



**DUYGUSAL ZEKÂ VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM
BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERZURUM
BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÇALIŞANLARINA
YÖNELİK BİR UYGULAMA
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANA BİLİM DALI**

Ufuk YILDIRIM

**Yüksek Lisans Tezi
Doç. Dr. Sait Sinan ATILGAN
Halkla İlişkiler ve Tanıtım Ana Bilim Dalı
2023
Her Hakkı Saklıdır**

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
HALKLA İLİŞKİLER VE TANITIM ANA BİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DUYGUSAL ZEKÂ VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM BECERİLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA

Ufuk YILDIRIM

TEZ YÖNETİCİSİ
Doç. Dr. Sait Sinan ATILGAN

ERZURUM-2023



TEZ BEYAN FORMU

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine göre hazırlamış olduğum " Duygusal Zekâ Ve Kişilerarası İletişim Becerileri Arasındaki İlişki: Erzurum Büyükşehir Belediyesi Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama" adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Gereğini bilgilerinize arz ederim *.

Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

Tezimin/Raporumun makale için **altı ay**, patent için **iki yıl** süreyle erişiminin ertelenmesini istiyorum.

01.02.2023

Aslı Islak İmzalıdır

Ufuk YILDIRIM

***LİSANSÜSTÜ TEZLERİN ELEKTRONİK ORTAMDA TOPLANMASI, DÜZENLENMESİ VE ERİŞİME AÇILMASINA İLİŞKİN YÖNERGE**

.....

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Lisansüstü tezlerin erişime açılmasının ertelenmesi MADDE 6– (1) Lisansüstü teze ilgili **patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda**, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu **iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.**

(2) Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz **makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış** ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile **altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.**

Gizlilik dereceli tezler MADDE 7– (1) Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

(2) Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Graduate School of Social Sciences

TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Doç. Dr. Sait Sinan Atılın danışmanlığında, Ufuk YILDIRIM tarafından hazırlanan bu çalışma 01/02/2023 tarihinde aşağıda isimleri yazılı jüri tarafından Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan :Prof. Dr. Fatma GEIKLİ

İmza: Aslı Islak İmzalıdır

Jüri Üyesi :Doç. Dr. Sait Sinan ATILGAN

İmza: Aslı Islak İmzalıdır

Jüri Üyesi :Doç. Dr. Tuba IŞIK

İmza: Aslı Islak İmzalıdır

Prof. Dr. Sait UYLAŐ

Enstitü Müdürü

Aslı Islak İmzalıdır

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	I
ÖZET	V
ABSTRACT	VI
ŞEKİLLER DİZİNİ	VII
TABLolar DİZİNİ	VIII
ÖNSÖZ	IX
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGU, ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMLARI

1.1. DUYGU KAVRAMI TANIMI VE KAPSAMI	3
1.1.1. Duyguların Özellikleri.....	5
1.2. ZEKÂ KAVRAMI TANIMI	5
1.3. DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI, TANIMI	6
1.3.1. Duygusal Zekânın Önemi.....	10
1.3.2. Duygusal Zekânın Temel Unsurları	10
1.3.3. Duygu ve Zekâ İlişkisi	11
1.3.4. Duygusal Zekânın Özellikleri	12
1.3.5. Duygusal Zekânın Temel Taşları	12
1.3.5.1. Öz-Bilinç	13
1.3.5.2. Kendine Çekidüzen Verme.....	13
1.3.5.3. Motivasyon	13
1.3.5.4. Empati.....	14
1.3.5.5. Sosyal Beceriler	14
1.4. DUYGUSAL ZEKÂ MODELLERİ	14
1.4.1. Daniel Goleman Modeli	14
1.4.2. Robert Cooper ve Ayman Sawaf Modeli	15
1.4.3. Reuven Bar-On Modeli	16
1.4.4. John Mayer ve Peter Salovey Modeli	17
1.4. İŞLETMELERDE DUYGUSAL ZEKÂNIN YERİ	17
1.5.1. Kurumsal Duygusal Zekâ Alanları.....	18

1.5.2. Kurumsal Duygusal Zekâ ve Önemi	19
1.5.3. Duygusal Zekâsı Yüksek Çalışanların Etkinliği	22

İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLETİŞİM

2.1. İLETİŞİM KAVRAMI VE ÖNEMİ.....	23
2.1.1. İletişim Kavramı.....	23
2.1.2. İletişimin Amacı ve Önemi	25
2.2. İLETİŞİMİN ÖZELLİKLERİ	27
2.3. İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖĞELERİ	28
2.3.1. Kaynak (Gönderici).....	29
2.3.2. Kodlama	29
2.3.3. Alıcı (Hedef)	30
2.3.4. İleti (Mesaj)	30
2.3.5. Kanal (Araç).....	31
2.3.6. Kod Açma	32
2.3.7. Geribildirim.....	32
2.3.8. Gürültü	32
2.4. İLETİŞİMİN TÜRLERİ	33
2.4.1. Kişi İçi İletişim.....	33
2.4.2. Kitle İletişimi.....	34
2.4.3. Kurumsal İletişim.....	34
2.4.4. Kişilerarası İletişim	35
2.5. KİŞİLERARASI İLETİŞİM ENGELLERİ	40
2.6. KİŞİLERARASI İLİŞKİLERDE DİNLEME BECERİSİ	41
2.7. İLETİŞİM BECERİLERİ.....	42
2.7.1. Etkin Dinleme	42
2.7.2. Empati Kurma	43
2.7.3. Kendini Açma	44
2.7.4. Beden Dili	44
2.8. İLETİŞİM YETENEĞİ KAVRAMI.....	44
2.9. DUYGUSAL ZEKÂ VE İLETİŞİM İLİŞKİSİ	45

2.10. DUYGUSAL ZEKÂ VE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ ETKİLEŞİM.....	46
2.11. DUYGUSAL ZEKÂNIN İLETİŞİM ÜZERİNE OLAN ETKİLERİ	47
2.12. KİŞİLERARASI İLETİŞİM VE DUYGUSAL ZEKÂ.....	48
2.13. KİŞİLERARASI İLETİŞİMİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	52
2.13.1. Fizyolojik Faktörler.....	52
2.13.2. Kişilik Faktörleri	52
2.13.3. Kültürel Faktörler	53
2.13.4. Fiziksel Çevre.....	53
2.13.5. Zaman Faktörü	53
2.13.6. Algı ve Duygu Faktörü.....	53
2.14. KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN BOYUTLARI	54
2.14.1. Onay Bağımlılığı	54
2.14.2. Empati	55
2.14.3. Başkalarına Güven	55
2.14.4. Duygu Farkındalığı	56

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. YÖNTEM.....	57
3.1.1. Araştırmanın Amacı	57
3.1.2. Araştırmanın Önemi	58
3.1.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezi.....	58
3.1.4. Evren ve Örneklem.....	59
3.1.5. Veri Toplama Yöntemi Ve Verilerin Analizi.....	59
3.1.6. Veri Toplama Araçları	60
3.1.7. Verilerin Toplanması.....	62
3.2. BULGULAR	63
3.2.1. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi.....	65
3.2.2. Ölçeklere İlişkin Geçerlilik Analizi	66

- 3.2.3. Duygusal Zekâ Düzeyi İle Kişilerarası İletişim Becerileri Arasındaki İlişki....67
3.2.4. Duygusal Zekâ Düzeyinin Kişilerarası İletişim Becerileri Üzerindeki Etkisi ..70

SONUÇ VE ÖNERİLER.....	72
KAYNAKÇA	76
EKLER.....	79
EK 1. ANKET FORMU	79
ÖZGEÇMİŞ.....	83



ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**DUYGUSAL ZEKÂ VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM BECERİLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ: ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ
ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA****Ufuk YILDIRIM****Tez Danışmanı: Doç. Dr. Sait Sinan ATILGAN****2023, 83 Sayfa****Jüri: Doç. Dr. Sait Sinan ATILGAN (Danışman)
Prof. Dr. Fatma GECİKLİ
Doç. Dr. Tuba IŞIK**

Geçmişten günümüze hayatın her alanında insanın bulunduğu her ortamda iletişim kaçınılmazdır. Çünkü insanoğlunu hayatını idame ettirebilmesi insanlarla ve doğa ile iletişim halinde olmasına bağlıdır. Geçmişte zekânın iletişim için yeterli olduğu söylene de artık günümüzde iletişim için zekânın yeterli olmadığı bunun yanı sıra duyguların da çok büyük önem taşıdığı görülmektedir. Duyguların insandan ayrı düşünülmesi söz konusu olmamaktadır. Duygular hem bireyin özel yaşamında hem de iş yaşamında önemli bir paya sahiptir. Bireylerin karşı tarafın duygularını anlayarak kendilerinin daha iyi ifade edebilmeleri duygusal zekâyâ bağlıdır. Duygusal zekâ, hem çalışanların iş hayatında daha başarılı olmalarını sağlamakta, hem de performansını ve iletişim becerilerini artırmaktadır.

Bu çalışmanın evrenini Erzurum Büyükşehir Belediyesi çalışanları oluşturmaktadır. Çalışmada tesadüfi örnekleme kolayda örneklem seçilmiştir. Çalışanların duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri arasındaki ilişkinin tespit edilmesine ve değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik olan bu araştırma, Erzurum Büyükşehir Belediyesi bünyesinde görev yapan 404 personel üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırmada belediye çalışanları üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Verilerin analizi SPSS 22.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Araştırmaya yönelik kapsamlı bir yazın taramasından sonra kullanılan değişkenleri en iyi biçimde ölçebilecek ölçekler belirlenmeye çalışılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde belediye çalışanlarının duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Duygu, Zekâ, Duygusal Zekâ, İletişim, İletişim Becerileri

ABSTRACT**MASTER'S THESIS****THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILLS: AN APPLICATION FOR ERZURUM METROPOLITAN MUNICIPALITY EMPLOYEES****Ufuk YILDIRIM****Advisor: Doç. Dr. Sait Sinan ATILGAN****2023, 83 pages****Jüri: Assoc. Prof. Dr. Sait Sinan ATILGAN (Danışaman)
Prof. Dr. Fatma GECİKLİ
Assoc. Prof. Dr. Tuba IŞIK**

From past to present, communication is inevitable in every environment where people are present in every area of life. Because the survival of human beings depends on being in contact with people and nature. Although it was said that intelligence was sufficient for communication in the past, it is now seen that intelligence is not sufficient for communication and emotions are of great importance. Emotions cannot be considered separately from human beings. Emotions have an important role in both the private and business life of the individual. The ability of individuals to better express themselves by understanding the feelings of the other party depends on emotional intelligence. Emotional intelligence not only enables employees to be more successful in business life, but also increases their performance and communication skills.

The universe of this study consists of Erzurum Metropolitan Municipality employees. In the study, a random sampling convenience sample was chosen. This research, which aims to determine the relationship between the emotional intelligence and interpersonal communication skills of the employees and to determine the relationship between the variables, was carried out on 404 personnel working in Erzurum Metropolitan Municipality.

In this study, a survey was conducted on municipal employees. Analysis of data was analyzed with SPSS 22.0 package program. After a comprehensive literature review for the research, it was tried to determine the scales that could best measure the variables used. When the results of the analysis were examined, it was seen that there was a significant relationship between the emotional intelligence and interpersonal communication skills of the municipal employees.

Keywords: Emotion, Intelligence, EmotionalIntelligence, Communication, CommunicationSkills

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 3.1. Duygusal Zekâ Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	66
Şekil 3.2. Kişilerarası İletişim Becerileri Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları.....	67



TABLolar DİZİNİ

Tablo 3.1. Demografik Değişkenler	62
Tablo 3.2. Duygusal Zekâ Düzeyine İlişkin Ortalama Puanlar	64
Tablo 3.3. Kişilerarası İletişim Becerilerine İlişkin Ortalama Puanlar	64
Tablo 3.4. Duygusal Zekâ Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonucu	65
Tablo 3.5. Kişilerarası İletişim Becerileri Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonucu	65
Tablo 3.6. .Duygusal Zekâ ile Kişilerarası İletişim Becerileri Arasındaki İlişki	68
Tablo 3.7. Duygusal Zekâ ve Kişilerarası İletişim Becerileri Davranışlarını Yordamasına İlişkin Regresyon Analizi	70
Tablo 3.8. Duygusal Zekâ Düzeyi Genel Ortalama	70
Tablo 3.9. Kişilerarası İletişim Becerileri Düzeyi Genel Ortalama	71

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın hazırlanma sürecinde, bilgisi ve tecrübesiyle desteklerini esirgemeyen, yol gösteren saygıdeğer danışman hocam Doç. Dr. Sait Sinan ATILGAN'a teşekkürü bir borç bilirim. Lisans ve Yüksek Lisans eğitim sürecimde bana yol gösteren, katkı sunan Atatürk Üniversitesi İletişim Fakültesi hocalarıma teşekkür ederim.

Bu süreçte yanımda olan, Erzurum Büyükşehir Belediyesi yöneticileri ve mesai arkadaşlarıma teşekkür ederim. Çıktığım bu yolda asıl pay sahibi olan, sevgi ve dualarını eksik etmeyen sevgili aileme sonsuz teşekkürler...

Erzurum – 2023

Ufuk YILDIRIM

GİRİŞ

Duygu ve zekâ kavramlarına baktığımız zaman geçmişten süregelen bir sorgulanma sürecinden geçtiğini görmekteyiz. Özellikle insan faktörünün önemi daha da anlaşılır hale geldiğinden beri bu 2 kavram organizasyonların başarısında etkin bir rol oynamaktadır. Başarılı olabilmek için bu kavramların çalışanların performansları üzerinde ne derece etkili olduğu bulunmaya çalışılmıştır.

Bireyler bu manada ta küçük yaşlardan itibaren zihinsel yapılarını geliştirecek eğitimler almakta ve yaşadıklarından iş hayatında tecrübe edinerek kendilerine yer bulmaktadır. Böylece yaşadıkları zihinsel yapılarıyla beraber duygularının gelişmesine neden olmaktadır. İş yaşamında duyguların önemsenmeyip ikinci plana atılır hale gelmesi çalışanların makine gibi algılanmasına yol açmıştır. Duyguların önemsenmemesi zamanla çalışanlara ve işletmelere zarar vermektedir.

Yapılan çalışmalar, başarılı olmak için artık yüksek bir zekânın yeterli olmadığı duygularında başarıya doğrudan katkı sunan önemli bir öge olduğunu göstermektedir. Günümüzde etkili iletişim çalışanların değişen koşullara uyum sağlaması açısından bir ihtiyaçtır. Bundan dolayı duyguların yönetilebilmesi ve kontrol edilmesi gerekmektedir. Bu sayede etkili ve başarılı bir iletişim gerçekleştirilebilmektedir. Davranışlarımızı etkileyen ve yönlendirme kabiliyetine sahip duygularımız, düşünce ve düşündüklerimizi uygulamaya geçirme noktasında büyük bir etkiye sahiptir. Aynı zamanda duygularımız davranışlarımızı etkilemenin yanı sıra kişilerin sahip oldukları bilgilerin analiz edilmesi ve bazı yeterliliklerinin meydana gelmesinde büyük önem arz etmektedir.

Duygusal zekâyı bir anlamda duygularımızı ifade etme kişiler arası uyumu gerçekleştirmek için duygulardan yararlanmak olarak açıklayabiliriz. Duygusal zekâ işyeri kültüründe de bireylerarası ilişkiler, düşüncelerin iletilmesi, sosyal ilişkilerin koordine edilmesi, iletişim odaklı sosyal fonksiyonların yerine getirilmesi gibi birçok konuda kendini göstermektedir.

Duygusal zekânın kişilerarası iletişim becerilerini artırdığına odaklanan bu çalışmada, çalışanların duygusal zekâsı ile kişilerarası iletişim becerileri tespit edilerek aralarındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmanın birinci bölümünde duygu, zeka ve duygusal zeka kavramlarıyla ilgili literatür taraması, ikinci bölümde

kişilerarası iletişim kavramı, süreci ve duygusal zekayla ilişkisine yönelik literatür taraması ile ilgili bilgiler yer almaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGU, ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMLARI

1.1. DUYGU KAVRAMI TANIMI VE KAPSAMI

Duygu dediğimiz şey, bireyin davranışlarına önderlik eden, bireyin hedeflerine ulaşması yolunda aracılık fonksiyonu üstlenen tepkilerdir. Duyguların davranışları başlatma ve davranışlara tepki verme şeklinde görevi bulunmaktadır. Birey, mevcut olan duygularından kendini yadsıyamamaktadır. Fakat yetenekleri sayesinde duygularını yönetebilmekte, yönlendirebilmekte ve duyguların amacına uygun olarak kullanılmasını sağlamaktadır. Duygular, bireylerin hayata bakış açısını, ruhsal durumlarını pozitif ya da negatif anlamda etkilemesi yönüyle büyük önem taşımaktadır. Duygular doğal süreçlerle oluşabilmektedir. Bireyin duygularını önceden belirlemesi ya da müdahil olması söz konusu değildir.

Bireyler hayatları boyunca birçok duygu yoğunluğu yaşamaktadır. Beynimiz bizi sürekli farklı duygular ile baş başa bırakmaktadır. Gelişen teknoloji sayesinde beynimizin de farklı özellikleri ortaya çıkmaktadır. Başarılı olabilmenin temel faktörlerinden olan bilişsel zekânın yanı sıra gelişen teknoloji ve değişen dünyamızda duygusal zekânın da büyük bir öneme sahip olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda daha kapsamlı araştırmaların yapılmasını zorunlu kılmaktadır.

Duygu, bireyin kendine has ruhsal hareketlilik durumudur, diyebiliriz. Bireyin iç dünyasında değişikliklere yol açan ruh halidir. Hayatın anlamını kavrayabilmek için duygular büyük öneme sahiptir. Goleman'a göre duygu, bir his ve bu his doğrultusunda oluşan, karıştırılmasına olanak kalmayan düşünceler, ruhsal- fiziksel ve daha pek çok eylemlere yönelten hislerin toplamıdır. Duygular eylem ve bilginin kaynağıdır. Duygular ilk etapta olumlu ya da olumsuz değildir. Buradaki asıl farklılık meydana getirdiği enerji, motivasyon durumunda kendini göstermektedir.

Duygular düşüncelerden ayrı düşünülemez. Bireyin sorun çözme noktasında yardımcı olmaktadır. Duyguların tanımı ile ilgili birçok çalışma mevcuttur. Duygularımızın yaşamımız üzerindeki etkisi üzerine araştırmalar yapılmıştır. En son

yapılan çalışmalardan birinde duyguların beynin çok daha yüksek bir kavrama potansiyeline ulaşması için en etkili araç olduğunu göstermektedir.

Duygunun meydana gelebilmesi için en az iki kişinin olması gerekmektedir. Duyguların anlamları ve aralarındaki ilişkiyi tanımak, doğru karar verebilmek için son derece önemlidir.

Duygularımız bizi dürtüsel olarak uyarak harekete geçirip motive etmektedir. Bu bağlamda sağlıklı bir yaşam için en önemli öğedir. Kişi duygularını beden diliyle ortaya koymakta ve karşı tarafla ne kadar güçlü bir bağlantı kurulursa iletişimde o derece güçlü olmaktadır. Birey yaşamı boyunca yapmış olduğu faaliyetleri duyguları ile birlikte oluşturmaktadır. Duygular düşüncelerden bağımsız değildir. Birey sosyal yaşamı süresince çevresiyle sürekli bir etkileşim halindedir.

Duygu, duyularla algılama, bir olay ya da durum karşısında bireyin içsel dünyasında oluşan izlenim, olayları, durumları değerlendirebilme, analiz edebilme becerisidir. Duygu iletişimin vazgeçilmez bir öğedir. İnsanlar duygular olmadan yaşamın her alanında iletişime geçememekte ve kendilerini ifade edememektedirler. İnsan doğası gereği duygularıyla hareket eden varlığını devam ettiren bir varlıktır.

Her duygu kendi özelinde eşsizdir. Duygular aniden değişebilmekte ve tepkiler vererek davranışlara yansımaktadır. Duygular bedeni harekete geçiren, bireyin bilincinde ve davranışlarında kendini gösteren ruh halidir. Duygu kavramı bireyin tavır ve davranışlarına eşlik etmesi beraberinde oluşan tepkilerdir. Bireyin ruhsal durumlarında hareketlilik ve değişimlerdir. Bireyler ilişkilerinde kendileri adına birtakım dersler çıkarmakta ve yeni şeyler öğrenmektedirler. Bu öğrenimleri sonucunda da bazı refleksler edinmektedirler.

Bireyleri, ilişkileri, elde etmiş oldukları deneyimleri, öğrenimleri, kurmuş oldukları bütün iletişimleri, pozitif ya da negatif olarak cevaplar vermeye itmektedir. Bireyler sosyal yaşamlarında, ilişkilerinde, iletişimlerinde, cevap vermesi istenilen durumlarda duygu birimlerinden yararlanarak karar verme mekanizmasını harekete geçirmektedir. Duygu kavramı insanların kullanmaktan vazgeçeceği, yaşamları boyunca duygulardan yoksun bir şekilde hareket edeceği bir kavram değildir. İnsan yaşamı süresince duyguları ile var olmaktadır. Duygular insan yaşamında fedakârcadavranmayı,

karşıdaki kişinin yerine kendini koyabilmeyi, doğru ve sağlıklı iletişim kurabilmeyi sağlamaktadır.

Duygular aniden oluşmaktadır. Duygular o kadar hızlı harekete geçmektedir ki insan doğası bu refleks ile kendini koruma gücünü bulmaktadır. Fakat bu kadar hızlı bir şekilde eyleme dönüşmesi bireylerin, var olan olayı anlamadan, ayrıntısına varmadan tepki vermesine neden olmaktadır. Duygular insan hayatında uyarıcı görevi görmektedir. Yani duygular bireyler daha düşünme noktasına gelmeden harekete geçmektedir. Duyguların böylesi önem arz eden bir durumu söz konusu ise bireyinde duygularını gelişigüzel kullanmamaları noktasında bireyin duygularına bir denetim mekanizması kurması gerekmektedir.

1.1.1. Duyguların Özellikleri

Duygular hem bireyin iç dünyasında hem de yaşam süresince dış dünya ile etkileşime girme noktasında büyük önem arz etmektedir. Duygu kişinin bir olay karşısında gelişen faktörleri akıl süzgecinden geçirip sonuca varmasıdır. Bireyin eyleme geçmesini sağlayan motivasyondur. Kişinin gerçek davranışlarıdır. Bireyin farklı ruh halleri içerisinde bulunması düşüncelerinin de farklılaşmasına sebebiyet vermektedir. Olumlu duygular bireyi pozitif yönde etkilerken, olumsuz duygular negatif yönde etkilemektedir. Olumlu duygular bireyin kendini iyi ve mutlu hissetmesine yardımcı olmaktadır. Çevreyi tanıyıp, keşfetmemize olanak tanımaktadır.

Olumlu duygular düşünce dünyamızı geliştirip, yeni fikirlerin üretilmesine imkân sağlamaktadır. Farklı olma cesareti verirler. Bu noktada yeni bağlantıları fark etmemize ve alışlagelmişin dışında çözümler üretmemize yardımcı olmaktadır. Olumlu duygular olumsuz bir durum ile karşılaştığımızda kişiyi güçlü kılmaktadır. Olumsuz duygular da önemlidir. Düşüncelerin faydalı olacak şekilde kullanılmasını sağlamaktadır. Yapılan hatalara karşı bireyin daha tedbirli olmasını sağlamaktadır.

1.2. ZEKÂ KAVRAMI TANIMI

Bireyi diğer canlılardan farklı kılan en kıymetli yetisi sahip olduğu zekâsıdır. Latince de zekâ karşılığı olan “intellectus” sözcüğü, algılama, bilme, anlayış, tanıma şeklinde ifade edilmektedir. TDK ya göre zekâ; insanın düşünme, akıl yürütme objektif

gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamı dirayet, zeyreklik, feraset şeklinde tanımlanmaktadır. Zekâ, fiiliyat ve düşüncenin işbirliği yaparak uyumlu bir davranış sergilemesidir. Kişinin hedeflerine ulaşmasını sağlayan mantık çerçevesinde bilinçli hareket etmesidir.

Zekâ, bireyin genetik ya da öğrenme sonucunda bilgiler edinme, hatırlama, sorun çözme, uyum sağlama konularında kullanmış olduğu yetenekleridir. Bireyin çevreye uyum sağlaması, kendini kontrol etmesi ve yönetebilme yetisidir.

Zekâ, düşünerek hareket etme, davranışları düzenleme, eleştiri yapabilme yeteneğidir. Koşulların değiştiği, zamanın farklılaştığı durumlarda problem çözme, problemlerin çözümünde farklı alternatifler bulma, topluma fayda sağlayacak durumlar ortaya koyabilme yetisidir. Zekâyla ilgili literatür taraması yapıldığında her bireyin farklı yapısal özellikler taşıdığı karşımıza çıkmaktadır. Bu farklılığın nedenleri arasında genetik, çevresel faktörler ve yaş gibi birçok parametre görülmektedir. İnsanlar çevreleriyle sürekli etkileşim halindedir.

1.3.DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI, TANIMI

Hayatımızı idame ettirirken birçok problem ile karşı karşıya geliriz. Bu gayet hepimizin normal karşıladığı durumlardır. Fakat problemleri çözmeye çalışırken, bunları çözmek için arayış içerisinde bulunurken tecrübelerimizi, bilgimizi, yeteneklerimizi, düşüncelerimizi belli bir noktada harmanladıktan sonra ortak bir noktada bunları kullanarak çözüm bulunabilmektedir. Tabi bunları kullanırken zekâdan faydalanılmaktadır.

