



T.C.

**ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKA LARI İLE DUYGUSAL
EMEK STRATEJİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: HİZMET
SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Orkhan MAMMADOV

Danışman

Doç. Dr. Gürhan UYSAL

Samsun, 2019

T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKA LARI İLE DUYGUSAL
EMEK STRATEJİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: HİZMET
SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Yüksek Lisans Tezi

Orkhan MAMMADOV

Danışman
Doç. Dr. Gürhan UYSAL

Samsun, 2019

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM

Hazırladığım Yüksek Lisans Tezinin bütün aşamalarında bilimsel etiğe ve akademik kurallara riayet ettiğimi, çalışmada doğrudan veya dolaylı olarak kullandığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, yazımda enstitü yazım kılavuzuna uygun davranıldığını taahhüt ederim.

.../.../2019

Orkhan MAMMADOV



KABUL VE ONAY

Orkhan MAMMADOV tarafından hazırlanan “Çalışanların Duygusal Zekaları ile Duygusaal Emek Stratejileri Arasındaki ilişki: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma” başlıklı bu çalışmada 24.10.2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından *Yüksek Lisans Tezi* olarak kabul edilmiştir.

İmza

Başkan: Doç. Dr. Gürhan UYSAL

Üye: Doç. Dr. Aysun ÇETİN

Üye: Doç. Dr. Nimet ERYİĞİT

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

__/__/__

Enstitü Müdürü

ÖZET

ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKALARI İLE DUYGUSAL EMEK STRATEJİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Orkhan MAMMADOV

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans, Ekim/2019

Danışman: Doç. Dr. Gürhan UYSAL

Çalışanların müşterilere karşı davranışları hizmet sektöründe müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi açısından büyük önem taşımaktadır. Son yıllarda araştırmalara konu olan duygusal zeka ve duygusal emek kavramları, çalışanların müşterilere karşı davranışlarının altında yatan nedenlerin belirlenebilmesi için ayrı bir öneme sahiptir. Bu tez çalışmasının amacı, çalışanların duygusal zeka davranışlarının ve onun alt boyutlarının duygusal emek algıları arasındaki ilişkiyi gösterip göstermediğini belirlemektir. Çalışmanın diğer amacı ise çalışanların duygusal zeka davranışlarının ve duygusal emek davranışlarının onların demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmektir.

Bu amaçlar doğrultusunda, Türkiye'nin Samsun ilinde bulunan Restoranlarda çalışan garsonlara anketler dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerden toplam 395 geçerli veri elde edilmiştir. Anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini ortaya çıkaracak 6 soru sorulmuştur. İkinci bölümde Wong ve Law (2002) tarafından Duygusal Zekâ'nın 16 soruluk Türkçe versiyonu kullanılmıştır. Anketin üçüncü bölümünde ise Boothby ve Tunç (2015) tarafından geliştirilen 13 soruluk Duygusal Emek ölçeği yer almaktadır. Verilerin analizinde SPSS 23.0 programından yararlanılmış ve Bağımsız Örneklem T-testi, One Way Anova, Pearson Korelasyon ve Çoklu Regresyon analizi teknikleri kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda duygusal zeka boyutları duygusal emek algılarını pozitif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Ayrıca, duygusal zeka boyutları ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Zeka, Duygusal Zeka, Duygusal Emek

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND EMOTIONAL LABOR STRATEGIES: A RESEARCH IN THE SERVICE SECTOR

Orkhan MAMMADOV

Ondokuz Mayıs University, Institute of Social Sciences

Department of Business Administration, Master, October/ 2019

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Gurhan UYSAL

Behavior of employees towards customers is of great importance in terms of customer satisfaction and service quality in the service sector. The concepts of emotional intelligence and emotional labor, which have been the subject of research in recent years, have a special importance for determining the reasons underlying the behaviors of employees towards customers. The aim of this thesis is to determine whether employees' emotional intelligence behaviors and its sub-dimensions show the relationship between emotional labor perceptions. The other aim of the study is to determine whether the emotional intelligence behaviors and emotional labor behaviors of the employees differ according to their demographic characteristics.

For the purposes of this, surveys the waiters working in the restaurant, located on Turkey's Samsun province were distributed. A total of 395 valid data were obtained from the questionnaires distributed. In the first part of the questionnaire, 6 questions were asked to reveal the demographic characteristics of the participants. In the second part, Wong and Law (2002) used the 16-item Turkish version of Emotional Intelligence. In the third part of the questionnaire, there is a 13-item Emotional Labor scale developed by Boothby and Tunç (2015). SPSS 23.0 program was used to analyze the data and Independent Sample T-test, One Way Anova, Pearson Correlation and Multiple Regression analysis techniques were used.

As a result of the study, it was found that emotional intelligence dimensions affect emotional labor perceptions positively and significantly. In addition, there is a significant relationship between emotional intelligence dimensions and emotional labor.

Keywords: Intelligence, Emotional Intelligence, Emotional Labor

ÖN SÖZ

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde, değerli bilgilerini benimle paylaşan, kullandığı her kelimenin hayatıma kattığı önemini asla unutmayacağım saygıdeğer danışman hocam; Doç. Dr. Gürhan UYSAL'a, çalışmam boyunca benden bir an olsun yardımlarını esirgemeyen değerli aileme ve çalışma süresince tüm zorlukları benimle göğüsleyen ve hayatımın her evresinde bana destek olan değerli arkadaşlarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.



İÇİNDEKİLER

ÖZET	III
ABSTRACT	IV
ÖN SÖZ	V
İÇİNDEKİLER.....	VI
TABLOLAR.....	X
ŞEKİLLER.....	XII

GİRİŞ

1. Araştırmanın Konusu	1
2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	1
3. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi	2
4. Tezin İçeriği.....	2

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA

1.1. Zekanın Tanımı.....	3
1.1.1. Bilişsel Zekâ.....	4
1.1.2. Bilişsel Olmayan Zekâ	4
1.2. Zekanın Genel İşlevleri.....	5
1.3. Zeka Teorileri	6
1.3.1. Spearman’ın Çift Faktör Teorisi	6
1.3.2. Thorndike’in Çoklu Faktör Teorisi	7
1.3.3. Gardner’in Çoklu Zeka Teorisi	7
1.3.4. Sternberg’in Başarılı Zeka Teorisi	10
1.3.5. Piaget’in Uyum Torisi.....	11
1.4. Duygunun Tanımı	12
1.5. Duyguların Sınıflandırılması	14
1.6. Duygu Kuramları	15
1.6.1. James-lange Periferik Kuramı.....	15
1.6.2. Cannon – Bard Kortiko – Diensefalik Kuramı	16
1.6.3. Schachter- Singer Kuramı	17

1.7. Duygu ve Zekâ İlişkisi	17
1.7.1. Klasik Yaklaşım	18
1.7.2. Modern Yaklaşım	18
1.8. Geçmişten Günümüze Duygusal Zekâ Kavramının Tanımı	20
1.9. Duygusal Zekânın Unsurları	21
1.9.1. Özbilinç	21
1.9.2. Özyönetim	22
1.9.3. Motivasyon	23
1.9.4. Empati	24
1.9.5. Sosyal Yetenekler	24
1.10. Duygusal Zeka Modelleri	25
1.10.1. Mayer ve Salovey Yetenek Modeli	25
1.10.2 Bar-On Modeli	26
1.10.3. Cooper ve Sawaf Modeli	28
1.10.4. Goleman Modeli	29

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK

2.1. Duygu Kavramı	30
2.2. Duyguların İfade Edilmesi	31
2.3. Emek Kavramı	32
2.4. Duygusal Emek Kavramı	33
2.5. Duygusal Emek Yaklaşımlar	34
2.5.1. Hoschild Yaklaşımı	34
2.5.2. Ashforth ve Humphery Yaklaşımı	35
2.5.3. Moris ve Feldman Yaklaşımı	36
2.5.4. Grandey Yaklaşımı	37
2.6. Duygusal Emek Davranışları (Stratejileri)	39
2.6.1. Yüzeysel Davranış	39
2.6.2. Derinlemesine Davranış	40
2.6.3. Samimi Davranış	41

2.7. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler.....	42
2.7.1. Bireysel Faktörler	42
2.7.1.1. Cinsiyet.....	42
2.7.1.2. Yaş	42
2.7.1.3. Empati.....	43
2.7.1.4. Duygulanım	43
2.7.1.5. Duygusal Zeka	44
2.7.2. Örgütsel Faktörler	44
2.7.2.1. Otonomi	44
2.7.2.2. Sosyal Destek	45
2.7.2.3. Davranış Kuralları	46
2.8. Duygusal Emek İle İlişkili Kavramlar	48
2.8.1. İzlenim Yönetimi	48
2.8.2. Sosyal Kimlik Kuramı.....	50
2.8.3. Uyuma Davranışı	52

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA VE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİLER

3.1. Duygusal Zeka vet Duygusal Emek Arasındaki İlişkiler.....	54
--	----

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKALARI İLE DUYGUSAL EMEK STRATEJİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

4.2. Araştırmanın Evreni vet Örneklemi.....	60
4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	62
4.4. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği.....	62
4.5. Araştırma Verilerinin Analiz Yöntemi	64
4.6. Araştırmanın Modeli vet Hipotezleri.....	64
4.7. Güvenilirlik Analizi	66
4.8. Araştırma Analizleri ve Bulguları.....	68

4.8.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	68
4.8.2. Ölçek İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	69
4.9. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular	71
4.9.1. Araştırmanın Birinci Hipotezine İlişkin Bulgular.....	72
4.9.2.Araştırmanın İkinci Hipotezine İlişkin Bulgular.....	74
4.9.3.Araştırmanın Üçüncü Hipotezine İlişkin Bulgular.....	76
4.9.3.1. Duygusal Zeka Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi.....	76
4.9.3.2. Duygusal Zeka Boyutlarının Medeni Duruma Göre Değerlendirilmesi	78
4.9.3.3. Duygusal Zekanın Yaşa Göre Değerlendirilmesi.....	79
4.9.3.4. Duygusal Zeka Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Değerlendirilmesi	82
4.9.3.5. Duygusal Zeka Boyutlarının Mevcut İşletmedeki Kıdemlerine Göre Değerlendirilmesi	85
4.9.3.6. Duygusal Zeka Boyutlarının Meslekteki Çalışma Süresi Düzeyine Göre Değerlendirilmesi	88
4.9.4. Araştırmanın Dördüncü Hipotezine İlişkin Bulgular	91
4.9.4.1. Duygusal Emek Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi	91
4.9.4.2.Duygusal Emek Algısının Medeni Duruma Göre Değerlendirilmesi	92
4.9.4.3. Duygusal Emek Algısının Yaşa Göre Değerlendirilmesi.....	92
4.9.4.4. Duygusal Emek Algısının Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi	93
4.9.4.5. Duygusal Emek Algısının Mevcut İşletmedeki Durumuna Göre Değerlendirilmesi	93
4.9.2.6. Duygusal Emek Algısının Meslekteki Çalışma Süresi Düzeyine Göre Değerlendirilmesi	95
SONUÇ VE ÖNERİLER	99
KAYNAKÇA.....	103
EKLER	120
ÖZ GEÇMİŞ	122

TABLÖLAR

Tablo 1. Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri.....	61
Tablo 2. Güvenilirlik Analizi Sonuçları	67
Tablo 3. Örneklem Grubunun Demografik Bilgileri	68
Tablo 4. Tanımlayıcı İstatistikler	70
Tablo 5. H1a, H1b,H1c ve H1d Hipotezlerine İlişkin Korelasyon Analizi.....	73
Tablo 6. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi.....	74
Tablo 7. Kendi duygularını Değerlendirme Boyutunun cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi.....	77
Tablo 8. Başkalarının Duygularını Değerlendirme Boyutunun Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi.....	77
Tablo 9. Başkalarının Duyguların Kullanılması Boyutunun Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi.....	77
Tablo 10. Başkalarının Duyguların Düzenlenmesi Boyutunun Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi.....	78
Tablo 11. Kendi Duygularını Değerlendirme Boyutunun Medeni Duruma Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi.....	79
Tablo 12. Başkalarının Duygularını Değerlendirme Boyutunun Medeni Duruma Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi	79
Tablo 13. Duyguların Kullanılması Boyutunun Medeni Duruma Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi.....	79
Tablo 14. Başkalarının Duyguların Düzenlenmesi Boyutunun Medeni Duruma Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi.....	79
Tablo 15. Duygusal Zeka Boyutlarının Yaşa Göre Değerlendirilmesi	80
Tablo 16. Kendi Duygularını Değerlendirme Boyutuna Dair LSD Testi.....	81
Tablo 17. Duyguların Kullanılması Boyutuna Tamhane testi	82
Tablo 18. Duygusal Zeka Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Değerlendirilmesi ..	83
Tablo 19. Duygu Kullanılması Boyutuna Dair LSD Testi	84
Tablo 20. Duygu Düzenlenmesi Boyutuna Dair LSD Testi.....	85
Tablo 21. Duygusal Zeka boyutlarının mevcut işletmedeki çalışma süresi düzeyine göre değerlendirilmesi	86
Tablo 22. Duygu kullanılması boyutuna dair LSD testi.....	87
Tablo 23. Kendi Duygularını Değerlendirme Boyutuna Tamhane Testi	88

Tablo 24. Duygusal Zeka Boyutlarının Meslekteki Çalışma Süresi Düzeyine Göre Degerlendirilmesi	89
Tablo 25. Kendi Duygularını Değerlendirme Boyutuna Tamhane Testi	90
Tablo 26. Duyguların Düzenlenmesi Boyutuna Tamhane Testi	91
Tablo 27. Duygusal Emek Algısının Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi	92
Tablo 28. Duygusal Emek Algısının Medeni Duruma Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi	92
Tablo 29. Duygusal Emek Algısının Yaşa Göre Anova Analizi	93
Tablo 30. Duygusal Emek Algısının Eğitim Durumuna Göre Anova Analizi.....	93
Tablo 31. Duygusal Emek Algısının Mevcut İşletmedeki Durumuna Göre Anova Analizi	94
Tablo 32. Duygusal Emek LSD Testi.....	95
Tablo 33. Duygusal Emek Anova Analizi Duygusal Emek Algısının Meslekteki Çalışma durumuna göre Anova Analizi	96
Tablo 34. Duygusal Emek Tamhane Testi Anova Analizi.....	96
Tablo 35. Hipotezlere İlişkin Sonuçlar.....	97

ŞEKİLLER

Şekil 1. Araştırmanın Kuramsal Modeli.....	64
--	----



GİRİŞ

1. Araştırmanın Konusu

Tezin konusu, çalışanların duygusal zeka ve onun alt boyutlarının duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişkiyi gösterip göstermediğini belirlemektir. Bu amaçla, Samsun’da bulunan restoran çalışanlarının duygusal zeka algıları ile duygusal emek arasındaki ilişki, yapılan nicel bir araştırmanın sonuçları doğrultusunda açıklanmaya çalışılacaktır.

2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel amacı, çalışanların duygusal zeka ve duygusal emek düzeylerinin onların demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını öğrenmek ve duygusal zeka algılarının duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırmanın diğer önemli amacı ise, çalışanların duygusal zeka alt boyutlarının duygusal emek algılarına olan etkisini araştırmaktır.

Hizmet sektörünün gelişmesi ve artan rekabetle birlikte müşteri kuruluşun odak noktası haline gelmiştir. Hizmet sunumu sırasında çalışanlar müşterilere daha yakın ilişki içine girmektedir . Bu ilişki , çalışanların duygusal zekalarını ve duygusal emeklerini çalışmalarına dahil etme beklentisini arttırmakta ve özellikle hizmet alanındaki rolünü ön plana çıkarmaktadır.

Duygusal zeka kavramı, daha fazla kişi tarafından yapılan bir yapının sonucudur. Duygusal zeka, bireylerin yaşadığı duygusal depresyon ve ya psikolojik aşınma hakkında içsel olarak yaratılan olumlu düşüncelerle ve başkalarının olumlu bir şekilde anlama çabalarıyla açıklanabilir. Bu bağlamda, duygusal zekanın kullanılmasının, iş hayatında sağlıklı bir çevreyi deneyimlemenin ya da yaratmanın kişilerarası sorunlarını çözmede olumlu bir etkiye sahip olacağı söylenebilir.

Duygusal emek kavramı, çalışanların duygularını organizasyonun belirlediği kurallara göre yönetmesidir. Bir hizmet sektöründe müşteriyle karşı karşıya olan bir çalışanın duyguları, sunulan hizmetin kalitesini etkileyebilecek düzeydedir. Bu bağlamda, kurumsal çalışanların duygusal emek davranışlarının belirlenmesi önemlidir.

3. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Araştırmanın evrenini 2018-2019 Eğitim-Öğretim yılında Samsun ilinde bulunan restoranlarda görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Veri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılmış, toplam 395 geçerli anket verisi elde edilmiştir.

Yapılan literatür taraması sonucunda daha önce araştırmacılar tarafından kullanılan ölçekler çalışanlara göre uyarlanarak anket soruları oluşturulmuştur. Araştırmada oluşturulan hipotezler SPSS 23.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir.

4. Tezin İçeriği

Tez giriş, teorik bilgilerin yer aldığı iki ve araştırmanın gerçekleştirildiği bir bölüm ve sonuç kısımlarından oluşmaktadır.

Girişte araştırmanın konusu, amacı, önemi, kapsamı, yöntemi ve tezin içeriği ile ilgili bilgiler verilmiştir.

Tezin birinci ve ikinci bölümünde sırasıyla, duygusal zeka ve duygusal emek davranışı ile ilgili teorik bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölümünde ise bu kavramlar arasında ilişkiye yer verilmiştir.

Tezin dördüncü bölümünde çalışanların duygusal zeka algılarının ve onun alt boyutlarının duygusal emek davranışlarına etkisi farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Ayrıca bu bölümde, çalışanların çeşitli demografik özellikleri ile duygusal zeka ve duygusal emek arasında farklılık olup olmadığı test edilmiştir. Burada araştırma hipotezlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Sonuç bölümünde ise araştırma genel olarak değerlendirilmiş, araştırmaya katılanların demografik bilgileri ve hipotezlere ilişkin sonuçlar kısa olarak anlatılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA

1.1. Zekanın Tanımı

Zeka ile ilgili tanımlamalar incelendiğinde ilk zamanlarda; “anlama, akıl yürütme, öğrenme kapasitesi, daha sonraları ise bireyin çevreye uyumu” olarak tanımlanmıştır. Zekanın ne olduğu sorulduğunda zekayı insanların çoğu, akademik zeka olarak tanımlamıştır. Ancak çoğunluk tarafından “ problem çözme becerisi ve dünya hakkında bilgilenme ”olarak tanımlanmakta olduğu da görülmektedir (Sternberg, 1981:65-72; Berg,1992; 312-316; Sternberg&Wagner,1993: 360-371).

Zeka Son zamanlarda; kültürel, çok yönlü ve fonksiyonel olarak da tanımlanmaya başlanmıştır. Bazı psikologlar zekayı bilişsel becerilere, bazıları ise kişisel ve duygusal özelliklere dayanırken, diğerleri zekayı çevreye uyum sağlama yeteneklerine göre tanımlar. İlk zamanlar zeka “öğrenme, bilgi ve problem çözme yeterliğini kazanmayı sağlayan kavramaya dönük bir yeterlikler seti” olarak tanımlanmıştır (www.emotionalig.org, 2002).

