. Duygusal zeka karar verme stillerinden “erteleyici” stili anlamlı düzeyde etkilemektedir (F=17,88; p<0,01). Duygusal zekaya ait beş boyutun karar verme stilinin alt boyutu olan “erteleyici stilde” ortaya çıkan değişkenliğin %17,9’unu açıkladığı görülmüştür. Duygusal zekanın alt boyutlarının etki düzeyine bakıldığında, erteleyici karar verme stilindeki anlamlı etkiyi duygusal zekanın kişisel beceriler, uyumluluk, genel ruh durum boyutları sağlamıştır.

Tablo 6. Duygusal Zekanın Panik Karar Verme Düzeyi Üzerindeki Etkisi

Değişken	R	R ²	F	p	Boyutlar	t	P
Duygusal Zeka	,447	,200	20,45	0,000	1. Kişisel Beceriler	-2,847	,005
					2. Kişilerarası beceriler	,562	,575
					3. Uyumluluk	-2,916	,004
					4. Stresle Başa Çıkma	-4,198	,000
					5. Genel Ruh Durumu	-2,739	,006

Bağımlı Değişken: Panik Karar Verme

Tablo 6’da; duygusal zekanın karar vermede panik karar verme stili yordama düzeyi görülmektedir. Duygusal zeka karar verme stillerinden “Panik karar verme” stili anlamlı düzeyde etkilemektedir (F=20,45; p<0,01). Duygusal zekaya ait beş boyutun karar verme stilinin alt boyutu olan “Panik karar verme stilde” ortaya çıkan değişkenliğin

%20'sini açıkladığı görülmüştür. Duygusal zekanın alt boyutlarının etki düzeyine bakıldığında, panik karar verme stilindeki anlamlı etkiyi duygusal zekanın kişisel beceriler, uyumluluk, stresle başa çıkma ve genel ruh durumu boyutları sağlamıştır.

TARTIŞMA

Duygusal Zeka ölçeğinin tüm alt boyutları (Kişisel Beceriler, Kişilerarası Beceriler, Uyumluluk, Stresle Başa Çıkma, Genel Ruh Durumu) ile karar vermede öz saygı ve dikkatli karar verme stili arasında pozitif yönlü anlamlı düzeyde bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir. Diğer yandan duygusal zekanın kişisel beceriler, uyumluluk, stresle başa çıkma ve genel ruh durumu alt boyutları karar vermede özsaygıyı anlamlı bir şekilde açıklamaktadır. Yine uyumluluk ve genel ruh durumu boyutları, dikkatli karar verme stilini anlamlı bir şekilde açıklamaktadır.

Duygusal zekanın uyumluluk boyutunun değeri, bireyin çevresindeki taleplerle uygun şekilde baş edebilmesi ve problemleri durumlarla ne kadar başarılı olacağını ifade eder. Bu yeteneğe sahip kişiler, problemleri durumları anlamada ve uygun çözümlere ulaşmakta, genellikle esnek, gerçekçi ve etkindirler. Günlük yaşamlarında karşılarına çıkan güçlüklerle uygun çözümler üretebilirler (Çakar ve Arbak 2004). Aynı zamanda duygusal zekanın genel ruh durumu boyutunun yüksek olan bireylerde iyimserlik, yaşamdan zevk alıcılık, problem çözümü ve stres toleransında etkilik gözlenmektedir (Acar, 2002). Hem duygusal zekanın uyumluluk hem de genel ruh durumu boyutu problemlerini anlamada ve çözümlemede gerçeklik ve uygun yaklaşımları ifade etmektedir. Bu beceriye sahip bireyler karar verme sürecinde hem kendilerine daha fazla güven duyup saygı gösterebilir ve hem de daha fazla dikkatli karar almaya çalışabilir. Yine duygusal zeka'nın bu boyutları yüksek olan bireyler, zorluklara uyum sağlamak için esnek davranabilir, hızlı değişime çabuk ayak uydurabilir ve yeni veri ya da gerçeklerle karşılaştıklarında esnek düşünebilirler (Barutçugil, 2002). Bu durum, karar verme sürecinde bireylerin kendine karşı saygı duymasını ve farklı seçenekleri dikkate alarak karar almasını sağlayabilir.