Zekâmız, problem çözme yeteneğimizdir.Zekâ türlerinden sayısal ve matematiksel zekânın dışında çok önemli olan bir diğer zekâ türü de duygusal zekâdır. Duygusal zekâmız bizim toplum içerisinde diğer insanlarla etkileşim içerisindeyken, duygu, düşünce ve arzularımızı onlara kabul ettirebilme, daha doğru bir biçimde aktarabilme ve etkin iletişim kurarak istediğimiz sonuçları alabilmedir.

Duygusal zekası gelişmiş olan bireyler karşısındaki birey ile etkili iletişim içerisindeyken, duygu değiş tokuşu halindeyken karşıdan gelen sinyalleri o an algılayıp, anlamlandırıp ona göre duygularını da dizayn eden, şekillendiren ve sonuçta bir karar verip iletişimi yönlendiren bir pozisyona geçebilmektedir. Karşı taraftaki bireyin

duygularını anlamının yanı sıra kendi duygularını da anlayarak ikisi arasında bir analiz yapıp etkin, güçlü ve başarılı bir iletişim süreci yaşayabilmektedirler.

Duygusal zekâ dediğimiz de, önemli kavramlardan biri de öz bilinçtir. Kişinin kendi yeterliliğinin, yapabileceklerinin, sınırlarının farkında olması aynı zamanda yapamayacaklarının da farkında olarak kararlar vermesi, buna göre atacağı adımlarını iletişimini şekillendirmesidir. Öz bilinci çok düşük olan insan karşılaştığı bir olay ya da problem karşısında kendini bunu yapamayacağını, başarısızlığa uğrayacağını düşünerek adımını atmayabilir. Bu bize öz bilincinin düşük olduğunu göstermektedir.

Fakat bir diğer yandan öz bilinci çok, ayakları yere basmıyorsa, gerçeklikle örtüşmüyorsa bu insan da kendini gereğinden fazla büyüterek yine yanlış kararlar verebilir, başarısız iletişim kurup adımlar atabilir. Öz bilincin tam optimum noktada gerçekle uyumlu ayakları yere basan bir bilinçte olması çok önemli ki bu da duygusal zekası yüksek bireyler de bunun farkında oluyorlar ve kendilerini yapabilecekleri ve yapamayacakları noktasında çok iyi sentezleyip, eksikliklerini çok iyi fark edip bunu da geliştirme yönünde adım atabilmektedirler.

Duygusal zekânın bir diğer önemli parametresi ise öz denetimdir. Duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin öz denetimleri de oldukça yüksektir. Çünkü duygularının farkındadırlar. Örneğin bir öfke halinde bunun kendilerine neye mal olacağını hesap edip öngöründe bulunabilmektedirler. Bu, öngörü neticesinde de o duyguların kendini yönetmesine izin vermeden, kendisi duygularını kontrol edip bunları yöneterek, onları şekillendirip eğer negatif duygular ise bunu pozitif duygulara çevirerek veya onların yanlış adım atmalarını engelleyecek bir seviyeye çekerek duygularını yönlendirebilmeleri, erteleyebilmeleri ya da kendilerine zarar verecek bir durumla karşılaşmalarına neden olursa bunu dizginleyebilmeleri de duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin en önemli özelliklerinden biridir.

Duygusal zekâ da karşımıza çıkan bir diğer durum ise duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin yeniliklere yeni insanlarla tanışmaya yeni yerlere seyahat edip keşfetmeye meraklı olmaları yeni deneyimlere açık olmalarıdır. Çünkü karşılaştıkları her yeni insanda kendi duygularını tanımaları açısından bunu bir fırsat olarak görmektedirler. Dolayısıyla duygusal zekâsı yüksek olan insanlar her yeni deneyimle kendilerinin bir başka yönünü keşfedip kendilerini daha yakından daha iyi tanıma

fırsatını da elde ederek yine kendilerini geliştirmeye değişmeye dönüşmeye doğru teşvik ediyorlar. Bu da onlara katkı sağlayarak onların daha ileriye gitmelerini sağlamaktadır.

Duygusal zekâ insanın gelişmesine dönüşmesine anlam alışverişine çok büyük oranda katkı sağlamaktadır. Duygusal zekâsı gelişmiş bireyler iş yaşamlarında da diğer insanlara nazaran daha etkili ve başarılı olmaktadır. Çünkü diğer insanların duygularını anında tanıma, algılama, analiz etme yetenekleri sayesinde kolay iletişim kurabilme, ilişki ağlarını geliştirebilme, bunları yönlendirebilmeyetenekleri sayesinde yapmaları gereken işleri kolaylıkla yapabilmektedirler.

Duygusal zekâ, bireyin öncelikle kendini, daha sonra diğer bireylerin hislerini anlama, gözlem yapma, düşüncelere rehberlik etme yeteneğidir. Duygusal zekâ başarısızlıklar karşısında, yaşam sürecinde yoluna devam etme, kendini motive etme, duygu durumunu kontrol etme kabiliyetidir.

Bireyler duygularının farkında oldukları zaman, doğru karar verme ve hislerinin kontrol altına almada başarılıdırlar. Duygularını akılcı bir şekilde kullanabilmektedirler. Duygusal zekâ, bireylerin birbirleri ile başarılı ilişkiler kurma bağlamında, çevresine adapte olma noktasında çok önemli katkılar sağlamaktadır.

Duygusal zekâ, başta kendimizi daha sonra diğer kişilerin duygularını anlayabilmemizi ve değerlendirme yapabilmemizi mümkün kılmaktadır. Bunun yanı sıra hislerimize ilişkin bilgileri günlük yaşantımıza yansıtılabilmemizi de sağlamaktadır. Bu bağlamda bireyler iş yaşamında ya da gündelik hayatında arzu ettiği sonuçlara ulaşabilmek için duygularını istediği gibi yönlendirebiliyor ve neticeler elde edebiliyorsa burada duygusal zekâdan söz etmemiz mümkündür.

Duygusal zekâ dediğimiz kavramı, zekâ kavramından ayrı düşünmemiz değildir. Daha akıl ötesi düşünebilmek için sezgilerimize, hislerimizin vermiş olduğu tepkilere, duygularımızı daha etkin bir biçimde kullanabilmek için daha rasyonel bir beyne ihtiyacımız olmaktadır. Hislerimizden bize yönlendirilen sinyalleri kullanmak duygularımızı tamamen özgür bıraktığımız anlamına gelmemelidir. Aynı zamanda duygularımızı bastırmamız da söz konusu değildir. Burada asıl olan doğru duyguyu doğru zamanda kullanabiliyor olmamızdır.

Bireylerin kendilerini tanımalarını, sosyal çevresi ile olan ilişkilerini kontrol edebilmesini sağlayan duygusal zekâ bireylerin öğrenme süreçlerinde de önemli bir

paya sahiptir. Öğrenim sürecinde duygusal zekânın geliştirilmesine yönelik yapılan etkinlik ve çalışmalarda, öğrenim sürecinin etkinliği noktasında önem arz etmektedir.

Duygusal zeka hayatın anlaşılması, kavranması, önsezileri kullanma yetisi, sinerji ve potansiyel güçtür. Hissedilen önseziler aracılığı ile düşüncüyü mantıksal verilere dayandırıp sonuca varmasıdır. Bu şekilde olup bitenleri daha rasyonel bir şekilde ele almaktadır. Bu çerçevede duygusal zekâ yönetimi hem iç dünyasında olup bitenleri, hem de iletişim halinde olduğu canlılarla ilgili hissiyatlarını adlandırma kavrama ve yönetme sürecidir.

Salovey ve Mayer'e göre duygusal zekâ, "duyguların doğru kavranması, yorumlanması ve aktarılması, düşünceye ulaşmada veya oluşturmada hislerden yararlanma yeteneği, duygu ve duygusal veriyi kavrama, duygusal ve entelektüel ilerlemeyi sağlamada duyguları ayarlama ve kontrol etme yeteneği" şeklinde ifade etmişlerdir. Mayer, Salovey ve Caruso tarafından yapılan tanıma göre "karşılıklı iletişimde, duygu-mantık dengesini kurma, sorunları pratik şekilde dönüştürmede, hissedilenlerin sebeplerinin fark edilmesi, hislerin algılanması, duygu ilişkili hisleri özümseme, duyguların uyarlanması, anlaşılması, ifade edilmesi, düzenlenmesi ve yönetilmesine ilişkin duygusal yetenek" olarak tanımlanmıştır.

Daniel Goleman'a göre, "kişinin bireysel olarak eyleme geçme, terslikler çıksa da yaşamını sürdürebilme, içsel dürtülerini denetleyerek doyumunu erteleyebilme, ruhsal durumunu olumlu şekilde yönetebilme, problemlerin düşünmesine engel olmamasını sağlayabilme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme" olarak tanımlamıştır. Duygusal zekâ kavramı bazı ilkeleri barındırmaktadır. Duygular, araştırma neticesinde elde edilen gerçeklerdir. Kararların etkili olması noktasında duygular ile işbirliği içerisinde olmak gerekmektedir.

Duygular insanların birbirlerini anlama ve birbirlerine karşı sergilemiş oldukları tavır ve davranışları anlamlandırmada büyük öneme sahiptir. Duygusal zekâ, bireyin kendini ve başkalarını anlayabilmesi, analiz etmesi ve sonrasında duygularını kontrol edebilmesi, his ve düşüncelerini yapmış olduğu eylemler için pozitif olarak kullanabilmesidir.

Duyguları doğru algılama, doğru analiz etme ve çevresine uygun bir şekilde aktarabilme, ilişkilerinde ve sosyal yaşamında kullanabilme yeteneğidir. Bireyin

kendini duygularını tanıyıp farkına varabilmesi, diğer bireylerin duygularını anlayabilmesi, duygularını yaşantısını başarılı ve anlamlı kılacak, yaşantısı içerisinde işine yarayacak bir biçimde şekillendirmesidir diye tanımlamamız mümkündür.

Duygular kişiye özeldir, özgündür Duygusal zekâ kavramına ilişkin olarak, bireyin kendini tanıması, bir olaya karşısında o olaya karşı farklı yaklaşması, kendini motive edebilmesi, yapıcı bir şekilde olaya yaklaşması, önüne çıkan engellerle mücadele edebilmesi, iç gözlem kontrolünü yapabilmesi, sezgilerinden yararlanabilmesi, etrafı gözlemleyerek öğrenilebilecek psikolojik ve sosyal becerilerdir. Yukarıda sayılanlar ışığında birey yaşamını daha tatmin alarak idame ettirmektedir.

1.3.1. Duygusal Zekânın Önemi

Bireylerin duygusal zekâ seviyeleri arttıkça, karşılaşılan problemlerin çözümünde göstermiş oldukları başarıları da o derece artmaktadır. Ayrıca duygusal zekâ seviyesi yüksek olan bireyler duygularını doğru yer ve zamanda gerektiği kadar kullanma becerisine sahiptirler. Birey duygu, düşüncelerini ve çevresini de işin içe dâhil ederek yönlendirebilmekte farklı davranışlara sebebiyet veren duygularını da kontrol altına alabilmektedir.

Duygusal zekâ seviyesi yüksek olan bireyler ilişkilerinde daha mutlu ve başarılı olmaktadır. Bu bireyler duygularını tanıyarak kabullenmektedirler. Gerek aile ve sosyal hayatları gerekse iş hayatlarında daha başarılıdırlar. Etrafındakilerin farkında olma, çevresindeki bireyleri anlayabilme, empati yapabilme herhangi bir problem karşısında yılmadan, üstesinden gelme, hislerini kontrol edebilme, çevresinde cereyan eden gelişmelere duyarlı olma, hayattan ne istediklerini bilme, enerjisini uygun bir şekilde kullanma becerilerine sahiptirler.

1.3.2. Duygusal Zekânın Temel Unsurları

1. Duyguları Fark Etme

Birey için duygusal zekânın önemli göstergelerinden ilkidir. Bireyin öncelikle kendini tanıyıp anlaması ve kendisi hakkında doğru tanılama yapması gerekmektedir. Birey kendini tanıyıp duygularının farkına varmadığı zaman duygusal zekâdan bahsedebilmemiz mümkün değildir.

2. Duyguları İfade Etme

Bireyin duygularını kendi içinde içselleştirdiği, süzgeçten geçirdiği, yorumladığı, kendine özgü bir şekilde ifade etmesidir. Duygusal zekânın önemli ikinci göstergesidir. İlk aşamada duygularını tanıyıp farkına varan birey ikinci aşamada kendini ifade edebilmektedir.

Duygular yalnız sözel olarak değil sözel olmayan ifadelerle de dışa vurulmaktadır. Burada önemli olan bireyin duygularını fark ettikten sonra dışa vurumunu kendi belirliyor olmasıdır. Yani duygularını ifade etme, dile getirme tamamen kişiye özgüdür.

Birey duygularını ifade ederken doğru bir izleni takip etmelidir. Çünkü duygunun diğer bireylere ifade ediliş şekli bireyin karakteri hususunda düşünce oluşturmaktadır. Bireyin duygularını karşı tarafa geçirmesi, hissettirmesi duyguların en uygun ifade şeklinin seçilmesiyle mümkündür.

Birey duygularını bütün gerçekliğiyle karşı tarafa hissettirebilmelidir. Birey bu süreçte tavırlarına da dikkat etmelidir. Çünkü iletişim anında bireyin sadece kendi duygu ve düşüncelerini yansıtması, karşı tarafta oluşturduğu olumlu olan bir izlenimi olumsuzluğa çevirmekte, sağlıklı ve sürdürülebilir bir iletişimin oluşmasına engel olmaktadır.

3. Çevrenin Duygularını Anlama

Duygusal zekâda bireyin ilk iki aşamayı gerçekleştirmesi yeterli olmamaktadır. Çünkü birey etrafındaki bireylerden bir şeyler öğrenmekte ve bu öğrenme sonrasında düşüncelerini şekillendirmektedir.

Birey kişilerarası iletişimini, ilişkilerini ne kadar geliştirirse etrafını daha iyi gözleme ve analiz etme imkânına kavuşmaktadır. Sosyal yaşantısında iletişime, ilişkilere zarar verecek unsurları hemen fark edebilmektedir. Bu bağlamda birey algısı ile hayattaki duruşunu belirlemektedir. Ayrıca çevrenin algısının da nasıl oluştuğunu anlamaktadır.

1.3.3. Duygu ve Zekâ İlişkisi

Duygusal beceriler bir yetenektir, yani hem zekâdâhil, var olan diğer yeteneklerin ne kadar iyi kullanılabileceğini belirleyen en önemli faktördür.

Akılcı ve ruhsal olarak nitelendirebileceğimiz iki beynimiz ve bunun paralelinde iki farklı türden zekâ yönümüz bulunmaktadır. Hayat yolunda yol almamız ikisinin ortaklaşa kararı sonucunda şekil almaktadır. Esasında rasyonel yönümüz, duygular olmadan sağlıklı bir şekilde yürümektedir.

Normalde güdüsel davranışların organizasyonu, heyecan duyma, tepki verme, kaçma gibi davranışlarla ilişki içerisinde bulunan birbirine bağlı birçok yapıdan oluşan beyindeki ağları, beynin düşünen ve analiz eden kısmı, amigdalayla birbirini tamamlamaktadır. Bu birliktelik neticesinde sağlıklı iletişim sürecinde duygusal zekâ bilişsel zekâ ile beraber artmaktadır.

1.3.4. Duygusal Zekânın Özellikleri

Duygusal zekânın varlığı öncelikle bilişsel zekâyla mümkündür. Duygusal zekâ ile ilgili yapılan araştırmalar göstermiştir ki duygusal zekânın kendine özgü birtakım özellikleri bulunmaktadır.

- Duygusal zekâsı yüksek kişiler daha pozitif düşünceli, umutlu, ruhsal ve fiziksel anlamda sağlıklı ve karşılıklı paylaşımlarda yeteneklidirler
- Duygu ve oluşumları arasındaki ince çizgiyi korumaktadırlar.
- İçsel dünyalarında bilinçli duruş sergilemektedirler.
- Karşılarındakinin yerine kendini koyma ve karşılıklı ilişkilerinde sevecen ve şefkatlidirler.
- Benlik bilinçleri yüksek ve özsaygıları vardır.

Yukarıda sayılan özelliklerin bulunduğu bireylerin duygusal zekâları yüksektir. Bireyler farklı mizaç yapılarına sahiptir. Bireyi diğerlerinden ayıran özellikleridir. Yetişme tarzı ve cinsiyette bu özelliklerde ayrıca değerlendirilmektedir.

1.3.5. Duygusal Zekânın Temel Taşları

Duygusal zekânın yapıtaşları 5 temel başlık altında incelenmektedir.

1.3.5.1.Öz-Bilinç

Bireyin içsel olarak olup bitenlerin farkında olması, oluşan hissiyatın farkına varabilmesi duygusal zekânın temelini oluşturmaktadır. Öz bilinç hislerin şiddetine göre değişebilecek verilen tepkinin abartılması veya hiç tepki verilmemesine ruh dünyasının içsel dalgalanmalarının farkında olan bir durum halidir. İç dünyasının farkında olma en olumlu, yönüyle inişli çıkışlı duygularına tepki vermeme farkındalığına ulaşılmasını sağlamaktadır. Duyguların farkında olmak, diğer duygusal zekâ yeteneklerinin üzerine inşa edildiği temel duygusal yeterlidir.

1.3.5.2.Kendine Çekidüzen Verme

Bireyin hissiyatlarını kontrol etmesi ve yönetmesidir. Bu manada birey istek ve arzularının esiri olmamakta diğer taraftan ise bu duyguları da göz ardı etmemektedir. Duyguların dengeli bir şekilde gerektiği durumlarda, amaca uygun olarak birey tarafından ötelenmesidir dememiz mümkündür. Burada hislerin yönetilmesi, duyguların esiri olunmasının önüne geçmektir Bu bağlamda kendini çekip çevirebilen birey stres ve gerilimli durumların içinde olsalar dahi onları yönlendirmenin bir yolunu muhakkak bulmaktadır.

Onlar için duyguların yok sayılması söz konusu olmamaktadır.Hissedilen her şeyin kendince bir manası ve ehemmiyeti vardır. İstek ve arzulardan yoksun bir hayat, eksik, tatsız, bir dünyaya dönüşebilmekte, Fakat geçerli olan uygun olan duygunun, şartlarla birlikte aynı paralelde duyumsanmasıdır.

1.3.5.3.Motivasyon

Bireyin hissettiği şeylerin bir amaç ve hedef doğrultusunda, fiiliyata dönüşmesi birey açısından motivasyondur. Bireyin gücünü bu amaç ve hedef doğrultusunda harcamasıdır. Başlanılacak bir işi veya çalışmayı sonuna kadar götürebilmenin anahtarıdır. Hisler zihnin çeşitli stratejiler üretmeyi, sürdürülebilirliğin olması ve çözüme kavuşma noktasında sonuca varmak için gayret sarf etmeyi, doğuştan gelen birtakım yetileri kullanabilme potansiyelinin çizgilerini sınırlayarak, yaşama ulaşabilmelerini belirlemektedir.

1.3.5.4.Empati

Bireyin kendisini başkalarının yerine koyabilmesi, olaylara onların gözüyle bakabilmesidir. Empatide, bireyin hayata karşı karşıdakinin bakış açısı ile bakabilmesi büyük önem taşımaktadır. Empatinin kökeninde öz bilinç bulunmaktadır. Birey içsel hissiyatlarını ne oranda biliyor ise, diğer bireylerin hissiyatlarını da o oranda anlamayı başarabilmektedir.

1.3.5.5.Sosyal Beceriler

Bireyin diğer bireylerle olan ilişkilerinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesine olanak sağlayan sosyal becerilerdir; bu noktada yaşanan bir eksiklik ya da yetersizlik bireyin diğerleri ile olan etkileşimlerinde başarısızlıklara neden olmaktadır.

Sosyal beceriler ile birey ilişkilerini kontrol altına alıp, yönetebilmekte, iletişimin devamlılığını sağlamakta, bireyleri güdüleyip, olumlu bir etkileşim oluşmasını sağlamaktadır.

Sosyal beceriler yönünden zihnini aktif olarak kullanan kişiler, diğer kişilerle rahat bir şekilde iletişim kurabilmekte, sözel veya sözel olmayan iletileri rasyonel olarak okuyabilmekte ve yönlendirebilmektedir.

1.4. DUYGUSAL ZEKÂ MODELLERİ

1.4.1. Daniel Goleman Modeli

Bu model, Mayer ve Salovey modelinden hareketle daha kapsamlı olarak ele alınarak, duygusal zekanın bireyin kendi duygularının farkına varması, karşıdakinin duygularını anlayıp hissedebilmesi, kendine motivasyon sağlaması ve duygularını kontrol altına alıp yönetebilme gibi yeteneklerden oluştuğunu göstermektedir.

Daniel Goleman bu modeli 2 gruba ayırmıştır. Kişisel yeterlilik ve Sosyal yeterliliktir.

a) Kişisel Yeterlilik:

- **Öz bilinç** bireyin kendi duygularını anlaması farkına varmasıdır. Öz bilinç kavramı bireyin kendi yeteneklerine olan güveninden meydana gelmektedir.
- **Kendini Yönlendirme**, bireyin doğru bildiği şeyleri atlamadan, dürüstlüğünü muhafaza ederek, yeni fikir ve bilgilere açık olacak şekilde değişime kendini yönlendirebilmesidir.
- **Motivasyon**, başarılı olma güdüsü ile kendinin veya kurumun hedeflerini özümseyerek ileriye kat etme çabası fırsatları değerlendirme olan değerlerden oluşmaktadır.

b) Sosyal Yeterlilik:

- **Empati**, kendini başkasının yerine geçerek, gereksinimlerini anlayabilmek, yardımcı olabilmek, sorumluluktan kaçınmadan bilinçli olarak karşıdakine yön gösterebilme becerisinden oluşmaktadır.
- **Sosyal Beceriler**, Karşıdakini etkin bir şekilde dinlemek, amacına uygun bir şekilde iletişim kurmak ve yönetmek, hedefler doğrultusunda başkalarıyla çalışabilmek ve yol gösterebilmektir.

1.4.2. Robert Cooper ve Ayman Sawaf Modeli

Bu model birtakım zihinsel yetenekleri barındırmaktadır. Ayrıca duygusal zekâ ile liderlik kavramı arasındaki ilişkiyi irdelemektedir.

Bu model 4 yapıtaşından oluşmaktadır.

1. **Duyguları Öğrenmek:** Bireyin içsel anlamda yaşamış olduğu duygusal süreçleri, kendisinin duyguları arasındaki bağlılığı, duygularını karşı tarafa aktarırken neyi nasıl yapması gerektiğini anlayabilmesidir.
2. **Duygusal Zindelik:** Burada önem arz eden nokta bireyin zindeliği yakalayabilmesi kendine güvenmesi, yeniliğe açık olması ve duygularını kontrol altında tutabilmesidir.
3. **Duygusal Derinlik:** Bireyin kendini bilmesi, tanınması, başka bireyler üzerinde bırakacağı etkinin farkına varabilmesi gibi yetenekleri içermektedir.

- 4. Duygusal Simya:** Değerinin düşük olduğu kanaatinde varsayılan bir nesneyi daha değerli bir nesne haline dönüştürme kuvvetidir. Duygusal simya, bireyin süreç içerisinde kendine fırsatlar oluşturabilmesi ve duygu akışını görebilmesidir.

1.4.3. Reuven Bar-On Modeli

Bu modelde, bireyin başkalarını anlaması ve bulunduğu ortama adapte olabilmesi yetenek kabul edilerek bireyi daima başarılı kılacağı görülmektedir.

Bar- On'un 1997 yılında oluşturduğu modelin 5 boyutu bulunmaktadır:

- 1. Kişisel Boyut:**Bireyin duygularının farkına varabilmesi, kendini iyi ifade edebilmesi, özsaygı gibi yeteneklerden meydana gelmektedir.
- 2. Kişilerarası Boyut:** Bireylerin interaktif bir şekilde iletişime geçmeleri ve empati kurabilmeleri gibi yeteneklerden oluşmaktadır.
- 3. Uyumluluk:**Bireyin bulunduğu ortama adapte olarak problem çözme ve esneklik gibi yetenekleridir.
- 4. Stresle Başa Çıkabilme:**Sıkıntılı durumlarda stresle baş edebilme ve stresi kontrol altına alıp yönetebilme becerisidir.
- 5. Genel Ruh Durumu:**Bireyin hayata pozitif bakabilmesi ve hayattan zevk alarak mutlu olabilmesidir.

Bar- On oluşturduğu modeldeki yetenekleri ölçebilmek için, Duygusal Katsayı Envanterini oluşturmuşve IQ testlerinin ölçemediği yetenekleri bu envanter ile ölçmeyi hedeflemiştir. Güvenirlik çalışmaları birbirinden farklı ülkelerde yapılmıştır. Bu yetenekleri iki grupta toplamıştır;

- Duygusal ve Sosyal Zekânın Temel Unsurları, bireyin kendine saygısı, kendini karşındakinin yerine koya bilme becerisi, duygularını ve tepkilerini kontrol edebilme yeteneklerinden oluşmaktadır.
- Duygusal ve Sosyal Zekâyı Harekete Geçiren Önemli Unsurlar, hayata olumlu baka bilme, iyimser olabilme ve sosyal sorumluluk yetenekleridir. (Çakar &Arbak, 2004:38).