Garett’e göre (1954) zeka "anlamayı ve sembolleri kullanmayı gerektiren problemlerin çözümünde ihtiyaç duyulan yetenekleri kapsar" şeklinde tanımlayarak, zekanın bilişsel yönü ağır basan bir yetenek olduğunu söylemiştir. Storddad (1956), “bireyin soyut, ekonomik, zor, karmaşık, sosyal değeri olan amaca uygun ve özgün nitelikler taşıyan zihinsel davranışları yapabilme ve bu koşullar altında bireyin enerjisini davranışlar üzerine toplayabilme ve heyecanlara karşı koyabilme yeteneği” olarak tanımlamıştır. Binet’e (1961) göre ise zeka kendi kendini eleştirme, akıl yürütme ve hüküm verme kapasitesidir” (Akt. Toker ve diğerleri,1968:64-65).Wechsler(1958) zekayı,”bireyin uygun hareket etme, mantıklı düşünme, düşüncelerini ve çevresini etkin bir şekilde tartışma becerisi(bireyin mantıklı düşünme, amaçlı davranma ve çevresiyle ilişkilerinde etkili olma kapasitesinin tümü)” (Akt.Özgüven,1994:208; Konrad ve Hendl 2002:42) biçiminde tanımlayarak, zekanın zihinsel süreçle ve biyolojik ilişkisini ön plana çıkarmaktadır. Morgan (1981:37-38) zekayı “zihinsel becerilerin tümü” olarak tanımlamaktadır. Başka bir deyişle zeka kişinin daha önce öğrenmiş olduğu her şey ve şimdiki öğrenme yeteneği olarak tanımlanabilir. Morgan(1981) hem kalıtımın, hem de çevrenin zeka üzerinde etkisi olduğunu belirtmiştir.

Terman (1944), zekayı “soyut semboller üzerinde düşünebilme” yeteneği olarak tanımlayarak, kişinin soyut düşünebildiği ölçüde zeki olduğunu belirtmiştir. Piaget(1959) ise,” organizma ile çevresi arasındaki kendini uyarılma ile ilgili etkileşimlerin olduğu kadar hareketsel-tüm duygusal ve bilişsel nitelikleri ardışık uyumların yöneldiği denge durumunu kurma yeterliği”(Akt.Toker ve diğerleri,1968.64-65;Çağlar,1979:7);Alaylıoğlu ve Oğuzkan (1976:347) da “akıl yürütme, algılama, çağrışım, belleme, imgeleme, hüküm verme, soyutlama, genelleme, gibi yetenekler;”olarak tanımlamıştır. Brockert ve Braun (2000:14) ise zekayı “dünyanın bizden beklediklerine en iyi uyum gösterebilme yeteneği” olarak tanımlamıştır. Ferman’a (1962) göre zeka ,yaşantıları bütünleştirerek yeni durumlara uyumu sağlama, tepkilerde bulunma kapasitesidir. Munnan’a(1958) göre ise, “çok taraflılığı ya da uyumun esnekliği olarak tanımlayabileceğiniz bir fonksiyonu”dur. Bu tanımlarda zekanın çevreyle uyum sağlamakiçin gereken özelliklerin ağırlıklı olduğu zihinsel bir yeterlik olarak algılandığı görülmektedir. (Akt.Toker, 1968: 64 - 66; Çağlar 1979: 7)

1.1.1. Bilişsel Zekâ

Bilişsel zekaya sahip bireyler, çevreyi kontrol altında tutarak şekil verebilmektedir. Kendileri dışında topluma yön verebilmekte ve çevresindekiler üzerinde de etkili olabilmektedirler (Keleş ve Özkan, 2010: 2903).

Bilişsel zeka, kişilerin anlama, öğrenme, öğrendikleri bilgileri uygulama, hatırlama, rasyonel düşünme, problem çözme kapasitesini belirlemede oldukça etkilidir (Çakar ve Arbak, 2004: 26).

Bilişsel zeka, soyutlama ve somut varoluş arasındaki ilişkiyi algılama ve kavram yardımıyla anlama, yargılama yapma ve psikolojik işlevleri birbiriyle tam bir uyum içinde kullanma becerisi olarak tanımlanır. (www.bilgicik.com, 2014).

1.1.2. Bilişsel Olmayan Zekâ

Zeka, tanımlanmaya başladığı dönemlerde, bilişsel zeka (IQ) adı verilen bir göstergeye dayanarak sabit bir oranda belirlenir. Bu göstergelerde başarılı olanlar, iş hayatına girme ve gelişmede önemli bir avantaj sağlayabilen yetenekli insanlar olarak gösterilmektedir. Bununla birlikte, bilgi açısından çok başarılı olan çoğu insanın yönetim alanında ve insanlarla iyi ilişkiler kurmada başarılı olamadığı ve sonuç olarak örgütsel etkinliğin olumsuz etkilendiği belirlenmiştir.

Organizasyonların karmaşık sistemleri vardır. Bu karmaşık sistemleri geliştirirken, örgütün entelektüel yönü örgütün mekanik yönünden daha belirgindir. Örgütsel entelektüel sermaye açısından, bilgiye ek olarak, duygular da son zamanlarda etkili olmuştur. Duygusal zeka yeteneği, kurumların özellikle kişisel ve örgütsel bir vizyon oluşturarak kaosa girmesini engelleyebilecek belirsizlik ve karmaşıklıkla başa çıkma yeteneğine bağlıdır. Öyleyse bireylerde olduğu gibi, örgütlerin de gelişimleri için zihinsel ya da bilişsel zeka ile duygusal zekayı beslemesi zorunludur (Goleman,1998: 32).

Bilişsel zeka kuramını eleştiren Howard Earl Gardner (2013), bilişsel zeka modelinin insan beyninin tüm potansiyelini tam olarak yansıtmadığına inanmaktadır. IQ testlerinin insan konuşmalarını ve matematiksel yeteneklerini ölçemediğini ve insan beyninin tüm süreçlerini etkin bir şekilde ortaya koyamadığını belirtmektedir. Farklı zeka türlerine dikkat çekmekte ve her bireyin kendine has bir zeka türü olduğunu düşünmektedir (Gardner, 2013: 34)

Duygusal zeka (EQ), sadece mantık temelli, zeka temelli veya teknik analiz temelli becerilere adapte olmak yerine, bilişsel olmayan zekayı, algılamayı, öğrenmeyi, ilişki kurmayı ve değişime uyum sağlamayı dener. (Maier, 1999: 34-37). Duygusal zeka, zekayı değerlendirme yeteneğimizi geliştirir ve zeka için yeni bir bakış açısı sağlar (Acar, 2001: 16).

1.2. Zekanın Genel İşlevleri

Sezgi ve Vasıtalı Düşünme: Ozankaya (1995) sezgiyi “Bir araca, mantıksal bir ön hazırlığa gerek kalmadan, doğruyu dolaysız kavrama yetisi” şeklinde tanımlamaktadır. Hançerlioğlu (1989) da sezginin; “Deney ve düşünmenin belli bir birikimi sonunda birdenbire gerçekleşen bilme” olduğunu söylemiştir. Rosenthal ve Yudin(1997)’e göre sezgisel düşünme; Mantıksal akıl yürütmeye başvurmadan gerçeği doğru anlama yeteneği olarak tanımlanabilir. Sezgi ve vasıtalı düşünme bir birine bağlıdır. Vasıtalı düşünme ise zihni sürecin, öyle bir farklı formasıdır ki, doğrudan olguya değil, işaretlerle; fonksiyon, etki-tepki, sebep-sonuç gibi kavramlarla ulaşmaktadır. Tümevarım veya tümdengelim gibi vasıtalı düşünme sonuçları vardır. Özelden genele doğru olan vasıtalı düşünme sürecinde, aynı konuya ilişkin olgular araştırılır. Araştırma sırasında olgulardaki ortak özellikler belirlenir ve bu özelliklerden hareketle genellemeler yapılarak teoriler ve hipotezler

oluşturulmaktadır. Genelden özele olan vasıta sürecinde ise, bir kanundan bu kanunun kapsadığı olgulara yani genelden özele doğru sonuçlar çıkarılmaktadır (Dura, 2005: 143).

Analiz ve Sentez: Analiz tüm bilgileri ve ya sistemi bir bütün olarak algılayarak, bu bilgileri ve ya sistemi hiç değiştirmeden parçalara ayırma sürecine denmektedir. Analizin bilimsel amaçlı olması için analiz yapan kişilerin parçalar hakkındaki düşüncelerinde ve yorumlarında tutarlılığı, geçerliliği göz önünde bulundurulmalıdır. Analizin amacı, bütünü oluşturan parçaları anlamak ve parçalar arasındaki ilişkileri ve bağlantıları belirlemektir. Sentez; elementleri kurallara ve belirli ilişkilere göre gruplandırır. Genel olarak sentez, ayrılmış parçalardan analiz yoluyla gerçekleştirilir. Sentez; yenilik, özgünlük, yaratıcılık gibi nitelikleri barındırmaktadır. Analiz ve sentezi doğru bilgiyi almak için bir arada kullanmak gerekmektedir. Bir diğeri olmadan toplanan bilgiler eksik kalır, gelişmez ve ilerleyemez (Koray, 2005: 39).

Analoji (Benzetişim): Özel analogiden genel analogiye geçiş yapan bir akıl yürütme biçimidir. Diğer bir deyişle, iki farklı şey arasındaki benzerlik karşılaştırma amacıyla vurgulanmaktadır. Bu yöntemi kullanarak, karmaşık ve yeni kavramları bilinen kavramların özelliklerinden daha kolay anlamak yararlı olur. (Bilgin ve Geban, 2001: 26-32).

1.3. Zeka Teorileri

1.3.1. Spearman'ın Çift Faktör Teorisi

1863 ve 1945 arasındaki araştırmalarında Spearman, tüm insan entelektüel faaliyetlerinde ortak bir nokta olduğunu iddia etti. Öğrencilerin genel zekasını öğretmenlerin görüşlerine ve öğrencilerin birbirleri tarafından değerlendirilmesine dayanarak belirlemeye çalıştı. Bu değişkenler arasında yüksek bir korelasyon buldu ve onları genel zeka faktörlerine bağladı. Ayrıca, bulunan ve kullanılan faktörlerin analizine dayanan genel zeka kavramını önermektedir (Baba, 2012: 11).

Zekanın yapısında iki faktörün rol oynadığını belirten Spearman(1863-1945)' a göre zeka, çok sayıda özel yetenek ile bir genel yeteneğin kullanılmasından oluşur. Genel yetenek kişinin sahip olduğu genel zeka seviyesini ifade ederken özel yetenekler belli etkinliklere özgü yeterlilikler olarak göze çarpar. Spearman' a göre bu

farklılıklar aynı genel zekanın farklı faaliyetlerde ortaya çıkma durumudur (Akt. Morris, 2002: 303-432).

Sperman, kuramındaki çift etmenden biri olan genel zeka faktörüne “g” adını verir. Kişi sahip olduğu “g” faktörüne bağlı olarak genelde sönük ya da tam tersi parlak olarak tanımlanabilir. “g” zeka testi programlarında performansın ana belirleyicisidir. Teoride bir diğer faktör “s” faktörü olarak adlandırılan özel bir faktördür. Özel faktör genel zihin yeteneği dışında, belirli bir zihin etkinliğini gerçekleştirebilmek için duyulan zihin gücüdür. Özel faktör, zihnin genel zihinsel yeteneğe ek olarak belirli beyin aktivitelerini gerçekleştirebilmesidir. Heyecan, çevre, okul gibi faktörlerin etkisinde kalır. Farklı bireylerle yapılan tüm deneylerde, genel “g” faktörü, bireysel değil sabittir. “g” faktörü her bir denemede aynı önemi taşımaz, aynı ağırlıkta değildir. Her deneyde, “g” faktörü farklı anlamlara ve ağırlıklara sahiptir. Genel faktörler belirli faktörleri etkiler ve gelişimlerini destekler. Kısacası, her faaliyetin genel ve spesifik düşünme yetenekleri farklıdır (Toker, Kuzgun, Cebe ve Uçunkaya, 1968: 31).

1.3.2. Thorndike’in Çoklu Faktör Teorisi

1920’li yıllarda Spearman’ın çalışmalarını ABD’de tekrarlayan Thorndike’in (1874-1949) geliştirdiği Çok Faktör Kuramı, zekayı tek boyutlu anlayışın dışına taşımıştır. Bu çok faktör kuramına göre zihnin bağımsız faktörleri vardır ve bu faktörler ortak özelliklerine göre gruplandırılabilir. Grupta yer alan bir veya daha fazla faktör, gerekli diğer faktörlerle birlikte psikolojik aktivitelerde yer alabilir. Thorndike (1961) göre zeka, birbirinden bağımsız faktörlerden meydana gelir. Bu duruma göre genel bir zekanın (g) sözü edilememektedir. Tek zeka değil, farklı zekalar vardır. Psikolojik problemlerin çözümünde birçok faktör rol oynar. Thorndike (1961) zekanın seviye, genişlik ve hız terimleri dahil olmak üzere üç yönü olduğuna ve bunlardan sadece birinin bilindiğine inanmaktadır, bu nedenle zeka tanımlanamaz (Cansever,1963: 6-7; Çağlar, 1979: 3; Newsome, Day ve Catana, 1999: 1006; Toker, 1968: 38).

1.3.3. Gardner’in Çoklu Zeka Teorisi

Gardener (1986), zeka konusuna daha geniş bir görüş açısı kazandırarak “Çoklu Zeka Kuramı” ile insanların sahip oldukları yeteneklerini, potansiyellerini ya da kabiliyetlerini farklı şekillerdeki “zeka-alanları” olarak tanımlamıştır. İnsanlarda

bireysel farklılıkların varolduğunu ve buna göre de zekayı yedi tür alana ayıran Gardner'in (1999, 15-43; Öktem, 2001: 6; Saban, 2001: 5-6; Selçuk, 2002: 25-30; Erçetin, 2002: 67; Özden, 2002: 132) ileri sürdüğü zeka alanları ve bu zeka alanlarında okullarda yapılması gereken etkinlikler şunlardır,

- *Sözel-Dil Zeka*: Dil, toplumsallık için vazgeçilmez olan ve insan bilgeliğinin mükemmel bir örneğidir. Bu zeka türünde insan için söz dizimindeki ustalık, bellek potansiyeli ve başkalarını ikna etme yeteneği çok önemlidir. Doğumdan önce konuşulan ve şarkı söyleyen bir bebeğin dilsel zekasının erken gelişmeye başladığı görülmektedir. Bu nedenle küçük çocuklarla ilgilenenler sözlü iletişim, kelime oyunu, fikir önerme ve hikaye anlatımı gibi aktiviteler gerçekleştirmelidirler. Çocukların tartışmalara katılmaları, seçimler yapmaları ve kararlara katılmaları gerekir. Böyle bir ortamda çocuklar iyi okuyucu, yazar, dinleyici ve konuşmacı olacaklar. Her düzeyde ve her konuda sınıflarda zengin bir dil ortamı yaratılmalı ve öğrenciler konuşabilmeli, tartışabilmeli, açıklayabilmeli ve buna teşvik edilmelidir. Gazeteciler, editörler, sunum yapan kişiler, politikacılar, şairler, oyun yazarları dil zekasına sahip insanlardır.

- *Mantıksal-Matematiksel Zeka*: Mantıksal matematiksel zekanın tanımı, bireyin sayıları etkin bir şekilde kullanma veya nedensellik oluşturma ve olayların oluşumu ve işlevi hakkında etkili bir şekilde akıl yürütme yeteneğidir. Bu tür zeka, nesneleri sınıflandırmak, nesnelerin belirli niteliklerini ölçmek, hipotezleri hesaplamak, özetlemek ve test etmek için kullanılır. Bilim adamları mühendisler, matematikçiler, muhasebeciler, istatistikçiler mantıksal- matematiksel zekası güçlü olan bireylere örnek gösterilebilir.

- *Görsel-Uzamsal Zeka*: Görsel- uzamsal zeka uzamsal akıl yürütmeyi, hayalleri gerçekleştirmeyi, iç ve dış metaforları, görsel ayrışmayı, tanınmayı ve psikolojik analogileri birleştirmeyi içerir. İlkokullarda, öğrenciler görsellere odaklanan bilgisayarlara, dialara, posterlere, slaytlara, televizyonlara, filmlere ve renkli malzemelere olumlu tepki verir. Kameralar, videolar, bilgisayarlar ve taslak uygulamalar gibi görsel yardımlarla öğrenmeyi geliştirir. Görsel yeteneği olan bazı öğrenciler sanatla ilgili sorunlara benzersiz, olağanüstü çözümler bulabilirler. Sınıf ortamı görsel unsurun bir parçası olduğunda, daha destekleyici ve çekici hale gelir. Çoklu ortamlar öğrenme sisteminin parçası olduğunda; öğrenciler pasif gözlemci olmaktan kaçınarak aktif düşünürler haline gelirler. Pilotlar, mimarlar, denizciler,

izciler, ressamalar, avcılar, uzamsal denizciler, yeteneklerini en üst düzeyde uygulayan insanlardır.

- *Müziksel/Ritmik Zeka*: Müzik ve duygu arasındaki yakın ilişkiden dolayı, sınıfta müzik kullanmak olumlu bir öğrenme ortamı yaratabilir. Ayrıca bazı müzik parçaları odaklanma becerilerinin geliştirilmesini sağlar. Müziksel zeka; zeka türlerimizin ilk önce gelişenidir. Çünkü ses, ritim ve titreşimin etkileri diğer zeka türlerinden daha güçlüdür. Bir müzik öğrenim ortamından yararlanmak için, öğrencilerimiz pasif bir şekilde arka plan müziğini dinlemeli ve aktif hale gelmelidir. Bu nedenle öğretmenlerin, müzik eserlerini ve kendileri üzerindeki etkilerini tartışmalarında öğrencilere rehberlik etmeleri yararlı olacaktır. Besteciler, orkestra şefleri ve müzisyenler bu bilgiğe sahip kişilerdir.

- *Bedensel Zeka*: Bedensel zeka, bir kişinin bir aktör, atlet veya dansçı gibi kendi bedeniyle düşüncelerini ve duygularını ifade etme veya elini bir heykeltıraş, cerrah veya mekanik olarak kullanma ve kendi başlarına yenilerini yaratma yeteneği anlamına gelir. Bedensel zeka alanı, koordinasyon, denge, güç, esneklik ve hız gibi fiziksel yeteneklerin yanı sıra tüm bu yeteneklerin dinamik doğasını birleştiren özel becerileri de içerir. Balerinler, mimarlar, cerrahlar, atletler, teknisyenler bu tür zekanın örnekleridir.

- *Sosyal/Kişilerarası Zeka*: Bazı çocuklar sosyal aktivitelere katılmaktan hoşlanırlar. Konuşma ve iletişim yoluyla en iyisini öğrenirler. Bu nedenle, etkili gruplar oluşturmak, sınıf toplantıları düzenlemek, işbirlikli öğrenme etkinlikleri yapmak ve bireysel farklılıkları değerlendirmek önemlidir. Öğretmenler, psikologlar, politikacılar ve liderler bu becerileri iyi kullanan kişilerdir.