Yukarıdaki açıklamalardan anlaşılacağı gibi, duygusal zeka problem çözme ilişkili bir özelliktir. Problem çözme ve karar verme her ikisi de, bireyin çok fazla eylem seçenekleri belirlediği, değerlendirdiği ve bu seçeneklerden birisini uygulamaya koymaya çalıştığı karmaşık aşamalar bütünü olarak tanımlanır (Deniz, 2004). Dolayısıyla problem çözme süreci de karar verme sürecine birbirine benzerdir (Yeşilyaprak, 2003). Problem çözme ile karar vermede öz saygı ve karar vermede dikkatli, kaçınan, panik ve erteleyici karar verme stilleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Deniz, 2004). Bu ilişkinin, araştırmanı duygusal zekanın karar vermeyle olan ilişki sonucunu desteklediği söylenebilir.

Brown ve arkadaşları (2003) yaptıkları bir araştırmanın sonucuna göre, duygusal zeka, bireyin karar vermesini önemli bir şekilde etkilemektedir (Brown ve diğerleri, 2003). Yine Scott (2005) bireylerin duygusal zeka yeteneklerinin onların etik karar vermelerini etkilediğini tespit etmiştir. Bu bulgular, araştırma sonucunu desteklediği söylenebilir.

Diğer yandan duygusal zeka ölçeğinin tüm alt boyutları ile karar verme stillerinden kaçınan, erteleyici ve panik karar verme stilleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir. Duygusal zekanın kişisel beceriler, uyumluluk, genel ruh durumu boyutları kaçınan ve erteleyici karar verme stillerini anlamlı bir şekilde açıklamaktadır. Hem kişisel zekası ve uyumluluk hem de genel ruh durumu boyutlarındaki duygusal zeka düzeyleri düşük olan bireyler, kendilerini iyi tanıyamaz ve yaşamda yapmak istedikleri şeyler konusunda iyimser olamaz, fikirlerine ve inançlarına sahip çıkamazlar. Problemleri çözümlemede ve mantıklı çözümler bulmada başarısızdırlar. Hayata iyimser bakamazlar (Çoşkun ve Hamarta, 2007). Bu durum, karar alırken bireyin kararsız kalmasına sebep olabilir ve karar almasını erteletebilir. Yani bu özelliklere sahip bireylerin karar verme sürecinde kaçınan ve erteleyici davranmaları beklenebilir.

Bazı araştırmalarda duygusal zeka ve yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Deniz ve diğerleri, 2007; Deniz ve Yılmaz, 2004). Yine yapılan bazı araştırmalarda, yaşam doyumu ile karar vermede özsaygı ve dikkatli, panik, erteleyici

ve kaçınan karar verme stilleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.(Deniz, 2006, Mann et al., 1998) Tüm bu değişkenler arasındaki anlamlı ilişkiler, araştırmanın duygusal zeka ile hem karar vermede öz saygı hem de karar verme stilleri arasındaki bulgusunu destekleyebilir.

Sevdalis ve diğerleri (2007), yaptığı bir çalışmada, duygusal zeka özelliklerinin bireysel karar vermeyi etkilediğini bulmuştur. Yine yapılan bir çalışmada duygusal zekanın bilişsel yeterlilikleri etkilediği ve tüketim tercihi sürecinde karar vermeyi etkilediği tespit edilmiştir (Kidwell ve diğerleri, 2007). Bu bulguların araştırma sonuçlarını desteklediği söylenebilir.

Duygusal zekanın kişisel beceriler, uyumluluk, stresle başa çıkma, genel ruh durumu boyutları ise panik karar verme stilini anlamlı bir şekilde açıklamaktadır. Kişiler arası becerileri yetersiz olan birey çevresindeki insanların içinden gelecek sinyallere kulak vermeyecektir. Yine çevresiyle daha iyi empati kuramayacak ve etkili iletişimde bulunamayacaktır. Bireyin bu beceriye sahip olamaması karar verme sürecinde alacağı kararın çevresinde ne etki oluşturacağı hakkında fikir yürütememesine ve diğerlerinin ne düşüneceği konusunda fikir üretmemesine sebep olabilir. Bu da karar verme sürecinde bireyin karar almaktan kaçmasını, karar almayı süruncemede bırakmasını ve kendini baskı oluşturacak duyguların ortaya çıkmasını sağlayabilir.