1.4.4. John Mayer ve Peter Salovey Modeli

Bu model 4 yapıtaşından oluşmaktadır.

1. **Duyguyu Algılamak:** Bireyin yüzdeki ifadeleri ve bedensel ifadeleri algılama becerisidir. Duyguların, tonlamanın ve jest ve mimiklerin ne anlama gelebildiğini bilebilmesidir.
2. **Duyguyla Düşünceyi Desteklemek:** Duygu ve düşünce arasındaki ilişkiyi bilmek, kişinin bireysel kararlarını kontrol edebilmesine imkân tanımaktadır. Problemlerin çözümü noktasında ise duygu yönetimi önem arz etmektedir.
3. **Duyguyu Anlamak:** Duyguları doğru ve etkin bir şekilde yönetmek ve karşı tarafın duygularını anlama becerisidir.
4. **Duyguyu Yönetmek:** Kişiliğin en önemli faktörlerindedir. Çünkü duygular, bireyin kendini bilmesinde, hayattaki amacında kişiye doğru yolu gösteren göstergelerden biridir.

1.4. İŞLETMELERDE DUYGUSAL ZEKÂNIN YERİ

Bilgi çağı olarak adlandırdığımız bu dönemde önemli ve büyük değişimler meydana gelmektedir. Bu gelişmelerin öncüsü olarak göstereceğimiz gelişme ise iş hayatında kendini göstermektedir. Şöyle ki İstihdam edilen işgücünün niteliğinde, yönetim anlayışının değişmesinde, kalite anlayışının değişmesinde, verimlilik ve rekabet edilebilirlik noktasında büyük değişim ve dönüşümler yaşanmaktadır.

Kısaca günümüz çalışma hayatında kurallar baştan yazılmakta ve bu çerçevede şekillenmektedir. Yalnız ne ölçüde akıllı olduğumuz değil, birey olarak kendimizi ve karşıdaki bireyleri yönlendirebilme de ne kadar başarılı olduğumuza da bakılmaktadır.

Duygularımızın farkında mıyız ve bunu kendi içsel dünyamızda ve etrafımızdaki bireyler üzerinde yansıtmada ne kadar başarılı olabiliyoruz bunlar önem kazanmaktadır. İş hayatında dikkate değer görülüp görülmeme de, elde tutulup tutulmama da ya da gözden çıkarılıp çıkarılmama noktasında daha fazla kendini göstermektedir.

Duygusal zekâ kavramı yalnız insanlara özgü bir durum değildir. Kurumların da kendine özgü duygusal zekâları bulunmaktadır. Böylesi bir yapının içerisinde merkez noktanın insan olması uzun vadede en büyük kazanım olarak kendini göstermektedir.

En büyük yatırımın insan olduğunun bilincinde olan ve bu şekilde davranış geliştiren kurumlar böylesi rekabetin yoğun olarak yaşandığı bir dönemde verimli bir süreç yaşayacaklardır.

Kurumlar çalışanlarının duygularına, vermiş oldukları emeğe ve düşüncelerine saygı duyarak ve önem vererek oluşturmuş oldukları bu temelin üzerine, bu temeli destekleyici eğitim ve teknolojik yenilikleri de ilave ederek hem geleceklerini garanti altına almış hem de süreklilik arz eden başarılarla imza atmış olacaklardır.

1.5.1.Kurumsal Duygusal Zekâ Alanları

Kurumları da yaşayan bir organizma olarak düşündüğümüzde kurumların da tıpkı insanlar gibi duygusal hayatları olduğunu söylememiz mümkündür. Kurumların duygusal zekâlarını geliştirebilecekleri alanlar mevcuttur. Bunlar, kurumsal duyguları tanımak, duyguları yönetmek, motivasyon, ve farkındalık (empati) alanlarıdır.

Kurumsal duyguları tanımak, kurumda mevcut halde bulunan durumun analizini yapmak yani güçlü ve zayıf yönlerini bulmak, içinde bulunulan duygu halinin farkına varıp bunu kurum lehine olacak şekilde kullanmaktır.Kurumsal duyguları tanımak, negatif duyguları azaltmamıza neden olmasının yanı sıra etkinlik ve verimliliği artırıcı eylemleri tanımamıza da vesile olmaktadır.Kurumsal duyguları yönetmek, kurum içerisinde yaşanan bir problem ve sorun karşısında mücadele edebilme, ortamda bulunan olumsuz duygu atmosferini, olumlu duygulara çevirebilmektir.

Motivasyon, kurumun başarısı ve kalite anlayışının süreklilik sağlaması açısından önemli bir yer teşkil etmektedir. Motivasyon sayesinde kurumlardaki birimler arasında işbirliği ve koordinasyonun gelişmesi, üstesinden gelinmesi zor olan işlerin başarıyla sonuçlanması sağlanmaktadır. Ayrıca kurumun hedeflerine ulaşma yolundaki azmi ve başarısı da artmaktadır.

Kurum için bu kavramın yerleşmiş olması, çalışanların kuruma karşı aidiyet ve bağlılıklarını sağlamakta ve neticede çalışanlarda emir ve istekleri içtenlikle ve gönülden yapma eğiliminde olacaklardır. Çalışanlar kurum performansını artırıcı yönde harekete geçeceklerdir.Kurumsal farkındalık, kurumların rekabet ortamında söz sahibi olmalarını sağlamaktadır. Global olarak da kurumlar için büyük avantajlar

sağlamaktadır. Çünkü her bir üyenin duygularının anlaşılması kurum içerisindeki motivasyonunun artmasını sağlayacaktır.

Empati kurma becerisi yüksek olan çalışanlar müşterileri daha iyi anlamakta ve beklentilere çabuk cevap verme eğiliminde olduklarından müşteri bu ilişkiden memnun olmaktadır. Ayrıca kurumun ekonomik anlamda karlı duruma geçmesine de imkân tanımaktadır.

1.5.2.Kurumsal Duygusal Zekâ ve Önemi

Duygusal Zekâ kavramını iş hayatında düşündüğümüz zaman ilk etapta duyguların işe karıştırılmaması, yapılan işe etki etmemesi gerektiği düşünülmüştür. Bu iki kavram birbirinden ayrı olarak tutulmuş ve duyguların işe olan etkisinin zararlı olabileceği öngörülmüştür. Duygusal zekâda duygularla ilgili olarak aşağıdaki altı ilke büyük önem taşımaktadır.

1. Duygular he an bilgi taşımaktadır.
2. Duyguları hayatımızdan çıkarmamız, yok saymamız mümkün görünmemektedir. Çünkü insan duygularıyla var olan bir varlıktır. Bilimsel manada da baktığımız zaman beynin en eski merkezi duygusal beyindir diyebiliriz.
3. Duygularımızı yok etmemiz mümkün değil; fakat duygularımızı kontrol edebilme şansımız vardır.
4. Doğru kararlar verebilmek için duygularla ortak hareket etmek duygularla işbirliği yapmak gerekmektedir.
5. Duygular mantıklı olanı örnek alırlar.
6. Korku, endişe, mutluluk gibi birtakım duygular evrensel nitelik taşımaktadır.

Örnek verecek olur isek sabah kalkıp işimize gitmek istediğimizde, nasıl uykudan kalktıysak güne nasıl başladıysak günümüz bu minvalde geçmektedir. Olumsuz duygular ile güne başlayıp işe bu şekilde gitmemiz mümkün görünmemekte ve kendimizi toparlamak mecburiyetinde kalırız. Ne kadar bu duyguları bastırmaya çalışsak gün boyu etkisi geçmemekte içten içe işimize yansımaktadır. Bu da üretkenliğimizi, işe odaklanmamızı etkilemektedir. Hayatın döngüsünde kaçınılmaz bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Günümüzün büyük bir kısmı işyerinde geçmektedir. Dolayısıyla duygularımızdan kaçmamız doğru bir karar olarak görünmemektedir. Duygularımızı kontrol altına alabilmek, duygularımızı yönlendirip yönetebilmek son derece önemlidir.

İş hayatında duygularını ister sözcüklerle ister jest ve mimikleri ile belli eden bunları gizleyemeyen bireyler pek kabul görmemektedir. Çünkü duygular problemlerin kaynağı olarak görülmektedir. Fakat insan bunun tam tersi duygularını gizlemeye çalıştıkça, aynı duygular bizleri etkilemekte ve iç dünyamızı esir almaktadır. “Duygular, 300 milyon yıl öncesinin (yani türümüzün devamı için duygulara ihtiyaç duyulduğu dönemin) kalıntılarıdır” (Caruso&Salovey, 2007:9).

Duygusal zekânın öğrettiği, kazandırdığı en önemli hususlardan birisi şüphesiz olumlu veya olumsuz duygular karşısındaöz kontrolüsağlamaktır.

Kurum bünyesinde çalışanlar özgürce düşüncelerini açıklayabiliyor ve yeri geldiği zaman birbirlerini eleştirebiliyorlarsa, birliktelik ve dayanışma hali var ise, ben kültürü yerine biz kültürü hâkim ise orada kurumsal duygusal zekâ işlevliği görülmektedir.

Günümüz dünyasında kurumlar bireysel başarılarından daha çok takım ruhu, birliktelik, gibi kavramlara önem vermektedir. Takım çalışmalarında bireylerin duygusal zekâ seviyeleri ve motivasyonu, takımın performansını üst seviyeye çıkararak başarıya taşımaktadır.Çalışanların performansları, motivasyonları ve birbirleri ile kurmuş oldukları ilişkiler kurum için önemli unsurlardandır. Duygusal seviyesi yüksek olan kurumlar da çalışanlar, iletişim becerilerinden de yararlanarak duygusal zekâlarını ilişkileri bağlamında kullanmakta ve kurumun geneli açısından olumlu gelişmeler yaşanmasını sağlamaktadır.

Çalışanların çalıştıkları kurum içerisinde harekete geçirmek istedikleri veya tatmin olmak istedikleri bazı duygular vardır. Bunlar;

- Çalıştığı kurum için yararlı olmak.
- Fark yaratmak
- Kurumun amaç ve değerlerini korumak
- Bu doğrultuda davranış geliştirmek
- Aidiyet duygusunu hissetmektir.

Çalışanlar kuvvet arzusu ile birlik ve beraberlik neticesinde kurumun geleceğini ilgilendiren konularda sorumluluk almak, kararlar vermek, verilecek görevlerde yetkilendirilmiş olmak, ilişkileri geliştirme duygusu ile kurum içi ve kurum dışı ilişkilerde etkin olmak, iyi ilişkiler tesis etmek, başarıya arzusu ile eylemleri amacına ulaştırma yönünde sonuçlandırmak, takdir edilmek, fark edilmek, daha da önemlisi yapmış olduğu çabalarının bir anlamının olduğunu bilmek istemektedir.

Kurumlar içinde barındırdıkları her bir çalışandan etkilenmektedir. Her bir çalışan farklı beklenti ve özellikleriyle kurumda var olmaktadır. Çalışanların bakış açıları ne kadar çok farklılık arz ederse sorunların çözümü ve karar verme noktasında büyük katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda kurumsal duygusal zekâ çalışanların duygularına yenilik yönünde ve kuruma enerji verecek şekilde yönetilmesidir.

Her işletmenin soluduğu hava, bir başka deyişle kurum kültürü ve iklimi o kurumun ve çalışanlarının sahip olmaları gereken duygusal zekâ yeterlilik alanlarının belirleyicisi olmaktadır. Her işletmenin kendi özgün duygusal ekolojisine sahip olduğu ve çalışanların sahip olmaları gereken niteliklerin bu doğrultuda farklılık göstereceği bilinmektedir (Goleman, 2000:40). Duygusal zekâsı yüksek olan kurumlar birtakım özellikleriyle öne çıkmaktadır:

- Bireylerin duygularını etkileme özelliğine sahiptirler. Örnek: Motivasyon
- Bireye değer verip, çözülmesi gereken duyguları olan varlıklar olarak görmektedirler.
- Bireyi her şeyin üstünde görmektedirler.
- Çalışanların kurumla ilgili karar alma ve diğer süreçlere dâhil edilmeleri bağlamında daha olumlu baktıklarını bilmektedirler.
- Bireye yapılan yatırımı harcama olarak değil geleceğe yapılan yatırım olduğunun bilincindedirler.

Eğer bir kurum değişen ve dönüşen bu yenedünya düzeninde ayakta kalmak istiyorsa kurumsal duygusal zekâyâ sahip olması gerekmektedir. Özetle kurumsal duygusal zekânın oluşturulması ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasında duygusal zekâsı yüksek çalışanların varlığı yadsınamaz bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır.

1.5.3.Duygusal Zekâsı Yüksek Çalışanların Etkinliği

Günümüz dünyasında artık kurumlar duygusal zekâyâ ne kadar önem atfederlerse o denli başarıya ulaşacaklarının bilincinde olarak hareket etmektedirler. Kurumlar hedeflerine giden yolda müşterilerin istek ve beklentilerini karşılayarak, takım çalışmasını yaparak ilerlemektedirler.

Duygusal zekâ seviyesi yüksek olan çalışanlar, iş hayatında diğer çalışanlara göre daha başarılı olmaktadır. Kurumun performansı, kar marjı bağlamında başarılı bir şekilde katkı sağlamaktadırlar.



İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLERARASI İLETİŞİM

2.1. İLETİŞİM KAVRAMI VE ÖNEMİ

Hayatımızın her alanında karşı karşıya kaldığımız iletişim kavramı önemi giderek artan, hatta başlı başına araştırma konusu olarak karşımıza çıkmaktadır. İletişim ihtiyacı bireyler için en temel gereksinimlerdenidir. Bu bağlamda içeriğinin ve öneminin iyi bir şekilde kavranması gerekmektedir.

2.1.1. İletişim Kavramı

Bir düşüncenin, duygunun veya bilginin çeşitli araçlar vasıtası ile ya da aracısız olarak beden dili veya konuşma yoluyla bir zihinden başka bir zihne ulaştırılmasıdır. Duygu ve düşüncelerin değiş tokuşudur. İletişim bireyin içinde bulunduğu şartlar dâhilinde duygu ve düşüncelerini, isteklerini ortak imgeler vasıtasıyla, çeşitli yol ve yöntemlerle bir diğer kişi ya da grupla paylaşmasıdır.

İletişim sürecini başlatan birey, duygu ve düşüncelerini, içsel dünyasında anlatmak istediklerinin ne anlam ifade ettiğini açıklamak ve karşı tarafa aktarmak istemektedir. İletişim insanoğlunun var olduğundan beri en önemli ihtiyaçlarından biridir. Mağara duvarlarına yapılan resimler, ateş yakarak çıkarılan dumanlar vb. bütün bunlar insanoğlunun iletişim ihtiyaçlarını gidermek adına izledikleri yollardır. İletişim, birey ve toplum varlığının en temel yapı taşlarındanidir. İletişim olmadan bireyin içsel ve toplumsal varlığını idame ettirmesi mümkün görünmemektedir.

İnsan doğada yalnız kalamazlığını aşmak için birlikte yaşamaya mecburdur. Bu yüzden insan sosyal bir varlıktır. Ama insanlar birlikte yaşayabilmek için birbirleriyle anlaşabilmelidir. Bu anlaşma için hepsinin ortaklaştıkları ve anlatmak istediklerini birbirlerine aktarmalarına yarayacak bir zemin ya da bir ortaklık olmalıdır. Bu iletişimdir. İletişim sayesinde insanlar birbirlerini anlayabilir, anlatmak istediklerini paylaşabilmektedirler. Hem bu dünyadaki varlığımız açısından hem de bu varlığın geleceği açısından iletişim, vazgeçilmez bir unsurdur.

İletişim, alıcı da yani muhatap olunan kişide ya da herhangi bir kitlede, grupta bir etki meydana getirerek, duygu, düşünce ve davranış değişikliğini amaçlamaktadır. İletişim, insan toplumunun varlığında o denli büyük bir yer kaplar ki iletişimin olmadığı bir yer bulmak neredeyse imkânsızdır. İletişim, iki birim arasında birbirleriyle ilişkili iletilerin değiş tokuşudur. İletişim, değiştirilmesi amaçlanan tutum ve davranışları anlamlandırma sürecidir. Bireyin sosyal çevresinden duygularından hareketle algılamış olduğu mesajları yorumlaması ve buna uygun davranış ve tutum geliştirmesidir.

İletişim kavramının ne olduğuna dair tanımlamaları çoğaltmamız mümkündür. Burada tanımlarda ortak olan şeyin karşılıklı etkileşim içerisinde gerçekleşmesidir. İletişim, genel manada duygu ve düşüncelerin kaynak kişiden alıcıya çeşitli semboller aracılığı ile aktarılmasını ifade etmektedir. İletişim, bilgi aktarımını sağlayan benzer olgular karşısında, birbirine benzer duygular yaşayan bireylerin, toplumsal yaşam içerisinde gerçekleştirdikleri tutum ve davranışların anlamlandırılmasıdır.

İletişim, bireyin psikolojik ve biyolojik anlamda varlığını devam ettirebilmesi için gerekli olan ilişkisel etkinliktir. İletişim, bireylerin sosyal gereksinimleri neticesindeki süreci ifade etmektedir. İletişim kişinin öncelikle kendisi ve çevresiyle kurmuş olduğu bir tür anlam alışverişidir. İletişim duygu ve düşüncelerin paylaşılması noktasında ortak bir paydanın oluşturulmasıdır. İletişim yalnızca mesaj alış veriş olarak görülmemelidir. Etkileşimin de söz konusu olduğu bir oluşumdan söz etmemiz mümkündür.

İletişimde esas olan şey karşılıklı olarak gerçekleşen, çift yönlü, etkileşim içerisinde meydana geldiğidir. İletişim genel anlamda, duygu, düşünce ve bilginin kaynak kişi tarafından, iletilmek istenen mesajın semboller aracılığı ile kodlanarak, alıcı kişiye bir kanal aracılığı ile aktarılmasıdır.

İletişim, toplumsal hayat için vazgeçilemez bir unsurdur. Toplumsal hayatı anlamlı kılmaktadır. Sosyal bir varlık olan birey için iletişim çok büyük önem taşımaktadır. Sosyalleşmenin ve toplumsallaşmanın yegâne unsurudur. İletişim olmadan bu süreçlerin olması mümkün değildir. İletişim, toplumsal hayat içerisinde bireylerin kurmuş oldukları ilişkilerde paylaştıkları duygu, düşünce vb. ve bu bağlamda geliştirmiş oldukları anlamların zamansal ve mekânsal ulaşımını sağlamaktadır. Bireyler iletişimi kendilerini tanımak, başkalarına anlatabilmek ve başkalarını anlayabilmek amacıyla gerçekleştirmektedirler.

İletişim ilişkileri, kişilerarası ilişkileri, toplumları bir arada tutan önemli bir araçtır. Toplumsal hayat çerçevesinde bireyin kendini, özünü keşfedebilmesi, diğer bireylerle birlikte bunu yapabilmesi iletişim sayesinde mümkün olmaktadır. İletişim bireyin tecrübe edinmesi kadar, başka bireylerden de yeni tecrübeler ve beceriler kazanma fırsatı sağlamaktadır.

2.1.2. İletişimin Amacı ve Önemi

İletişim, toplumsal yaşam sürecinde bireyler arasında kurulan ilişkilerin geliştirilmesi ve anlamlandırılmasını sağlamaktadır. İletişim, toplumsal yaşamı olanaklı kılmaktadır. Toplumsallaşma sürecinin özüdür. İletişim, toplumun temelidir. İletişim, hem bireysel hem de toplumsal olarak büyük öneme sahiptir.

İletişimin temel amacı, bireylerin kendini ifade edebilmesi, yeni beceriler geliştirebilmesidir. Sosyal çevre üzerinde etkin olmak ve diğer bireylerde mevcut olan tutum ve davranışları geliştirmek ve etkilemektir. İletişim sürecine katkı sunan her bir bireyin kendine has bir amacı bulunmaktadır. İletişim sürecindeki konuşmalar bir amaç doğrultusunda oluşturulmaktadır. Amaçlar, belli bir duruma ve kişiye göre değişebilmektedir.

Her bir birey kendine özel bir amacı gerçekleştirebilmek için iletişime geçmektedir. Bireylere has olan bu amaçlar iletişim sürecinden istenilen sonuç alındığı takdirde gerçekleşmiş sayılmaktadır. Örneğin, dilim damağım kurudu ifadesi, kişinin susamış olduğunu ve bu susuzluğunu giderme maksatlı söylenmiş olabilir. Buradaki amaç, birisinin kalkıp su vermesi ile gerçekleşmektedir.

Bireylerin birbirlerini anlayıp tanımlarını sağlayan, ilişkiler kurmalarını temin eden toplumun ve yaşamın özü olarak nitelendirdiğimiz iletişimin bu süreçte ki katkısı çok fazladır. Ayrıca öğrenme ve öğretme sürecinde de etkisi oldukça fazladır Bireylerin toplumsal yaşamın sürekliliği açısından gerekli olan bilgi ve beceriyi iletişim sayesinde öğrenmektedir.

İletişim olmadan bilgi ve becerilerin öğrenilmesi mümkün olmamaktadır. İnsanlar iletişim sayesinde duygu ve düşüncelerini paylaşır. İnsanlar iletişim sayesinde birbirlerini etkilemekte ve etkilenmektedirler. İnsanlar öğrenme, öğretme, anlamak, anlaşılacak, paylaşmak gibi gereksinimlerini karşılamak için iletişime geçmektedirler.

Günümüzde iletişim, hem bireysel hem de sosyal kapsamda büyük önem taşımaktadır. Bireyler, bireysel ve sosyal anlamda yaşanan problemlerin çözümü noktasında fikir alışverişinde bulunmaktadır. İletişim sayesinde hayat daha yaşanılır bir hal almaktadır.

İletişimin ana amaçlarından biri ortaklık oluşturma isteğidir. Bu da bireyin duygu, düşünce ve bilgisini karşı tarafa ulaştırması ve paylaşmasıyla mümkündür. İletişimin bir de toplumsal amacı mevcuttur. Bireylerin yaşantılarını paylaşmaları, kültürel özelliklerin kuşaktan kuşağa aktarılmasıdır. Birey iletişim sayesinde kendini ifade edebilmekte ve yeni beceriler, edinimler kazanmaktadır.

İletişimde amaçlar duruma ve kişiye göre değişebilmektedir. Bireyler iletişim sürecini başlatırken farklı amaçlar taşımaktadır. Amaçlar ancak iletişim sürecinde istenen sonuçlar alındığı zaman gerçekleşmektedir. Mesela ağzım kurudu ifadesi kişinin susmuş olması ile alakalıdır. Bu amaç ise ancak birinin kalkıp o kişiye su vermesiyle gerçekleşmektedir.

Bireyler iletişim olmadan ilişki kuramamaktadırlar. Sosyal bir varlık olan insan nasıl ki hava olmadan, su olmadan yaşantısını devam ettiremezken, iletişim olmadan da ilişkilerin kurulması, anlaşılması yani kısaca hayatını sürdürmesi mümkün görünmemektedir. Bundan dolayı her şeyin iletişimle başladığını söyleyebiliriz.

İnsanların sosyal hayat içerisinde sürekli etkileşim halinde olmaları iletişimin önemini göstermektedir. Çünkü iletişim insanlar arasında köprü görevi görmesinden, insanların birbirlerini tanımalarını ve anlamalarını sağlamasından ötürü insan hayatı için çok büyük önem arz etmektedir.

İnsanların toplumsal hayatın sürekliliği açısından da gerekli bilgi ve becerileri iletişim olmadan gerçekleştirmesi mümkün değildir. Bireyler iletişim sayesinde düşüncelerini birbirleri ile paylaşıp değerlendirmelerde bulunmaktadır. Etkilemek, etkilenmek, öğretmek, öğrenmek, paylaşmak gibi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla iletişim kurmaktadır.

Günümüz çağında iletişim hem bireysel hem de sosyal anlamda önemli bir yere sahiptir. İletişim, bireyin hayatını anlamlı kılmaktadır. Karşılaşılan sorunların çözümü noktasında bireylerin fikir alış veriş yapmaları, birbirlerini anlamaları sorunların ancak konuşularak çözülmesi gibi durumlarda yardımcı olmaktadır. Konuşmanın

yapılamadığı, iletişimin olmadığı bir ortamda sorunların çözülmesi imkânsızdır. Bu da çatışmaları ve sürtüşmeleri beraberinde getirmektedir.

2.2. İLETİŞİMİN ÖZELLİKLERİ

İletişim hayatın her alanında kendini göstermektedir. Hayatın akışı içerisinde her şey iletişim sayesinde anlamlı hale gelmektedir. Duygu ve düşünceler iletişim sayesinde paylaşılmakta, ilişkiler kurulmaktadır. Bireyler sosyal hayatı tanıyarak bir düzen oluşturmaktadır.

Bireylerin sosyal hayatta başarılı olmalarında iletişim kurma becerilerinin çok büyük katkısı bulunmaktadır. İletişimde ilk izlenim çok önemlidir. İlk defa bir araya gelen bireyler açısından ilk elde edeceği izlenim, düşünce, etkileşim iletişim sürecinin olumlu ya da olumsuz olması iletişimin sürekliliği açısından önemli bir belirleyicidir. Bu etkileşim içerisinde birçok faktör bulunmaktadır.

Bireyin kullanmış olduğu kelimelerden, beden diline, üzerinde taşımış olduğu aksesuarlardan iletişime geçilen ortamdaki nesnelere kadar birçok unsuru barındırmaktadır. Bu faktörlerin bileşkesi neticesinde bireyin algısında yer edinmekte ve bu bağlamda yorumlanmaktadır.