- *İçsel Zeka*: Öğrencilerin dinleme ve anlama yeteneklerini ifade eder. Kim olduğunu, hangi duyguları nasıl hissettiğini düşünmek bu zekayla ilgilidir. Yüksek IQ seviyesine sahip kişiler kendilerini tanıma, güvenme, hedef belirleme ve kişisel sorunları çözme becerisine sahiptir. Örnekler filozoflar, din adamları, psikologlar ve güçlü iç zekası olan insanlar.

- *Doğa Zekası*: Bu bilgiğe sahip insanlar, çevredeki doğal çevrenin algılanması, tercihleri ve anlayışı ile doğrudan ilişkilidir. Bu zekaya sahip insanlar doğal kaynaklar ve sağlıklı ortamlarla ilgileniyorlar. Hayvanları, doğal yaşamı, yeşil ortamı ve doğal deneyleri sever ve korurlar.

1.3.4. Sternberg'in Başarılı Zeka Teorisi

Sternberg, klasik zeka kavramına odaklanmak yerine, daha çok “başarılı zeka” üzerine odaklanması gerektiğini öne sürdü. Başarılı zeka, “kişinin kendi sosyokültürel bağlamı içerisinde kişinin kişisel standartları açısından başarıya ulaşma yeteneği” olarak tanımlanmıştır (Sternberg, 1999, s. 296; Sternberg, 2003a, s. 141). Bu açıdan bakıldığında, başarılı bir şekilde zeki olmak, kişinin kişisel, sosyal ve kültürel hedeflerine ulaşma olanağı sunan ortamları / bağlamları uyarlama, şekillendirme ve seçme becerisine sahip olma anlamına gelir (Sternberg, 2008a, 2008b). Bu yetenekleri kullanabilmek için, kişinin kendi güçlü ve zayıf yanlarını tanımlamak ve onları kullanmanın yollarını bulmak, onları telafi etmek veya gerektiğinde düzeltmek için kapasite ve anlayışa sahip olmak gerekir (Sternberg ve Kaufman, 1998; Sternberg, 1999, 2004b).

Başarılı zeka analitik, yaratıcı ve pratik yetenekleri kullanmada denge bulmayı gerektirir (Sternberg ve Grigorenko, 2004: 195-204; Sternberg, 2008b). Analitik yetenekler, çözümleme ve karar verme süreçlerinde gerekli olan analiz, karşılaştırma ve değerlendirmelerde kullanılır (Sternberg, 1988; Tigner ve Tigner, 2000; Sternberg, 2008b). Pratik kabiliyetler, konuyla elde edilen bilginin farklı bağlamlarda genellemelerine izin verir - diğer bir deyişle, günlük işlerde usul bilgisi uygulamaktır (Sternberg, 2008b:362). Belirli bir yenilik derecesine sahip durumlarla karşılaşıldığında yaratıcı yetenekler gereklidir (Sternberg, 2008b; Stemler, Sternberg, Grigorenko, Jarvin ve Sharpes, 2009: 195-204), Yinelenen koşullarla başa çıkmak zorunda kalmanın yanı sıra. Bir yandan, yeni durumlar, önceki deneyimlere dayanarak uzaktan alınabilecek beceriler gerektirir ve diğer yandan, tekrarlanan koşullar, başka yerlerde kullanım için dikkati serbest bırakan otomasyondan yararlanır (Tigner ve Tigner, 2000: 174; Sternberg, 2003b). Yinelenen koşullarla başa çıkmak zorunda kalmanın yanı sıra bir yandan, yeni durumlar, önceki deneyimlere dayanarak uzaktan alınabilecek beceriler gerektirir ve diğer yandan, tekrarlanan koşullar, başka yerlerde kullanım için dikkati serbest bırakan otomasyondan yararlanır (Tigner ve Tigner, 2000: 174; Sternberg, 2003b, 2004a, 2008a).

Başarılı bir zekayı öğretmek, dört öğretim stili arasında bir denge yaratmayı gerektirir: geleneksel bir öğretim stili (bilginin korunmasına odaklanan), analitik yetenekleri teşvik eden bir öğretim stili, yaratıcı yetenekleri teşvik eden ve pratik

yetenekleri teşvik eden bir öğretim biçimi (Sternberg ve Grigorenko, 2004, Sternberg, Lipka, Newman, Wildfeuer ve Grigorenko, 2006; Sternberg, 2008b)

1.3.5. Piaget'in Uyum Torisi

Piaget, biyolojik modellerde zekanın işlevini ve gelişimini açıkladı. Ona göre, entelektüel ve psikolojik yapı yaşla gelişir ve bu olgunluk doğumdan ergenliğin sonuna kadar sürer. (Toker,1968: 59).

Bireyin beyin yolu ile uyarıları mevcut yapılarına göre seçerek ve değiştirerek içe almasına “özümleme” denir. Böylece organizma ile çevre arasındaki denge kurulmaya çalışılır. Piaget; bireyleri birbirinden ayıran en önemli psikolojik işlevler olan zekanın temel özelliklerini üç açıdan topladı. (Kulaksızoğlu, 2005: 136):

1. Zeka, bir organizmanın çevreye uyumunun özel bir şeklidir. Bu adaptasyon, bireylerin çevre ile etkileşime girmesini sağlar
2. Zeka bir dengedir. Zihinsel yapı ve çevre arasındaki denge sürekli yenilenir.
3. Zeka bir çeşit zihinsel işlemler sistemidir. Bilgi edinmek hareketle olur.

Piaget'in düşünce gelişimi; sadece toplumun kültürel transferi değil, fiziksel gelişimi, olgunluğu, insan deneyimini ifade eder ve denge gibi faktörlerden etkilenir (Bacanlı, 2001: 61).

Bu teori adaptasyon teorisi olarak da bilinir, bireyin zekası çevresel faktörlerin adaptasyon süreci ile yakından ilişkilidir. Kişisel zekası, çevresel uyumun başarısını belirler. İnsanlar hayatta kalmak ve başarılı olmak için çevrelerine uyum sağlamaları gerekir. Zeka gelişmekte olan bir bilişsel süreçtir. Uyum, insan ve çevresel faktörler arasındaki dengedir. Tüm insan faaliyetlerinin amacı bu dengeyi sağlamaktır. Ancak insan ile çevre arasında tamamen kalıcı bir denge kurmak asla mümkün değildir. Ancak bu dengeyi sağlamak için her türlü çaba gösterilmektedir. (Başaran, 2004:144).

Ergenliğin başlangıcından bu yana, çocuklar yetişkinlere benzer şekilde düşünmektedir. Bu süre zarfında artık soyut düşünme başlar. Sorunun çözümü belirli yöntemlerle sınırlı değildir. Soruda bulunan parametreler arasında bir ilişki vardır. Mümkün hipotezler kurulur ve daha sonrada bu hipotezler sırayla test edilir. Sonuca düzenli bir biçimde ulaşır (Köksalan, 2007: 6).

Piaget, öncelikle zekayı tanımlayarak sonrasında zekanın fonksiyonları ve etki eden etkenler üzerinde durmuştur. Piaget, zekanın çevreye uyum sağlama yeteneği olduğuna inanıyor. Bu nedenle insan çevresine uyum sağlarken, aynı sürede onunla başa çıkmaktadır. Bu durumda, bir kişi çevreye ne kadar hızlı adapte olursa, o kadar zekidir söylenebilir. (Bacanlı, 2001: 10).

Piaget'e göre, zeka da örgütlenme ve uyum sağlama olarak iki alt başlığa ayrılmaktadır. Örgütlenme, süreçleri tutarlı ve sistematik düzenler haline getirme ve bu maksatla koordinasyon sağlama, birleştirme, eylemler ve fikirleri birleştirme eğilimidir. Uyum sağlamanın ise iki alt fonksiyonu vardır. Bunlar; özümleme ve uymadır. Yeni bir durumla karşılaşıldığında onu özümlemeye çalışılır, şayet zihindeki şemalar yeni durumu açıklamaya yetmez ise, bu sefer bireyler zihnini duruma uydurmaya, yani uymaya çalışacaktır (Bacanlı, 2001: 82).

Zihin gelişimini etkileyen unsurlar arasında bilhassa çocukların aktif yaşantı geçirmesi ve toplumsal aktarım oldukça önemlidir. Piaget yaptığı çalışmalar neticesinde duyu-hareket (0-2 yaş), işlem öncesi (3-6 yaş), somut işlemler (7-11 yaş) ve soyut işlemler (12 ve üzeri yaş) dönemlerinden belirli yaşlarda geçirildiği görülmektedir (Selçuk, Kayılı, Okut, 2004).

“Uyum Kuramını” gelişimsel yaklaşımın önemli ismi olan Piaget “Uyum Kuramını” öne sürmüştür. Bu kurama göre zeka, kişinin çevresine uyum sağlama sürecidir. Uyum, organizma ve çevre etkileşimindeki denge ile gerçekleşir. Her zihinsel etkinliğin amacı da dengeye ulaşmaktır. Fakat organizma ve çevreyle tam ve devamlı bir denge kurulmamasına rağmen, bütün çabalar denge kurmak içindir. Kişi, her dengesizlik durumunda dengeyi tekrardan kurmak amacıyla faaliyette bulunur. Piaget, zekanın işleyiş ve gelişimini biyolojik faktörlerle belirtmiştir (Toker, 1968: 58-59).

1.4. Duygunun Tanımı

Duyguyu tanımlamak için eski Yunanlılar, Fransızlar, İngilizler farklı kelimeler kullanmışlardır. Latincedeki "bhava" sözcüğü de duyguyu tanımlamak için kullanılan sözcüklerden biridir (Plutchik, 2001: 15; Frijda, 2008: 68). Kökü “movere” olan duygu sözcüğünün İngilizcedeki karşılığı emotion kelimesi ile ifade edilmektedir. Her duygunun insanı bir harekete yönelttiği fikri eski Latincedeki duygu sözünün önüne "e" ön eki getirildiğinde anlamının uzaklaşmak olarak

değişmesinden çıkarılmıştır. İnsanların duygularındaki değişiklikler o insanın duruşunu, konuşma şeklini, ses tonunu, hal ve hareketlerini değiştirmesi olayını herhangi bir gözlemci tarafından kolaylıkla algılanabilir. (Damasio, 2006: 151; Goleman, 2009: 32). Duygular olmadan insanlar kendini ifade edemez, yani insanlar iç dünyalarını dışa yansıtmak için duygularını kullanırlar (Frijda, 2008: 69; Tarhan, 2009: 46).

Duygu kavramını birçok insan duyuş ve his kavramları ile karıştırırsalar da aslında bunlar çok farklı kavramlardır. Duyuş kavramının net bir tanımı yoktur. Ama mantığının aksine, insanın coşku ve duyguları ile hareket etmesi gibi açıklanabilir. Duygu, mantık alanının ötesinde, insan doğasının psikolojik yönü olarak kabul edilir. Duyuşun temeli duyguya dayansa da aslında duyuş daha geniş bir terimdir. Bir insanın duyuları, duyguları, sosyal davranış biçimleri, tercihleri o insanın duyuşlarını kapsar ve böyle değerlendirilir (Bacanlı, 2006: 7). Duyguya en yakın olan kavram hisstir. Lakin hissin literatürde karşılığı duygunun literatürdeki karşılığından çok farklıdır. Birçok literatürde his kavramının açıklaması insanın kendi duygularını anlaması, onların farkına varması olarak açıklanmıştır (Ersanlı, 2005: 212; Morgan, 2009: 206). His, bu anlamıyla ifadeye dayanan, fark edilen bir duyunun karşılığı olarak tanımlanabilir. Bir insanın duygusal tepkilerinin genel özellikleri "huy" ve "mizaç" kelimeleri ile ifade edilmektedir. Huy; insanda az çok geçici duygusal durumları ifade etmektedir. Bunun aksine mizaç ise literatürde duygusal tepkilerin daha uzun süreli değişmeyen yanları olarak açıklanmıştır (Baymur, 1994: 86).

Türkçede duygu sözcüğünün anlamı belirli olay, hal, hareket, nesne veya bireylerin insanın iç dünyasında oluşturduğu izlenimler olarak tanımlanmıştır (TDK: 2011). Voltan-Acarın duygu ifade eden sözcük deyimler üzerine anlamsal çözümleme yapan araştırma yapmıştır. O bu araştırmasında Türkçede duygu ifade eden sözcük ve deyimleri olumlu ve olumsuz olmak üzere iki kategoriye ayırmıştır. Yeterlilik, mutluluk gibi duyguları olumlu duygular kategorisinde değerlendirirken, yetersizlik, mutsuzluk, kaygı, korku, kuşku ve saldırganlık gibi duyguları ise olumsuz duygular kategorisinde değerlendirilmiştir (Voltan – Acar, 1994: 105).

1.5. Duyguların Sınıflandırılması

Araştırmacılar duyguları araştırırken, bazı araştırmacılar duyguların bir kısmının temel, bazılarının ise yardımcı duygular olduğu fikrini ileri sürmüşlerdir. Bu konu ile ilgili çalışmalar yapan Arnold, Ekman, Frijda, Plutchik gibi araştırmacılar birçok farklı duyguları temel duygular olarak sınıflandırmışlardır. Bu araştırmacıların yaptıkları duyguların sınıflandırmaları arasındaki farklılıklar temel duyguların anlamlandırılmasında ilk ayrımı ortaya çıkarmaktadır. Ayrıca duygular her ne kadar farklı olsa da bir biri ile bağlantılıdır. Yani bu duyguların iç içe olma durumu bu tanımlamayı güçleştirmektedir. Ayrıca, kültürel, yapı da bu duyguların ağırlığını belirlemekte önemli rol oynamaktadır. Bu anlamda yapılacak sınıflandırmaların ait olduğu kültür ile sınırlı kalacağı düşünülmektedir(Ortony,Clore ve Collins, 1988: 25-27).

Duyguların tanımlanması ve sınıflandırılması konusundaki en detaylı çalışmalardan biri Robert Plutchik (1980) tarafından yapılmıştır. Pruçike göre, insanları ve hayvanları uyum sağlamaya motive eden duygular sekiz temel kategoriye ayrılabilir. Öfke, umut, sevinç, korku, hayret, üzüntü, tiksinti, kabul edilme duygularından her biri farklı biçimlerde de olsa, çevresel beklentilere uyumu gerçekleştirir. (Plutchik, 2001: 64; Morris, 2002: 430) .

Plutchik'in teorisine birçok eleştiri yapıldı. Bu yapılan eleştirilerden en ciddi olanı bu teorinin sadece İngilizce konuşan ülkeler için geçerli olabileceği yönündedir. Antropolojik olarak değişik kültürlerin duygulara ilişkin sınıflandırılma şekillerinde farklılık olabilmektedir. Buna karşılık bazı kültürlerde duygu kavramını karşılayan tek bir kelime bulunmamaktadır. Yani duyguyu adlandıran kelimelerin aynı zamanda duygunun nasıl yaşandığını da etkileyebilmesine dikkat edilmelidir (Morris, 2002: 432).Bu eleştiri temel duyguların dünyanın her yerinde aynı, yani zamana ve zemine göre değişmediği fikrini ileri sürmüştür. Aynı zamanda kültüre ve zamana göre farklılıklar gösteren duyguların olduğu da öne sürülmüş, yine sayısında uzlaşa sağlanmayan yüzlerce duygunun da kültüre ve zamana göre değiştiği iddia edilmiştir (Morris, 2002: 432).

Adler(Adler, 2000) duygunun insanda yaşama biçiminin önceden belirlenmiş davranış kalıplarına uygun olarak ortaya çıktığını ifade etmektedir. Ona göre duygular insan ilişkileri bağlamında değerlendirilmiş, insanları birbirine yaklaştıran

ve uzaklaştıran duygular şeklinde kategorize edilmiştir. İnsanları birbirinden uzaklaştıran duygular; öfke, keder, tikslenme, korku ve endişedir. İnsanlar birbirine yaklaştıran duygular ise; sevinç, sempati, sıkılganlık olarak sınıflanmıştır (Adler, 2000: 271-291).

Duyguların sınıflandırılması konusunda bir diğer yaklaşım ise olumlu ya da olumsuz duygular şeklindedir (Plutchik, 2001:14). Bu sınıflandırma anlayışı içerisinde öfke utanç gibi duygular olumsuz ve kötü olarak kabul edilmesine rağmen, öfke duygusu ve savunma içgüdüğü bağlantısı nedeniyle organizmanın hayatta kalabilmesi ile doğrudan ilişkilidir. Utanç; yıkıcı saldırganlığın önleyicisi ve sosyal düzenin devamını sağlayıcı olarak tanımlanmaktadır. Bu noktadan hareketle Izard, duyguların sınıflandırmasına bireyin psikolojik sağlığı ile ilişkili bir yaklaşım önermektedir. Ona göre davranışsal sonuçları açısından istenen sonuçlara ulaştırmayan duygular şeklinde bir sınıflama yoluna gidilmeli, genellemeci anlayış yerine bireyin kişi-çevre ve bireysel süreçleri göz önünde bulundurulmalıdır (Izard, 1991: 19-20). Greenberg ise duyguların olumlu ya da olumsuz duygular şeklinde sınıflandırılması yerine bireyin yaşamına yönelik etkileri bağlamında değerlendirmeyi uygun görmüştür (Greenberg ve Goldman, 2008b: 282).

1.6. Duygu Kuramları

Duyguların insan davranışındaki önemi anlaşıldıkça duygusal sürecin açıklanma çabası artmış, bu çabalar psikoloji bilimine farklı düşünce kanalları ile değişik bakış açıları kazandırmıştır. Duyguların nasıl oluştuğu ve değerlendirildiği konusunu açıklamaya çalışan kuramlar şu şekilde özetlenebilir.

1.6.1. James-lange Periferik Kuramı

Bu kurama göre dış uyarıcıların algılanması önce bedensel (davranışsal) ve fizyolojik birtakım süreçlerin başlamasına neden olur, ardından bireyde bedensel değişimlerin fark edilmesinin ardından duygular oluşmaya başlar. Fizyolojik olarak kuram şu şekilde özetlenebilir; Algılanan uyarı alıcı organla beyin korteksine iletilir, oradan çevresel duygu gösterilerine neden olur ve bu gösteriler korteks kartlarında algılanması sonucu duygunun duygusal içeriği organizma tarafından algılanır (Köptagel-İlal,2001: 84). Bu kuram Psikofizyolojik kuram olarak da tanımlanmaktadır (Plutchik, 2001: 42).

1884 yılında ünlü psikolog William James hissettiğimiz duygudaki en önemli faktörün, korkutucu ya da beklenmedik bir duruma tepki olarak meydana gelen bedensel değişikliklerin bir ürünü olduğunu ifade etmiştir. Aynı yıllarda Carl Lange'nin benzer sonuçlara ulaşması sonucu bu kuram James-Lange kuramı olarak adlandırılmıştır. (Akt. Morris, 2002: 432; Akt. Atkinson, 1995: 468) .