Araştırmalarda duygusal zekanın birçok bilişsel özellikleri ve bunun yaşama yansımaları etkileyen bir özellik olduğu tespit edilmiştir (Yang ve Mossholder, 2004). Yine duygusal zeka, hem beynin duygusal hem de bilişsel merkezi ile ilişkilidir. Bu iki merkezin işbirliği ile çalışır (Goleman, 1998). O yüzden karar alma ile karşı karşıya gelindiğinde bu iki merkez birlikte çalışmaya başlar (Brown ve diğerleri, 2003). Karar verme stili ise bilgiyi değerlendirmedeki bilişsel farklılığı ifade eder (Thunholm, 2004). Dolayısıyla bilişsel süreçleri etkileyen duygusal zeka, bireylerin karar verme stilleri etkileyebilir. Duygusal zekanın uyumluluk boyutu gelişmiş bireyler, problemleri anlamada ve uygun çözümlere ulaşmakta, genellikle esnek, gerçekçi ve etkindirler. Genel ruh durumu boyutunun yüksek olan bireylerde iyimserlik, yaşamdan

zevk alıcılık, problem çözümü ve stres toleransında etkilik gözlenmektedir. Stresle başa çıkma boyutu gelişmemiş bireyler ise, olaylar karşısında soğukkanlı olamazlar, fevri davranabilirler ve baskı altında daha iyi çalışamazlar (Acar, 2002). Yine bu özelliklere sahip bireyler, öfkelerini ve endişelerini kontrol edemeyebilir. Bu karar alma sürecinde panik olmasına neden olabilir.

Yapılan araştırmalar sonucunda, bireylerin stres düzeyleri ve stresle baş etme yolları, hem karar verme özsaygıyı hemde dikkatli, kaçınan, panik ve erteleyici karar verme stilleri etkilemektedir (Deniz, 2006; Özbay & Şahin, 1997; Güçray, 1996;). Bu bulgular, araştırmanın sonuçlarıyla ilişkilendirilebilir.

Bazı araştırmalar sonucunda karar verme sürecinin bireysel farklılıklardan etkilendiğini tespit edilmiştir (Parker and Fischho, 2005) Yine Lauriola ve diğerleri (2005), karar verme sürecini ve stillerini bireysel farklılık ve özellikle açıklanabileceğini tespit etmiştir. Bu bulgulara dayalı olarak bireysel farkındalık olan duygusal zekanın, karar verme stillerini etkileyebileceğini düşünebiliriz. Ansiau ve diğerlerinin (2007), yaptığı bir araştırmanın duygusal zekanın karar verme stillerini etkilediğini bulgusu, araştırma sonuçlarını genel olarak desteklemektedir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırma sonucuna göre, duygusal zeka ölçeğinin tüm alt boyutları (Kişisel Beceriler, Kişilerarası Beceriler, Uyumluluk, Stresle Başa Çıkma, Genel ruh Durumu) ile karar vermede öz saygı ve dikkatli karar verme stili arasında pozitif yönlü anlamlı düzeyde bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir. Diğer yandan duygusal zeka ölçeğinin tüm alt boyutları ile karar verme stillerinden kaçınan, erteleyici ve panik karar verme stilleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir. Öğretmen adaylarının duygusal zeka yetenekleri onların karar vermede özsaygı ve dikkatli, kaçınan, erteleyici ve kaçınan karar verme stillerini anlamlı bir şekilde açıklamaktadır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda bazı öneriler geliştirilebilir. Bunlar biri; duygusal zekânın geliştirilebilir bir olgu olduğu (Yeşilyaprak, 2001) için öğretmen adaylarının duygusal zekâ yeteneklerini geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılabilir. Duyusal zekanın karar verme gibi önemli bir süreci etkilediği düşünüldüğünde, eğitim fakültelerinde duygusal zeka ile ilgili ders programları düzenlenebilir. Öğretmen adaylarının duygusal zekalarının farklı bilişsel özellikleriyle olan ilişkileri incelenebilir.

Çalışmanın kaynak grubunu eğitim fakültelerinde öğretim görmekte olan öğretmen adayları oluşturmaktadır. Aynı araştırma okullarda görev yapan öğretmenler üzerinde de yapılabilir.