Algılayan bireyin kişisel özellikleri ve değer yargıları ile iletişimin ilk anında bir karar vermesini ve karşıdaki bireye bir etiketleme yapmasını sağlamaktadır. Bu da birey açısından olumlu ya da olumsuz olabilmektedir.

İletişimin temel bazı özellikleri bulunmaktadır;

- İletişim dinamik bir süreçtir.
- İletişimin amaçları bulunmaktadır.
- İletişim simge ve semboller aracılığı ile anlam kazanır.
- İletişimde bütünlük vardır.

İletişim birey ve toplum için çok büyük öneme haizdir. Özellikle de kişilerarası iletişimde bazı temel özelliklerinden söz etmemiz mümkündür.

- İletişimde mesajın içeriği ve bu içeriğin yapılandırılma biçimi ilişki kurulmasında belirleyici olmaktadır.

- İletişim hayatın her anında bulunmaktadır. Bu bağlamda iletişimin olmamasından söz etmemiz mümkün görünmemektedir.
- İletişimde kurulan ilişkiler bağlamında eşit ya da eşit olmama durumu mevcuttur.

İletişimin nitelikli olması da önemlidir. Yani az sözle çok şey ifade edebilmektir. Gereğinden fazla sözcük kullanma ve beden diline başvurma iletişimde olumsuzluklara neden olabilmektedir. Bu bağlamda iletişim için nitelikte önemli bir özellik olarak karşımıza çıkmaktadır.

İletişim, hayatın her alanında kendini göstermektedir. Hayatın akışı içerisinde bulunan her şey iletişim sayesinde anlam kazanmaktadır. İletişim sayesinde insanlar duygu ve düşüncelerini karşı tarafa aktarabilmekte sosyal çevreyi tanıyarak bir yapı oluşturmakta ve etkileşime girmektedir. İletişimin temel bazı özellikleri bulunmaktadır:

- İletişim bir süreçtir
- İletişim dinamiktir
- İletişim bir amaç doğrultusunda gerçekleşir
- İletişim simge ve sembollerle anlam kazanır
- Hayatın her alanında kendini gösterir

2.3. İLETİŞİM SÜRECİNİN TEMEL ÖĞELERİ

İletişim anlamın simge ve semboller aracılığı ile aktarıldığı bir süreçtir. Bu sürecin ilerleyebilmesi için en az iki kişinin varlığına ihtiyaç vardır. Yani alıcı ve kaynak olarak nitelendirdiğimiz öğelerin olması gerekmektedir. Bunun yanında bir mesaj ve bu mesajı ulaştırabilecek bir kanalın bulunması da iletişim sürecinin gerçekleşmesini sağlayan diğer öğelerdir.

Sonuç olarak iletişim eyleminin gerçekleşebilmesi için bu öğelerinin hepsinin bir arada olması gerekir. Bu öğelerden herhangi birinin eksikliği durumunda iletişim sürecinden söz etmemiz mümkün değildir.

2.3.1. Kaynak (Gönderici)

İletişim eyleminin gerçekleşmesinde iletinin çıkış noktası kaynak tarafından oluşturulmaktadır. Bu bağlamda mesajı yani iletiyi oluşturan ve karşı tarafa aktaran kaynak kişidir. İleti (mesaj) kaynağın alıcıya yani hedef kişiye gönderdiği duygu, düşünce ve işaretlerdir. Kısacası kaynak, oluşturulan mesajın alıcıya gönderilmek üzere işaret haline dönüştürüldüğü yerdir.

Kaynakta ilk amaç karşı tarafın (alıcının) etkilenmesidir. Daha sonra alıcıda tutum ve davranışların değiştirilmesi istenmektedir. Bu amaçların gerçekleşebilmesi için ise kaynak kişinin anlatmak istediği duygu, düşünce ve fikirlerini akıcı ve etkili bir şekilde anlatabilmesi, sunabilmesi gibi iletişim becerilerine sahip olması gerekmektedir.

İletişimi başlatma rolü üstlenen kaynak, iletişim sürecinde iletilmek istenen mesajın içeriğinden bu mesajı hangi kanal ile karşı tarafa ulaştırılmasına kadar önemli bir payı bulunmaktadır. İletişimin yapısı gereği, kişilerin duygu, düşünce ve bilgilerini iletmeyi sağlayan kaynağı gerekli kılmaktadır. Hangi tür iletişim olursa olsun kaynak bulunmaktadır.

Kaynağın ileticeği mesajın konusundaki bilgi ve becerileri, mesajı alacak alıcı hakkındaki bilgileri, mesajın alıcısına ve iletilmek istenen mesajın konusuna ilişkin tutumu, içinde bulunmuş olduğu toplumun kültürel özellikleri, sözel iletişim becerileri, kaynağın güvenilirliği, çekiciliği gibi faktörler alıcının mesajları çözümlemesinde belirleyici olmaktadır. Bu bağlamda sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi için kaynağın birtakım özelliklere sahip olması gerekmektedir.

İletişim süreci boyunca kaynak, önemli sorumluluklar taşımaktadır. Alıcıya uygun, açık ve anlaşılır mesajlar oluşturmak, mesajı karşı tarafa ulaştıracak en iyi kanalı belirlemek, geri dönütleri doğru bir şekilde algılamak ve analiz etmektir.

2.3.2. Kodlama

Duygu düşünce ya da bilginin iletme hazır hale getirilmesidir. Kaynağın aklında olup aktaramadıkları düşünceler iletişime söz konusu olmamaktadır. Kaynağın düşüncelerinin herkesin anlayabileceği şekilde aktarılması durumunda iletişimin bir parçası olduğundan söz edebilmemiz mümkündür.

Kodlama mesajların alıcıya ulaştırılmasında bir araç işlevi görmektedir. Sözlü iletişimde kelimelerin seçimi, tonlama, seslendirme hareketi iken, sözel olmayan iletişimde jestler, mimikler vb. olabilmektedir. Kod kaynak ve alıcıya anlamlı gelen sembollerdir. Fakat bu sembollerin kaynak ve alıcı tarafından bilinen semboller olması gerekmektedir. Kaynağın iletiyi kodlaması alıcısı tarafından anlamlandırılması, kaynak ve alıcının ortaklaşa sahip oldukları toplumsal birikimin yansımasıdır.

Kaynak tarafından iletme hazır hale gelen mesajlar alıcının dikkatini çekmeli, kodlama her iki taraf açısından bilinmeli ve alıcının ihtiyaçlarına yönelik olmalıdır. Alıcı tarafında istenilen tutum değişikliğini gerçekleştirebilmek için değerleri bilinmeli beklentilerine uygun şekilde oluşturulmalıdır.

2.3.3. Alıcı (Hedef)

Kaynak tarafından oluşturulan iletiler alıcıya ulaşmaktadır. Kaynak kodlanmış şekilde ürettiği mesajları alıcıya gönderdiğinde, alıcı da kodlanmış şekilde gelen mesajları kendi duygu, düşünce, anlayış vb. niteliklere göre analiz etmektedir. Kaynak kişinin kodlayarak göndermiş olduğu mesajlara, alıcının geri dönüt sağlaması istenmektedir. Bu bağlamda alıcı, geri dönüt sayesinde mesajın alınıp alınmadığının kararını vererek iletişimin tamamlanmasını sağlamaktadır.

Alıcı mesajı taşıyan simge ve sembolleri algılayarak, mesajı anlamlandırıp iletişim sürecini neticelendiren kişidir. Gönderilen iletiyi, algılayan anlamlandırıcı, çözümleyen ve geribildirimde bulunan taraftır. Alıcının iletilen mesajı tam olarak algılaması, mesajın anlaşılır olmasına bağlı olduğu kadar etkin dinleme yapma becerisine de sahip olmasına bağlıdır.

Alıcının etkin dinleme yapabilmesi için, dinleme eylemini gerçekleştirirken önyargılardan, genellemelerden uzak durmalı, empati kurarak, sabırlı bir şekilde iletişim sürecini yürütmelidir.

2.3.4. İleti (Mesaj)

Mesaj, kaynak ile alıcı arasında ilişkiyi meydana getiren bir yapıttır. Kaynak (gönderici) tarafından üretilen duygu, düşünce ya da bilginin sayısal, sözel, işitsel ve görsel olarak kodlanmış halidir. Kodlama iletilecek mesajda büyük önem taşımaktadır.

Kodlama, iletilmek istenen mesajın bir sözcük ya da yazı formuna dönüştürülmesi jest ve mimiklerle desteklenmesidir. Bir sözcük için ses, anlamı güçlendirecek tonlama, beden dili hareketlerini kodlamaya örnek olarak vermemiz mümkündür.

Alıcı, (hedef) açısından ileti uyaran niteliği taşımaktadır. İleti, kaynağın alıcıya aktarmak istediklerini sözel ya da sözel olmayan bir formda işaretlere dönüştürmesi neticesinde oluşmaktadır. İleti, alıcı tarafından ne kadar iyi anlaşılır, fark edilirse mesajın etkinliği o denli fazla olacaktır.

Kaynağın iletmek istediği bilgidir. Kaynağın alıcıya gönderdiği duygu, düşünce ve bilgilerin kodlanmış halidir. Mesajlar iletişimin özüdür. Düşünce ve duyguların paylaşımıdır. İletişimin başarılı bir şekilde kurulmasını sağlayan, kaynak ve alıcı arasında köprü vazifesi gören en önemli öğedir.

İleti alıcının duyularına hitap ettiği ölçüde başarılı olmaktadır. Yani birçok duyuya hitap eden unsurların iletişim sürecinde yer alması mesajın gücünü o denli arttıracaktır. İletişimde verilmek istenen mesaj kullanılan araçlara göre şekil almaktadır.

Ses tonu, vurgulama, jestler, mimikler vb. mesajın şekil almasında etkili unsurlardır. İletilmek istene mesaj bu doğrultuda alıcıya ulaşmaktadır. Yani alıcıya iletilen mesajlar duygu yüklü ise geri dönütü de duygusal olmaktadır.

2.3.5. Kanal (Araç)

İletişim sürecinde kaynak kişi tarafından sözel ya da sözel olmayan işaretlere dönüştürülen iletinin alıcıya ulaşabilmesi bir araç aracılığı ile gerçekleşmektedir. Araç, alıcının üretmiş olduğu mesajları karşı tarafa ulaştıran bir vasıttır. Yüz yüze iletişim, kitle iletişimi gibi süreçlerde mesajın iletilmesi noktasında bir araca ihtiyaç vardır. Yüz yüze iletişime bireyin kıyafetleri, aksesuarları vb. örnek verilebilir.

Kitle iletişiminde ise gazete, radyo, televizyon vb. örnek verilebilir. Mesajın ulaştırılmasında mesajın kendisi kadar mesajı karşı tarafa ulaştıracak kanalın da uygun olması büyük önem taşımaktadır.

Alıcının nitelikleri, zaman ve mekânın varlığı da aracın seçimi konusunda önemlidir. Diğer bir ifade ile kimin için, karşı tarafa verilmek istenen mesaj ne gibi durumlara göre seçilecek araç arasında bir ilişki varlığı söz konusudur. Örneğin işitme

engeli olan birey için mesajın ulaştırılmasında işitsel kanalların kullanılması uygun olmayacaktır.

2.3.6. Kod Açma

Kaynak tarafından mesajın kodlanarak alıcıya gönderimi neticesinde, mesajın içerdiği duygu, düşünce ve bilgilerin alıcı tarafından algılanıp, anlaşılır hale getirilme sürecidir Alıcıya ulaşan mesajların yorumlanarak anlamlandırılmasıdır.

İletişimin başarılı olmasında kod açımı önem taşımaktadır. Yani kaynak ve alıcının yaşam ve deneyimlerinin uyuşmamasıdır. Bu bağlamda verilmek istenen mesajın amaçlanan anlamıyla, alıcının çıkardığı anlam ve algılaması farklı olacaktır. İletişimin başarılı olarak gerçekleşmesinde önemli bir etkidir. Yani verilmek istenen mesajın anlamı ile algılanan anlam en azından birbirine yakın olmalıdır.

2.3.7. Geribildirim

Mesajlara karşılık verilen tepkilerdir. Alıcının kaynağın göndermiş olduğu mesajlara verilen yanıtlardır. Geribildirim alınmış olması mesajın doğru anlaşılıp anlaşılmadığı bilgisini vermektedir. Geribildirimler sözel ya da sözel olmayan şekliyle karşımıza çıkabilmektedir.

İletişim sürecinde kaynak alıcıdan almış olduğu geribildirimlerin ışığında, almış olduğu geribildirimi referans alıp, daha sonra göndereceği mesajları yeniden düzenleyerek iletişimdeki etkinliği artırmaktadır. Geribildirim iletişimin tarafları arasındaki anlaşmanın başarılı olup olmadığı hususunda bilgi vermektedir.

2.3.8. Gürültü

Kaynağın gönderdiği mesaj ile alıcının almış olduğu mesaj arasındaki farktır. Telefon konuşması yaparken gelen hışırtı sesi, televizyon yayınındaki bozulmalar vb. örnek verilebilir. Gürültüye iletişimin her safhasında rastlanılmaktadır.

Gürültü fiziksel, fizyolojik ve psikolojik olarak karşımıza çıkmaktadır.

- **Fiziksel Gürültü:** İletişim sürecinde kanalda oluşan gürültüdür. İşyerinde sunum yapan yöneticinin dışarıdan gelen seslere maruz kalması örnek verilebilir.
- **Fizyolojik Gürültü:**İletişim sürecinde taraflardan birinin konuşma ya da işitme bozuklukları örnek verilebilir.
- **Psikolojik Gürültü:**Kaynak ya da alıcıda bulunan psikolojik engellerdir. Kaynağın vermek istediği mesajın amacıyla alıcının bu mesajı farklı yorumlaması ve anlamlandırması örnek verilebilir.

Özellikle psikolojik gürültü kişilerarası iletişimde kendini göstermektedir. Kişi konuya önyargıyla yaklaşmakta ve bu önyargısından ötürü gönderilen mesajları farklı anlamlandırmaktadır.

2.4. İLETİŞİMİN TÜRLERİ

İletişimin türü, niteliği iletişim sürecine dâhil olanlara göre şekillenmektedir. Buna göre iletişim bireyler arasında, bireyle kanal arasında ve birey çevre arasında oluşan ilişkilerden oluşmaktadır. Baba oğul arasındaki ilişki bireyler arasında, televizyondan haber izleyen birey bireyle kanal arasında, bireyin ailesi ve arkadaşları arasında, birey çevre arasında gerçekleşen iletişimler olarak ifade edilebilmektedir. İletişim kavramını birçok şekilde sınıflandırabiliriz.

2.4.1.Kişi İçi İletişim

İç iletişim dediğimiz kavram, insanın düşünmesini, duygu ve ihtiyaçlarının farkında olmasını sağlamaktadır. Sorular sorup ve bu sorulara cevaplar araması da iç iletişim kapsamındadır. Birey iç iletişimi gerçekleştirmeden, kişilerarası iletişimi gerçekleştirebilmesi mümkün gözükmemektedir. Çünkü kişilerarası iletişim sürecinde hangi pozisyonda olduğu (yani alıcı ya da kaynak olma durumu) gerek mesajın oluşturulması gerekse de mesajın yorumlanması noktasında iç iletişim söz konusudur.

2.4.2. Kitle İletişimi

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte kitle iletişim araçları, toplumsal hayatın vazgeçilemez bir unsuru haline gelmiştir.

Verilmek istenen mesajların belli amaçlar doğrultusunda oluşturulması büyük olan kitleye tek yönlü olarak aktarılması ve insanlar tarafından algılanması neticesinde gelişen iletişim türüne kitle iletişimi denilmektedir. Kitle iletişiminde süreç tek yönlü işlemektedir.

Nitekim alıcı ve gönderici bulunmasına rağmen yüz yüze bir iletişim gerçekleştirilememektedir.

2.4.3. Kurumsal İletişim

Kurum, ortak amaç veya hedeflere ulaşmak için, işlevini yerine getiren, sürekliliği olan sosyal bir yapıdır. Kurum, arzu edilen amaç doğrultusunda meydana gelen, belirli kurallar ve sınırları olan, kaynağını da insan ilişkilerinden alan bir varlıktır.

Kurumlarda diğer varlıklar gibi iletişimin yoğun olarak kullanıldığı oluşumlardır. Bu ise kurumsal iletişimi oluşturmaktadır. Kurumsal iletişim, kurumun gayelerine ulaşabilmesi, iç ve dış çevre ile devamlı bilgi ve duygu paylaşımı içinde olduğu, işbirliği içerisinde bölümler arası bilgi akışının sağlanmasını mümkün kılan bir süreçtir.

Kurumların amaçlarına ulaşabilmek adına giriştikleri iletişim faaliyetlerini kurumsal iletişim olarak ifade etmemiz mümkündür. Kurumsal iletişim, gerek kurum içi gerekse kurum dışı iletişim araçlarının yönetilebilmesidir. Kurumsal iletişim, kurumun amaçları için gerekli olan bilgi akışını, bütünleşmeyi ve kurumun işlerliğinin sürmesi için yapılan çalışmalardır. İç ve dış çevre ile mesaj değiş tokuşudur.

Kısaca kurumsal iletişim kurum içinde oluşturulan bilginin iç ve dış çevresi ile paylaşılmasıdır. Kurumsal iletişimde temel gaye, çalışanları kurumsal amaçlar doğrultusunda belli bir davranışta bulunmalarına yönlendirmektir. Bu bağlamda kurumsal iletişim için yönlendirme fonksiyonu büyük önem taşımaktadır.

Kurumlar, insanların sürekli iletişim halinde oldukları yapılardır. Kurumlarda iletişim, dikey ya da yatay içsel ya da dışsal olarak gerçekleştirilebilmektedir. Çalışanlar, bu sayede hem kendi aralarında hem de dışsal çevre ile olan bağlantıları sağlamaktadır.

Kurumsal iletişim çabaları ile kurumlar, kurum başarısını artırmayı amaçlamaktadırlar. Böylece kurumun toplum nezdinde taltif edilen bir değere sahip olma amacı bulunmaktadır.

Kurumdaki tüm faktörlerin kurumsal hedefler paralelinde etkileşimde bulunmasını kurumsal iletişim olanaklı hale getirir ve kurumsal bütünlük açısından da son derece önemlidir. Burada meydana gelebilecek problemler kurumda var olan çarkın işleyişini bozar ve kurumun amaç ve hedeflerine ulaşamamasına neden olmaktadır.

2.4.4. Kişilerarası İletişim

Eski zamanlardan günümüze kadar birçok evreden geçerek gelen iletişim süreci, özellikle 2. Dünya savaşı sırasında ikna yoluyla etkileme ile ön plana çıkarken, günümüzde ise ortak algılama, duyguların paylaşımı ve bireylerin birbirlerini anlaması gibi yönler daha büyük bir önem taşır hale gelmiştir. İkna yolu ile etkileme amaçlı iletişim süreci bir duygu ya da düşünceyi karşı tarafa nasıl aktarılması gerektiğinin altını çizerken, ortak algılama, duyguların paylaşılması aşaması bireylerin birbirlerini anlamalarını mümkün kılmıştır.

Böylece iletişim sürecinde asıl meselenin iknadan, bireylerin birbirlerini anlamasına doğru yön değiştirdiğini söylememiz söz konusudur. Bu bağlamda kişilerarası iletişim de giderek insan hayatında önemli hale gelmiştir.

Kişilerarası iletişim, bireyler arasında bilgi, duygu ve düşüncelerin aktarılması sürecidir. Bu sürecin meydana gelebilmesi içinde iletişime geçilmesi yani iletişim bağının kurulmuş olması lazımdır. Kurulan iletişimi amaç ve hedefler çerçevesinde, etkileşime açık davranış değişikliklerine yol açan bir süreç olarak da nitelememiz mümkündür. Kişilerarası iletişim, kişiye kendine vermiş olduğu değerini, saygısını ve güvenini ölçme olanağı taşıması hasebiyle birey yaşamının en önemli, en temel gereksinimlerinden birisidir.

Çünkü iletişim sürecinin temelinde bireyin olduğu, gerek mesaj alış verişi gerekse algılanma ve yorumlama noktasında fonksiyonun olduğu bu bağlamda da iletişim sürecinde bireyin konumu büyük önem taşımaktadır. Bundan ötürü kişilerarası iletişim sürecinde birinci sıradaki öncülün bireyin iletişim yeterliliği ve becerisine sahip olması

aynı zamanda bireylerin birbirlerinin farkında olarak bu süreci yürütmeleridir. Bir iletişimin kişilerarası iletişim sayılabilmesi için gerekli şartlar bulunmaktadır;

1. Kişilerarası iletişim sürecine katılanların belli bir mesafe (yakınlık) içerisinde yüz yüze olacak şekilde bulunmaları gerekmektedir.
2. Mesaj alış verişinin tek yönlü olarak değil, karşılıklı olması söz konusudur.
3. Söz konusu mesajlar sözel veya sözsüz (beden dili) nitelikte olmalıdır.

Bunun dışındaki iletilerin kullanıldığı iletişim biçimleri örneğin yazışmalar vb. kişilerarası iletişim olarak nitelememiz mümkün olmamaktadır.

Kişilerarası iletişim insan iletişiminin temelidir. Kişilerarası iletişimi iki yada daha fazla birey arasındaki sözel veya sözel olmayan, iletişim sürecine katkı sunanların duyularına da hitap eden etkileşim olarak da tanımlamamız mümkündür. Toplumsal yaşamın vazgeçilmez bir unsuru olan kişilerarası iletişim, sosyal bilimlerin pek çok dalı tarafından incelenmektedir. İnsan ilişkilerinin temeli olan kişilerarası iletişim, toplumsal yapının vazgeçilmez bir ögesidir. İletişimle insan biyolojik bir varlık olmaktan çıkarak toplumun bir üyesi sosyal bir varlık olmaktadır.

Birey gerek kendi iç dünyası ile gerekse kendi dışındaki kişi ve varlıklarla bir şekilde iletişime geçme zorunluluğu hissetmektedir. Karşılıklı olarak geliştirilen ilgi, samimiyet ve güven duygusu kişilerarası iletişimin önemini vurgulamaktadır. İnsanın doğar doğmaz kendini içinde bulunduğu iletişim süreci, bireyin kendisini diğer kişi ya da kişileri, çevresini, toplumu kısacası onu etkileyen ve iletilere maruz kaldığı her şeyi kapsamaktadır.

İnsan, iletileri algılamaya ve yorumlamaya çalışarak kendi varlığını ve toplum içindeki konumunu korumaya çalışmaktadır. İnsanların farkında olarak ya da olmayarak ilettikleri duygu, düşünce ve ifadelerde kişilerarası iletişim süreci içinde yer almaktadır. Kişilerarası iletişim sürecinde insan iletişimin temelini oluşturmaktadır. İki kişi birbirinin varlığını fark ettiği anda iletişim süreci başlamaktadır. Örneğin hoşlandığınız bir kişiyle sözlü iletişimde bulunmak isteyebilirsiniz. Diğer yandan hoşlanmadığınız biriyle karşılaştığınızda o kişiyle konuşmamanız veya göz temasına geçmemeniz iletişim kurulmadığını göstermemektedir.

Başarılı bir iletişim için ileti açık olmalı, doğru zaman ve ortamda uygun kanalla iletilmeli ve iletinin anlaşılabilirliğini aksatacak bir dış etken olmamalıdır. İletişim insan

etkinliğidir ve türlü ifade biçimleri ile kişiler arasında bir şeylerin aktarımı ya da karşılıklı aktarımda bulunma eylemi olarak tanımlanabilmektedir.

Kişilerarası iletişim, kaynak ve alıcı tarafını insanın oluşturduğu, en az iki kişinin bulunduğu anlamların paylaşılması sürecidir. Kişilerarası iletişim, fiziksel olarak hazır olduğuunda bireylerin her birinin davranışları üzerinde karşılıklı etkinin gerçekteşirdiği etkileşimdir. Kişilerarası iletişim, bireylerin farkında olarak ya da olmayarak ilettikleri duygu, düşünce ve ifadelerdir. Bireyin kendi içinde anlamlar oluşturması içsel iletişimdir. Diğer bireyler ile oluşturulan bu anlamların paylaşılması ise kişilerarası iletişimdir. İletişim bir kişiden başka bir kişiye duygu, düşünce ve bilgi aktarımıdır.

Kişi bir ya da birden fazla kişinin duyularına görme, işitme ve koku almaya yönelik iletiler göndererek iletişime geçmektedir. Bu kişilerarası iletişimdir. Kişilerarası iletişim, iki kişi arasında sözel ya da sözel olmadan ortak kodlar kullanılarak gerçekteşirilen iletişim türüdür. İletişim sürecinde kişilerarası iletişimden söz edebilmemiz için iletişim sürecine katkı sunan kişilerin yüz yüze olması, çift yönlü ileti alışverişi olması, iletilerin sözel ya da sözel olmayarak yer ve zaman birlikteliği içerisinde olması gerekmektedir.

Teknolojinin gelişmesiyle internet, sosyal platformlar, akıllı tabletler telefonlar bireylere yeni birer ileti kaynağı haline gelmiştir. Bu gelişmeler bir taraftan iletişim sürecini kolaylaştırırken diğer taraftan ise zorlaştırmaktadır. Bu bağlamda günümüzde iletişim, insanların bilmesi, iletişim becerilerini geliştirmesi gerektiği bir araç haline gelmiştir.