Bu kurama destek olarak gösterilebilecek en iyi kanıt, tehlikeli durumların yaşandığı anlarda korku duygusunun yaşanmaması, tehlike anı geçtikten sonrasında da bireyin terlemesi, kalp atışlarının hızlanması ve ardından korku duygusu yaşaması örnek olarak verilebilir. Fakat yapılan laboratuvar deneylerinde James-Lange kuramını destekleyici verilere ulaşılamamıştır. Birey aynı duygusal duruma yönelik olarak farklı bedensel tepkiler verebileceği gibi farklı bireyler aynı duygusal duruma farklı tepkiler vermektedir. Özetle çağdaş psikoloji de fizyolojik süreçlerin duyguların nedeni olmadığı görüşü kabul görmektedir(Cüceloğlu, 1996: 267).

1.6.2. Cannon – Bard Kortiko – Diensefalik Kuramı

Teori, fizyolojik stimülasyonun sadece duygusal algıda işe yaradığı fikrini reddeder. Teoriye göre duyguda sas rol, beyinin merkezi çekirdeğinin bir parçası olan talamusa aittir. Talamus, duygusal uyarılara aynı anda serebral kortekse ve vücudun diğer bölgelerine uyarılar göndererek yanıt verir. Talamo – hipotalamik bölge korteks tarafından bastırılmış bir duygu davranış şeması bulundurmaktadır (Atkinson, 1995: 468). Bir uyarının alınması halinde bu uyarı belirli duygusal durumları uyarıyorsa talamustaki duygusal davranış örneği açığa çıkmaktadır. Bu durum bir yandan duyguya ait bir davranış meydana getirmektedir. Diğer yandan duruma ait bilgiyi beyin korteksine iletir. Oradaki bütünleşme ile bir yaşantı ve tutum ortaya çıkmaktadır (koptagel-ilal, 2001: 85). Özetle duygusal –bedensel davranışlar ard arda değil aynı zamanda ortaya çıkmaktadır. Duygusal yaşantının esası, gördüğümüz ve algıladığımızdır(Atkinson, 1995: 468).

Kuramsal çerçeveler açısından baktığımızda James-Lange ve Cannon- Bard kuramlarının ortaya koyduğu zamansal belirlemeler anlamlı bulunmamaktadır. Bazı durumlarda örneğin; bir birey aniden bir tehlike içerisine girdiğinde otonom faaliyet birden duygusal yaşantının ilk belirtilerinden önce gelir ki; bu durumda James - Lange kuramı doğrulanmış olur. Başka zamanlarda bir duygunun farkında olma açık

bir biçimde otonom faaliyetten önce gelir ki; bu durumda Cannon –Bard kuramı doğrulanmış olur (Atkinson, 1995: 469).

1.6.3. Schachter- Singer Kuramı

Bu kurama göre duyguların oluşum süreci, iç organlardan ve kaslardan alınan fizyolojik faktörlerin kişinin geçmiş yaşantısında o duruma ilişkin yorumlarından oluşan bilişsel faktörler ve dış uyaranlardan beyne ulaşan girdileri oluşturan uyaran faktörlerinin etkileşimi sonucu oluşmaktadır (Atkinson ve ark. 1995:470). Schachter bedenimizde oluşan fizyolojik değişikliklerle, içinde bulunduğumuz durumu algılama ve anlayışımız arasında sürekli bir etkileşimin olduğu fikrini savunmaktadır. Bedensel değişikliklere çevremizde bulunan uyarıcılar çerçevesinde anlamlı tanımlamada bulunuruz. Çevrenin algılanması ve anlamlandırılması, bedensel fizyolojik değişimin adlandırılmasında önemli rol oynamaktadır. (Cüceloğlu, 1996:268-269).

Schachter (1964) bireyin çevresini algılaması ve adlandırması sonucunda yaşamış olduğu fizyolojik durumlara yönelik adlandırma sürecini, bilişsel bir süreç olarak tanımlamaktadır. Bu adlandırma sürecinde birey neler hissettiğini yorumlayıp, açıklamak için geçmiş yaşantılarını ve algılarını kullanmaktadır. Bireyin bu açıklamaları, sonunda davranış ve tutumlarını belirlemektedir(Akt. Arkonaç,2003:273).

1.7. Duygu ve Zekâ İlişkisi

Duygu ve zeka arasındaki ilişki, insanlık tarihi boyunca sürekli tartışma konusu olmuştur. Geleneksel anlayışa göre, duygular bir zayıflık işaretidir ve kafa karışıklığına neden olur. Buna ek olarak, bu anlayış duyguların, kontrol etme, dikkatleri engelleme, yargılamayı önleme veya geciktirme, iş faaliyetlerinde yer almaması, duygusal insanlardan ve sözcüklerden kaçınılması gerektiğini savunur (Yan, 2008: 9).

Yirminci yüzyılın gelişimine bakıldığında, daha az duygunun mantığı engelleyeceği ve daha fazla duygunun mantıksal süreci karıştırdığı söylenebilir. Yeni bakış açısına göre, duyguların otoritesiz bir etkiye sahip olabileceği, öğrenmeyi, yaratıcılığı ve yeniliği teşvik edeceği, ilham vereceği, güven inşa edebileceği, akıl yürütmeyi hızlandıracağı, açıklık sağlayabileceği, ahlaki değerleri harekete geçirebileceği, geri bildirim sağlayabileceği söylenebilir (Ural,2001:212).

1.7.1. Klasik Yaklaşım

Klasik yaklaşımçılar duyguların insana zarar verdiği fikrini savunmaktadırlar. Onlar bu yaklaşımı akılcılık olarak da adlandırmaktadırlar. Antik felsefede Stoacılar, bilge kişinin herhangi bir his veya duygudan etkilenmediğini düşünüyordu. Öte yandan Platon, duyguların yönsüz ve düşük seviyeli olduğuna ve mantık tarafından yönlendirilmesi gerektiğine inanmaktadır. Galen, duygunun insan ruhunun bir hastalığı olduğuna inanıyor. Ortaçağ'da, duygular Hristiyan öğrenme anlayışı nedeniyle Avrupa da kötü bir faktör olarak görülüyordu. Rönesans döneminde ise, iyiliğin yerini akıl, kötülüğün yerini duygular almıştır. Akılcılık sistematik bir şekilde ilk defa Descartes döneminde ifade edilmiştir. Descartes düşünüyorum öyleyse varım varsayımıyla hareket etmiştir. O duyguların, insan düşüncesine bağlı olarak ortaya çıktığını ileri sürmüştür. Descartes, ince düşünce sürecini biyolojik organizmanın işlevinden ve yapısından ayırmıştır. Kısacası, rasyonel eğilimler, duyguları kontrol edilmesi gereken ilkel unsurlar olarak görür. Endüstri Devrimi'nin gelişmesiyle birlikte, bu fikir dünyada egemen düşünce tarzı haline geldi. 18. yüzyılda, Romantik hareket empati ve sezgilere dayanan ve duyguları içeren fikirlere duyulan ihtiyacı savunmaktaydı. Lakin akıl gücünü sürdürmeye devam ettiler. Bu fikirlerle, aklın etkisi kabul edilmekte, hatta sorgulanmamaktadır. (Çakar, Aarbak,2004: 30)

1.7.2. Modern Yaklaşım

İnsanlar modern yöntemlere dayanarak, aklın duygu üzerindeki baskınlığını sorgulanmaktadırlar. Bu sorgulamaya 1960 yılında, Kuzey Amerika ve Avrupa'daki sosyal olaylar sebep olmuştur. İnsanlar, akılcılığa verdikleri yanıtı ifade ederek duygularını ifade etmeye başladılar. Daha sonra, beyin üzerinde yapılan araştırmalarla birlikte akıl ve duygu arasındaki ilişki yeni bir boyut kazandı. Bir nöroloji profesörü Damasio, "Descartes'in Yenilgisi" adlı eserinde akıl ve duygu paylaşımına şiddetle karşı çıkmıştır. Bu çalışmada, insanlardan çok önceleri varlıkların olduğunu, bilincin evrimde bir noktada başladığını, bu bilinçlilikle basit bir düşünce oluşturduğunu anlatıyor. Düşünce, düşünme ve daha sonra iletişimin karmaşıklığı ve düşünceleri daha iyi organize etmek için dilin kullanılmasının ortaya çıktığına inanmaktadır. Damasio bu fikri ile önce insanın var olduğunu, daha sonra düşündüğünü söylemiştir. Yani Damasio dünyaya gelen bir insanın, önce var olup sonra düşünmeye başladığını ileri sürmüştür. Damasioya göre, düşünme, varlığın

yapısı ve işlevi yoluyla gerçekleşmektedir. Yani insanlar önce var olup sonra düşünürler ve ancak var oldukları kadar düşünürler (Çakar ve Arbak, 2004: 31-32).

Biyolojik beyin evrimi beyin hakkındaki modern fikirleri destekler niteliktedir. Evrim süresince insan beyni içten dışa doğru evrimleşmiştir. Yani ilk olarak ilkel beyin oluşmuştur. İlkel beyin, vücudu kontrol etmeye ve çevresine cevap vermeye odaklanır. Bu temelde, duygusal merkez geliştirilmiş ve "çevre sistemi" yaratılmıştır. Bu sistem hatırlama ve öğrenmeyi içermektedir. Bu sistem sayesinde temel beyinde iyi bir neokorteks oluşmuştur. Neokorteksin mantıksal ve sosyal varlığı limbik sisteme içgüdüsel bir varlık getirir. Bir kişi kendini tehlikede hissettiğinde, kontrol neokorteksten limbik sisteme geçirilebilir. Bunun nedeni, limbik sistemin daha eski olması ve içgüdüsel nedeniyle daha hızlı yanıt vermesidir. Duygu merkezlerinin bulunduğu limbik sistemin sağladığı hızlı tepkiler, insanoğlunun atalarının, hayatta kalmalarını sağlamıştır. Daha önce de belirtildiği gibi, tüm duygular insanları harekete geçirmek ve anında hayatta çözümler üretmeye iten itici güçlerdir. (Saraoğlu, 2003: 33) Acil bir durumda, limbik beyin beynin geri kalanını kontrol eder ve kişi duygusal olarak uyarılır ve bir egzersiz planı sunar. Düşünceli beyin marjinal beyin tarafından üretilir ve stres veya tehlike ortaya çıktığında beyin komutları verir.

1990'ların başında, duylardan gelen bilgilerin neokortekse girmeden önce amigdaladan geçtiği keşfedildi. Amigdala beynin duygusal hafıza ile ilgili en güçlü kısmıdır (Çakar, Arbak, 2004:32). Amigdalar sürekli olayları tarayan, acil durumlara karşı sürekli uyarı halinde bulunan, duyguların beyinde tetiklediği noktalardır (Goleman ve Boyatsız, 2000: 40).

Hayvan evreninde memeliler tek neokortekstir. İnsanlarda bile, neokorteksin toplam beyin hacmine oranı, türe özgü grubun büyüklüğü ile orantılı olarak artar. Eskiden bu gruplar düzineler ya da yüzlerle anlatılmaktaydı. Son yıllarda binlerle ifade edilmektedir. Neokorteks, verileri duygusal sinyallerle uyumlu olarak yorumlamalıdır. Her tanımlayıcı düşünme eyleminin duygusal bir tepkisi vardır. Örneğin, bir nesneyi gördüğünüzde, onu beğenip beğenmediğinizi düşünün. Benzer şekilde, örneğin, aynı beyin devresinde, bir ortamdaki kişilerden hangisine merhaba demeniz gerektiğini, kime dememeniz gerektiğini kontrol eder (Goleman, 2000: 254).

Duygu ve zekâ arasındaki ilişkiyi sosyolojik bir bakış açısıyla incelediğimizde, duygu ve mantık süreçlerinin işbirlikçi süreçler olduğunu görebiliriz. İnsanlar rasyonel yaratıklar olmakla beraber, aynı zamanda duygusal varlıklardır. İnsanın varoluşundan bu yana geçen 6 milyon yıllık evrim dönemi incelendiğinde homo sapiensin 150,000 yıl önce geliştiği görülmektedir. Tam akılcılığı sağlayan prefrontal cortex ve modern insanın başlangıcı homo sapiensler olarak görülmektedir. Bu durumda, insanları insan yapan şeyin, mevcut duygulara rasyonel zekânın eklenmesi olduğu anlaşılabılır. Bu sürecin bir yedek değil bir ek olması önemlidir. Çünkü akılcı yetenekler gelişmeye devam eden mevcut duygusal özellikler ile birleştirilir. Eğer süreç daha iyi incelenirse, geliştirilen duygusallığın akılcılığın yerini alma eğiliminde olduğu görülebilir. Bunu görmezden gelen yöntemler kaçınılmaz olarak yanlış olacaktır. Bu durumu göz ardı eden yaklaşımlar kaçınılmaz şekilde hatalı olacaktır. Bunu görmezden gelen yöntemler kaçınılmaz olarak yanlış olacaktır (Saraoğlu,2003: 33)

Duygu ve zekâ arasındaki ilişkiyi incelerken göz önünde bulundurulması gereken bir başka nokta, insanların her geçen gün daha da çoğalan bir değişim içinde olmasıdır. Günlük yapılan birçok değişiklik, insanların gelecekte nelerle karşılaşacaklarını tahmin etmelerini imkansız kılıyor. Özellikle teknolojinin hızla gelişmesi, insanların bu gelişmelere uyum sağlamalarını zorlaştırmaktadır. Bu insanlara çok fazla duygusal baskı getiriyor. İnsanoğlu gün geçtikçe kendi aklını örnek alarak yarattığı bu teknolojinin içersinde kendini daha da yabancılaşmış hissetmektedir (Çakar ve Arbak, 2004: 25). Bunun nedeni, yukarıda bahsedildiği gibi, “rasyonel” yönün, insani gelişme sürecinde oluştuğu ve psikolojik yaşamdaki duyguların yıllarca süren araştırmalardan söz edilmediği ve bilimsel psikolojideki duygular üzerine çok az araştırma yapılmış olmamasıdır. (Saraoğlu,2003:107). Mevcut duruma bağlı olarak, bu durum isteksizlik, endişe, mutsuzluk ve hatta psikolojik bozukluklara yol açabilmektedir. Bu noktada, duygusal zekâyı incelemek ve başlamak, insanların stresle başa çıkma yeteneklerini ve çevrelerindeki ihtiyaçları etkileyen psikolojik bir beceridir ve insanlar için etkileri olacaktır.

1.8. Geçmişten Günümüze Duygusal Zekâ Kavramının Tanımı

New Hampshire Üniversitesinden John Mayer ve Yale Üniversitesinden Peter Salovey (1990)duygusal zekâ kavramını ileri sürdüler. Bilimsel bir teori haline getirilen bu kavramın temeli, Thorndike tarafından 1920 yılında oluşturulan sosyal

zekâ kavramına dayanmaktadır. Bununla birlikte, Thorndikenin sosyal zekâ kavramı, duygusal zekânın sosyal yeteneklerine daha fazla odaklanmaktadır. John Mayer ve Salovey duyguları önemserler. Onlar daha yüksek duygusal ve psikolojik yetenekleri yansıtan bir ifadeyle duygusal zekâyı, sosyal zekânın bir alt formu olarak ifade etmektedirler. Mayer ve Saloveye göre duygusal zeka sosyal zekanın bir alt formudur. Onlar duygusal zekâyı, bireyin kendi ve başkalarının duygularını izleme ve bu duygular arasında ayırım yapma ve bu süreçten elde edilen kazanımları, davranış ve düşüncelerinde yansıtabilme yeteneğiyle ilgili olan sosyal zekânın bir alt formu olarak tanımlamışlardır (Mayer ve Geher, 1996: 91). Bir tanımda da duygusal zekâyı duygusal ve entelektüel gelişime yönelik düşünceleri destekleme, duyguları ve anlamları tanıma, gözlemlene yeteneği olarak açıklamışlardır (Salovey ve Mayer, 1990: 268). Mayer ve Salovey zekâ kavramını yeterlikten çok kullanmayı tercih ettikleri için çeşitli eleştirilere maruz kalmışlardır. Bu eleştirilere cevap olarak yaptıkları duygusal zeka tanımının Gardnerin kişisel zeka tanımıyla benzerlik gösterdiğini, duygusal zekayı bir zekâ türü olarak tanımlamanın yanlış bir şey olmadığını söylediler. Çünkü duygusal zeka bireylere entelektüel olarak yardımcı olabilecek psikolojik bir davranıştır. (Mayer ve Salovey, 1993: 442). Bu nedenle duygusal zekâ, bilişsel zekâdan farklı bir şey olarak tanımlanmaktadır. Sosyal zekâ ve alternatif zekâ teorisi, duygusal zekânın temel özellikleri nedeniyle, bilişsel ve duygusal sistemlerin etkili bir birleşimi olan yeni bir aşamaya ulaşılmıştır (Salovey ve Mayer, 1990: 208). Bar-On duygusal zekayı bireylerin çevrelerindeki uyaranlara başarıyla yanıt vermesine yardımcı olacak, sosyal, duygusal ve kişisel yetenekler dizini olarak tanımlamaktadır (Bar-On, 1997:32). Duygusal zekâyı Steven ve Howard ise yaşamın karmaşıklığı içinde kendi yol ve yöntemlerimizi uygulama yeteneği olarak açıklamışlardır (Steven ve Book, 2003: 28).

1.9. Duygusal Zekânın Unsurları

1.9.1. Özbilinç

İçinde bulundukarı ortama göre, ruh halini kontrol edebilen, çevreleri ile etkileşimde onu etkin bir şekilde kullanan bireyler duygusal bilinçli yüksek bireylerdir. Duygularının farkında olan ve duygularını içinde bulunduğu şartlara göre düzenleyebilenlerin kişilik özellikleri daha sağlıklı olmaktadır. Kişi kendisiyle ilgili ve çevresinde olanlarla ilgili değerlendirmelerini bilinçli bir şekilde yapmaktadır. Bilinçli değerlendirme yapan birey, düşüncelerinin; duygu ve

davranışlarına nasıl yön verdiğini bilir ise duygu ve düşüncelerini istediği gibi yönetebilmektedir(Yerli, 2009: 16).

Öz bilinç kendinin farkında olma ve kendini tanıma anlamına gelmektedir. Öz bilinç zihin ve duygular da dahil olmak üzere yaşananları gözlemlemler ve inceler. Öz bilince sahip insanlar, hangi duyguları hissettiklerini ve bu duyguları yaşama sebeplerini iyi bilirler. Bu kişiler düşündükleri ile söyledikleri ve yaptıkları arasındaki bağlantının farkındadırlar. Yaşadıkları olaylardan elde ettikleri bilgilerle içinde bulundukları durumu değerlendirip uygun kararı alabilirler. Öz bilinç duygusal zekâ yapısının çekirdeği konumundadır. Alınan her kararda, yaşanan her olayda kişinin öz bilinci etkilidir (Goleman, Boyatzis ve Mckee, 2002, 16-17).