KAYNAKLAR

- Acar, F.T. (2001). Duygusal zeka yeteneklerinin göreve yönelik ve insana yönelik liderlik davranışları ile ilişkisi: Banka şube müdürleri üzerine bir alan araştırması. Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Acar, F.T. (2002). Duygusal zeka ve liderlik. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 12, 53-68.
- Adair, J. (2000). *Karar Verme ve Problem Çözme*. (Çeviren: Nurdan Kalaycı) Ankara: Gazi Kitabevi.
- Arslan, Ç., E. Hamarta (2007). Eğitim fakültesi öğrencilerinin çatışma iletişimi yaklaşımlarının duygusal zeka açısından incelenmesi. *Uluslar arası Duygusal Zeka ve İletişim Sempozyumu Bildiri Kitapçığı*. İzmir, Türkiye, EGE Üniversitesi, 62-71.
- Ansiau D., Dejoux C., Dherment I., Bergery L., Wechtler H.,(2007).Intelligence émotionnelle et processus de décision : Une étude exploratoire sur des cadres Français. *XVIème Conférence Internationale de Management Stratégique*, Montréal, 6-9 Juin 2007
- Balcı, A. (2004). *Sosyal bilimlerde araştırma*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Barutçugil, İ., (2002). *Organizasyonlarda duyguların yönetimi*. İstanbul:Kariyer Yayınları.
- Brown, C., Curan, R.G., Smith, M. (2003). The role of emotional intelligence in the career commitment and decision-making process. *Journal of Career Assessment*. 7; 379-392.
- Casper, C. (2003). Duygusal zekamızı doğru kullanıyor muyuz? *Executive Excellence*. 1, 4-5.

- Clark, D. (1993). Teacher evaluation: *A review of the literature with implications for educators. Unpublished seminar paper.* California State University at Long Beach
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004) Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu-zeka ilişkisi ve duygusal zeka. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.* 6 (3).
- Çelik, V., (2002). *Sınıf yönetimi.* Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Deniz, E. (2004). Üniversite öğrencilerinin karar vermede öz saygı, karar verme stilleri ve problem çözme yöntemleri arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine bir araştırma. *Eğitim Araştırmaları Dergisi.* 4 (15), 25-35.
- Deniz, M. E. & Yılmaz, E. (2004). Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ yetenekleri ve yaşam doyumları arasındaki ilişki. *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı Kitapçığı,* 6-9 Temmuz 2004, İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya.
- Deniz, M. E. (2006). The relationships among coping with stress, life satisfaction, decision making styles and decision self-esteem: an investigation on turkish university students. *Social Behavior and Personality: An International Journal.* 34 (9), 1161–1170.
- Deniz, M. E. & Yılmaz, E. (2006). Üniversite öğrencilerinde duygusal zeka ve stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi.* 25, 17-26.
- Deniz, E., A. Öztürk; E. Hamarta. (2007). Duygusal zekânın yaşam doyumunu yordama gücü” “eğitim fakültesi öğrencilerinin çatışma iletişimi yaklaşımlarının duygusal zeka açısından incelenmesi. *Uluslararası Duygusal Zeka ve İletişim Sempozyumu Bildiri Kitapçığı,* İzmir, Türkiye, EGE Üniversitesi, 593-601.
- Goleman, D., (1998). *Working with emotional intelligence.* New York: Bantam Books.
- Goleman, D., R. Boyatzıs ve A. Mckee, (2002). *Yeni lider.* İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D., (2002). Lideri birey yapan nedir? *Sonuç Alıcı Liderlik Harvard Business Review.* İstanbul:MESS Yayıncılık.
- Güçray, S. S. (1996). The reliability and validity of the Decision-Making Behaviors Scale. *Çukurova University Journal of Education Faculty,* 2 (14), 60-68.
- Küçükahmet, L.,(2000). *Öğretmenlik mesleğine giriş.* Ankara:Nobel Yayıncılık.
- Kidwell, B., D.M, Hardesty.,T.L. Childers (2007) Consumer Emotional Intelligence: Conceptualization, Measurement, and the Prediction of Consumer Decision Making. *Journal of Consumer Research.* *Journal of Consumer Research,* 35, 154-166.
- Kuzgun, Y., (1992). Karar Stratejileri Ölçeği: Geliştirilmesi ve Standardizasyonu. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. *Türk Psikologlar Derneği.* 161-170.
- Kuzgun & F. Bacanlı (2005) (Dizi Editörleri). *Rehberlik ve Psikolojik Danışmada*