İletişim becerilerini geliştirmeyi, daha dengeli doğru yer ve zamanda iletişim kurabilmeyi başarabilen bireyler sosyal çevrelerine de güven duygusu verdikleri için, etrafında cereyan eden olayları doğru bir şekilde yorumlayabildikleri gibi, diğer bireylere de örnek teşkil etme ve gelişimlerine önemli katkılar sağlamaktadır.

İlişki ve iletişim kavramları birbirleriyle bağıntılı fakat birbirlerinin yerine geçebilecek kavramlar değildir. Bireyin yaşamında önem taşıyan etmenlerden birisi ilişki faktörüdür ve bu ilişkinin kurulabilmesin sağlayan, aracılık eden ise iletişim faktörüdür. Bu nedenle hayatın dokusu, anlamı ilişkiler, ilişkileri besleyen koruyan can damarları ise iletişimdir.

İlişki bünyesinde iletişim ve aynı zamanda etkileşimi de barındırmaktadır. Bireyler iletişim sayesinde diğer bireylerle ilişki kurabilmektedir. İletişimin süreklilik arz etmesiyle iki veya daha çok kişinin oluşturduğu bağı, sosyal ilişkiyi ve duygusal yakınlığı da kişilerarası iletişim olarak nitelendirmemiz mümkündür.

Kişilerarası iletişim, insan hayatı için önemli bir yere sahiptir. Bireyler gündelik hayatlarında kurmuş oldukları ilişkilerden etkilenmekte ve ilişkileri etkilemektedirler. Kurulan ilişkilerin niteliği bireyin yaşam kalitesini belirlemektedir. İlişkiler çerçevesinde bireylerin nasıl davranış geliştirdikleri, diğer bireylere karşı bakış açıları, algılamaları, hayatın birçok alanında kendini göstererek bireyin mutlu, üretken ve anlamlı bir yaşam sürmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

İnsan hayatı boyunca ilişki kurma ihtiyacı duymaktadır. İhtiyaçlar değiştikçe ilişkilerin içeriği de değişmektedir. Birey ihtiyaçları karşılama bağlamında daha farklı ilişkiler yaşama arayışı içerisine girmektedir. Örneğin bir çocuğun aile içerisindeki ebeveynleri tarafından sevilmesi, çocuğun büyüüp yaş almasıyla birlikte karşılanamaz hale geldiğinde, giderek artan duygusal ve fiziksel ihtiyaçların giderilmesi noktasında daha fazla kişilerarası ilişkilere girilmeye ve kişilerarası ilişkilerin geliştirilmesine başlanacaktır.

Bireyin kendini ve etrafını keşfetmeye, tanımaya başlamasından sonra en yoğun yaşadığı ilişki kişilerarası ilişkilerdir. Kişilerarası iletişimin ana unsuru bireyin öncelikle kendi iç iletişimini sağlama kapasite ve becerisine sahip olmasıdır. Bireyin diğer bireylerle iletişim kurması öncelikle kendi iç iletişimini gerçekleştirilmesiyle mümkündür.

Kişilerarası ilişkiler, karşılıklı olarak bireyler arasındaki etkileşim neticesinde oluşmaktadır. İki kişinin arkadaşlık kurması birinin ya da her ikisinin uyumlu olmalarındankaynaklı olmayıp bir birliktelik, beraberlik neticesinde uyum gösterme davranışlarından kaynaklanmaktadır.

Yakın ilişkilerde etkileşimin niteliği, kapsamı, bireylerin davranışlarının birbirlerini tamamlaması oldukça önemlidir. Yakın ilişkilerde, ilişkinin tarafları, ilişkinin sürekliliği, bireylerin bu süreçte birbirlerinin nasıl algıladıkları, bu minvalde nasıl davranış geliştirdikleri ilişkinin sürdürülebilirliği bağlamında çok büyük önem taşımaktadır.

Kişilerarası ilişkilerde önem arz eden birtakım özellikler bulunmaktadır.

- Çevremizdeki bireyleri tanımak ve onlara güvenmek: Bireyin kendinin farkında olması, kendini açma ve kendine güven özelliklerini içermektedir.
- Çevremizdeki bireyleri anlamada net ve açık olmak: Duygu ve düşüncelerin aktarılmasında net ve anlaşılabilir olmaktır.
- Çevremizdeki bireyleri etkilemek ve onlara yardımcı olmak: İlişki kurmak isteyen bireylerin birbirlerini etkilemeleri ve birbirlerine destek ve yardımcı olma özelliklerini içermektedir.

Bireylerin duygu, düşünce ve davranışları ile karşıdaki bireyleri etkileme süreci olarak nitelendirilen kişilerarası iletişim bireyin mutlu, üretken ve sağlıklı bir ilişki kurma, yaşamını anlamlandırma fonksiyonu bağlamında önemi günden güne artmaktadır. Birey hem sahip olduğu potansiyelini geliştirme diğer bireylerle paylaşabilme hem de mutlu ve sağlıklı ilişkiler içinde olma ihtiyacına sahiptir.

İnsan davranışlarının tarihsel gelişimine baktığımız zaman kişilerarası ilişkiler önemli bir yer tutmaktadır. İnsanların sürekli olarak gruplar halinde yaşadıkları aralarında güçlü ve kalıcı ilişkiler oluşturdukları hakkında bilgiler mevcuttur. Kişilerarası ilişkiler bağlamında bireylerin davranışlarının uyum gösterme eğiliminde oldukları görülmektedir.

Güçlü, sağlıklı ve kalıcı ilişkiler kurulmadan bireylerin yaşamlarını idame ettirebilmeleri mümkün olmamaktadır. Kişilerarası iletişim, başkaları tarafından algılanan sözlü ya da sözsüz davranışları ifade etmektedir. İletişim sadece kelimelerle yürütülebilen bir alışveriş olarak görülmemelidir. Bunun ötesinde her bir davranış bir mesaj içermektedir.

İletişim kurarken insanlar birbirlerine birtakım anlam yükledikleri semboller göndermektedirler. Bunların hepsinin sözel olması düşünülmemelidir. Bazı semboller sözel olmayabilir. İki birey arasındaki duygu ve düşünce alışverişi, sadece iki taraf bakımından sözel ya da sözel olmayan bir sembol aracılığı ile herhangi bir yaşantı arasında bağlantı varsa mümkündür. Bu bağlamda iletişim genel manada bireyler arası ilişkileri etkilemektedir.

Kişilerarası ilişkiler iletişime dayalı olarak gerçekleşmektedir. İletişim en az iki birey arasında gerçekleşmektedir. Bireylerin aynı şeylere değer vermesi aynı hissiyat içerisinde olmaları yönündeki davranışları iletişimi başlatmaktadır. Birey iletişimi, başkalarının anlattıklarıyla değil, kendi özünü keşfettiği, gözlemlediği zaman öğrenmektedir. Kişilerarası iletişim sürecine baktığımız zaman iletişime dâhil olanlar üzerinde farklı etkiler bırakmaktadır. Bu yüz yüze gerçekleşen iletişim için bir gereklilik arz etmektedir. Kişilerarası iletişimde etkileşim hususunda karşılıklılık bulunmaktadır.

Kişilerarası iletişimde eşit ve katılımcı bir ilişki söz konusudur. İletişim sürecinde tek bir kişinin konuştuğu, karşısındakine söz hakkı tanınmadığı bir ortamda kişilerarası iletişim sürecinin eşit, katılımcı ve sağlıklı bir şekilde ilerlemediğini söylememiz mümkündür.

Kişilerarası iletişim sürece her iki tarafın katkı yaptığı, etkili dinlemenin olduğu, aynı hissiyatlarına olduğu, ortak bir paydada buluşulduğu ortamda oluşmaktadır. İletişim, sezgileri, gözlemleri, çıkarımları, sembolleri gibi içerikleri barındırmaktadır. İletişim tesadüfen değil bir amacı gerçekleştirmek maksatlı bilinçli olarak gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda iletişim içeriğindeki unsurlar iyice anlaşıldığı takdirde iletişimin hangi yöne doğru gideceğini kestirmek mümkündür.

Netice itibarıyla kişilerarası iletişim kişisel iletişimden kişilerarası iletişime doğru evrilen bir süreç ve bu süreçte çok büyük bir önem taşımaktadır. Bu nedenle iletişim ve kişilerarası iletişim kavramlarının sürekli etkileşim içerisinde ve beraber ele alınması gerektiği görülmektedir

2.5. KİŞİLERARASI İLETİŞİM ENGELLERİ

Birçok değişimin yaşandığı yenedünya düzeninde, yeni teknolojik gelişmelerin yaşanması, ihtiyaçların değişmesi, iletişim alanında bir yoğunluğu beraberinde getirirken diğer tarafta bu gelişmelere ayak uydurma, uyum sağlamakonularında birçok sorunu da ortaya çıkarmaktadır. Kişisel problemler birbirini beslemeyen davranışsal ilişkiler, kişilerarası ilişkileri güçleştirmektedir.

Kişilerarası ilişkiler iletişim temeli üzerine gerçekleşmektedir. İletişim sürecinde, bireylerin birbirlerinin, duygu ve düşüncelerini anlayabilmek amacıyla bilgi alışverişi yaptıkları, duygu ve düşüncelerini paylaştıkları ilerleyen süreçte birbirlerine bağımlı

noktaya geldikleri aşikârdır. En az iki birey arasında değer verilen şeylere değer vermek, aynı hissiyat içerisinde olmak konularında gösterilen isteklilik ile iletişim süreci başlatılmaktadır.

Kişilerarası birçok problem de iletişim temellidir. Kişiler arasında gerçekleşen iletişimin sağlıklı olması ilişkilerin, daha yoğun, anlamlı ve birbirini besleyen nitelikte olmasını olanaklı kılmaktadır. Kişiler arasında gerçekleşen iletişimin sağlıklı olması ise ilişkilerin anlamsız, birbirini beslemeyen, anlaşılama duygusu içerisinde daha derin sorunları da beraberinde getiren bir hal almasına neden olmaktadır.

İletişim sürecinde, bireylerin birbirlerinin, duygu ve düşüncelerini anlayabilmek amacıyla bilgi alışverişi yaptıkları, duygu ve düşüncelerini paylaştıkları ilerleyen süreçte birbirlerine bağımlı noktaya geldikleri aşikârdır. En az iki birey arasında değer verilen şeylere değer vermek, aynı hissiyat içerisinde olmak konularında gösterilen isteklilik ile iletişim süreci başlatılmaktadır.

Birçok insan doyum alacak şekilde yaşamak için çaba sarf etmektedir. Mesleğinde kariyer yapmak, ailesine güzel bir yaşam standardı sunmak, çocuklarını iyi bir şekilde yetiştirmek vb. uğraşlar içerisinde. Bu bağlamda yapılan şeyler doyum alacak şekilde yaşamak içindir. Bunu sağlayan en önemli araç ise iletişimdir.

Kişilerarası iletişimi engelleyen bir takım faktörler bulunmaktadır.

- Bireylerin ihtiyaçlarının, beklentilerinin farkında olmamaları.
- Bireylerin iletişimin ne denli önem arz ettiğinin bilincinde olmamaları.
- Bireylerin etkili iletişim beceri ve yöntemlerine sahip olmamaları.
- Bireylerin kendilerini ifade etmelerinde yetersiz kalmaları.
- Bireylerin anlaşılama duygusu içerisinde iletişimi sürdürmekten vazgeçmeleri.

2.6. KİŞİLERARASI İLİŞKİLERDE DİNLEME BECERİSİ

Bireyin sağlıklı bir iletişim kurabilmesi öncelikle dinleme becerisine sahip olmasına bağlıdır. Karşıdaki kişi tarafından dinlenen bireyin özgüveni artmaktadır. Etkili bir dinleme davranışı etkili bir iletişimin oluşmasını olanaklı hale getirmektedir. Bireylerin iletişim sona erdiğinde kendilerini mutlu hissetmeleri, kendilerine saygı

duyulması ve değer verilmesiyle mümkündür. Dinleme bu süreçte önemli rol oynamaktadır.

2.7. İLETİŞİM BECERİLERİ

İletişim becerisi özgüvenle yakın ilişki içerisindedir. Kendi ihtiyaçlarımızı, isteklerimizi bildiğimiz ve tanıdığımız ölçüde sağlıklı bir iletişim kurabilmemiz mümkündür. Ayrıca ne istediğimizi bilmemiz yeterli değil, bu isteklerimizi de karşı tarafa açık bir şekilde aktarmamız da gerekmektedir. İyi bir iletişim becerisine sahip olmamızın yolu öncelikle kişinin kendini tanımasından geçmektedir. Kişi bu sayede karşı tarafı anlayabilir ve kendini açık bir şekilde ifade edebilmektedir.

İletişim, sosyal bir varlık olan bireyin, bir kurum yöneticisinin veya çalışanın bireysel veya kurumsal anlamda hayatını devam ettirme biçiminin bir sonucudur diyebiliriz. Bu sonuç hem özel hem de iş yaşamında meydana gelen değişimlerden etkilenmektedir. İletişim, birey ve kurumların huzurlu bir yaşam sürmeleri açısından önemli bir yetenek olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bireyler yaşantıları boyunca iletişim kurarak etkileşime girmişlerdir. İletişimin bu denli önemli olması yadsınamaz bir gerçektir. Etkili bir iletişim kurabilmek, hem bireyin sosyal yaşamında hem de iş yaşamında başarılı, sağlıklı ve mutlu olmasını sağlamaktadır.

İletişim becerisine sahip olunmak arzu ediliyorsa duygu ve düşünceler arasındaki ilişkinin yeterli seviyede olması gerekmektedir. Bireyin iletişim becerisine sahip duruma gelmesi kendine olan güveniyle alakalıdır. Bireyin kendi ihtiyaçlarının, beklentilerinin farkında olması ve bunu da karşı tarafa hissettirmesiyle, ifade etmesiyle sağlıklı bir iletişim gerçekleşebilmektedir. İletişim becerisine sahip olmanın yöntemi öncelikle kişinin kendini tanıması ve duygularının farkında olmasından geçmektedir. Kişi kendini tanıdığı ölçüde, kendini daha iyi ifade edebilmektedir.

2.7.1. Etkin Dinleme

Anlamak için öncelikle etkin bir şekilde dinleme yapmamız gerekmektedir. Dinlemek sadece kulağımıza gelen sözcükleri duymak değil, duyduğumuz sözcükleri

önemsemektir. Dinlemek karşı tarafla bağlantı kurabilmektir. Etkin dinleme becerisine sahip kişiler dinlediği ölçüde geribildirim gösterme eğilimindedirler

Geribildirim sayesinde iletişim daha tatmin edici bir duruma dönüşmektedir. Etkin dinleyici olabilmenin bazı özellikleri bulunmaktadır. Karşı tarafla göz teması kurabilmek, karşı tarafın söz ve beden diline odaklanarak dikkatini vermek, verilmek istenen mesajın içeriğini doğru algılayabilmek, söz kesmemek.

Bireyin sağlıklı bir iletişim kurabilmesi öncelikle dinleme becerisine sahip olmasına bağlıdır. Karşıdaki kişi tarafından dinlenen bireyin özgüveni artmaktadır. Etkili bir dinleme davranışı etkili bir iletişimin oluşmasını olanaklı hale getirmektedir. Bireylerin iletişim sona erdiğinde kendilerini mutlu hissetmeleri, kendilerine saygı duyulması ve değer verilmesiyle mümkündür. Dinleme bu süreçte önemli rol oynamaktadır

Dinleme eylemi çaba sarf edilmesi gereken bir durumdur. Bireyin karşı tarafı anlaması yorum yapabilmesi etkin dinleme yapması ile mümkün olmaktadır. Birey bu sayede mesajları daha iyi algılamakta ve çözümlenebilmektedir. Sabır göstererek, konuşan kişinin sözünü kesmeyerek yapılan dinleme iletişimin kaliteli yaşanmasına katkı sağlayacaktır.

2.7.2. Empati Kurma

İletişime geçtiğimiz bireyin anlatmak istediği duygu ve düşünceleri anlayarak, durumu karşı tarafa aktarmaktır. Empati dediğimiz şey, olaylara karşı tarafın gözünden bakıp, onun ne hissettiğini anlayabilmektir. Kişinin haksız olduğu durumlarda dahi, duygularına ortak olunmadan sadece ne hissettiğini anlamaya çalışmaktır.

İletişim esnasında bireyin kendini karşı tarafın yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlaması ve bunu karşı tarafa hissettirebilmesidir. Empati, iletişim sürecinde konuşma ve dinleme eylemleri arasında köprü görevi görmektedir. Empati karşı tarafın iç dünyasını anlama fırsatı vermektedir. Bireyler empati yaparak etkili bir iletişim gerçekleştirmektedir.

2.7.3. Kendini Açma

Kuiper'e göre kendini açma, kişinin kendi iç dünyasında olup bitenleri eyleme dökmesini, başarılı biçimde diğerleriyle kontak kurmasını ve durum ve şartlar dâhilinde kendini düzenlemesini sağlamaktadır. Miller ve Knapp'a göre kendini açma terimi; içinde yaşadıklarını, mizacı, geçmiş deneyimleri ve uzun vadede planları kapsayan, kişinin kendisiyle ilgili verileri paylaşması olarak ifade edilmektedir.

Kendini açma kavramı kişilerarası iletişimde samimi bağların kurulmasında en önemli ögedir. Kişilerin kendilerini açma düzeyleri iletişime geçtikleri kişilerin arkadaş, aile, iş ilişkisi olup olmamasına istinaden artmakta ya da azalmaktadır. Birey kendini açma eyleminde olması kendi duygu ve düşüncelerini fark edebilmesini mümkün kılmaktadır. Bireyin kendini açma sürecinde diğer insanlardan olumlu ya da olumsuz geri bildirimler alması kendi, ben olma kavramını daha doğru bir şekilde tanıyıp bir saptamada bulunmasına imkân tanımaktadır.

2.7.4. Beden Dili

Kişilerin beden dilini anlamak ve doğru bir şekilde yorumlamak sağlıklı ve etkili bir iletişim için büyük önem arz etmektedir. İletişim sürecinde kişiler artık ilk etapta beden diline göre analiz yapmaktadırlar. Düşünceler konuşarak ve yazarak dile getirilmektedir. Duyguların dili ise beden dilidir. Beden diline bakarak kişinin hangi duygular içerisinde olduğunu anlayabilmek mümkündür.

Uzun zamandır yapılan birçok araştırmanın ortaya çıkarmış olduğu veriler ışığında, bireylerin yüz yüze yapmış oldukları iletişim sürecinde sözel olmayan mesajların etkisi %90 civarındadır.

2.8. İLETİŞİM YETENEĞİ KAVRAMI

İletişim kurmadaki amaç, amaç doğrultusunda karşı tarafı etkilemek ve istenilen yönde değiştirmektir. Bireyin diğer kişilerin tutumlarını istenilen şekilde yönlendirmesi, beklentilerini zorlamadan kazanması anlamına gelmektedir

İletişim yeteneği, konuşma, yazma, okuma ve düşünme ile alakalıdır. Sözel iletişim açısından iletişim yeteneği kavramı, kelime dağarcığı, doğru bir şekilde cümle

kurabilme, güzel ve etkili söyleme, uyumu bozmayacak olması gereken kelimelerin tercih edilmesi gibi konuları kapsamaktadır. Bunun haricinde mesajlar, bir aracı vasıtası ile iletildiğinde uygun aracın seçimi, seçilen araca uygun mesajların kodlanması da iletişim yeteneği ile ilgili konular arasında bulunmaktadır. İletişim yeteneği güzel konuşma ve yazma kadar, aynı zamanda sonradan kazanılan bir beceridir diyebiliriz.

İletişim becerileri sözel olan ve olmayan mesajlara daha hassasiyetle yaklaşmak, etkili dinleme yapmak, etkili geri dönüşler yapmak şeklinde özetlenebilmektedir. İletişim becerilerinin ne tür yetenek içerdiğine ilişkin görüşler farklılık göstermektedir. Bu görüşlerin birinde iletişim becerilerinin sözel, sese dayalı, bedensel, dokunsal, eylem bildiren mesajları ve bu mesajların çeşitli karışımlarını içerdiği aktarılmaktadır.

2.9. DUYGUSAL ZEKÂ VE İLETİŞİM İLİŞKİSİ

Bireyin iç dünyasını oluşturan iletişim, davranışlarla iletilmek istenen mesajı alıcıya istenilen yönde ulaştırabilmek ve alıcıdan beklenen tepkiyi alabilme çabasıdır. Yaşamboyu süreceğinden bu çift yönlü gelişen bu çabayı gerçekte tatmin edilmiş hayata kavuşmaya yöneliktir.

Zekâ kavramı kelime ve sayılarla ifade edilirken, duygusal zekâ ise; iletişim becerileri, jestler mimikler, beden dilinin farklı formlarının altında yatan anlatımlarla ilişkilendirilmektedir. İletişim sürecinde karşı tarafın beden dilini kullanarak yapmış olduğu anlatım şekline bakılarak, duygu ve düşüncelerini anlama, buna göre tutum ve davranışlarını belirleme, sosyal görüşmelerde büyük yarar sağlamaktadır. Özetle duygusal zekâda neyin nasıl söylendiği ya da iletildiği bilgisi sosyal ilişkide önem arz etmektedir.

İnsanlar arasındaki ilişkiler duygusal yaşantıların kaynağı konumundadır. Bu bağlamda bireylerarası ilişkilerde başarı açısından öncelikle bireyin kendi duygularının keşfetmesi daha sonra karşı tarafın duygularının keşfedilmesi gerekmektedir. Bireyin bu keşfi gerçekleştirebilmesindeki en önemli nokta ise bireyin empati yeteneğinin gücüne bağlıdır.

Duygusal beceri sahibi, içsel hislerini bilen ve kontrol edebilen, diğerlerinin hislerini de kavrayıp anlayabilen kişiler yaşamın her alanında başarıyı belirleyen sözel olmayan iletişim kurallarını anlama becerisinde daha avantajlıdırlar. Duygusal becerisi

gelişmiş kişiler yaşamlarından doyum alarak sürdürmekte, ilişkilerini besleyecek alışkanlıklar elde etme imkânı bulmaktadırlar. Duygusal yönden yoksun kişiler ise iç dünyalarında düşüncelerini sağlayacak becerilerden eksik kalmaktadırlar.

İş yaşamına ait kurallar sürekli değişim göstermektedir. Sadece mesleki uzmanlık ve çözümsel süreçlere hâkim yeteneklere odaklı çalışma biçimleri günümüzde istenilen performans ve başarıyı karşılamada yetersiz kalmaktadır.

Çalışanların duygusal zekâ düzeyleri onların diğerleri arasından öne çıkmalarında önemli bir öğedir. İletişimde hisleri yönetebilme yeteneği çalışanların iyi ilişkiler tesis etmelerinde önem arz etmektedir. Bu bağlamda yüksek duygusal zekâyâ vurgu yapan olumlu kişilerarası ilişkiler kariyerde başarı ve doyumunu da beraberinde getirmektedir.

2.10. DUYGUSAL ZEKÂ VE İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ ETKİLEŞİM

Hayatın her alanında olduğu iş hayatında da başarılı ve mutlu olabilmemiz diğer bireyler ile kurduğumuz iyi ilişkiler neticesinde şekillenmektedir. Lakin herkesle iyi ilişkiler kurabilmemiz pek mümkün görünmemektedir. Ancak bazı bireyler ilişki kurma ve bu ilişkiyi devam ettirme hususunda daha yeteneklidirler.

Duygusal zekâsı yüksek olan bireyler etkili ve başarılı iletişimler gerçekleştirmektedir. İnsan hayatı için vazgeçilemez olan iletişimde iletilmek istenen mesajın karşı tarafa istenilen biçimde ulaştırabilmek ve karşı taraftan geri dönüşü alma uğraşı vardır. Hayatın akışı içerisinde bu uğraş devam etmektedir.

İletişimde amaç, kaynak kişinin gönderdiği iletileri alıcının gönderilen şekilde anlamasıdır. Fakat etkili iletişim kurma söz konusu olduğunda duygusal zekâ becerileri devreye girmektedir. Sosyal hayatta kişinin duygularını rehber edinip davranış geliştirmesinde duygusal zekânın rolü büyük önem taşımaktadır.

İletişim kurarken iyi bir ilk izlenim bırakmak çok önemlidir. Duygusal zekâ, iyi bir ilk izlenim bırakmak ve kurulan ilişkinin sürekliliği açısından bireye yardımcı olmaktadır. Özel hayatımızda ve iş hayatımızda başarılı ve mutlu olmamız etrafımızdaki bireyler ile kurduğumuz iletişimin etkinliğine bağlıdır.

İşte bu noktada duygusal zekâ becerilerinin geliştirilmesi, duygularımızın farkında olmamıza, duygularımızı yönlendirebilme, diğer bireylerin de duygularını anlamamıza olanak sağlamaktadır. Kısacası duygusal zekâsı yüksek olan bireyler hem özel hayatlarında hem de iş hayatlarında daha olumlu ve başarılı ilişkiler tesis etmekte ve mutlu olmaktadır.

2.11. DUYGUSAL ZEKÂNIN İLETİŞİM ÜZERİNE OLAN ETKİLERİ

Kişilerarası iletişim iletinin içeriğini ve konusunu kişilerin oluşturduğu iletişim şeklidir. Çift yönlü ilerleyen bu iletişim şeklinde kişiler iletinin karşı tarafa ulaştırılması, çözümlenmesi ve anlamlandırılması ile tamamlanmaktadır.