Duygusal öz bilinç; bireyin duyguların kendi üzerindeki etkilerini tanıma, okuma ve anlama yeteneğidir.Öz bilinci yüksek bireyler kendilerini daha iyi tanıyabilmek ve kendi gerçek potansiyellerini anlayabilmek için içsel bir tanıma süreci yaşayacaklardır. Öz bilinçli bireyler kendi değerlendirmelerini yaptıktan sonra kendilerinin gerçek değerlerini daha fazla bileceklerdi. Bu durum yeteneklerini anlama konusuna olumlu etki edeceğinden, aynı zamanda özgüvenleri de artacaktır. Bireysel yetenekler hakkında doğru bilgiye sahip olmak onların güçlü yönlerine güvenmelerine yardımcı olacaktır. (Yılmaz, 2004: 2).

1.9.2. Özyönetim

Öz-bilinç öz-yönetimden kaynaklanır. Bir insanın duygularını ve hislerini yönetmesi için ilk önce onları anlaması gerekmektedir. Özyönetim sayesinde bireyler duygularının esiri olamaktan kurtulurlar (Goleman vd., 2001:57). Kaygı, panik, stres, hayal kırıklığı ve öfke gibi olumsuz ve ezici duygular, beynin algılanan tehlikelere dikkat çekmesinin bir yoludur ve bu duygular beynin çözüm bulma görevine dönüşmesini engeller. Duygusal zekâsı yüksek bireylerin, doğru insanlara doğru zamanda ve yerde cevap verebilecekleri söylenebilir. (Acar, 2001: 44-45).

Özyönetim; özdenetim, yenilikçilik, uyumluluk, güvenilirlik, vicdanlılıktan oluşmaktadır. Özdenetim, olumsuz duygu ve dürtüleri kontrol etmektir. Yenilikçilik, yeni fikirlere ve yöntemlere açıktır ve çeşitli kaynaklardan yeni fikirler bulunabilir ve yeni riskler alabilir. Uyumluluk, gereksinimleri geniş bir perspektiften görmek için gereksinimleri aşma, öncelikleri değiştirme ve hızlı değişiklikler ile ilgilidir. Güvenilirlik, dürüstlüğü korumak ve kişisel faaliyetlerinin sorumluluğunu

üstlenmektir. Vicdanlılık, sözünüzü tutmak ve hedeflerinize ulaşmaktan sorumlu olmakla ilgilidir. (Goleman, 2000: 106-134).

Duyguları yönetmenin tanımı duygularla etkili bir şekilde başa çıkma yolunda bilinçli bir çaba göstermek için duyguları daha iyi tanımak, beyni akılcı zihnin yönetiminde tutarak duygusal zihnin iktidara gelmemesi için gerekli tedbirleri almak, bilinçaltındaki daha önceden bastırılmış duyguları zararsız hale getirmek olarak açıklanabilir (Polat ve Aktop, 2010: 6)

1.9.3.Motivasyon

Duygular, aynı zamanda problem çözme, düşünme ve planlama ve hedeflere hazırlık gibi yetenekleri geliştirirken veya önlerken, aynı zamanda insanların yaşamdaki entelektüel yeteneklerini de sınırlar. Yapılan işe zevk ve coşkuyla ya da başarı için uygun bir endişe duygusuyla motive etmek önemlidir. Duygular, duyguların yoğunluğu, duyguların destekleyici ya da engelleyici etkileri kişilerin motivasyonun da göz ardı edilemez bir etkiye sahiptir. Duygusal zekanın, tüm yeteneklerini artırarak veya azaltarak motivasyonu etkilediği görülebilir (Baltaş, 2005: 37).

Stein ve Book ise kitaplarında devam eden dinamik bir süreç, becerilerin sürekli geliştirilmesi ve kullanılması şeklinde motivasyonu tanımlamışlardır. Onlar insanın hoşlanıldığı şeylere karşı duyduğu ilginin motive ettiği ve bu motivasyonun manevi tatmin sağladığını savunmuşlardır. İlgi ve motivasyon arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu söylenebilir. İlgi duyduğu işte çalışması kişinin bu işe karşı motivasyonunu ve tutumunu etkileyecek, verimli ve başarılı bir performans sergilemesini sağlayacaktır. (Stein, Book, 2000:122).

Duygusal zekânın tanımına göre, kişi kendi ve başkalarının duygularını anlayabilir, tanıyabilir, organize edebilir, kontrol edebilir ve etkili bir şekilde kullanabilir. Duygular, fiziksel gerginlik veya bilinçli uyanıklık ve davranışsal dürtüler gibi psikolojik olarak hoş olmayan veya tatlı davranışları etkileyebilir. Duygusal zeka ve motivasyon arasındaki ilişkiye bakıldığında; duygusal zekânın, kişinin zor şartlar altında bile başkalarının duygularını anlayabilme, duyguları yönetme, motivasyonunu kaybetmeme, tepkileri kontrol altında tutma, yeteneklerinden oluştuğu ve duygusal zekâ ile motivasyon arasında yadsınamaz bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Kişinin duygularını ve duygusal etkilerini araç

olarak kullanmak, çalışmaya başlamak ve bitirmek duyguların motivasyondaki rolünü gösterebilir (Clark, 2000: 26).

Kendinin ve diğerlerinin duygularını anlaması, diğerlerinin duygularına karşı hassas davranması ve yönetebilmesi, kişinin diğerleri ile güvene dayalı sağlıklı iletişim ortamı oluşturmasını sağlayacaktır. Birbirlerini tanıyarak yarattıkları çevrede herkes düşüncelerini net ve rahat bir şekilde ifade edebilecek. İstenen sonuçları elde etmek için, koşullar olumsuz olsa bile, insanlar kendilerini ve diğerlerini harekete geçireceklerdir. Sağlanan güvenilir iletişim ortamının motivasyonu etkili bir şekilde sağlayacağı, artıracığı ve koruyacağı söylenebilir (Akbolat ve Işık, 2012: 112).

1.9.4. Empati

Empati, ortak zemin yaratma, karşılıklı anlaşma, doğru algılama ve anlaşılma konusunda bize yol gösterir. Empatik iletişim becerisi gelişmiş olan insanlar çevreyi daha iyi anlayabilecek ve gelişecektir. Birbirlerini kolay, doğru, tam anlayan insanların daha yaratıcı, verimli, coşkulu, başarılı ve etkin işler ortaya koyduğu görülmektedir (Eymen 2007: 27).

1.9.5. Sosyal Yetenekler

Kişinin diğer insanların ilişkilerini kontrol etme ve anlama yeteneğine odaklanır. Sosyal farkındalık ve ilişki yönetiminin varlığına bağlı olan duygusal zeka yeteneklerinin ürünüdür. Sosyal farkındalık, insanların durumlarını anlama ve duygularını doğru bir şekilde algılama yeteneğidir. Bu da siz aynı şekilde hissetmeseniz bile diğer insanların ne düşündüğünü ve nasıl hissettiğini idrak etmeniz anlamına gelir. Kendi duygularınız içinde kaybolup karşınızdaki kişinin perspektifinden bakmayı unutabilirsiniz (Breadberry, 2006:52).

Daha yüksek sosyal becerilere sahip insanlar etraflarındaki insanlara rehberlik edebilir, onlarla rahat bir bağlantı kurabilir, duygularını ve tepkilerini akıllıca okuyabilir ve gerçekleşen tartışmanın üstesinden gelebilir. Bu bireyler doğal davranırlar. Toplum için ifade edilmesi zor olan ortak fikirleri kolaylıkla ifade edebilirler ve bunu açıklayarak toplumu hedeflerine doğru yönlendirirler (Doğan ve Demirel, 2007:215).

Kişiler arası ilişkilerde duyguları iyi yönetmek, sosyal durumları ve ilişki ağlarını doğru bir şekilde anlamak, pürüzsüz etkileşim içinde olmak, arabuluculuk

ve anlaşmazlık çözümü sağlamak, bu teknikleri ikna etmek ve yönlendirmek, işbirliği yapmak ve ekip oluşturmak için kullanmaktır. Sosyal beceriler veya diğer bir deyişle ağ oluşturma, iletişim, etki, değişim için katalizör olma, etkili çatışma yönetimi, etkili ekip çalışması ve işbirliği gibi kişilerarası becerileri içermektedir. (Goleman, 2012:394).

1.10. Duygusal Zeka Modelleri

Birkaç farklı duygusal zeka modeli vardır, ancak hepsinin ortak bir noktası vardır. Tüm modeller duygusal zekanın bireyin refahı ve yaşam boyu mutluluğu üzerinde önemli etkiye sahip olduğunu belirtmektedir. Öte yandan Güngör (2008), duygusal zeka modellerini iki perspektif kullanarak tartışmanın mümkün olduğunu bildirmiştir; yetenek modeli ve karma modeller. Yetenek modeli zihinsel yetenek ile duygusal zekayı tanımlarken, karma modeller hem zihinsel yetenekleri hem de çeşitli beceri ve kişilik özelliklerini içerir. (Bar-on, 2010: 32).

Literatürde, çalışmalarda en çok belirtilen ve araştırmacılar tarafından geniş kabul gören dört duygusal zeka modeli bulunmaktadır. Mayer ve Salovey (2000), Cooper ve Sawaf'ın modeli (1997), Goleman'ın modeli (2005) ve Bar-On modeli (1997). Aşağıdaki bölümde bu modeller açıklanacaktır.

1.10.1. Mayer ve Salovey Yetenek Modeli

1995 yılında yayımlanan bir makaleden yola çıkarak, Mayer ve Salovey modeli bir teoriye dayanmaktadır. Teori, duygusal zekayı teşvik eden ailelerde daha yüksek duygusal zekaya sahip bireylerin büyüdüğünü iddia etmektedir. Bu bireyler eleştiriye açıktır, duygularını kolayca ifade edebilmekte ve onlar karşılaştıkları problemleri daha hızlı çözmektedirler. Bu model, bireyin hayatındaki duyguların önemini vurgulayarak duygusal zekayı anlamaya ve açıklamaya çalışır. Dahası, model duygusal zeka ile hem duygusal hem de bilişsel unsurları açıklar. Bu modelin kırılma noktası, bir kişinin yaşam kalitesini iyileştirmek için duyguyu kullanan zihinsel yeteneklerdir. (Mayer, 2004: 91)

Mayer, Salovey ve Caruso duyguları yeterince kullanabilme yeteneğinin çeşitli becerilerin kombinasyonunun bir sonucu olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, bu beceriler bilişsel zeka ile son derece ilişkilidir. Böylece bu model duygusal zeka ve bilişsel zeka birleşimidir. Ayrıca, duygusal zeka yeteneği modelinde her beceri diğerine

yardımcı olur. Bu beceriler duyguların algılanması ve ifade edilmesi, duygu ve düşüncenin bütünleşmesi, duyguların anlaşılması ve duyguların kontrol edilmesidir.

Mayer, Salovey ve Carusoya göre modelindeki ilk unsur, duyguları algılayıp ifade ederek, başkalarının duygularını ve duygularını tanımlamak anlamına gelen duygu algısıdır. Duyguları kullanmadan önce bunları fark etmek ve adlandırmak çok önemlidir. Düşünceleri ve akıl yürütmeyi zenginleştirmek için duygu ve düşüncelerin entegrasyonu gereklidir. Diğer bir deyişle, Mayer ve Saloveyin modelinin ikinci unsuru, düşünme yeteneğini güçlendirmek için duyguları kullanmaktadır. Modelin başka bir unsuru duyguları anlamaktır. Karmaşık bir gruptan, her duyguyu tek tek ayırabilen ve anlayabilen karmaşık bir süreçtir. Duygular karmaşık bir şekilde bir arada bulunur, bu yüzden onları anlamak, adlandırmak ve analiz etmek, birilerinin farklı duygularının farkında olmasına yardımcı olur.

Son olarak, duyguları kontrol etme yeteneği duyguları, duygusal ilişkileri ve ilişkileri zenginleştirmeyi içerir. Sosyal yaşamı zenginleştirmek için duyguları kullanmak, duyguları tanımlamanın, anlamının ve analiz etmenin bir sonucudur (Mayer, Salovey ve Caruso, 2000b).

1.10.2 Bar-On Modeli

Bar-On'un(1997) duygusal zeka modeli, hem bilişsel yetenekleri hem de kişilik özelliklerini içerdiği karma bir modeldir. Güngör'e (2008) göre, Bar-On'un EI modeli sosyal zekâ ve duygusal zekânın unsurlarına sahiptir. Etki alanları, kişinin sosyal olarak hayatta kalma becerisini güçlendirmektedir.

Stein ve Book (2003) Bar-On'un duygusal zeka modelinin duygusal zekayı kişisel, duygusal ve sosyal beceriler olarak tanımladığını, bunun da dış taleplere tepki verme yeteneğini etkilediğini bildirmişlerdir. Conte'ye (2005)göre, duygusal zeka modelinin beş meta-faktöriyel bileşeni vardır. Bunlar kişilerarası, içgüdüsel, uyarlanabilirlik, genel ruh hali ve stres yönetimi olarak etiketlenirler. Ek olarak, bu beş faktörün her biri alt faktörlerle yakından ilişkilidir. Toplam on beş faktör vardır. Bar-On (2013) her alt faktörü detaylı olarak açıklamıştır.

Bar-On'a (2013) göre ilk faktör, kendini anlama ve algılama becerisi anlamına gelen özsaygıdır. Başka bir deyişle, benlik saygısı, benliği bilmek, kabul etmek ve onlara saygı duymaktır. Benliğin iyi taraflarının ve kötü yönlerinin farkında olmak

ve aynı zamanda güçlü taraflar ve zayıf taraflar, kendi saygısının bir parçasıdır. Duygusal öz-farkındalık, ikinci faktördür. Duygularımızı bilmek olarak tanımlanabilir. Bu duyguların farkında olma, isimlendirme ve anlayabilme yeteneğidir. Duyguların nedenleri ve sonuçları da duygusal öz-farkındalıktır. Üçüncü faktör ise, kendini ve duyguları doğru ve yeterli bir biçimde ifade etme olarak tanımlanabilen duygusal kendilişimdir. Bu faktör duygusal duyarlılıkla yakından ilişkilidir. Kendilik duygularının farkında olmanın ifadesini güçlendirir. Ayrıca, duygusal kendini ifade etme, özgüven ve kararlılığı güçlendirir. Dördüncü faktör bağımsızlıktır. Diğer insanlara karşı duygusal bağımlılığın olmaması şeklinde tanımlanır. Bu faktör duygusal olarak kendi kendine yeterliliği temsil eder. Bağımsızlığı olan bireyin hayatta kalmak için duygusal destek veya duygusal korumaya ihtiyacı yoktur. Bununla birlikte, başkalarının fikrini almanın veya başkalarına duygusal olarak danışmanın bir bağımlılık işareti olduğu anlamına gelmez. Empati, dikkati çeken ve diğer insanların duygularını anlayan beşinci faktördür. Empati taşıyan bir birey, birinin nasıl ve neden böyle yaptıklarını hissetmesini anlamaya çalışır. Bu faktör, işbirlikçi olmak ve takım oyuncusu olmakla yakından ilgilidir. Bir sosyal grubun bir parçası olma yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle, çalışma, bir toplulukla sosyalleşme ve kooperatif olma, sosyal sorumluluğun bir parçasıdır. Bu faktör, bir sosyal bağlam içinde yaşama, hayatta kalma yeteneğini temsil eder. Kişilerarası ilişkiler, diğer insanlarla verimli ilişkiler kurma yeteneğini temsil eden altıncı faktördür. Bu karşılıklı hoş ilişkilerin inşa edilmesi ve devam ettirilmesi anlamına gelir. Yedinci faktör ise stres toleransı, duygularımızla başarılı bir şekilde başa çıkabilme yeteneğidir. Başka bir deyişle, gündelik hayatın stresli durumlarında stresli duyguları yeterince düzenleyebilme yeteneğidir. Sekizinci faktör, agresif dürtülerimizi önleme şeklinde tanımlanan impuls kontrolü olarak adlandırılır. Kendimizi bu dürtülerle harekete geçiriyoruz. Üstelik, bizim için onları kullanmak duyguları kabul etme ve düzenleme yeteneğidir, bize karşı çalışmasını önler. Gerçeklik testi dokuzuncu alt faktör, dünyayı nesnel olarak görme yeteneği olarak tanımlanabilir. Başka bir deyişle, duygularımızın dış gerçeklikle uyum içinde çalışıp çalışmadığını test etme yeteneğidir. Bu aynı zamanda bir fantezi dünyasında yaşamamızı engelleyen duyguların düzenlenmesi ile de ilgilidir. Esneklik, duygu ve bilişi yeni bir duruma uyarlama yeteneğimizi temsil eden onuncu alt faktördür. Düşüncemizin yolunu değiştirmek ve duyguları yeni koşullara göre kontrol etmek,

esnekliğin ana parçalarıdır. Problem çözme olarak etiketlenmiş on birinci alt faktör, gerçeklik testi ve esnekliğin bir sonucudur. Birey bu faktörlerde başarılı olursa, problemleri etkin bir şekilde çözme yetisine sahip olacaktır. Kendini gerçekleştirme, yaşam için bir plana sahip olmakla güçlü bir şekilde bağlantılı olan on ikinci alt faktördür. Diğer bir deyişle, bunları elde etmek için hedefler ve irade sahibi olmak, bu faktörün ana parçalarıdır. On üçüncü alt faktör, zorlu durumlarda bile olumlu ve umutlu olma yeteneği olarak nitelendirilebilir. İyimserlik olarak isimlendirilir. Bu yaklaşım, öz motivasyona sahip olma yeteneğini geliştiren zor koşullarda yararlıdır. On dördüncü alt faktör, genel olarak yaşamla mutlu hissetme kabiliyeti olarak tanımlanabilen iyiliktir. Ayrıca, bireyin kendisi, hayatı ve etrafındaki insanlarla olan memnuniyetini de temsil eder (Bar-On, 2013: 92-117).

1.10.3. Cooper ve Sawaf Modeli

Cooper ve Sawaf'ın duygusal zeka modeli, zihinsel yeteneklerden başka bir şey içerdiği için karma modellerden biridir. Diğer bir deyişle, hem zihinsel yetenekler hem de zihinsel yetenekler altında sınıflandırılmayan diğer yetenekleri içerir (örneğin geleceği oluşturma). Dört temel unsur, duygusal okuryazarlık, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simyası içerir. Bu model duygusal zekanın dört köşe taşı modeli olarak ele alınmıştır. Modelin temel öğelerinin her birinin de dört alt unsuru vardır (Cooper ve Sawaf, 1997).

Duygusal okuryazarlık, kişinin kendi duygusal potansiyeli ve bu potansiyeli kullanma kabiliyeti hakkında farkındalık anlamına gelir. Bu, duyguların algılanmasını ve ifade edilmesini içerir. Dahası, ilk köşe taşının en önemli noktası dürüstlük, sosyal bağlantılar ve duygusal farkındalık oluşturmaktır.

Duygusal zindelik, bireyin özgünlüğünü, inanılabilirliğini ve direncini temsil eden Cooper ve Sawaf'ın ikinci köşe taşıdır. Ayrıca, bireyin hayatındaki çatışmaların dinlenmesinde ve yönetilmesinde yeteneklerin geliştirilmesini de temsil eder.

Duygusal derinlik, içsel hedefleri belirlemek ve manipülasyon olmaksızın başkalarını etkilemek anlamına gelir. Diğer bir deyişle, taahhüt ve dürüstlüğe sahip olmak üçüncü köşe taşının ana noktalarıdır.