- Kullanılan Ölçme Araçları ve Programlar Dizisi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Loo, R. (2000). A Psychometric evaluation of the general decision-making style inventory. *Personality and Individual Differences*. 29, 895–905.
- Lauriola, M., Russo, P. M., Lucidi, F., Violani, C. ve Levin, I. P. (2005). The role of personality in positively and negatively framed risky health decisions. *Personality And Individual Differences*, 38, 45–59.
- Mann, L., P. Burnett., M. Radford ve S. Ford. (1997). The Melbourne Decision Making Questionnaire: An Instrument for Measuring Patterns for Coping with Decisional Conflict. *Journal of Behavioral Decision Making*. 10, 1-19.
- Mann, L., M. Radford, P. Burnett, S. Ford, M. Bond, K. Leung, H. Nakamura, G. Vaughan ve K.S.Yang. (1998). Cross-Cultural Differences in Self-Reported Decision-Making Style and Confidence. *International Journal of Psychology*. 33 (5), 325-335.
- McPhail, K. (2004). An emotional response to the state of accounting education: Developing accounting students' emotional intelligence. *Critical Perspectives on Accounting*. 15, 629–648.
- Nettelbeck, T. & Wilson, C. (2005). Intelligence and IQ:What teachers should know. *Educational Psychology*. 25(6), 609-630.
- Parker, A. M. ve Fischho, B. (2005). Decision-making competence: External validation through an individual differences approach. *Journal of Behavioral Decision-making*. 18, 1–27.
- Petrides, K.V. & A. Furnham, (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*. 29, 313–320.
- Phillips, S.D., N.J. Paziienza & H.H. Ferrin. (1984). Decision-Making Styles and Problem-Solving Appraisal. *Journal of Counseling Psychology*. 31(4), 497-502.
- Özbay, Y. & Şahin, B. (1997). Coping with Stress Inventory: Validity and reliability study. IV. *Guidance and Psychological Counseling Congress*, Ankara University, Ankara.
- Özdamar, K. (2002). *Paket programlar ve istatistiksel veri analizi (Çok Değişkenli Analizler)*. 4. Baskı, Eskişehir: Kaan Yayınları.
- Scott, B.S. (2005). The relationship between emotional intelligence and ethical decision making. *Dissertation Abstracts International, Section A: Humanities & Social Sciences*. 65(8-A), 28-39.
- Sevdalis, N., K.V. Petrides & N., Harvey (2007). Trait emotional intelligence and decision-related emotions. *Personality and Individual Differences*. 42, 1347–1358.
- Shiloh, S., S. Koren ve D. Zakay. (2001). Individual Differences in compensatory decision making style hit2 hit2 and need for closure as correlates of subjective decision complexity and difficulty. *Personality and Individual Differences*. 30, 699-710.

- Thompson S.J., S.K. Benson, L.M. Pachnowski, & J. Salzman (2000) *Decision-making in planning and teaching*. New York:Longman.
- Thunholm, P. (2004). Decision making style: Habit, style or both? *Personality and Individual Differences*. 36, 931–944.
- Uzunoğlu, E., & S., Mişçi (2007). Müşteri sadakatinde başarının anahtarı: duygusal zeka örnek olay incelemesi-garanti bankası. *Uluslar arası Duygusal Zeka ve İletişim Sempozyumu Bildiri Kitapçığı*. İzmir, Türkiye, Ege Üniversitesi, 336-347.
- Von Winterfeld, D., & Edwards, W. (1986). *Decision analysis and behavioral research*. Cambridge, NY: University Press.
- Yalçın, A.(1995). Yöneticilikten etkin liderliğe. *Stratejik Yönetim ve Liderlik*. İstanbul: İz Yayıncılık, 52.
- Yang, J. & Mossholder, K. W. (2004) Decoupling task and relationship conflict: the role of intragroup emotional processing. *Journal Of Organizational Behavior*. 25(5), 589–605.
- Yeşilyaprak, B. (2001). Duygusal zeka ve eğitim açısından doğurguları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. 7 (25), 139-146.
- Yeşilyaprak, B. (2003). *Eğitimde Rehberlik Hizmetleri Gelişimsel Yaklaşım*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.