Yapılan bazı araştırmalarda bilim insanları yapılan tanımlamalarda kişilerarasında gerçekleşen her iletişimin kişilerarası iletişim olmadığıdır. Fakat tanımlarda ortak olan nokta kişilerarası iletişimin karşılıklı bilgi alış verişi olduğudur. Kişilerarası iletişimden söz edebilmemiz için karşılıklı, yüz yüze, sözel ya da sözel olmayan nitelikte olmalıdır. Whatsapp, mail yazışmaları vb. iletişim biçimleri kişilerarası iletişimden sayılmamaktadır.

Duygusal zekâsı yüksek olan bireyler, ilişkilerinde yapıcı ve birbirlerini destekleyici özellikler göstermektedir. Problem çözme becerileri yüksek ve paylaşımcıdır. İhtiyaçlarının farkında olma, duygularını yönetecek duygusal kapasiteye sahiptirler.

Kişilerarası iletişimde önemli bir yeri olan duygu iletişiminde, iletişimde kullanılan sözel ya da sözel olmayan ifadeleri doğru şekilde anlamlandırma, çevresindekilerin sıkıntılarıyla empati kurma, zor şartlarda yılmadan mücadele etme farkındalığı geliştirme bulunmaktadır.

İş hayatında da başarının temelinde duygusal zekâ yetenekleri bulunmaktadır. Kendini iyi bir şekilde ifade edebilmek, empati kurabilmek, çatışmaları yönetmek, ekip çalışmasındaki uyum yeteneklerine sahip bireyler iletişim kurmada daha başarılı olmaktadır.

Bu başarı netice itibariyle, karşı tarafı doğru bir şekilde anlayabilmek, kendini doğru bir şekilde ifade edebilmek, beklentinin ne olduğunu doğru şekilde kavrayabilmek, doğru tepkiler vererek, istenilen doğrultuda davranışa yönlendirmektir.

Kısacası, yüksek duygusal zekâyâ işaret eden olumlu kişilerarası ilişkiler, iş hayatında başarıyı ve doyumunu da beraberinde getirmektedir.

2.12. KİŞİLERARASI İLETİŞİM VE DUYGUSAL ZEKÂ

Kişilerarası iletişim, en az iki kişi arasında tam bir iletişim sürecinin yer aldığı noktada gerçekleşen iletişimdir. Genel manada yani kaynağını ve hedefini kişilerin oluşturduğu yüz yüze gerçekleşen iletişim türüdür. Kendiliğinden gerçekleşen bu iletişim türünde, iletişim süreci içerisinde bulunanlar sürekli olarak birbirlerinden geri bildirim almaktadırlar. Geribildirim olmadığında iletişim sürecinden söz etmemiz mümkün değildir. İletim gerçekleşmektedir. Çünkü iletişim çift yönlü iletişim ise tek yönlüdür.

Kişilerarası iletişim karşıdaki kişiyi iyi analiz ettikten sonra, varılan sonuca göre davranışta bulunmaktır Çift yönlü iletişimi gerçekleştirenler bilgi ve semboller üreterek bunları birbirlerine aktararak iletişimi gerçekleştirirler. Bu konuda yapılan tanımlamalar baktığımızda ortak buluşulan noktada kişilerarası iletişimin psikolojik karakterli, bilgilerin değiş tokuşu olmasıdır.

Sosyal roller arasında gerçekleşen ilişkiler kişilerarası iletişim değildir. Burada kişilerarası iletişimden bahsedebilmemiz için muhakkak içinde bulunulan sosyal rolün dışına çıkılmalıdır. Örnek verecek olur isek, öğretmen ve öğrenci arasındaki iletişim, ders içerikli ise burada kişilerarası iletişimden söz etmemiz mümkün değildir. Aksine ders haricinde kişisel konularda gerçekleşen bir iletişim var ise, kişilerarası iletişimden söz edebiliriz.

Kişilerarası iletişim, sözlü ve sözsüz olarak iki şekilde kendini göstermektedir. Sözel iletişimde konuşma önemli iken, sözel olmayan iletişimde beden dili (jestler, mimikler vb.) büyük bir öneme sahiptir. Yüz yüze iletişimin yarlı niteliklerinin yanı sıra sürekli iletişim halindeki bireyler iletilerin alınması ve algılanması konusunda sıkıntı yaşamaktadır. Geri bildirimlerde kodlanmış iletilerin amaçlanan sonuçları içermemesi kişilerarası iletişim kazalarına, çatışmalarına yol açmaktadır.

Burada kaynak ve alıcı arasındaki eğitim, statü, cinsiyet, kültürel farklılıklar vb. gibi parametreler amaçlanan sonuçları içermeyen bir iletişim ortaya çıkarmaktadır Etkin bir iletişim kurulmasını olanaksızlaştıran ya da mevcut durumda var olan iletişimin sekteye uğramasına yol açan birtakım neden bulunmaktadır.

- **Biliş:**Çevremizdeki uyarıcıların algılanması, anlamlandırılması, saklanması ve kullanılması sürecidir. Gördüğümüz, işittiğimiz zihnimizde bunlara yüklemiş olduğumuz anlamlar kendimize ve çevremize karşı oluşturduğumuz kalıp düşünceler diğer insanlar ile kurulacak iletişimleri büyük oranda etkilemektedir.
- **Algı:**Kişilerarası iletişimde çok karışık algısal durumlar yaşanmaktadır. Birey kendi davranışını algılamakta diğer taraftan karşıdakinin de davranışlarını algılamaya çalışmaktadır. Bu durum karşı taraf için de söz konusudur. Bu döngü içerisinde karışık bir algı durumu yaşanmaktadır.
- **Duygu:**Duygular kişilerarası iletişim için çatışmalara neden olan faktörlerdendir. Çoğu kez beden dilinin dışı vurduğu, kimi zaman ise ses tonuyla kendini gösteren (sevinç, öfke vb.) duygusal davranışlar istemsizce gerçekleşmektedir.
- **Gereksinim:**İnsanların karınlarını doyurmak için yiyecek aramak, para ve statü elde etmek için iş aramak, kendini tehlikelerden koruyacak güvenli bir ortam aramak gibi güdülere sahiptir. Güdüler davranışta bulunmaya ve gereksinimlerin giderilmesi için yönlendirmekte ve sevk etmektedir. Gereksinimlerin giderilmesinde yaşanan engeller iletişim çatışmalarına neden olmaktadır.
- **Kişisel Faktörler:** Yaş, cinsiyet, fiziksel görünüm gibi faktörler kişilerarası iletişimde önem taşımaktadır. Hastane koridorunda beyaz önlükle ilerleyen doktora hitap ederken “hemşerim” gibi bir ifade kullanmak yerine “doktor bey” gibi bir ifadenin kullanılması kişilerarası iletişim için önemlidir.
- **Kültürel Faktörler:**İnsanlar içinde yaşadıkları kültür ve kullandıkları dilden kaynaklı bazı iletişim çatışmaları yaşamaktadır. Bir kelimenin başka bir yerde farklı anlamlara gelmesi veya normal olarak görülen bir davranış şeklinin başka bir yerde hoş karşılanmaması örnek gösterilebilir.

- **Roller:**İnsanların doktor, öğretmen, aşçı gibi mesleki rolleri dışında anne veya baba olmak gibi rolleri de bulunmaktadır. Yerine getirmeye çalıştıkları rollerin niteliği sebebiyle iletişim çatışması yaşayabilmektedirler.
- **Sosyal Çevre:**İnsanlar değişik sosyal ortamlarda olayları farklı algılamakta ve farklı davranış geliştirme eğilimindedir. Örneğin evde yaramazlık yapan bir çocuğun okulda sesiz ve sakin davranması gibi.

Kişilerarası iletişim, mesajın konusunu, içeriğini kişilerin şekillendirdiği iletişim biçimidir. İnteraktif iletişimde bulunan kişiler, mesajların aktarılması, çözümlenmesi, yorumlanması noktasında sürece katkı sağlamaktadır. Daha önce bu alanla ilgili yapılmış çalışmalara bakıldığında kişilerarası iletişim konusunun geniş bir şekilde ele alınıp ifade edildiğini söylemek mümkün değildir. Bazı bilim insanları kişilerin gerçekleştirmiş olduğu tüm iletişimleri kişilerarası iletişim kapsamında görmemektedir. Bu bağlamda ortaya atılan görüşler birbirinden farklılık göstermekte anlam kargaşasına sebebiyet vermektedir.

Kişilerarası iletişim, yüz yüze ve interaktif yani etkileşimli bir şekilde ilerleyen bir süreç olmalıdır. Sözel ve sözel olmayan iletişim aracılığı ile karşdakini etkileme amacıyla gerçekleşmektedir.

Kişilerarası iletişim becerileri ve duygusal zeka arasındaki ilişki paralelinde karşı tarafın hissiyatını anlamlandırabilme, duygusal kelimelerin yer aldığı, zor koşullar ile mücadele etme yetkinliği, problem çözme ve empati kurma gibi birçok şeyden bahsedebiliriz.

Kurumsal anlamda ise gerekli olan kişilerarası ilişki kurmanın temelinde kişilerin duygusal zeka becerileri yatmaktadır Kendini iyi bir şekilde ifade edebilmek, aktif dinleyici olmak, karşı taraf üzerinde etkili olmak, ikna kabiliyetine sahip olmak, empati kurmak, çatışma durumunu yönetebilmek, problem çözme noktasında başarılı olmak gibi yüksek duygusal zeka düzeyine sahip bireylerin iş yaşamında başarılı oldukları görülmektedir.

Bu başarı aslında kendini doğru ve açık bir şekilde ifade edebilmek, kişilerin ruh hallerini, kişilik yapılarını, beklentilerini, vermiş oldukları tepkilerin ardında yatan nedenleri anlamak, algılayabilmek, farklı ruh halleri içerisinde olan kişilere hangi

iletişim şekliyle yaklaşabileceğini bilmek, duyguları harekete geçirmek, istenen davranışa yöneltebilmekten farklı bir şey değildir.

Yani yüksek duygusal zekâya işaret eden kişilerarası ilişkiler başarıyı da beraberinde getirmektedir. Duygusal zekâ, hissedilen düşüncelerin mantıklı bir temele dayandırılması ve kişinin iç dünyasında yaşamış oldukları ile ilgili akılcı düşünebilmesinin toplamıdır. Böylece duygusal zekâ yönetimi, kişinin hem iç dünyasında yaşadıkları, hem de iletişimde olduğu canlıların hislerini anlama, yönetme ve hayata pozitif manada bakabilme süreci olarak da tanımlanmaktadır.

Bu çerçevede kişinin iç dünyasında ve kişilerarası iletişim sürecinde duygu dünyasında davranışlar geliştirme becerisi olarak değerlendirmek mümkündür. Duygusal zekâ karşılıklı iletişim sürecinde duygu ve mantık dengesini kurma, hissiyatların ardında yatan nedenlerinin fark edilmesi, duyguların algılanması, özümsemesi, ifade edilmesi ve yönetilmesine ilişkin becerilerdir.

Daniel Goleman ise “kişinin bireysel olarak eyleme geçme, terslikler çıksa da yaşamını sürdürebilme, içsel dürtülerini denetleyerek doyumunu erteleyebilme, ruhsal durumunu olumlu şekilde yönetebilme, problemlerin düşünmesine engel olmamasını sağlayabilme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme” olarak tanımlamıştır. Duygusal zekâsı yüksek olan kişiler daha pozitif düşünceli, hayata dair umutlu, paylaşım noktasında daha yetkindirler.

Duygu ve düşünceleri arasında denge mevcuttur. İç dünyalarında daha bilinçli bir tavır göstermektedirler. Empati yapma ve karşılıklı ilişkilerde ılımlı ve şefkatlidirler.

Duygusal zekâ yeterliliğine sahip kişiler hislerini bilen ve hislerini kontrol altında tutabilen, karşı tarafın hislerini kavrayıp başarılı bir şekilde iletişime geçebilen kişiler yaşamın her alanında gerek yakın ilişkilerde gerekse bir kurum içerisinde başarılı olmayı sağlayan sözel olmayan iletişim kuralları anlama becerisinde avantajlıdır. İyi gelişmiş duygusal becerilere sahip kişiler yaşamlarını daha doyumlu ve etkili bir şekilde sürdürerek kendi ilişkilerini besleyecek zihinsel alışkanlıkları edinebilmektedirler.

2.13. KİŞİLERARASI İLETİŞİMİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İnsanların birbirlerinden farklı birer varlık oldukları hemen herkes tarafından bilinen bir gerçekliktir. Her bir insanın kendine özel hisleri, algılama şekli, yetiştiği ortamdan farklı kültürler içerisinde bulunan birer dünyaları bulunmaktadır. Bütün bu etkenler aslında kişilerarası iletişim sürecine etki eden faktörlerdir.

2.13.1. Fizyolojik Faktörler

Fizyolojik faktörler iki durumda iletişimde aksaklıklara yol açmaktadır. Bunlardan birincisi çevresel faktörler, ikincisi ise iletiyi gönderen ve iletiyi alan bireylerin kişisel özelliklerinden kaynaklanmaktadır.

Fiziksel faktörler, içinde bulunulan ortamdan kaynaklı gürültü, ışık, ses vb. çevresel etmenlerden dolayı iletişimin sürekliliğini ve kalitesini etkileyebilmekte anlama, algılama noktasında sıkıntılar yaşanmasına yol açmaktadır.

Kaynak kişi ve alıcı arasındaki sağlık durumu gibi nedenlerle de (işitme kaybı, kekemelik vb)iletişim sürecinin olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır.

2.13.2. Kişilik Faktörleri

Kişilik faktörü değişkenlik arz eden bir durumdur. Her insan ailesinden ve çevresinden içinde yaşadığı ülkenin kültürel özelliklerinden etkilenmektedir. Bu da kişilik yapısına ve kişiliğinin oluşmasına olanak tanımaktadır.

Bu bağlamda herhangi bir olay karşısında her insan farklı tepkiler verebilmektedir. Bütün bu kişiliğinin oluşmasına etki eden etmenler her insanın birbirinden farklı olarak iletişim tarzlarına da yansımaktadır.

Kişilik faktörlerinde kaynak ve alıcı arasındaki cinsiyet farkı, fiziksel görünüm gibi etkenlerde iletişim sürecini etkilemektedir. Çünkü bireyin cinsiyetine göre davranışlarımız şekillenmekte nasıl davranmamız nasıl iletişim kurmamız gerektiğini belirleyen önemli unsurlardandır.

2.13.3. Kültürel Faktörler

Her bir kültürün kendine has iletişim tarzı ve düşüncesi bulunmaktadır. Bu bağlamda toplumda yer edinen gelenekler kişilerarası iletişim sürecini önemli ölçüde etkilemektedir. Örneğin bazı toplumsal yapı içerisinde iletişim kurma özelinde kolaylıklar olabiliyor iken bazı toplumlarda ise sınırlamalar olabilmektedir.

Bireylerin bir toplum içerisinde hayatlarını sürdürmeleri için o toplumun kurallarına normlarına uymak durumundadırlar. Bu kurallar bireylerin sosyal davranışlarını iletişim sürecindeki fonksiyonlarını belirlemektedir.

2.13.4. Fiziksel Çevre

İletişim sürecinde içinde bulunulan ortam içerisindeki nesnelere fiziksel çevreyi (ışık, renk vb.) oluşturmaktadır. Fiziksel yapının da iletişim üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Örneğin ışıklandırmanın fazla olduğu ortamlarda bireyler göz yorgunluğu hissedebilmektedir. Bu durumda iletişim sürecinde bireyin huzursuz hissetmesine neden olmaktadır.

Böylece huzursuzluk durumu iletişimde sıkıntılar yaşanmasına ve iletişimin kalitesinin bozulmasına yol açmaktadır.

2.13.5. Zaman Faktörü

Zaman faktörü de diğer faktörler kadar iletişimin etkilenme sürecinde önemli rol oynamaktadır. İletişim zamanı rahatça söylenebilecek bir düşüncenin yanlış zamanda söylenmesi gibi problemler karşımıza çıkmaktadır. Bazen iletişim sürecinin aldığı zaman da problemlere neden olabilmektedir. Mesela ileti göndereceğimiz kişi zaman baskısı nedeniyle farklı bir kişiye aktarılması da birçok sıkıntıyı beraberinde getirmektedir. Bu bağlamda zaman faktörü iletişim süreci için olmazsa olmaz unsurlardandır.

2.13.6. Algı ve Duygu Faktörü

Algı, uyarıcının beyin kabuğu ve duyu organı arasında cereyan eden verilerin, işlemlerin anlamlandırılması ve yorumlanması sürecidir. Duyusal verilerin

anlamlandırılmadan tek başlarına bek bir anlam ifade etmemektedir. Algılama ile ilgili önemli hususlardan birisi de aynı uyarıcıyı farklı bireylerce farklı algılanabileceğidir. Bu durumun nedenleri arasında bireyin geçmişte edinmiş olduğu deneyimleri, içinde yaşamış olduğu kültür ve bireyin mevcuttaki duygularını saymamız mümkündür.

Algılarımız her an doğru ve sağlıklı değerlendirmeler yapamayabilir. Bundan dolayı yanlışlar kaçınılmazdır. Algısal yanlışlarımızın meydana gelmesinde duygu durumumuz önemli bir faktördür. Öfkeli ya da sıkıntılı olduğumuz bir durumda mutlu ve rahat bulunduğumuz duruma kıyasla kişileri farklı şekilde değerlendirmemizi örnek verebiliriz.

2.14. KİŞİLERARASI İLETİŞİMİN BOYUTLARI

Kişilerarası iletişimde iletişim sürecinin kesintisiz bir şekilde ilerlemesi bireylerin birbirlerinden istek ve beklentileriyle doğru orantılıdır. Bu durum kaynak veya alıcının kişisel durumlarıyla yakın bir ilişki içerisindedir. Birey bulunduğu ortamda iletişimde bulunduğu birey ya da bireylerce onaylanmak, dışlanmamak veya herhangi bir iletişim kazasına meydan vermemek için çaba ve uyum gösterme eğilimindedir.

Bireyin göstermiş olduğu bu uyma eğilimi aslında kişinin karakterini göstermektedir. Yani fazlaca gösterilen uyma çabası, kişinin kendinden ödün vermesine kadar gidecek noktada olmamalıdır. Böylece içinde yaşanan toplumun kuralları bilinmeli, bu doğrultuda da ilişkiler ve davranışlar şekillenmelidir.

Bu bağlamda kişilerarası iletişim, onay bağımlılık, empati, başkalarına güven ve duygu farkındalığı olarak 4 temel boyuttan oluşmaktadır.

2.14.1. Onay Bağımlılığı

Bireyin onay alma eğiliminde olup, diğer bireylerin tutum, davranışlarını ve değerlerini ön plana alarak iletişim sürecine geçmesidir. Dolayısıyla bireylerden birinin, diğer bir bireyi gözlemleyerek, düşüncelerini ve değerlerini göz önünde bulundurarak iletişim kurması bireyin onay bağımlısı durumunu gösterir bir işaret olabilmektedir.

Böylesi davranışlar sergilemek iletişim sürecini sekteye uğratmakta, aynı zamanda da farklı bireylerin farklı boyutlarda yaşamasına neden olmaktadır.

2.14.2. Empati

Empati kavramı, günümüzde çok sık kullanılan ve duygusal zekânın da öneminin giderek artmasıyla birlikte karmaşık bir o kadar da çok boyutlu olması ile karşımıza çıkmaktadır. Araştırmaların birçoğunda da empati kavramının farklı yönleri ve tanımlamaları görülmektedir.

Empati aslında, karşımızdaki bireyin dünyasına girebilme, odaklanma, o insanın bakış açısı ile bakabilme, algılama, içsel durumunu doğru sezinleyebilme, duygusal durumuna cevap verebilmedir.

Empati bireyin iç dünyasında yaşamış olduğu durumları, duygu halini, duyguların yoğunluk seviyesini anlayabilme yeteneğidir.

Empati kavramının bilişsel ve duygusal olmak üzere 2 yönü bulunmaktadır. Bilişsel yönden kasıt karşı tarafın ne hissettiğini anlama, duygusal olarak ise baktığımızda karşı tarafın hissettiği duyguları aynı şekilde hissedebilmektir.

Kişinin bu yeteneği kullanabilmesi için öncelikle kendi duygularını iyi bilmesi ve bu bağlamda farkındalığını artırması gerekmektedir. Kişinin kendi duygularının farkında olmadan bir başka kişinin duygularını anlaması söz konusu değildir.

2.14.3. Başkalarına Güven

Kişilerarası ilişkiler güven temeli üzerine inşa edilmektedir. Birine karşı ne kadar çok güven duyulur ise o kişi ile sağlıklı ve samimi iletişim içerisinde bulunulabilmektedir. Yani buradaki güven durumu o kişiye karşı sevgi ve saygıyı da beraberinde getirmektedir.

Güven duygusunun, kişinin kendine güveni, başkalarına güveni ve güvenilir olmak şeklinde 3 boyutu bulunmaktadır. Özgüvenin oluşmasında kişinin sahip olduğu birtakım özellikler sayesinde özgüvenleri yüksek iken, fiziksel görünüş, sosyal ilişkiler vb. konularda özgüvenleri daha az olabilmektedir.

Fakat yine de herkes çoğu konuda kendine güven duyma eğilimindedir. Bulduğumuz ortamda ayakları yere sağlam basan, kendinden emin, kendini en iyi şekilde ifade edebilen bireyler olmak isteriz. İş yaşamında da böyledir.

Bulduğumuz ortamda katılım sağladığımız bir grup çalışmasında yetenekli olduğumuz konulardaki özelliklerimizi daha ön plana çıkarmak, kendimizi diğer bireyler nezdinde kabul ettirmek, yani kısacası kendimizi ispatlamak arzusu ve eğilimi içerisindeyizdir. Fakat birçok birey bunları istemesine rağmen yapmakta zorluk yaşamaktadır. Çünkü çoğu kişi aslında bunun doğuştan geldiğini düşünmektedir.

Kendine güvenen insanlar kim olduklarını ve ne istediklerini bilirler. Güçlü ve zayıf yönleri ile yüzleşebilmektedirler. Yapabileceklerinin farkında ve yeteneklerine güvenirlere. Rasyonel beklenti içerisindeyler. Yeni ve zorlayıcı durumlar ile karşılaştıklarında olumlu düşünürler. Sadece kendilerine değil karşıdaki kişiye de güven duyma eğilimindedirler. Öz saygıları yüksektir. Kaybetme ve başarısızlık durumlarında bunu doğal bir durum olarak kabul etmektedirler.

Başkalarına güven kişinin hayat tecrübesi ile yakın ilişkilidir. Sağlıklı iletişimin temeli güven temelli olduğu için güven doğal bir süreçtir dememiz mümkündür. Kişinin güvenilir olası yaptığı işlerde, davranışlarında kendini göstermektedir. Kişinin özgüven durumu her zaman aynı seviyede gerçekleşmemektedir. Yani kişinin özgüven duygusu sabit olan bir durum değildir. Bulunulan ortama, zamana ve mekâna göre değişiklikler gösterebilmektedir.

2.14.4. Duygu Farkındalığı

Bireylerin kişilerarası ilişkiler ve iletişim çerçevesinde duyguların önemi yadsınamaz bir gerçektir. Bazı bireylerde duygu farkındalığı gelişmiş iletişim kurma ve ilişkileri yönetmede başarılı olabilmekte iken, duygu farkındalığı gelişmemiş bireyler ise iletişim kurma ve ilişkileri yönetmede zorlu çekebilmektedirler.

Duygu farkındalığı empati kavramı ile ilişkilidir. İletişim sürecinde kullanılan beden dili, ses tonu ile kendini gösteren duygu hali bireylerin birbirlerini daha iyi anlamalarının olanaklı hale getirmektedir.

Duygu farkındalığı sayesinde birey kendine özgü özelliklerini, duygularını, isteklerini, gereksinimlerini anlamış olacaktır. Duygu farkındalığı doğrultusunda gerçekleştirilen iletişim sürecinde birey duygu ve düşüncelerine göre iletişimini şekillendirmekte ve iletişimine yön verebilmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ VE KİŞİLERARASI İLETİŞİM BECERİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: ERZURUM BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1.YÖNTEM

3.1.1.Araştırmanın Amacı

Tüm dünyada var olan bir kavram olarak duygusal zeka, bireylere kendilerini tanıma, benliklerinin farkına varma, empati yapabilme, hayattan zevk alma, odaklanma, kendi kendine motivasyon sağlama, olumlu düşünme, amaç ve hedeflere ulaşma, diğer bireyler ile olan ilişkilerini anlamlandırma, yorumlama ve yönetme, sağlıklı kararlar alma ve uygulama, problem çözümünde çözüm odaklı olma gibi birçok konuda faydalanılacak bir zeka türü olması nedeniyle önemli bir konudur. Özellikle günümüz dünyasında gelişen teknoloji sayesinde beynimizin de farklı özellikleri ortaya çıkmaktadır. Başarılı olabilmenin temel faktörlerinden olan bilişsel zekânın yanı sıra duygusal zekânın da büyük bir öneme sahip olduğunu göstermektedir.Bu bağlamda daha kapsamlı araştırmaların yapılmasını zorunlu kılmaktadır.