Son olarak, duygusal simya, bir bireyin yaratıcılığını içerir. Bir başka deyişle, yaratıcılık ve bilişsel düşünmeyi geliştirmek için pozitif hedefler bulmak için

duygusal potansiyeli kullanma becerisidir. Problem çözme yetenekleri için duyguları kullanmak duygusal simyayı da temsil eder.

1.10.4. Goleman Modeli

Literatür üzerinde etkisi olan bir diğer model ise, Goleman'ın duygusal zeka modelidir. Bu model, hem zihinsel yetenekleri hem de diğer yetenekleri ifade ettiği için karma bir modeldir. Güngör'e göre Goleman modeli, zihinsel yetenek modelinden ilham almıştır. Goleman modelinde, kişisel yeterlilik ve sosyal yeterlilik olarak etiketlenen ve diğer yirmi beş duygusal yeterliliği de içeren iki başlık altında beş boyut bulunmaktadır (Goleman, 2005b).

Kişisel yeterlilik altında, kendi kendine yetme, öz-düzenleme ve içsel motivasyon olarak adlandırılan üç alan vardır. Öte yandan, sosyal yeterlilik konusu altında, iki boyut empati ve sosyal becerilerdir. Goleman'a göre, yirmi beş duygu vardır. Bu duygular beş alan üzerine inşa edilmiştir. Ayrıca, bu alanların hepsinde bireyin mükemmel olamayacağı gösterilmiştir. Bu beş alanla ilgili herkesin zayıf ve güçlü tarafları vardır. Ve bu duyguların üzerine inşa edilir.

Kendini düzenleme, kişinin duygularını kontrol etmeyi veya yeniden öz-farkındalık, herhangi bir zamanda kişinin duygularını bilmek ve bu duyguların diğer insanlara yönlendirmeyi, sonuçların dürtü üzerinde harekete geçmeden önce tahmin edilmesini içerir. Motivasyon, amaçlara ulaşmak için duygusal faktörler kullanmak, öğrenme sürecinden zevk almak ve engeller karşısında sabr etmek anlamına gelir. Öte yandan empati, diğerlerinin duygularını anlamak anlamına gelir. Son olarak, sosyal beceri alanı, ilişkileri yönetmeyi, başkalarına ilham vermeyi ve onları teşvik etmeyi temsil eder. (Goleman, 2005a).

İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL EMEK

2.1. Duygu Kavramı

Psikolojik literatürde, duygu kavramı çok sayıda araştırmacı tarafından incelenmiştir. Bazıları sadece tepkiler, bazıları da duyguları ifade etmektedir diye açıklamıştır. Ancak, 1980'lerden beri, araştırmacılar sinir sistemleri arasındaki etkileşimlerin sonucuna varmışlardır.(Ashkanasy, 2003: 9-54).

Bu bağlamda, duygu, hayatta kalmanın evrimsel gereksinimlerinden kaynaklanan doğuştan gelen ve uyarlanabilir alt-sistemlerin bir bütünleşmesi olarak görülebilir. Özetle, duygular, insanların zorluklarla başa çıkma becerilerini optimize eder ve onların karşılaştıkları olaylarda yer alan fırsatları değerlendirir.(Cote, 2014: 88-459).

Bir örnek vermek gerekirse, öfke, mutluluk ve utanç gibi temel duygularımız, koşullara göre hareket etmemize yardımcı olur. Örneğin, öfke, haksızlık durumunda üçüncü tarafa sinyal göndererek kendimizi istismar edilmekten kurtarmamıza yardımcı olur. Ayrıca, başkalarının gözünde itibarımızı yitirebileceğimiz korkusunu yaymak suretiyle, bizi tedirgin etme duygusunu ahlaksız bir şey yapmaktan alıkoyabiliriz. (Gross,1999: 590-599)

Erkekler her zaman duyguları kendi kaygılarının merkezi olarak algırlarlar. Bir şekilde, her türlü çabaya ve büyük insan girişimlerine katılırlar. Russell, Aristoteles, Kant, Bergson ve Dewey gibi tüm ünlü filozoflar, duyguların mizahından endişe duyuyorlardı. İnsan hayatı ekonomisindeki kökenleri, ifadeleri, etkileri ve koşulları hakkında hipotez kuramsallaştırılmıştır. (Lazarus, 1991). Ayrıca yazarlar, sanatçılar ve müzisyenler her zaman duygulara hitap etmeye ve izleyiciyi etkilemek, hareket ettirmek için sembolik iletişime başvurmakla karşı karşıya kalmıştır. (Plutchik, 1962: 14; Lazarus, 1991: 64).

Lazarus, duygularımızın hayatımızdaki önemli olaylarda merkezi bir rol oynadığını açıklıyor. (Lazarus, 1991). Dahası, duygular sosyal etkileşimlerde önemli bir rol oynar, insan vücudu ve beyindeki önemli düzenleyici ve faydacı işlevlere hizmet eder ve rasyonel karar verme ve algılamaya olanak tanımlanır (Damasio,1994).

Geçtiğimiz 100 yıl boyunca, bilim adamları ve psikologlar duygu kelimesi için çok sayıda tanım önermiştir. Psikoloji tarihinin en önemli yazarlarından biri olan William James (1890) duyguyu şöyle ifade etmiştir; heyecan verici bir olayın algılanmasını takip eden doğrudan bedensel değişimler ve bunun hislerimizde aynı değişimi göstermesidir (Weiss ve Cropanzano, 1996:3). Davranışçılık psikoloji akımının önderi olan John Watson’ a göre ise duygular; “ kalıtsal tepki kalıbı, bütün bedensel mekanizmalarda derin değişimler içerir, fakat bunlar özellikle iç dokularla ve organlarla ilgilidir” (Chang, 2011:10).

Duyguların doğası göz önüne alındığında, motivasyon etkiler, sözlü açıklama, öznel deneyim, fizyolojik tepki, davranışsal ifade ve sonuçlardan oluşan bileşenler dikkate alınmadır. Bahsi geçen bileşenler birbirleri ile uyumlu olabilir veya aralarında farklılıklar olabilir. Bazı araştırmacılar duyguların temelde fizyolojik ve biyolojik olduğunu, bazıları ise psikolojik olduğunu öne sürmüşlerdir. Çoğu araştırmacı sınırlı sayıda duygu olduğu konusunda hemfikirdir, ancak temel duyguların kesin sayısı ve niteliği hususu halen tartışılmaktadır. Bu tartışma en çok sosyal psikolojik ve biyolojik bakış açılarında görülmektedir (Stanley ve Burrows, 2001:4-6).

2.2. Duyguların İfade Edilmesi

Duygular etkili iletişimin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Duyguları ustaca iletme potansiyeli, sadece kavramaya çalışan kodlayıcı için değil, aynı zamanda, elde edilen bilgilerden anlam çıkarmaya yönelik büyük çaba sarf eden kod çözücü için de gereklidir. Duygusal ifadeler, kodlayıcının çevreye ilişkin değerlendirmesi hakkında bilgi aktarma araçlarıdır. Dış dünya algılarının yanı sıra davranışlarının ve hatta kişilikleri gibi diğerlerinin üzerindeki güç ve etki özelliklerinin amacı duygusal ifadelerle anlatılmaktadır. Toplumsal cinsiyet, iktidar, kültür, duygusal ifadelerin hem kodlanmasını hem de kod çözülmesini etkileyen etkileşimin sosyal yönleridir. Yüz ve vokal ifadeler ile jest ve duruş, duygu iletişiminin sözel olmayan yönleridir (Hess, 2001: 397).

Duygular, tepkilerin göstergeleri ve diğerleriyle iletişimde olan davranışların nedenleri olsa da, içsel duyguları her zaman doğrudan iletmez, aksine onları düzenler. İnsanlar kendi duygu durumlarını, bazen de sakin olmalarını sağlamak, bazen kendileri gibi hissetmediklerinde eğitim almak gibi amaçlarını iletirmek,

diğerlerinin duygularını etkilemek gibi, diğerlerinin yanı sıra, kendileri için de duygularını düzenlemektedir (Planalp, 1999: 32).

Duygular sürecinin düzenlenmesine yönelik bu ihtiyaç, işyerinde de gereklidir ve çalışanların müşterilere karşı duygularının sergilenmesine daha fazla önem verilmiştir. Çalışanların, örgütsel olarak istenen duyguları yakalayabilmeleri ve kurum içindeki olumlu duyguları yaymaları için standartlar olan görüntü kurallarına uygun hareket etmeleri ve bu olumlu duyguların müşterilere de yansımaları beklenmektedir. Öte yandan, çalışanlar, hissettikleri duyguları ve işverenleri tarafından belirlenen kurallar dizisini tamamlamak için bir çeşit çaba göstermelidirler. Bireyler bu tür çabalar kazandıklarında ve yüzlerini ve bedensel ifadelerini de içeren işyerinde örgütsel olarak kabul edilen duyguları sergilemek için duygularını yönetmeye çalışırken, duygusal emeğe yönelirler (Hochschild: 1983: 7).

2.3. Emek Kavramı

Emeğin Türk Dil Kurumu sözlüğündeki tanımı, kafa gücü ve bir işin yapılması için harcanan beden, ücretin karşılığı, yorucu özenli ve uzun çalışma, iktisadi açıdan ise belli bir ücret karşılığında beyin veya bedeni ile insanın üretim sürecine dâhil olması şeklindedir (TDK Sözlük, 2005:631). Bu tanımlara bakıldığında emek kavramını ücret kavramıyla birlikte anıldığı görülmektedir. Ücretin tanımı ise belirli bir işin yapılması karşılığında ya da belirli bir emek zamanı karşılığında sermayedar tarafından ödenen para tutarıdır (Marx, 2012:27). Bir başka deyişle emeğin fiyatı ücrettir denebilir. Emek kavramı eski zamanlarda beden gücünü daha çok anımsatırken son zamanlarda teknoloji ve hizmet sektöründeki gelişmelerle birlikte beyin gücünü daha çok etkilediği ve bunun da duygularla çok yakın ilişkide olduğu kanıtlanmıştır. Ayrıca emek için sonuçları itibarıyla ekonomik ve ticari bir değeri vardır denebilir.

Günümüzde emek kavramının tanımlanması için bir ölçüt olarak kullanılan bilgi, tarım ve sanayi devrimlerinin gerçekleştiği dönemler için bu kavram daha farklı çağrışımlara neden olmaktadır. Emek kavramının tanımı tarihin başlangıcından bu yana sadece geçim sıkıntısı ile sınırlandırılmışdır. Buna ek olarak günümüzde emek kavramına kültürel, sosyal ve psikolojik boyutlar da eklenmiştir. Modern dünyada maddi gereksinimlere ek olarak maddi olmayan gereksinimlere de zemin hazırlayan emek, sadece üretim süreciyle ilişkilendirilen bir olgu olmanın

yanı sıra sosyal bir boyut kazanmış, yaşamsal bir unsur haline gelmiştir. Buna göre modern emek algısı ile sanayi veya tarım devriminin emek algısının birebir aynı olmadığı ileri sürülebilir (Yüksel, 2014: 260).

2.4. Duygusal Emek Kavramı

İnsanlar duygular ile yaşar, günlük yaşamlarını bu şekilde sürdürürler. Bireyler duygularını evde bırakmazlar duyguların bireylerin davranışları ve tepkileri üzerinde muazzam bir etkisi vardır, ancak insanlar genellikle toplumsal normlarla tutarlı tepki göstermeyi tercih ederler ve gerçek duygularını gizlerler. Nedeni bazen çatışmaları yumuşatmak ve ya çatışmayı önlemek ve olumlu duygu durumunu devam ettirmek için anlamı kaydırmaktır (Hess ve Kramer 2002: 68).

Duygular aynı zamanda, çalışanların iş yerinde, “doğru” davranışları sergileyerek belirli bir hizmet kalitesi kriterlerini karşılamak için kurumun misyon ve kültürüyle tutarlı olması beklenen bir rol oynar. Organizasyonlar, çalışanlarının müşterileriyle iletişim kurarken neşeli ve dostane duygularını sergilemelerini bekler, böylece bu olumlu duygular müşterileri olumlu yönde etkilemektedir (Chen, 2012: 826). Bu düzenleme ve duyguların yönetimi, karşılığında duygusal emek denilen meta haline gelir.

Duygusal emek kavramı birçok araştırmaya konu olmuştur (Hochschild, 1983; Brotheridge ve Grandey, 2002; Grandey, 2000; Öz, 2007; Özgen, 2010) ve duygusal emek ile ilgili araştırmalar, çalışanların duygularını nasıl yöneteceklerini açıklamaya çalışmaktadır.

Bununla birlikte, bu kavram bilinç ve öz kontrol hakkında daha fazladır. Duygusal emeğin, duyguları azaltılabilecek bir şekilde tanımlama, anlama, kullanma ve yönetme yeteneği olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, duyguları tespit etme ve anlama becerisi, etkili bir şekilde iletişim kurma, zorluklarla karşılaşma ve olası çatışmaları önleme yolları yaratmaya ve geliştirmeye olanak tanır. Bu arada, duyguları kullanma ve yönetme becerisi, günlük hayatın farklı yönlerini, davranış ve başkalarıyla etkileşim gibi etkileyen bir yöntemdir.

Hochschild, 1983'te edebiyatta duygusal emek kavramını öneren ilk kişi olmuştur ve önerisinden bu yana farklı yaklaşımlar geliştirilmiştir. 1993 yılında Ashforth ve Humphrey ve 1996 yılında Morris ve Feldman, duygusal emek yaklaşımları geliştiren ilk isimler arasındadır. Grandey, 2000 yılında duygusal

emeğe dair fikir sunan önemli bir isimdir. Bu yaklaşımları resmetmek ve bu kavramın kuramsal çerçevesini anlamak ve Hochschild, Ashforth ve Humphrey, Morris ve Feldman ve Grandey'in literatüre olan katkısı aşağıdaki gibi tanımlanmıştır.

2.5. Duygusal Emek Yaklaşımlar

2.5.1. Hoschild Yaklaşımı

Duygusal Emek terimi, ilk kez “The Managed Heart” adlı kitabında sosyolog Arlie Russell Hochschild'in (1983) temel işleyişi ile tanıtıldı. Duygusal emek kavramı “ilk kez halka açık gözle görülür bir yüz ve vücut görüntüsü yaratmak için hislerin yönetimi ”olarak tanımlandı. Ücret ve dolayısıyla değişim değeri vardır ve bu terim, o zamandan beri bir kavram oluşturmak ve yapıyı geliştirmek için çaba harcayan birçok araştırmacının ilgisini çekmiştir. (Hochschild, 1983: 7)

Bu tanıma göre, duyguların yönetimi çaba gerektirir. Diğer bir deyişle, çalışanlar müşterilere karşı ifade eder ve çalışanlar ve müşteriler arasındaki karşılıklı etkilerin değişmesi, bireylerin örgütsel hedeflere ulaşmaları için bir yöntemdir.

Duyguların herhangi bir eylemden önce süreci kapsadığını ve her kişinin bu eylemleri yönetme gücüne sahip bir duygu kuralını tanımladığını ileri sürer. Bireyler, kültürleri ve farklı rolleri olarak, belirli bir duygu kuralına adapte olurlar ve onları, hissettikleri ve hissetmesi gereken şey arasındaki davranışlarını düzenlemeye zorlarlar. (Hochschild, 1983: 56).

İki tür duygusal kontrol vardır. Hissedilen duyguların ve derin oyunculuk. Hissedilen duygular değiştirilmeden düzeltilmiş bir davranış sergilemesi olan yüzeysel hareket ve derin oyunculuk doğru duygu ifadesini uyandırmak için hatıraları veya düşünceleri hatırlayarak içsel duyguları değiştirmek olarak tanımlanmıştır (Morris ve Feldman: 1996: 990).

Hochschild duygusal emeğe tabi olan altı meslek grubunun olduğunu iddia etmiştir. Bunlara serbest meslek grubu (doktorlar, avukatlar), yöneticiler ve satış görevlileri, evde çalışan özel çalışanlar (bebek bakıcısı) ve ev dışında çalışan özel çalışanlar (garsonlar) dahildir. Bu kategorilerin hiçbirine uymayan diğer mesleklerde duygusal emeğe ihtiyaç duyulmayacağı fikrini ireli sürmüştür. Hochschild'in bu eleştirilere, meslek kategorizasyonunun duygusal emeğin kapsamını belirlemek için

bir başlangıç noktası olarak görülmesi gerektiğini söyleyerek yanıt verdiği belirtilmektedir. Öz (2007: 6)

Hochschild (1983) aynı zamanda duygusal emeğin olası sonuçlarını ortaya çıkarmak için araştırmalar yaptı. Uçuş görevlileri ve boxoffice çalışanları üzerindeki çalışmasının bulguları, çalışanların duygularının örgütsel olarak talep edilen duygu ekranlarıyla çelişmesi durumunda, bu durumun psikolojik olarak duygusal uyumsuzluğa yol açtığını göstermiştir.

2.5.2. Ashforth ve Humphery Yaklaşımı

Duygusal emek “hizmet sunumları sırasında hizmet ajanları tarafından beklenen duyguların gösterilmesi” olarak açıklanmaktadır. Bu görüş Hochschild (1983) yaklaşımından biraz farklıdır. Bu perspektifte duygusal emek, Hochschild'in “duygu kuralları” olarak adlandırılan duyguların yönetiminden ziyade görülebilen bir davranış olarak tanımlanır. Müşterilerin iyi hizmet değerlendirmelerinin çalışanların davranışlarına dayandığından, davranışları oluşturan duygular yerine gözlemlenebilir tutum ve davranışlara odaklanmayı tercih ederler. (Ashforth ve Humphrey'in 1993: 88)

Davranış kurallarına göre davranışları yerine getirme çabasının, her iki iş gereksinimine alışkın olarak duyguları yönetmek zorunda kalmadan ve zaman içinde doğanın tekrarlanmasına neden olmadan tepkiler alışkanlıklara dönüştürebilir. Bu nedenle, yüzey veya derin oyunculuk için duygusal emeğin bir çabası bile olmayabilir. (Ashforth and Humphrey 1993: 90)

Ayrıca, gerçek oyunculuk dedikleri üçüncü bir duygusal ekran eklediler. Bazen çalışanlar davranış kurallarına uygun davranışlarını yerine getirmek zorunda kalmadan doğal olarak hissettikleri gibi davranırlar. Harekete geçmeden kendiliğinden deneyimler ifade ederler. (Zapf, 2002: 243).

Ayrıca, bir bireyin daha çok görüntülenme kuralları ile özdeşleştiğini, duygusal uyumsuzluğu veya kendi kendine yabancılaşmayı ne kadar az yaşayacağını iddia etmişlerdir. Bireyler kendilerini sosyal grupların bir parçası olarak algırlar ve bu sosyal grupların özelliklerini kendi başlarına tanımlarlar. Bu nedenle, bu rol beklentilerini içselleştirebilen bir kişi, örgütsel gösterge kurallarıyla ilişkili olumsuz sonuçlara daha az maruz kalacaktır (Öz, 2007: 9).

Görev etkinliği ve hizmet performansı, kavramsallaştırılmasında duygusal emeğin işlevleriyle ilgili konulardır. Duygusal emek, iki ucu keskin bir kılıçtır. Bu, etkileşimi ve önkoşulları düzenleyerek görev performansını kolaylaştırabilir kişilerarası problemler, ya da yerine getirilemeyen iyi hizmet beklentilerini ön plana çıkararak performansa zarar verebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 107).

2.5.3. Moris ve Feldman Yaklaşımı

Duygusal emek kavramı çok sayıda araştırmacıyı teşvik etti. Morris ve Feldman (1996) tarafından yapılan araştırma başka bir bakış açısıyla duygusal emek konusu araştırılmıştır. Duygusal emeğin önceliklerini ve sonuçlarını inceleyen ilk kişiler onlardı. Öncelikleri ve sonuçları araştırmak, duygusal emeğin nicel yapısını vurgulamıştır.

Morris ve Feldman duygusal emeği "hizmet işlemleri sırasında örgütsel olarak arzu edilen duyguları ifade etme eylemi" olarak tanımlamışlardır (Morris ve Feldman, 1996: 987). Hochschild'in iki boyutlu duygusal emek yaklaşımı, Ashforth ve Humphrey'nin üç boyutlu duygusal emek yaklaşımının aksine, dört duygusal emeğin dört boyutunu önerdiler. Morris ve Feldman duygusal emeğin dört boyutunu (a) uygun duygusal hareketin sıklığı, (b) gerekli sergileme kurallarına dikkat etme, (c) duyguların çeşitliliği gösterilmeli, (d) duygusal uyumsuzluk tercih edilen duyguların yansması olarak incelediler (Morris ve Feldman, 1996: 987).

Duygusal performansın sıklığı, duygusal emeği belirleyen temel unsurdur. Diğer taraftan, sıklık, kontrol seviyesini tanımlamak ve duygusal emeği göstermek için tek başına yeterli değildir. Bu nedenle, diğer üç hususu da duygusal emeği yönetmek için dikkate almak gerekmektedir. İşyerinde uygulanan kuralları göstererek, çalışanlar daha fazla zihinsel ve fiziksel çaba gösterebilirler. Bu durumda, duygusal emek yeni bir seviyeye ulaşır. Morris ve Feldman (1996), duygusal emeğin süresini ve yoğunluğunu daha iyi açıklayabilmek için, daha doğru bir şekilde duygusal emeğin değerlendirilmesine katkıda bulunan kurallar boyutunu göstermeye özen göstermenin iki bileşeni olarak ortaya koymuşlardır (Morris ve Feldman, 1996: 989-990).

Duygu çeşitliliğinin önemini vurgulamak üçüncü boyuttur. Durum ve görevlere göre çalışanlar farklı duygular ifade eder ve bu durum göreve göre değişebilir. Çalışanların farklı durumlarda duruma göre müşterilere karşı farklı

tepkiler vermesi gerekiyor. Her yeni durum yeni emek gerektiriyor ve böylece çalışanların daha çok psikolojik ve fiziksel girişimi kaçınılmaz hale geliyor. Duygusal emeğin duygusal uyumsuzluk boyutu, duygusal emeğin son boyutudur. Duygusal uyumsuzluk 1989'da Middleton tarafından "aslında norm olarak kabul edilene kıyasla tutulan duygudaki bir fark" olarak tanımlandı (Middleton, 1989: 199). Bu çatışma, çalışanın gerçek duyguları ile işyerinde ifade edilmesi gereken duyguların aynı olmadığı durumlarda ortaya çıkarmıştır.

Ayrıca, Morris ve Feldman, Hochschild'in görüşündeki duygusal emeğin çabaya ve duygusal ifadeye ihtiyaç duyduğu inancına geldiğinde haklı olduğunu kabul ettiler. Morris ve Feldmanın "yüzey oyunculuk" ve "derin oyunculuk" terimlerini atladıklarından bahsetmek de yararlı olabilir. Ayrıca, dört boyutlu modellerinde "yüzey oyunculuk" ve "derin oyunculuk" terimlerinin kaldırılması, modellerinin çalışanların özgür iradeye sahip oldukları bir model olarak görülmesi olabilir. Bu bağlamda bu algı, çalışanların hem iç hem de dış çevredeki duyguları ifade etmelerine yardımcı olur.

2.5.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey (2000)'e göre kurumun amaçları için hem davranışların hem de duyguların düzenlenmesi sürecidir duygusal emek. Duygusal emek, duyguları ifade etmek için bastırılmış duyguları abartmayı veya taklit etmeyi içerebilir.(Grandey, 2000). Grandeyin geliştirdiği bu model, ilk üç yöntemin tüm özelliklerine bütünsel bir yaklaşım getirmekte ve duygusal emek kavramını çok çeşitli açılardan ifade etmektedir (Savaş, 2012, s.57). Grandeye göre duygusal emek kavramı daha önce geliştirilen yöntemlerle tam olarak açıklanamaz. Duygusal emek kavramını inceleyen araştırmacılar bu kavram üzerinde farklı görüşlere sahiptir. Grandey'e göre duygusal emek, ancak gelişmiş yöntemleri sentezleyerek kavramsallaştırılabilir (Oral ve Köse, 2011, s.466). Grandey modelinin iki işlevi vardır. Daha önceki yaklaşımları bütünleyip birleştirici bir niteliğe sahip olması birinci özelliğidir. İkinci özelliği de duygu düzenlemesi kavramının modele dâhil edilmiş olmasıdır (Köksel, 2009: 13).

Grandey'in (2000) duygusal emek teorisi, daha önceki çalışmaların bütünleyici bir perspektifidir. Burada, " yönetmelik düzenleme teorisini " yönlendirici bir başlangıç noktası olarak ele alır ve duygusal emeyin işlevlerini anlamak için kişisel

farklılıklar ve örgütsel unsurları içerir ve her iki duyguyu düzenleme süreci olarak tanımlar. (Grandey, 2000: 97).

Duygusal düzenleme teorisi, “bireylerin sahip oldukları duyguları, onlara sahip olduklarında ve bu duyguları nasıl deneyimlediklerini, ifade ettiklerini” etkileyen süreçler olarak tanımlanır. Bu bakış açısıyla, duyguların otomatik veya yakın bir şekilde ortaya çıkması yerine, bireylerin sadece belirli bir durumda ne tür duygular yaşayacaklarını öngördükleri ve bu duyguyu değiştirecekleri değil, aynı zamanda bunu yaşarken de düzenleyebilecekleri vurgulanmaktadır. Bu teoride, çevreden gelen uyarılar bir girdi olarak kabul edilir ve bireylerin bu durumlara duygularla nasıl karşılık verdikleri, bir çıktı olarak kabul edilir. Bu yaklaşım aynı zamanda uzun süreli uyarılma veya baskılama gibi uzun vadede tükenmişlik ve stres gibi zararlı sonuçlara yol açabileceğinden, duygu düzenleme sürecinde fizyolojik uyarılmanın etkisini ele alır. (Öz, 2007: 16).

Duygu regülasyonu, öncül odaklı ve tepki odaklı olarak gerçekleşir ve derin etkili ve yüzeysel davranışa benzer. Önceden odaklanmış duygusal düzenlemede birey, durumun kısmen değişmesini veya duyguyu oluşturan durumun anlaşılmasını sağlar. Birey, durum seçimi, durum değişikliği, dikkat dağıtımı ve bilişsel değişim yoluyla bunu gerçekleştirir (Gross, 1998: 282).

Durum seçim sürecinde bireyler, istenmeyen deneyimlere ve daha önceki deneyimlerle öğrenilen olumsuz duygusal deneyimlere götürecek durumlardan kaçınmayı tercih ederler. Örneğin, tüm günü bir otobüste grupla geçiren bir tur rehberi, gruptaki müşterilerle akşamları otelin restoranlarında yemek yemeyi tercih edebilir (Öz, 2007: 18).

Durum değişikliği sürecinde bireyler, duygusal etkilerini değiştirmek için koşulları düzeltmeye çalışırlar. Örneğin, tur rehberi, kendisine ve grubun genel atmosferine rahatsızlık veren belirli bir müşteriyle zor bir zaman geçiriyorsa, kendileriyle bir mesafe tutmaya çalışabilir ve onlarla doğrudan ilgilenmekten kaçınabilir. (Özgen, 2010: 28).

Dikkat dağıtımı sürecinde bireyler, olası olumsuz duygulardan uzak durmak için belirli durumlarda duyguları çağrıştıran iyiye düşünürler. Son derece can sıkıcı bir müşteriye hizmet verirken takip eden iş günü akşamı katılacağı doğum günü

partisini düşünen bir çalışanı neşelendirecek ve daha iyi bir ruh halinde çalışacaktır (Grandey, 2000: 99).

Son öncül odaklı yöntem, kişinin mevcut durumu değerlendirdiği bilişsel değişimdir, bu yüzden duygusal etki azalır. Duygu, bir duruma ya da olaya karşılık olarak bir duygudur, bu yüzden durum ya da olay değişmişse, aşağıdaki duyguda bir değişiklik olacaktır (Lazarus, 1991: 830). Örneğin Hochschild, (1983: 111) uçuş görevlilerinin eğitim alması halinde, yolcuları çocukluktaki davranışlarına kızmamak ve onlara karşı toleransı genişletmek için çocuk olarak yeniden eğitmeyi öğrettiklerini açıklamıştır.

Yanıt odaklı duygusal düzenlemede, birey, duygusal bir tepkiye doğru eğiminden farklı bir manipülasyon duygusu ile hareket eder veya yüzey oyunculuğuna benzeyebilen ifadeyi tamamen sahte kılar. Konukseverlik sektöründe neredeyse tüm diğer hizmet sektörlerinde gülümseyen, bu tür düzenlemelerin bir örneği olarak görülebilir. (Gross, 1998: 285; Grandey: 2000: 99).

2.6. Duygusal Emek Davranışları (Stratejileri)

2.6.1. Yüzeysel Davranış

Yüzeysel davranış (SA), içsel duygusal durumu değiştirmeden gösterge kurallarıyla uyumlu bir duygu iletilisidir. Bir çalışan, müşterinin ne kadar saldırgan olursa olsun, iyi bir ruh halini sürdürmeye ve öfkeyi maskeleymeye çalışmaktadır. (Hochschild, 1983: 37).

Yüzeydeki davranış, görüntülenen duygu veya dış görünüşe odaklanır ve iki şekilde ortaya çıkabilir: hissedilen duyguların bastırılması ve gerçekte hissedilmeyen duyguların yayılması. Sürpriz bir şekilde davranırken, çalışanlar içsel olarak hissedilmeyen duyguları taklit eder. Bunu, örgütsel olarak zorunlu duygular sergilerken yüz mimikleri, el veya kafa hareketleri veya ses tonu gibi gözlenebilir davranışlarını ayarlayarak yaparlar (Chu ve Murrman, 2006: 1182).

Bazen duygusal gösterim kuralları, bireylerin duygularıyla uyumlu veya belki de çelişkili değildir. Bu durumda, gözlemlenebilir duygusal gösterilerini, sinirlilik, mutsuzluk, bitkinlik, hoşnutsuzluk, çaresizlik ve sevinç gibi uygun ifadeleri taklit etme gibi kendi duygularını bastırmak suretiyle ayarlamalıdır (Lam ve Chen: 2012: 5). Örneğin, çağrı merkezi santral operatörleri, süpervizörlerinden bir uyarı

almamak için belirli bir müşteri tarafından ne kadar tahribatsız olursa olsun, güler yüzle konuşmaya devam ederler.

İşe özel duygular sergilemenin gerekliliği çalışanların yüzey hareketine zorlanmasını gerektirmektedir, bu gerekliliğin ardındaki sebeplerden biri de işlerini sürdürmek ve olumsuz müşteri hizmetleri sonuçlarından veya olumsuz durumlardan kaçınmaktır. Yüzlerce oyunculukta çalışanlar, müşterilerinin ne hissettiğini anlamaya çalışmaz, sadece karşılaşmayı kendi çıkarları için paylaşırlar. Ancak, çalışanlar sürekli olarak yüzey hareketi uyguladıklarında, kendilerini mesleklerinden uzaklaştırabilecekleri bir şekilde, kendilerini müşterilerinden uzak tutmaları daha olasıdır. (Kim, 2008: 160).

Yüzey davranış, çalışanların psikolojik sağlığına, fizyolojik iyi oluşuna ve iş tatminine zarar verecek şekilde sistematik olarak tanınır. (Cheung and Tang, 2010: 325) Sürekli yüzey oyunculluğu, içsel duygular ile duygusal uyumsuzluk olarak adlandırılan duygular arasında bir farklılık yaratır ve sırayla düşük iş doyumu seviyelerine yol açabilir. (Morris and Feldman, 1996: 987). Hochschild (1983: 131) tarafından yapılan bir çalışmada, sürekli sahte bir çaba, şiddetli baş ağrıları ve çalışanların devamsızlığı ile sonuçlanmıştır.

2.6.2. Derinlemesine Davranış

Derinlemesine davranış, bir kişinin gerçekte göstermek istediği duyguları deneyimlemek ya da hissetmek için çaba harcıyor. Bunu yapabilmek için, çalışanlar müşterilerin gözüyle empatik yaklaşmaya ve müşterilerin zor durumlarıyla ilgilenmeye çalıştıkları gözlerini incelemeye çalışmaktadır. (Shani ve diğ. , 2014: 151) Duygular, benzer durumlarda duygusal süreçleri eşleştirerek diğer kişinin duygularını anlamaya çalışmanın bir sonucu olarak aktif olarak uyarılır, bastırılır veya şekillendirilir. Eğitimini geçmiş deneyimlerin yanı sıra kullanabilirler. Bu hem dışa yönelik davranış hem de içsel duyguların ayarlandığı zamandır.

Derinlemesine davranış ve yüzey davranış arasındaki fark, sadece yüzeydeki davranışların düzenlenmesidir, diğer yandan derin etkili duygularda davranışlarla birlikte düzenlenir (Johnson, 2007: 3)

Derinlemesine davranış, doğru duygusal ifadeyi teşvik etmek için düşünceleri, hatıraları veya görüntüleri sürekli olarak hatırlatır. Örneğin, kızgın bir müşterinin uçuşunun iptal edildiğini söyledikten sonra bağırdığı bir havayolu çalışanı, müşteriye

ilk kez anlamak için kişisel olarak deneyimlediği aynı durum hakkında bilgi verebilir ve ardından geri çekilmek yerine duyguları buna göre gösterir. (Hochschild, 1983: 38).

Daha fazla empatik düşünen bireyler, koşullara uygun olan duygu ve tepkileri üretmek için derin eylemden yararlanırlar (Chu ve diğerleri, 2012: 908). Eğer çalışanlar derin bir rol oynamayı başarırlarsa, daha gerçekçi olurlar ve performanslarıyla içsel olarak ödüllendirilirler. Derin oyunculuk, çalışanlara güçlü bir başarı ve profesyonel etkinlik duygusu kazandırır (Kim, 2008:154). Sonuç olarak, derin oyunculuk, bireyler için olumlu iş çıktısı sağlar; çünkü bu, sabit yüzey oyuncululuğunun duygusal tükenme miktarını azaltır ve kişisel tatmin duygusunu artırır ve iş tatmini sağlar.

Eğer yüzey davranış, müşterilerinin samimi karşılıklı ilişkilere dair beklentilerini karşılamak için çok yüzeysel görünürse, derin bir harekete geçmek gerekebilir (Zapf, 2002: 244).

2.6.3. Samimi Davranış

Hochschild'in (1983) duygusal emek tanımına göre çalışanlar örgüt beklentilerini karşılamak için derinlemesine ve yüzeysel davranış tiplerinden birini seçmelidirler. Lakin bazı durumlarda çalışanların duyguları örgütün beklentileri ile doğal olarak uyumlu olabilmektedir. Mesela bir anaokulu öğretmeni çocukları çok sevdiğinden bakmakla ve eğitmekle sorumlu olduğu küçük yaştaki çocuklara karşı sabırlı, sevecen ve şefkatli bir tavır sergilemektedir. Bu duyguları onun kendi duyguları olarak içtenlikle hissedebildiğinden, bu duygu tipinin de samimi davranış olarak adlandırılması gerekmektedir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94).

Samimi davranış biçiminde çalışan müşteriye karşı duygularını olduğu gibi sergilemekte ve doğal davranmaktadır. (Duran ve Gümüş, 2013, s.237). Davranışın bu türünde, çalışan yüzeysel ve derinden rol yapma boyutundan farklı olarak, içinden geldiği gibi davranmakta ve hissettiği duyguları dışarıya yansıtmaktadır. Çalışma hayatında her zaman bireylerin gerçekte hissettiği duygularla sergilemek zorunda olduğu duygular birbirinden farklı olmamaktadır. Bazı durumlarda ise çalışan bireyden beklenen duygularla bireyin hissettiği ve yansıttığı duygular aynı olabilmektedir. Bu durumda bireyin yansıttığı duygular gerçek kendi duyguları olduğundan, yüzeysel ve derinden rol yapma gereği duymamaktadır. Yani birey

kendinden beklenen duyguları sergileme gibi bir çaba içine girmemekte ve maskeleye ihtiyacı duymamaktadır. Örneğin, her gün daha da kötüye giden bir hasta doktorunun hastası için üzülmeye ve hastasını iyileşeceği yönünde teselli etmesi doktorun gerçek duygularını yansıtmaktadır (Bağcı ve Bursalı, 2015: 75).

2.7. Duygusal Emeği Etkileyen Faktörler

2.7.1. Bireysel Faktörler

2.7.1.1. Cinsiyet

Hochschild (1989) ayrıca kadınların yalnızca işte değil evde de duygularını yönetme konusunda daha fazla çaba göstereceğini düşünüyor. Ayrıca kadınların, neşeli davranış göstermesi hizmetinde tahriş ve saldırganlık yönetimi görevi ile karakterize olma ihtimalinin daha yüksek olduğunu öne sürmüştür. İnsanlara geldiğinde, farklı tiplerdeki kuralları ihlal edenlere karşı toplumsal olarak görevlendirilmiş toplumsal görev, belirsizlik ve korkuyu yönetme özel görevini yaratır. (Hochschild, 1989: 163).

Cinsiyet kişilerin toplumdaki rollerini belirlediği öğelerden birisi olarak ele alınmaktadır. Erkeklerin ve kadınların davranışlarıyla ilgili toplumsal beklentiler, bireylerin küçük yaşlarından itibaren cinsiyet temeline dayalı bir farklılaşmayla yetiştirilmesine sebep olur. Bu durum ise kadın ve erkeklerde duygu yönetimi ve duyguların gösterimi ile ilgili belirgin farklılıklara neden olur. Örnek olarak çoğu kültür, kadınların öfke gösterimlerini bastırmaları gerektiğini öngörürken üzüntü, mutluluk ve korku gibi duygularını göstermelerini normal karşılamaktadır. Erkekler içinse öfke gösterimleri normal kabul edilmekte, hatta onları daha da güçlü kılan ya da statülerini sağlamlaştıran bir araca dahi dönüşebilmektedir (Solmuş 2004).