Bu kapsamda bu araştırmanın amacı, iletişim türlerinden kişilerarası iletişim becerileri ve duygusal zekâ arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve aralarında anlamlı bir ilişki olup olmadığını araştırmak ve bu olguyu bilimsel olarak ortaya koymaktır.Bu çalışmada, Erzurum Büyükşehir Belediyesinde çalışan belediye personellerinin duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerilerinin arasındaki ilişkinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Belediyeler toplumsal olarak her türden vatandaşa hizmet vermektedirler. Bu sebeple çalışanlarının kişilerarası iletişim becerilerine sahip olmasının önemli avantajları olacaktır. Bu amaç doğrultusunda; değişkenler arasındaki ilişki araştırılırken, sosyo-demografik değişkenlerin duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri arasındaki farkları da araştırılmıştır. Ayrıca, bu çalışma, Erzurum Büyükşehir Belediyesinde çalışan belediye personeli ile sınırlıdır. Sonuçları itibariyle Türkiye’de bulunan belediyelerde çalışan personelleri kapsamaması düşünülemez.

3.1.2. Araştırmanın Önemi

Duygusal Zekâ ve Kişilerarası İletişim Becerileri konuları ilgili alanyazında çoğu kez farklı unsurlar ile değerlendirilmiştir. Bireylerin duygusal zekâ seviyeleri üzerinde çeşitli araştırmalar yapılmış ve birçok sonuca ulaşılmıştır. Ancak duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri konusunun birlikte değerlendirildiği ve ne derecede ilişkili olduğu çalışmalara çok fazla rastlanılmamıştır. Ülkemizde de bu iki değişken ile ilgili alanyazının yetersiz oluşu, bu çalışmanın, alanyazın içerisindeki boşluğu doldurması bakımından önemini arttırmaktadır.

Bu çalışmayla beraber alanyazında var olan çalışmalardan farklı olarak, duygusal zekânın kişilerarası iletişimi becerileri üzerinde bir etkisinin olduğu düşünülmüş ve alanyazına katkı sağlanması amaçlanmıştır.

3.1.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezi

Araştırmada duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi ve duygusal zekânın kişilerarası iletişim becerileri üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yordayıcı ilişkisel tarama modelinden yararlanılmıştır. İki veya daha fazla değişkenin yer aldığı araştırma ve çalışmalarda elde edilen bulgularla ilgili değişim varlığını ve derecelerini belirleme süreci ilişkisel tarama modelini oluşturmaktadır (Karasar, 2005).

Yapılan bu çalışma ile belediye personellerinin duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri üzerinde anlamlı bir ilişki olup olmadığı ve duygusal zekânın kişilerarası iletişim becerileri üzerindeki etkisi üzerinde durulmuştur. Çalışmada bu olgunun bilimsel açıdan ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Bu doğrultuda araştırmada, Erzurum Büyükşehir Belediyesinde çalışan belediye personelinin duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri arasındaki ilişkinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu çerçevede, değişkenler arasındaki ilişki araştırılırken, aynı zamanda sosyo-demografik değişkenlerin duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri ile olan ilişkisi de belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmada aşağıdaki hipotez test edilmiştir:

H1.Duygusal zekâ düzeyi ile kişilerarası iletişim becerileri arasında ilişki/nedensellik vardır.

3.1.4. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini Erzurum Büyükşehir Belediye personelleri oluşturmaktadır. Erzurum’da çalışan belediye personellerinin sayıca fazla olması, bu kişilere ulaşmanın güç olması zaman ve maddi kaygılar nedeniyle araştırmada örneklem seçimine gidilmiştir. Hem ulaşılabilirliği hem de evreni en az hata payıyla yansıtabileceği düşünüldüğünden, Erzurum Büyükşehir Belediyesi uygulamada örneklem olarak seçilmiştir. Çalışmada basit tesadüfi örnekleme kolayda örneklem seçilmiştir. Çalışma “Belediyelerde” görev yapan belediye personelinin duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri arasındaki ilişkinin tespit edilmesine ve değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesine yöneliktir. Veriler ölçeklerin internet ortamına yüklenerek katılımcılara internet üzerinden ulaşılarak toplanmıştır. Araştırma Erzurum Büyükşehir Belediyesi bünyesinde görev yapan 404 belediye personeli üzerinde gerçekleştirilmiştir

3.1.5. Veri Toplama Yöntemi Ve Verilerin Analizi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Katılımcıların anketleri hiçbir baskı altında kalmadan ve kaygı hissetmeksizin doldurması sağlanmıştır. Bu amaçla anket formundaki bilgilendirme kısmında, sonuçların sadece akademik amaçlı kullanılacağı özellikle vurgulanmıştır.

Çalışmanın bir diğer sınırlılığı, oluşturulan örneklemin, evreni tam olarak temsil ettiği yönündedir. Bu çalışmadan elde edilen veriler doğrultusunda Erzurum Büyükşehir Belediyesi personellerinin duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri üzerindeki etkisi araştırılarak birtakım sonuçlara ulaşılabileceği varsayılmıştır.

Bu çalışma, Erzurum Büyükşehir Belediyesinde görev yapan belediye personellerinin cevaplarıyla sınırlıdır. Ayrıca bu çalışma, katılımcılara uygulanan ankette kullanılan soruların ölçüm düzeyi ile sınırlıdır.

Bu çalışma, tanımlayıcı araştırma özelliğindedir. Tanımlayıcı araştırmalarda değişkenler kullanılarak mevcut durumun ayrıntılı bir şekilde ortaya çıkarılması

amaçlanmaktadır. Tanımlayıcı araştırmada veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Anket yönteminin uygulanmasında online anket yöntemi uygulanmıştır. Bu yöntem, yanıt oranının artması, bilgilerin doğruluğunun test edilmesinin kolaylaşması ve anketin bizzat denek tarafından doldurulması dolayısıyla gerek araştırmacıya ve gerekse yürütülen çalışmaya birtakım yararlar sağladığı için tercih edilmiştir.

3.1.6. Veri Toplama Araçları

Çalışmada, duygusal zekâ ve kişilerarası ilişki boyutları olmak üzere iki temel boyut belirlenmiş ve bu boyutların belediye personeli açısından algısının tespit edilebilmesi için iki farklı ölçekten yararlanılmıştır. Hazırlanan anket formu ile veriler toplanmıştır. Anket formunda ilk olarak çalışmayı tanıtıcı ve elde edilen verilerin hangi amaçla kullanılacağına dair bilgilendirme bölümüne yer verilmiştir.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, Katılımcının demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik maddeler yöneltilmiştir. İkinci bölümde, belediye personelinin duygusal zekâ düzeylerini ölçmek üzere Duygusal Zekâ ölçeği ile ilgili maddeler yöneltilmiştir. Üçüncü bölümde, katılımcıların kişilerarası ilişki seviyelerini görmeye yönelik Kişilerarası İlişki Boyutları maddeleri yöneltilmiştir. Anket formda Duygusal ile ilgili 20, Kişilerarası İlişki Boyutları ile ilgili 32 madde olmak üzere toplamda 52 madde hazırlanmıştır.

Toplam 56 sorudan oluşan anket formu, 4 maddeden oluşan demografik soru, 20 maddeden oluşan (1: Kesinlikle Katılmıyorum 2: Katılmıyorum 3: Kararsızım 4: Katılıyorum 5: Tamamen Katılıyorum) duygusal zekâ ölçeği ve 32 sorudan oluşan (1: Hiç Tanımlamıyor 2: Çok Az Tanımlıyor 3: Kısmen Tanımlıyor 4: Oldukça Tanımlıyor 5: Tamamen Tanımlıyor) kişilerarası ilişki boyutları ölçeği beşli likert ölçekte oluşmaktadır.

Alanyazında değişkenlerle ilgili çeşitli ölçeklerin var olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma kapsamındaki konularla ilgili ölçeğe karar verilirken örneklemin statüsü, eğitim düzeyi ve kültürel özellikleri göz önünde bulundurulmuştur. Alanyazındaki çalışmaların yönü dikkate alınarak ölçüm teknikleri ve araştırma yöntem biliminde uzman personelin görüşleri doğrultusunda ölçekler belirlenmiştir. Bu ölçekler ve ölçeklerle ilgili bilgiler aşağıdaki gibidir.

Kişisel Bilgi Formu:

Hazırlanan kişisel bilgi formu, araştırmanın kim tarafından yürütüldüğü, elde edilen bilgilerin ne amaçla kullanılacağı hakkında bilgi vermektedir. Katılımcıların duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri ile ilişkili olabileceği düşünülen demografik özelliklere ait bilgi elde etmek için hazırlanmıştır. Yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve hizmet süresi ile ilgili bilgi alınması amaçlanan formda çoktan seçmeli sorular bulunmaktadır.

Duygusal Zekâ Ölçeği:

Bu çalışmada duygusal zekâ seviyesini ölçmek için Petrides ve Furnham (2001) tarafından geliştirilen Duygusal Zekâ ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçeğin kısa formunun Türkçe uyarlamasını Deniz ve arkadaşları (2013) tarafından yapılmıştır. Deniz ve arkadaşları 20 maddeden oluşan ölçekte dört faktörlü bir yapı elde etmişlerdir.

Bu ölçeğin dört alt boyutta incelendiği gözlenmiştir. Bu ölçekle yapılan çalışmalarda duygusal zekâ seviyesine dikkat çekilmek istenmiştir. Ölçekte 6, 13, 16, 18. Maddeler İyî Oluş, 2*, 4*, 10, 14* Öz Kontrol, 5*, 11*, 15, 19* Duygusallık, 3, 7*, 8, 17* Sosyallik, 1, 9*, 12*, 20 Toplam Duygusal Zekâ alt boyutları ile ilgilidir.

Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği:

Kişilerarası İlişkiler boyutu ölçeği İmamoğlu ve Aydın (2008) tarafından geliştirilmiştir. (Seval Erden İmamoğlu, 2009). 32 maddeden oluşan ölçek, 1-5 arası likert tipi puanlamayla hesaplanmaktadır. Kişilerin kişilerarası ilişki boyutlarının ne düzeyde olduğunu belirlemeyi amaçlar. Ölçekte onay bağımlılık alt boyutunda iki, başkalarına güven alt boyutunda altı, duygu farkındalığı alt boyutunda altı ters madde olduğu, empati alt boyutunda ise ters madde olmadığı görülmüştür.

Bu ölçeğin dört alt boyutta incelendiği görülmüştür. Toplam 32 maddeden oluşan ölçek; " Onay Bağımlılık 1, 4, 12, 14*, 17*, 18, 23, 27 Empati: 13, 16, 21, 22, 24, 26, 30 Başkalarına Güven: 2*, 10*, 19*, 20, 25*, 28*, 29, 32* Duygu Farkındalığı: 3, 5, 6*, 7*, 8*, 9, 11*, 15*, 31* alt boyutları ile ilgilidir.

3.1.7. Verilerin Toplanması

Çalışmada nicel yöntemin en etkili veri toplama tekniklerinden olan anketten yararlanılmıştır. Anket formu dijital ortamda Google form aracılığıyla oluşturulmuştur. Araştırmaya katılanlardan cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve hizmet süresi yılını kapsayan demografik bilgiler dışında herhangi bir kişisel bilgi toplanmamıştır. Demografik bilgiler, araştırma konusuyla ilişkili tutulmaya çalışılmış ve analiz kısmında herhangi bir anlam ifade etmeyen sorulardan kaçınılmıştır.

Anket formunda yer alan demografik sorular neticesinde katılımcılardan elde edilen verilerin analizi aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 3.1. Demografik Değişkenler

Demografik Değişkenler		Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	88	21,8
	Erkek	316	78,2
Yaş	18-26	21	5,2
	27-35	154	38,1
	36-44	171	42,3
	45-53	47	11,6
	54 ve üzeri	11	2,7
Eğitim Durumu	İlköğretim	12	3,0
	Lise	156	38,6
	Ön Lisans	69	17,1
	Lisans	129	31,9
	Lisansüstü	38	9,4
Hizmet Süresi	1 Yıldan Az	12	3,0
	1-5 Yıl	69	17,1
	6-10 Yıl	239	59,2
	11-16 Yıl	45	11,1
	17 Yıl ve Üzeri	39	9,7
Toplam		404	100

Tablo 3.1'e göre, araştırmaya katılanların cinsiyetleri bakımından değerlendirildiğinde dengeli bir dağılımın olmadığı görülmektedir. Buna göre katılan öğrencilerin %21,8'i kadın ve %78,2'si ise erkeklerden oluşmaktadır. Yaşları açısından genel olarak bakıldığında çoğunluğunun 36 ile 44 yaş aralığında bir dağılıma sahip olduğu görülmektedir. Bu oran toplam katılımcıların %42,3'ne tekabül etmektedir.

Çalışmaya katılanların eğitim düzeyleri açısından değerlendirildiğinde dengeli bir dağılımın olmadığı görülmektedir. Dengeli dağılımın olmadığı eğitim seviyesinde en büyük oranın %38,6 ile lise düzeyinde olduğu görülmüştür. Hizmet süresi açısından bakıldığında dengeli dağılım olmadığı görülmektedir. Buna göre katılımcıların % 3,0'ı 1 Yıldan Az, % 17,1'i 1-5 Yıl, % 59,2'si 6-10 Yıl, % 11,1'i 11-16 Yıl, % 9,7'si 17 Yıl ve üzeri olduğu görülmektedir.

3.2. BULGULAR

Çalışmada, araştırmanın kapsamı doğrultusunda, toplanan verilerin bazı istatistiki metotlar ile analiz edilmesiyle elde edilen bulgular ve bulguların yorumlanmasına yer verilmektedir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda, katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri ve kişilerarası iletişim becerileri arasındaki ilişki ortaya konmaya çalışılmıştır. Veriler analiz edilmeden önce normal dağılımı güçleştiren u değerlerin olup olmadığı araştırılmıştır. Katılımcıların duygusal zeka düzeyleri ve kişilerarası iletişim becerileri puanları karşılaştırıldığında, her bir dağılıma ait basıklık ve arpıklık değerleri ± 2 aralığında değer aldığı ve normal dağılım gösterdiği anlaşılmıştır. Ölçekler bazında normallik analizinden sonra Duygusal Zekâ leği ile Kişilerarası İletişim Becerileri leğinin tek tek maddelerinin normallik analizi yapılmıştır. Bu doğrultuda basıklık ve arpıklık değerleri hesaplanmıştır. Elde edilen değerler incelendiğinde her iki ölçeğin maddelerinin basıklık ve arpıklık değerlerinin ± 2 ile ± 2 aralığında değer aldığı ve verilerin normal dağılım gösterdiği anlaşılmıştır. SPSS 22.0 istatistik paket programı kullanılarak veriler analiz edilmiştir. Analiz sonuçları %95 güven düzeyinde ele alınmış ve $p \leq 0,05$ değerleri istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda duygusal zekâ düzeyleri ve kişilerarası iletişim becerileri ölçeklerinden elde edilen puanlar arasındaki ilişkileri incelemek için Pearson

Korelasyon analizi kullanılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda elde edilen 0 ile ± 0.29 arasındaki korelasyon değerleri düşük, ± 0.30 ile ± 0.69 arasındaki korelasyon değerleri orta ve ± 0.70 ile ± 1 arasındaki korelasyon değerleri ise yüksek düzey ilişki olarak yorumlanmıştır (Çokluk vd., 2012).

Tablo 3.2.Duygusal Zekâ Düzeyine İlişkin Ortalama Puanlar

Ölçekler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
İyi Oluş	2,88	0,82366
Öz Kontrol	3,19	0,78542
Duygusallık	3,42	0,95215
Sosyallik	3,05	0,56352
Toplam Duygusal Zekâ	3,28	0,80256

Tablo 3.2. incelendiğinde duygusal zekâ alt boyutlarının 3 ve üzeri bir değere sahip olduğu görülmektedir. Buna göre alt boyutların orta değer aralığında yer aldığı belirlenmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda katılımcı grubunu oluşturan Erzurum Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin 3,16'lık oranla orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.3.Kişilerarası İletişim Becerilerine İlişkin Ortalama Puanlar

Ölçekler	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Onay Bağımlılık	2,68	0,84526
Empati	2,39	0,73758
Başkalarına Güven	3,32	0,92655
Duygu Farkındalığı	2,85	0,58575

Tablo 3.3'de ise kişilerarası iletişim becerileri ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin ortalama istatistik sonuçları analiz edilmiştir. Buna göre; başkalarına güven boyutları içinde en yüksek, empati ise en düşük değer aralığında çıkmıştır. Buna göre alt boyutların orta değer aralığında yer aldığı belirlenmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda

katılımcı grubunu oluşturan Erzurum Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının kişilerarası iletişim becerilerinin 2,81'lik oranla orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

3.2.1. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi

Duygusal zekâ ile kişilerarası iletişim becerileri ölçeklerinin güvenilirlik değerlerinin tespit edilmesi amacıyla Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmıştır. Likert yöntemiyle iç tutarlılığın ölçülebilmesi için maddelerin birbirleriyle olan uyumu ölçülmektedir (Seçer, 2013). Duygusal zekâ ölçeğine yönelik olarak gerçekleştirilen güvenilirlik analizi sonucu Tablo3.4 de yer alırken, kişilerarası iletişim becerileri ölçeği için yapılan güvenilirlik analizi sonucu Tablo3.5 de bulunmaktadır.

Tablo3.4.Duygusal Zekâ Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonucu

Ölçekler	Cronbach's Alpha
İyi Oluş	,762
Öz Kontrol	,768
Duygusalılık	,821
Sosyallik	,815
Toplam Duygusal Zekâ	,785

Tablo 3.4 de analiz edildiğinde; duygusal zeka alt boyutlarının güvenilirlik aralığının, 762 ile, 821 aralığında olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler ışığında çalışmada kullanılan duygusal zekâ ölçeğinin yüksek düzeyde güvenilir olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 3.5.Kişilerarası İletişim Becerileri Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonucu

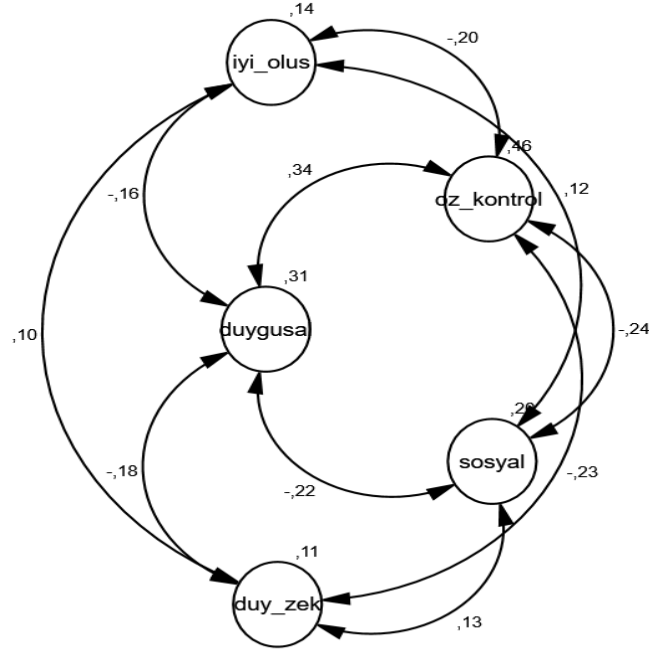
Ölçekler	Cronbach's Alpha
Onay Bağımlılık	,665
Empati	,715
Başkalarına Güven	,803
Duygu Farkındalığı	,749

Tablo 3.5 incelendiğinde ise kişilerarası iletişim becerileri ölçeğinin alt boyutlarının güvenilirlik aralığının, 665 ile, 803 aralığında olduğu tespit edilmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda kişilerarası iletişim becerileri ölçeğinin güvenilir düzeyde olduğu saptanmıştır.

3.2.2. Ölçklere İlişkin Geçerlilik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapısal geçerliklerini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi ölçüm modelinde yer alan ölçme araçlarının örneklem uyumunu ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırmada kullanılan ölçme araçlarının doğrulayıcı faktör analizleri AMOS 20 programı aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Ölçme araçlarına ilişkin uyum indeksleri gösterilen referans aralıklarıyla test edilmiştir.

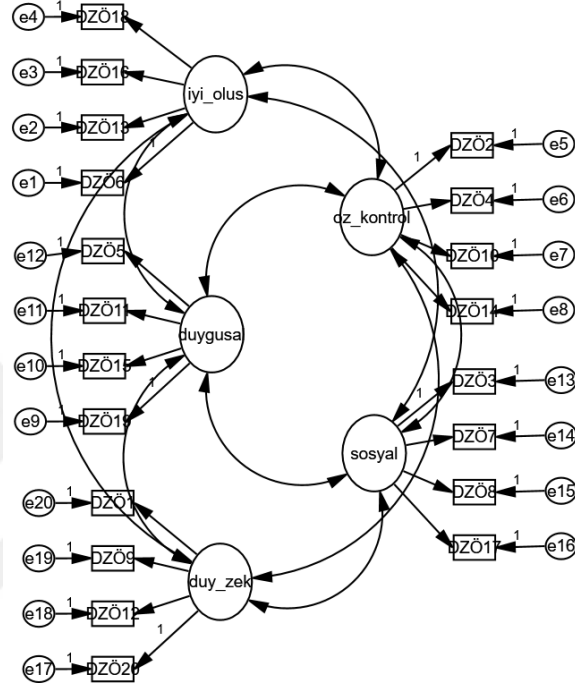
Araştırmada duygusal zekâ düzeyini ölçmek amacıyla kullanılan ölçeğine ilişkin uyum indeksleri Şekil 3.1’de gösterilmiştir.



Şekil 3.1. Duygusal Zekâ Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Duygusal zekâ ölçeğine ilişkin yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir (CMIN= 365,413; DF=160; $p=,000$; CMIN/DF=2,284; RMSEA=,069; GFI=,892; AGFI=,890; CFI=,907).

Araştırmada kişilerarası iletişim becerilerini ölçmek amacıyla kullanılan ölçeğine ilişkin uyum indeksleri Şekil3.2 de gösterilmiştir.



Şekil 3.2. Kişilerarası İletişim Becerileri Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Kişilerarası iletişim becerileri ölçeğine ilişkin yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına ilişkin uyum indekslerinin mükemmel uyum düzeyinde olduğu tespit edilmiştir (CMIN= 1697,360; DF=458; $p=,000$; CMIN/DF=3,706; RMSEA=,079; GFI=,882; AGFI=,891; CFI=,902).

3.2.3. Duygusal Zekâ Düzeyi İle Kişilerarası İletişim Becerileri Arasındaki İlişki

Araştırmanın amacı doğrultusunda duygusal zeka düzeyi ile kişilerarası iletişim becerileri arasında ilişkiyi ortaya koymak amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Ural ve Kılıç (2006) değişkenlerin-1 ile +1 arasında değer alması iki değişken arasındaki korelasyon düzeyini ve yönünü ortaya koyduğunu ifade etmiştir. Duygusal zeka düzeyi

ile kişilerarası iletişim becerileri arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi sonuçları Tablo 3.6’da görülmektedir.

Tablo 3.6. .Duygusal Zekâ ile Kişilerarası İletişim Becerileri Arasındaki İlişki

	Korelasyon Katsayısı (r)	Onay Bağımlılık	Empati	Başkalarına Güven	Duygu Farkındalığı
İyi Oluş	r	,345**	,312**	,215**	,244**
	p	,000	,000	,000	,000
Öz Kontrol	r	,422**	,314**	,354**	,392**
	p	,000	,000	,000	,000
Duygusalık	r	,407**	,325**	,231**	,311**
	p	,000	,000	,000	,000
Sosyallik	r	,345**	,312**	,215**	,358**
	p	,000	,000	,000	,000
Toplam Duygusal Zekâ	r	,422**	,314**	,354**	,392**
	p	,000	,000	,000	,000

**0.01 düzeyinde anlamlı

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre duygusal zeka ölçeğinin iyi oluş alt boyutu ile kişilerarası iletişim becerileri ölçeğinin onay bağımlılık, empati, başkalarına güven, duygu farkındalığı alt boyutları arasında anlamlı korelasyonlar bulunmuştur, sırasıyla, $r = ,345, ,312, 215, 244, p < ,01$. Buna göre iyi oluş pozitif yönde değişim gösterdiğinde, onay bağımlılık, empati, başkalarına güven, duygu farkındalığı da artış göstermektedir.

Duygusal zeka ölçeğinin öz kontrol alt boyutu ile kişilerarası iletişim becerileri ölçeğinin onay bağımlılık, empati, başkalarına güven, duygu farkındalığı alt boyutları arasında anlamlı korelasyonlar bulunmuştur, sırasıyla, $r = ,422, ,314, 354, 392, p < ,01$. Buna göre öz kontrol pozitif yönde değişim gösterdiğinde, onay bağımlılık, empati, başkalarına güven, duygu farkındalığı da artış göstermektedir.

Duygusal zeka ölçeğinin duygusallık alt boyutu ile kişilerarası iletişim becerileri ölçeğinin onay bağımlılık, empati, başkalarına güven, duygu farkındalığı alt boyutları arasında anlamlı korelasyonlar bulunmuştur, sırasıyla, $r = ,407, ,325, 231, 311, p < ,01$. Buna göre duygusallık pozitif yönde değişim gösterdiğinde, onay bağımlılık, empati, başkalarına güven, duygu farkındalığı da artış göstermektedir.

Duygusal zeka ölçeğinin sosyallik alt boyutu ile kişilerarası iletişim becerileri ölçeğinin onay bağımlılık, empati, başkalarına güven, duygu farkındalığı alt boyutları arasında anlamlı korelasyonlar bulunmuştur, sırasıyla, $r = ,345, ,312, 215, 358, p < ,01$. Buna göre sosyallik pozitif yönde değişim gösterdiğinde, onay bağımlılık, empati, başkalarına güven, duygu farkındalığı da artış göstermektedir.

Duygusal zeka ölçeğinin toplam duygusal zeka alt boyutu ile kişilerarası iletişim becerileri ölçeğinin onay bağımlılık, empati, başkalarına güven, duygu farkındalığı alt boyutları arasında anlamlı korelasyonlar bulunmuştur, sırasıyla, $r = ,422, ,314, 354, 392, p < ,01$. Buna göre toplam duygusal zeka pozitif yönde değişim gösterdiğinde, onay bağımlılık, empati, başkalarına güven, duygu farkındalığı da artış göstermektedir.

Tablo 3.6 incelendiğinde duygusal zeka ölçeğinin alt boyutları ile kişilerarası iletişim becerileri ölçeğinin alt boyutları arasında korelasyon analizi sonuçlarında, ölçeklerin alt boyutları arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmüştür. Yapılan taramalarda korelasyon katsayısının, mutlak değer olarak, 0,70-1,00 arasında olması, yüksek; 0,70-0,30 arasında olması, orta; 0,30-0,00 arasında olması ise düşük düzeyde ilişki olarak gösterilmektedir. Değişkenler arasındaki pozitif bir ilişkinin olması, değişken arttıkça diğer değişkenin artma eğiliminde olmasını göstermektedir (Büyüköztürk, 2002: 32). Araştırma hipotezlerini test edebilmek adına değişkenlerin toplam puanları arasındaki ilişki araştırma sonuçları için önem arz etmektedir. Bu ilişkiyi tespit edebilmek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda duygusal zeka toplam puanı ile kişilerarası iletişim becerileri toplam puanı arasında ($r = ,327, p < ,01$) istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Bu durum, bireylerin duygusal zekâ düzeylerinde gelişim sağlanması sonucunda kişilerarası iletişim becerileri üzerinde aynı yönde olumlu bir değişime işaret etmektedir.

3.2.4. Duygusal Zekâ Düzeyinin Kişilerarası İletişim Becerileri Üzerindeki Etkisi

Bu bölümde araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen hipotezlere cevap bulmak için gerçekleştirilen analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Analiz sonuçları tablolar halinde özetlenmiş ve açıklanmıştır.

Tablo 3.7. Duygusal Zekâ ve Kişilerarası İletişim Becerileri Davranışlarını Yordamasına İlişkin Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	Std. Hata	Beta	t	P	R	R ²	F	P
Duygusal Zekâ	Kişilerarası İletişim	2,342	,312	,251	20,029	,000	,384	,148	69,668	,001

Duygusal Zekâ ve Kişilerarası İletişim Becerileri üzerindeki etkisini incelemek üzere duygusal zekâ düzeyi ve kişilerarası iletişim becerileri ölçeklerinden alınan puanlar arasındaki etkilere ait regresyon katsayıları hesaplanarak incelenmiştir.

Anlamlılık düzeyi (significance) $p < 0,05$ olduğu için kurulan regresyon modeli anlamlıdır.

İlişkinin yordanmasına yönelik yapılan regresyon analiz sonuçlarına göre; Erzurum Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin kişilerarası iletişim becerisi davranışlarına pozitif yönde ve orta düzeyde anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R² değeri: 0,148 olarak hesaplanmıştır (R=0,251; R²=0,148; $p < 0,01$). Bu değer duygusal zeka değişkeninin (varyansın) %14,8'inin modeldeki bağımsız değişken, yani duygusal zeka tarafından açıklandığını göstermektedir. Regresyon modeline dahil edilen bağımsız değişkenin Beta katsayısı 0,2512'dir ($p < 0,05$). Buna göre duygusal zeka $p < 0,05$ olduğu için, kişilerarası iletişim becerileri üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Tablo 3.8. Duygusal Zekâ Düzeyi Genel Ortalama

İfadeler	Değer	Sınırlar
Kesinlikle Katılmıyorum	1	1.00-1.80
Katılmıyorum	2	1.81-2.60
Kararsızım	3	2.61-3.40
Katılıyorum	4	3.41-4.20
Tamamen Katılıyorum	5	4.21-5.00

Tablo 3.8. Analiz sonucuna baktığımız zaman belediye çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri 3,74 çıkarak 4 aralığında katılıyorum olarak görülmektedir. Belediye çalışanlarının büyük çoğunluğunun pozitif ve yüksek düzeyde duygusal zeka düzeyine sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.9. Kişilerarası İletişim Becerileri Düzeyi Genel Ortalama

İfadeler	Değer	Sınırlar
Hiç Tanımlamıyor	1	1.00-1.80
Çok Az Tanımlıyor	2	1.81-2.60
Kısmen Tanımlıyor	3	2.61-3.40
Oldukça Tanımlıyor	4	3.41-4.20
Tamamen Tanımlıyor	5	4.21-5.00

Tablo 3.9. Analiz sonucuna baktığımız zaman belediye çalışanlarının kişilerarası iletişim becerileri düzeyleri 3,30 çıkarak 3 aralığında Kısmen Tanımlıyor olarak görülmektedir. Belediye çalışanlarının büyük çoğunluğunun pozitif ve kabul edilir düzeyde kişilerarası iletişim becerilerine sahip olduğunu göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İnsan yaşamı süresince birçok insanla farklı ortamlarda bir araya gelen ve farklı amaçlar gerçekleştirmek adına iletişime ihtiyaç duyan bir varlıktır. Toplum içerisinde yerini belirleyen varlığını devam ettirebilmesini sağlayan etken ise iletişim becerileridir. İnsan çevresi ile iletişim kurmasında kendini ne kadar tanıdığı, karşı tarafa bunu nasıl aktardığı ve karşı tarafı ise ne kadar anlayıp anlamlandırabildiği takdirde toplumda kendini konumlandırabilmektedir.

İnsan ilişkilerinde başarılı olmak, öncelikle bireyin kendi duygularını tanıyıp, duygularının farkına varmasıyla mümkündür. Bu bağlamda iletişim becerileri yüksek olan kişiler duygularının farkına varan, karşı tarafa da bunu yansıtabilen davranışlara entegre etmenin bilincinde olan kişilerdir. Dolayısıyla kendi duygularının farkında olup karşı tarafında duygu ve düşüncelerini nasıl yansıttığının da farkına varan kişilerdir. Bundan ötürü duygusal zeka ve iletişim birbirini tamamlayan ayrılmaz bir parçadır.

Bireylerin iyi ve güzel değerlere sahip olup, çevreleriyle pozitif ilişkiler tesis etmeleri, duygusal zekâlarını doğru ve etkin bir şekilde kullanmalarıyla mümkündür. Duygusal zeka; bireylere kendilerini tanıma, benliklerinin farkına varma, empati yapabilme, hayattan zevk alma, odaklanma, kendi kendine motivasyon sağlama, olumlu düşünme, amaç ve hedeflere ulaşma, diğer bireyler ile olan ilişkilerini anlamlandırma, yorumlama ve yönetme, sağlıklı kararlar alma ve uygulama, problem çözümünde çözüm odaklı olma gibi birçok konuda faydalanılacak bir zeka türüdür.

Duygusal zekâ, duygularımızı kontrol etmemizi sağlayan bir mekanizmadır. Duygusal zekâ bireyin önce kendi duygularının daha sonra karşısındaki bireyin duygularının farkına varıp anlamasıdır. Duygularımız hayata dair birçok bilgiyi barındırmaktadır. Duyguların içerisinde bulunan sözcükleri, kelimeleri anlamlandırma becerisi, bireye hareket kabiliyeti kazandırmakta ve iç motivasyon sağlamaktadır. Duygularımızın davranışlarımızı etkilemede ve yönlendirmede ne kadar etkili olduğunun bilincinde olmak ve bu minvalde sağlıklı davranışlar sergilemek için duygulardan faydalanmak önemli bir yetenektir.

Bireylerarası ilişkilerin özünde duygusal yeterlilikleri yansıtan iletişim bulunmaktadır. Bu iletişim süreklilik arz eden ileti değiş tokuştur. Gönderici iletiyi

karşı tarafa ulaştırmakta alıcı ise bu iletiye geribildirim sağlamaktadır. Bu döngü çerisinde etkileşim devam etmektedir. Bireyler iletişimi kendilerini ifade etmek, başkalarını anlamak ve başkaları üzerinde etki bırakmak için kullanmaktadır. İletişim bünyesinde birlikteliği paylaşımcı olmayı ve toplum içerisinde entegre olmayı içermektedir.

Bireylerin sahip oldukları duygular, algılama ve bilgileri değerlendirme aşamalarında daha çok etkili olmaktadır. Çünkü bireyler değerlerine ve gereksinimlerine uygun bilgilere daha çok ilgi göstermektedir. Bireyin etkili ve etkileşimli bir kişilerarası iletişim sürecini devam ettirip başarı sağlayabilmesi, kendinin ve karşısındaki bireyin duygu durumunu anlayıp ona göre hareket edebilmesine bağlıdır. Çünkü iletişim becerileri ve duygusal zekâ hem birey açısından hem de ilişkide bulunduğu diğer bireyler açısından olumlu etkiler bırakan, birlikte yaşamanın ya da çalışmanın verimliliği, üretkenliği noktasında birbirleriyle işbirliği içerisinde bulunan iki kavramdır.

Duygusal zeka kavramı, kurumsal anlamda da literatürde giderek önemi artan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Kurumlar açısından verilen hizmetlerin kaliteli ve sürdürülebilirliği noktasında bilişsel zekanın yanı sıra duygusal zeka ve iletişim becerilerine gereksinim duyulmaktadır. İletişim becerileri, insan ilişkilerinin ön plana çıktığı hizmetlerde büyük önem taşımaktadır. İletişim becerisi insan için en önemli sosyal beceridir. Duygusal zeka ise bu beceriyi destekleyen duygusal yeterlilikler çerçevesini açıklayan önemli bir unsurdur. Kurumlar da var olan yetenekleri önceleyerek ve gerekli desteği sağlayarak hem sürdürülebilirlik açısından hem de amaçlarını gerçekleştirme açısından önemli olacaktır.

İletişim sürecinin özellikle de kişilerarası iletişim süreci, verilen hizmetin kalitesi ve sürdürülebilir olması açısından büyük önem arz etmektedir. Teori ve uygulamada yeterli olarak görülen birçok birey, iş hayatında duygusal zeka yetersizlikleriyle sorun teşkil edebilmektedir. Bu gibi sorunlar hem bireysel açıdan hem de kurumsal açıdan amaçlara ulaşmada engel olarak görülmektedir. Çalışanların kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlamamaları, değerlendirememeleri motivasyon ve işgücü verimliliğini de etkilemektedir.

Kurumsal açıdan duyguların ve iletişim becerilerinin bu denli önem arz etmesi, bu gereksinimlerin nasıl artırılabilceği hususundaki çalışmaları artırmıştır. Belediyelerde de amaçların gerçekleşmesi, hizmet kalitesi ve sürdürülebilirliği açısından duygusal zeka ve iletişim becerileri konusu sön derece önem taşımaktadır.

Bilimsel araştırmalarda bilişsel zekanın önemi üzerinde durulurken, duygusal zekanın da son derece önemli olduğu görülmüş ve iş hayatı üzerindeki etkileri çeşitli çalışmalarla ortaya konulmuştur. Bu noktada iletişim becerilerinin duygusal zekâyla ilişkili bir kavram olduğu çeşitli araştırmalarda belirtilmiştir. İnsan hayatının tamamında etkili olan duygusal zeka kavramı, araştırmada öncelikle genel hatlarıyla ve kavramsal olarak açıklanmaya çalışıldı. Duygusal zeka ile ilgili yapılan araştırmalara farklı bir açıdan bakmaya özen gösterildi. Duygusal zeka konusu içinde pek çok alt kavram barındırmaktadır tüm kavramları net bir şekilde ifade ederek duygusal zeka konusunun alt kavramları ile birlikte açıklık getirilmeye çalışıldı. İnsan hayatının tamamında etkili olan duygusal zekayı genel anlamda inceledikten sonra belediye çalışanlarının duygusal zeka düzeyinin kişilerarası iletişim becerileri üzerindeki etkilerini inceleyerek, duygusal zeka ve iletişim becerileri kavramları arasındaki ilişki araştırıldı.

Araştırmanın hipotezi olan duygusal zeka ile iletişim becerileri arasındaki güçlü ve doğru yönlü bağı yapılan araştırmalar göstermektedir. Duygusal zeka düzeyi yüksek olan bireyler iletişim yetenekleri anlamında çok daha donanımlı olmakla birlikte var olan bu yeteneklerini de nerede nasıl kullanacaklarını bilerek sağlıklı ilişkiler geliştirmenin neticesinde çevrelerinde sevilen, saygı gören, başarılı kişiler haline gelmektedirler. Duygusal zeka düzeyi düşük bireyler iletişim kurmakta zorlanmaktadır, günümüzde pek çok aktivitenin temelinde iletişim yattığı için bu bireylerin başarı oranı da düşmektedir. Kurumlarda da duygusal zeka düzeyi yüksek bireyler sağlıklı iletişim kurdukları için daha başarılı olurken, duygusal zeka düzeyi düşük bireylerin kurum içindeki başarı oranları düşmektedir.

Araştırmada duygusal zeka ve kişilerarası iletişim becerileri kavramları ele alınarak aralarındaki ilişki açıklanmıştır. Bu bağlamda sunulan hizmetlerin geniş bir yelpazede olması, hizmetlerin daha çok kişiyi ilgilendiriyor olması, sağlıklı ve etkin bir iletişimin, vatandaş odaklı anlayışın üst seviyede olduğu belediyelerin rolü ve fonksiyonu göz önüne alındığında araştırmaya vereceği katkı nedeniyle Erzurum

Büyükşehir Belediyesi örneklem olarak seçilerek araştırma konusu olmuştur. Hem duygusal zeka hem de iletişim becerilerinin bu denli önemli olduğu bir noktada bu iki kavram arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma 404 belediye personeli üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda H1 bakıldığında duygusal zeka ve kişilerarası iletişim becerileri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

ÖNERİLER

Araştırmada elde edilen bulgular neticesinde konu ile ilgili şu önerilerde bulunulabilir.

- Belediyelerin yanı sıra hizmet odaklı vatandaşla birebir çalışan başka kurumlarda da araştırmalar yapılabilir.
- Çalışanların duygusal zeka ve iletişim becerilerini geliştirecek çalışmaların artırılması sağlanabilir.
- Belediye çalışanlarını buldukları ortam ele alınarak duygusal zeka ve iletişim becerilerini belirlemeyi amaçlayan çalışmalar yapılabilir.
- Özellikle son dönemlerde oldukça önemli konular olarak literatürdeki yerini almış olan duygusal zeka ve kişilerarası iletişim becerileri bağlamında ülkemizde yapılmış olan çalışmaların yetersizliği sebebiyle kişilerarası iletişim açısından önem arz eden bu konu üzerinde farklı çalışmalar yapılması sağlanabilir.
- Bu araştırmanın 404 belediye personeli üzerinde uygulanmış olması, bundan sonra yapılacak araştırmaların daha geniş kapsamlı ve farklı örneklem grupları ele alınarak yapılması ileride yapılacak olan araştırmalar için daha faydalı olacaktır.
- Belediye çalışanlarının duygusal zeka düzeylerini incelemek adına kişilerarası ilişki alt boyutları ile ele alınarak çalışmalar yapılabilir.
- Belediye çalışanlarının duygusal zeka seviyeleri ve iletişim becerilerini artırıcı destekleyici çalışmaların yapılması iş gücü verimliliği ve motivasyon sağlanması bağlamında yüksek seviyelere çıkartılabilir.

KAYNAKÇA

- Avcı, Ö. (2019). *Duygusal Zekâ ve İletişim*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Avcı, Ö. (2016). *Duygusal Zekâ İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişki: Erzurum Polis Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Barut, Y. (2019). “Duygusal Zekave İletişim Becerileri İlişkisi: İzmir Bozyaka Eğitim Araştırma Hastanesi Örneği, [R&S - Research Studies Anatolia Journal](#), 2(5), 185-195.**
- Baştürkcü, B. (2016). *İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin Kişilerarası Sorun Çözme Becerilerine Etkisi*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelik, A. M. (2019). *Duygusal Zekâ İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişki: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çelik, K. (2021). *Algılanan İş Stresinin İletişim Becerilerine Etkisinde Duygusal Zekânın Rolü: Erzurum Araştırma ve Eğitim Hastanesinde Çalışan Sağlık Personeline Yönelik Bir Uygulama*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Deniz, R. (2018). *Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâları ile Psikolojik Sağlamlıklarının Karşılaştırılması*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Mersin: Toros Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gül, E. (2019). “Duygusal Zekâyâ İletişim Becerileri Arasındaki İlişki”, *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 141-158.**
- Gül, E. (2017). *Duygusal Zekâ ve İletişim Becerileri Arasındaki İlişki: Bir Uygulama*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaban, Liman, A.(2019). “Kişilerarası İletişimde Duygusal Bulaşmanın Rolü: Öğretmen Öğrenci İletişimi Üzerine Bir Araştırma”, *Maltepe Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 87-108.

- Korkmaz, K. A. (2018). *Duygusal Zekânın Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisinin İncelenmesi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi,
- Kumru, N. T. (2021). *Özgünlüğün Kişilik Özellikleri, Duygusal Zekâ Ve Empati İle İncelenmesi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Orta, Z. A. (2009). *Etkili İletişim Sürecinde Kişilerarası İletişim Becerileri Ve Yaratıcı Drama Uygulama Örneği*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ökten, M. (2019). *Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdoğan, R. *Sporcularda Duygusal Zekâ Düzeylerinin İletişim Beceri Düzeyleri Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özüren, E. (2018). *Örgütlerde Duygusal Zekâ Ve Örgütsel Stres İlişkisi Tekstil Sektörü Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Safarlı, E. (2020). *Kişilerarası İlişkilerde Duygusal Zekânın Önemi. Daniel Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli Bağlamında Pilotlar Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Süslü, G. (2020). *Bireylerin Çocukluk Çağı Travmalarının Duygusal Zekâ Düzeyleri ve Kişiler Arası İletişim Tarzları İle İlişkilerinin İncelenmesi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Toprakçioğlu, A. (2019). *Hemşirelerin Duygusal Zekâ Yeteneklerinin İş Doyumu Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Yaykiran, E. (2021). *Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ İle Kişisel Ve Sosyal Sorumlulukları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Denizli: Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Yılmaz, E. Y. (2019). *Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâları, Sosyal Görünüş Kaygıları ve Umutsuzluk Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.



EKLER**EK 1. ANKET FORMU**

Sayın Katılımcı;

Bu anket çalışması, çalışanların duygusal zekâ ve kişilerarası iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla hazırlanmıştır. Anketten elde edilen veriler, bilimsel amaçlı olarak kullanılacak olup vereceğiniz cevaplar araştırmanın amacına ulaşmasına katkı sağlayacaktır. Göstereceğiniz ilgi ve katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Araştırmacı: **Ufuk YILDIRIM
ATILGAN**

Tez Danışmanı: **Doç. Dr. Sait Sinan**

Demografik Özellikler**Cinsiyetiniz**

Kadın () Erkek ()

Yaşınız

18-26 () 27-35 () 36-44 () 45-53 () 54 ve üzeri ()

Eğitim Durumunuz

İlköğretim () Lise () Ön Lisans () Lisans () Lisansüstü ()

Hizmet Süreniz

1 Yıldan Az () 1-5 Yıl () 6-10 Yıl () 11-16 Yıl () 17 Yıl ve
Üzeri ()

DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ

Ölçek 20 maddeden oluşmakta ve beşli likert tipi ölçekle biçimlenmiştir. 4 faktörlü yapısı bulunmaktadır. Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma ya da katılmama derecenizi yansıtan rakamı ilgili yere yazarak cevaplayınız. 1-Kesinlikle katılmıyorum 2- Katılmıyorum 3-Kararsızım 4-Katılıyorum 5-Tamamen katılıyorum olarak 5 cevap seçeneğiniz vardır.

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1. Genel anlamda, yüksek motivasyonlu birisiyim.					
2. Duygularımı düzenlemekte genellikle zorlanırım.					
3. İnsanlarla etkin bir biçimde baş edebilirim.					
4. Verdiğim kararlarımı sıklıkla değiştirme eğilimim vardır.					
5. Çoğu zaman hangi duyguyu hissettiğimi ayırt edemem.					
6. Birçok iyi özelliğe sahip olduğumu düşünüyorum.					
7. Haklarımı savunmak benim için genellikle zordur.					
8. Diğer insanların duygularını bir şekilde etkileyebilme yeteneğim vardır.					
9. Olayların akışına göre hayatımı düzenlemek benim için genellikle zordur.					
10. Genelde stresle baş edebilirim.					
11. Yakınlarıma, duygularımı göstermekte genelde zorlanırım.					
12. Motivasyonumu devam ettirmekte zorlanırım.					
13. Genel olarak, hayatımdan memnunum.					
14. Sonradan pişman olacağım şeyleri yapma eğilimim vardır.					
15. Sıklıkla duraksar ve hissettiklerimi düşünürüm.					
16. Kişisel donanımlarımın, güçlü yönlerimin tam olduğuna inanıyorum.					
17. Tartışırken haklı olduğumu bilsem dahi, geri çekilmeye meyilliyim.					
18. Genellikle, hayatımda işlerin yolunda gideceğine inanırım.					
19. Bana çok yakın olan kişilerle bile, aramda bağ oluşturmak benim için zordur.					
20. Genellikle, yeni çevreye uyum sağlama yeteneğim vardır.					

KİŞİLERARASI İLİŞKİ BOYUTLARI ÖLÇEĞİ

Ölçek 32 maddeden oluşmakta olup beşli likert tipindedir. Ölçek 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Lütfen her bir ifadeye ne oranda katıldığınızı ölçekte yer alan değerlendirme ifadelerinden size en uygun olanın numarasını boş kısma yazarak belirtiniz. 1-Hiç tanımlamıyor 2- Çok az tanımlıyor 3-Kısmen tanımlıyor 4-Oldukça tanımlıyor 5- Tamamen tanımlamıyor olarak 5 cevap seçeneğiniz vardır.

Aşağıdaki ifadeler “SİZİ NE KADAR TANIMLIYOR?”	Hiç tanımlamıyor	Çok az tanımlıyor	Kısmen tanımlıyor	Oldukça tanımlıyor	Tamamen tanımlıyor
İnsanların benim hakkımdaki düşünceleri, benim duygularımı etkiler.					
Kimseye kolay kolay güvenmem.					
Karşımdaki insana duygularımı belli etmekte zorlanmam.					
Fikirlerimi söylemeden önce, başkalarının ne düşündüğünü bilmek isterim.					
Tartışma durumlarında konuyu kişiselleştirmem.					
Benimle ters düşen insanlardan öğ almak isterim.					
Öfkelendiğimde ağzıma geleni söylerim.					
Eleştirildiğim zaman otomatikman savunmaya geçerim.					
Bir kişi ile bir sorun yaşadığımda, sakin kafa ile düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.					
Başkalarına güvenmenin beni sıkıntıya sokacağını düşünürüm.					
Başkasının, haklı da olsa, beni eleştirmesine dayanmam.					
Bir başka insanın düşünce ve duygularından kolaylıkla etkilenirim.					
Bana dostça yaklaşılması, o kişi ile yakın ilişki kurmamı kolaylaştırır.					
Diğer insanların hedeflerini kabul etmektense, kendi hedeflerimi kendim belirlemeyi tercih ederim.					
Kızdığım kişiyi kolaylıkla affedemem.					
Karşımdaki insanın bakış açısını anlamada zorluk çekmem.					

Aşağıdaki ifadeler “SİZİ NE KADAR TANIMLIYOR?”	Hiç tanımlamıyor	Çok az tanımlıyor	Kısmen tanımlıyor	Oldukça tanımlıyor	Tamamen tanımlıyor
Herkesin karşı çıkacağını bilsem de, fikirlerimi ortaya koymaktan çekinmem.					
Diğer insanlardan beklediğim tepkileri alamazsam, cesaretim kırılır.					
İnsanların iyi niyetli olmadıklarını düşünürüm.					
İhtiyacım olduğunda insanları yanımda bulacağımı biliyorum.					
Konuşmalarım yapıcı ve olumludur.					
Başkaları ile yakınlık kurmakta zorluk çekmem.					
Önemsediğim kişilerin bana ne yapacağını söylemesi, işimi kolaylaştırır.					
Olumlu duygularımı, karşımdaki kişiyle paylaşabilirim.					
Başkalarının benim gerçek düşüncelerimi bilmelerini istemem.					
Diğer insanlarla yakın ilişki kurduğumda kendimi iyi hissederim.					
Etrafımda benden daha güçlü ya da zeki insanlar olduğunda, kolaylıkla kendime güvenimi kaybederim.					
Tanımadığım insanlar arasında kendimi gergin hissederim.					
Yeni bir ortamda bile, insanlara güvenmek gerektiğini düşünürüm.					
Bir iş yaparken, karşımdaki kişinin de duygularını hesaba katarım.					
Problemleri durumlarda, başkalarını suçlama eğilimindeyim.					
İnsanların sadece kendi çıkarları ile ilgilendiklerini düşünürüm.					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı Soyadı	Ufuk YILDIRIM
Doğum Yeri ve Tarihi	
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	
Y. Lisans Öğrenimi	
Bildiği Yabancı Diller	
Bilimsel Faaliyetleri	
İş Deneyimi	
Stajlar	
Projeler	
Çalıştığı Kurumlar	
İletişim	
E-Posta Adresi	
Tarih	01.02.2023