2.7.1.2. Yaş

İnsanlar, uygun duygusal ifadeleri yaşlandıkça çeşitli sosyal ortamlarda sergilemeyi öğrenirler. Başka bir deyişle, yaşlı çalışanlar geçmiş uygulamalarına kaynaklanmış olan iddia edilen örgütlenmeleri kendiliğinden ortaya koyabilirler (Cheung ve Tang, 2010: 336). Bireyler yaşlandıkça, duygularını düzenlerken daha fazla kaynak yerleştirmeye ve duygusal görevlere daha fazla bilişsel kaynak paylaşmaya eğilimlidirler.

Araştırmalar, genç çalışanlarla yaşlıların karşılaştırıldığında, yaşlıların daha önceden hissedilen duygu temelli stratejiler kullanarak duygularını düzenlemede ve kontrol etmede daha iyi olduğunu ortaya koymaktadır. (Gross ve arkadaşları, 1997: 590). Bireyler, sağlıklı duygu düzenleme stratejilerinin olgunlaştıkça kullanılmasını ve öz değerlendirme gibi yaşam boyu deneyimlerini toplayarak ve baskılama gibi zarar verici duygu düzenleme stratejilerinin kullanılmasını önleyerek daha iyi bir şekilde yetkin hale gelebilirler. (John and Gross, 2004: 1324).

2.7.1.3. Empati

Empati zihinsel durumları, inançları, başkalarının isteklerini ve hepsinden önemlisi duygularını tanımak ve kavramak için gerekli becerilere sahip olmaktır. Empati, diğer insanların endişelerinin farkındadır ve bu duygular onlara yardımcı olmak için güçlü bir istek başlatır. Sadece başkalarının duygularına uygun duyguları deneyimlemeye çalışmakla kalmaz, aynı zamanda diğer insanların akıllarında ne hissettiklerini veya o kişi ile benlik arasındaki sınırları dışarda tutarak hissettiklerini fark etmektedir. (Ickes ve arkadaşları, 2000 : 95).

Empati becerileri çoğu insanda doğal olarak bulunur. Özel derslere veya kişisel gelişim kurslarına gitmeye gerek yoktur. Genellikle başkalarının gözünden bakabilme veya başkalarının davranışlarını veya duygularını kendi içinde deneyimleme becerisi olarak tanımlanır. İnsanlar başkalarının ne düşündüklerini ve hissettiklerini bildiğinde, faaliyetlerini buna göre düzenlerler, bu da insanlar arasındaki iletişimde avantajlı ve elzemdir. Tıpkı diğerleri gibi yetenek, empati kurma derecesi insanlar arasında farklılık gösterir. Empati hem iç hem de dışsal duygu yönetimini kapsadığından, yüksek düzeyde empatik bir endişeye sahip bireyler, diğer bireylerin duygularını anlayabilme kabiliyeti duygusal emeğin aşırı yüklenmesini azaltmanın güçlü bir yoludur. Empati kurmanın duygusal uygunsuzluk olasılığını azaltmaya yardımcı olması muhtemeldir çünkü bu yetersizlik duygusal tükenme gibi zarar verici sonuçlara yol açabilir (Hodges ve Klein, 2001: 437).

2.7.1.4. Duygulanım

Bireylerin yaşadığı olaylar karşısında bireyin o anki ruh haliyle verdiği tepki olarak ifade edilmektedir (Morris, Feldman, 1996: 1000).Duygulanım olumlu ve olumsuz olmak üzere iki türdür. Olumlu duygulanım sergileyen bireyler neşeli, istekli, atik, enerjik gibi duygular sergileyen bireyler olarak tanımlanmaktadır.

Olumsuz duygulanım sergileyen bireyler ise tikslenme, kaygı, bıkkınlık, nefret gibi duygular sergileyen bireyler olarak tanımlanmaktadır (Watson ve Tellegen, 1988: 255).

Duygusal emek ile ilgili yapılan çalışmalarda, olumlu duygulanım düzeyleri yüksek olan bireylerden herhangi bir duygu gösterimi talep edildiğinde rol yapma gereksinimi duymaksızın müşterileriyle iletişime geçebilmektedirler. Aynı zamanda olumsuz duygulanım düzeyleri yüksek olan çalışanlar kendilerinden herhangi bir duygu gösterimi talep edildiğinde, bu duyguyu sergilemek için çok fazla rol yapmaya gereksinimi duymaktadır. (Schaubroeck ve Jones, 2000: 167-168).

Duygulanım ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik çalışmalarda araştırmacılar, olumlu ve olumsuz duygulanıma sahip olmanın duygusal emek açısından öneminin yüksek olduğunu kabul etmişlerdir. Duygulanım ve duygusal emek arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların sonucunda bu iki değişken arasında anlamlı ilişkilerin olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. (Morris ve Feldman, 1996: 1000, Grandey, 2004: 5, Gosserand, 2003: 73 – 74).

2.7.1.5. Duygusal Zeka

Salovey ve Mayer(1990:190) duygusal zekayı “kişinin kendi duygularını ve başkalarının duygularını ve duygularını izleme, aralarında ayırmacılık yapma ve bu bilgiyi bir kişinin düşünce ve eylemlerini yönlendirmek için kullanma yeteneğini içeren sosyal zekanın alt kümesi” olarak tanımlamışlardır.

Fiziksel uygunluk, fiziksel emeğin vazgeçilmez unsuru olduğundan, duygusal zeka da duygusal emeğin vazgeçilmezidir ve hizmet odaklı pozisyonlarda istihdam edilenlerin, duygusal emek becerilerini işlerini daha iyi gerçekleştirmek için kullanmaları gerekir. Duygusal emek yeteneğine sahip bir çalışan, belirli bir durumda kendisinden ya da kişiden ne yönde etkilendiğini, neyin değil, kişilerarası bir etkileşimde neyin kabul edilebilir olduğunu bilir. (Mastracci et al., 2010: 125).

2.7.2. Örgütsel Faktörler

2.7.2.1. Otonomi

Hackman ve Oldham, (1975: 162) özerkliği, işin faaliyetlerini planlamak ve işe koyulmasında kullanılacak stratejileri oluşturmak için çalışanın elde edebileceği kayda değer miktarda özgürlük, enlem ve bağımsızlık sağladığı ölçüde özerkliği

tanımlamaktadır. Çalışanlara özerklik ve özgürlük verildiğinde işlerinde belirli bir durumda neyin yapılması gerektiğine karar vermek, bu onların çeşitli çelişkili iş taleplerini daha mükemmel bir şekilde yanıtlamalarına izin vermelidir. (Thompson and Prottas, 2006: 101). Eğer duygusal emeğe özerklik uygulanırsa, duygusal özerkliğin bireyler tarafından yönetilmediği, ancak organizasyon tarafından yönetildiği açıktır. Bir hizmet acentesinin bir karşılaşmaya yanıt olarak duygusal emeğinin türü ve kapsamı, hizmet acentesinin duygusal özerkliğinden etkilenir.

Duygu düzenleme süreci strese neden olur ve iş özerkliği bu stresin seviyesini azaltır. Öte yandan, çalışanlarının duygusal özerkliğini en aza indiren kurumlar olumsuz sonuçlarla uğraşmak zorunda kalabilirler(Grandey: 2000, 107). Morris ve Feldman, (1996: 999) iş özerkliğinin iş tatmini ile pozitif ilişkili olduğunu ve duygusal uyumsuzluk ve duygusal tükenme ile negatif ilişkili olduğunu bulmuştur. Wharton(1999: 173), çok az özerkliğin bile, çalışanlara duygusal emeğin en belirsizleştirici yönleriyle başa çıkma gücü sağladığını ve duygusal işçilerin tatmin edici olmayanlardan daha fazla etkilenmesine neden olduğunu buldu. Nunan ve Knox'a (2005: 73), göre, eğer fast-food zinciri çalışanlarında olduğu gibi iş rolünün yüksek derecede betimlendiği duygusal özerklik düşükse, yüzeysel eylem biçiminde duygusal emeğin ortaya çıkması muhtemeldir. Duygusal özerklik daha yüksek olduğunda, çalışanın daha derin oyunculuğu kullanabilmesidir.

2.7.2.2. Sosyal Destek

Duygusal cevaplarımız çalışma ortamında şekilleniyor; Bir çalışma ortamı, çalışanların birbirleriyle nasıl etkileşim kurduklarını ve olumlu ya da olumsuz duygusal durumlarını geliştirmelerini ve buna göre cevap vermelerini doğrudan etkilemektedir. Meslektaşların, amirlerin ve yöneticilerin desteği olumlu bir çalışma ortamı oluşturmalıdır. Olumlu ve destekleyici kişilerarası ilişkilerin varlığı, çalışanların hizmet ortamlarında gerekli olan hissedilen duyguları çok daha kolay bir şekilde göstermelerini sağlar. Sonuç olarak, sosyal çevre hakkında olumlu hissetmek, daha az duygusal emek yüküne yol açabilir ve sosyal destek, bireylerin stresle daha etkin başa çıkmalarına yardımcı olabilir. Çalışmalar, çalışanların destekleyici bir ortamda çalıştıklarını hissettiklerinde, iş tatmini, daha az ciro hedefleri ve daha az stres yaşadıklarını ve ekip olarak performanslarının daha iyi değiştiğini göstermektedir (Cropanzano, 1997: 163; Eisenberger, 1997: 815).

Çünkü sosyal ortamdaki insanlar stresli olayların zarar verici etkilerinden bir kalkan sağlar. Bireyler başa çıkma yeteneklerini sıkılaştıran çok sayıda talep ile karşı karşıya kaldıklarında, çaresizlik duyguları ve kendine güven eksikliği tarafından bastırılmamak için yakın tanıdıkların desteğine ihtiyaç duymaktadırlar (Cohen and Willis, 1985: 312). Abraham, (1998: 234) yüksek düzeyde bir sosyal desteğe sahip olan sosyal bireylerin, duygusal uyumsuzluğun iş tatmini üzerindeki olumsuz etkilerinin, düşük sosyal destek alanlara göre daha az olduğunu bulmuştur.

Sosyal destek kavramını incelemek için farklı bir yaklaşım sosyal değişim teorisi içinde olacaktır. Bir kişi diğer insanlara elverişli yollarla adım attığı zaman, konuşulmasa bile geleceğe borçlu olduğunu hisseder. Dolayısıyla bu teoriye göre, bir insanın başkalarına karşı davranışları, bir karşılıklılık beklentisiyle motive olur. Bir kişi başka bir kişi için bir iyilik yaptığında, diğer kişi bir çeşit borçluluk hissi verir ve geri ödemek için bir fırsat arar. Bu ilişki kişilerarası veya aynı zamanda bir kurumun çalışanları arasında da olabilir. Eğer bir kişi, kurumun çalışanlarının katkı ve çabalarına değer verip, onların refahını önemseydiğine inanıyorsa, birey, lehine geri dönme ve gösterge kurallarının taleplerini yerine getirmek için bu sosyal değişim yükümlülüğünü yerine getirmek için daha fazla çaba harcamayı düşünür. Sosyal destek ve sosyal değişim teorisi arasındaki temel ayrım şu ki, sosyal destek, doğadaki ruh halleri ve tutumları ile ilgilidir. Bununla birlikte sosyal değişim değerlendirici veya biliş ile ilgilidir (Gosserand 2003: 27).

2.7.2.3. Davranış Kuralları

İnsanların bir biriyle iletişim kurmasını gerektiren hemen hemen her organizasyonda veya profesyonel grupta, karşı tarafa sergilenmesi gereken davranışları, duyguları belirleyen bazı kuralların varlığından söz edebiliriz. Duygusal davranış kuralları, çalışma ortamında gereken duygu gösterimlerini standardize eden kurallardır (Ekman, 1973, Akt: Diefendorff ve vd., 2005). Bu kurallar sayesinde, müşteri ilişkileri tutarlı ve öngörülebilir olur. Bu nedenle, hizmet kalitesini belirli standartlarla ilişkilendirmek isteyen kuruluşlar, duygusal davranış kurallarının oluşturulmasına ve uygulanmasına özellikle dikkat etmektedir.

Duygusal davranış kuralları kuruluştan kuruluşa değişebilir. Başka bir deyişle, her kuruluş kendi yapısına bağlı olarak farklı bir davranış kuralına tabidir. Bu doğal bir durumdur. Bununla birlikte, bu kuralların bir kuruluş içinde oluşturulması sosyal

kültürden, örgütsel ve mesleki kurallardan tamamen bağımsız değildir. Her kuruluştaki kurallar, bu kurallardan etkilenir ve onların bir uzantısı gibidirler. Özellikle, sosyo-kültür ile çatışan davranış kurallarının genellikle kuruluşlar için işlevsel olmayan sonuçları olduğunu söyleyebiliriz. Moskova’da açılan Mc Donald’s firmasının şubesinde yaşanan bazı olaylar buna örnek olarak verilebilir. Şirket çalışanlarına klasik Batı kurallarına uygun hizmet hakkında bilgi verildi ve müşterilerle iletişim kurarken gülümsemeleri istendi. Ancak bu kural Rus kültüründe var olmadığı için müşteriler tarafından hoş karşılanmamıştır. Hatta bazı müşteriler kendileriyle alay edildiği hissine kapılmışlardır (Ashforth ve Humphrey, 1993). Özetle, duygusal davranış ve sosyal kültür kurallarına uyulmaması müşteri memnuniyetsizliğine yol açabilir ve çalışanların bu kurallara uymasını zorlaştırabilir.

Hizmet kalitesini belirli standartlara bağlamak isteyen örgütler, çalışanlarının belli davranış kuralları göstermesini talep ederler. Örgüt tarafından çalışanlara hangi durumda hangi duyguyu gösterecekleri duygusal davranış kuralları aracılığıyla öğretilir. Çalışanların örgütün beklentilerine uygun davranmalarına ve daha iyi bir iş çıkarmalarına yardımcı olması bakımından davranış kuralları yararlıdır (Diefendorff ve Gosserand, 2003).

Davranış kurallarına örgütsel açıdan bakıldığında, çalışanların davranışlarına önceden tahmin edilebilirlik ve eşbiçimlilik kazandırdığı için örgüt performansını olumlu yönde etkiler. Çalışan açısından bakıldığında ise, bireyin duyguları üzerinde daha fazla duygusal emek harcamasına ve daha fazla kontrol sağlamasına sebep olur (Grandey, 2000). Bu durum, çalışanların duygusal tükenme yaşamasına sebep olabilir.

Örgütler, davranış kurallarının uygulanmasını sağlamak için işe alım sırasında öncelikle kuralları uygulayabilme becerisi yüksek kişilerin seçimine önem vermektedir (Sutton ve Rafaeli, 1988). Örgütler, çalışanların davranış kurallarına uymasını teşvik etmek için ceza ve ödül sistemi getirebilir (Sutton ve Rafaeli, 1998; Gosserand ve Diefendorff, 2005). Böylelikle örgütler, çalışanlarının ne ölçüde kurallara uyulduğunu denetleyebilir.

2.8. Duygusal Emek İle İlişkili Kavramlar

2.8.1. İzlenim Yönetimi

İzlenim yönetimi kavramının temeli, Goffman (1959)'ın çalışmasıdır. Drama sanatını sosyal yaşama uyarlayan sosyolog Goffman (1959)' a göre; bir insan, diğer insanlarla iletişime geçtiği zaman, iletişime geçtiği kişiler bu bireyin nasıl bir insan olduğunu değerlendirmek için, bilgi elde eder ya da bilgi elde etmeye çalışırlar. İletişimde bulundukları kişinin genel sosyo-ekonomik durumu, kişinin yetenekleri, kendisini ifade etme biçimi, kendilerine davranma şekli, güvenilirliği gibi kişi hakkında karar vermeye olanak sağlayacak bilgilerle ilgilenirler. Bu bilgiler, diğer insanların kendileriyle iletişime geçen kişinin; neleri yapma gücüne sahip olduğu, kendilerinden neler isteyebileceği ve kendilerinin de ondan neler isteyebileceğini anlama imkanı sağlar. Goffman (1959), bireyin diğer kişilerle iletişime geçerken gösterdiği davranışların, iletişime geçtiği kişilerin gerçekleşmesini istedikleri arzulardan etkilendiğini belirtmiştir. Kişi de buna göre, iletişime geçtiği kişilerin beklentilerine ve sosyal yapısına uygun izlenim oluşturma yoluna gider. Yani; kişi belli amaçlara ulaşmak için gerekli olan izlenimi dışa yansıtmak için rol yapar (Goffman, 1959:1-12).

İzlenim yönetimi, bireylerin başkalarının kendileriyle ilgili dikkatini yönlendirmek veya mevcut imajlarını korumak amacıyla gösterdiği davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Wayne ve Liden, 1995). İşgörenler, örgüt içinde çeşitli psikolojik, sosyal ve maddi kazançlarını arttırmak için sürekli davranışlarını denetim altında tutarak başkalarının kendileri hakkındaki düşüncelerini pozitif yönde etkilemek için izlenim yönetimine başvurma eğilimindedirler. Örgüt içerisinde gösterilebilen izlenim yönetimi davranışları temel olarak iki grupta toplanmaktadır. Bunlar, saldırgan stratejiler ve savunmacı stratejilerdir (Özdevecioğlu ve Erdem, 2008; 30-33):

Saldırgan stratejiler, bireylerin başkalarının kendileriyle ilgili izlenimlerini etkilemek üzere gösterdikleri proaktif çabalarlardır. Bu stratejiler kişisel reklam, yağcılık, örnek olma, yalvarma ve gözdağı vermedir. Yağcılık, kişinin kendisini karşı tarafa hoş göstermek amacıyla, onun hoşuna gidecek iltifatlar ederek onu etkilemeye çalışması ve onaylayacağı biçimde davranması şeklinde tanımlanabilir. Yağcılıkta kişi karşı tarafın olumlu yanlarını yüceltme ve onun gibi davranma

eğilimi gösterirken, kişisel reklamda söz konusu olan bireyin kendi kişisel özelliklerini iftihar konusu yaparak kendi reklamını yapmasıdır. Bu stratejiler fazla abartıldığında karşı tarafta olumsuz izlenimler oluşmasına neden olabilmektedirler. Örnek olma stratejisi, bireyin kendisinden beklenenden de fazla çaba göstererek olumlu bir izlenim yaratmaya çalışma davranışına verilen addır. Yalvarma stratejisinde ise kişi içinde bulunduğu olumsuz koşulları öne sürerek duygu sömürüsü yoluyla amaçlarına ulaşmaya çalışır. Bu davranış tarzı kısa sürede bazı kazançlar elde edilmesine yardımcı olsa bile uzun süre faydalı gözükmemektedir. Gözdağı verme stratejisinde ise bireyler hedeflerine ulaşmak için karşı taraf üzerinde baskı kurmaya çalışırlar ki bu strateji genellikle örgüt içinde yasal gücü elinde bulunduranlar tarafından kullanılır.

Savunmacı stratejiler ise kişinin yaşadığı kötü bir olay sonucunda karşı tarafta meydana gelen negatif izlenimi düzeltmek amacıyla başvurduğu yöntemlerdir. Savunmacı izlenim yönetimi stratejileri özür dileme ve rapor vermedir. Rapor verme stratejisinde birey olayı karşı tarafa kendi yaklaşımıyla açıklar. Örneğin, olayı kabul eder ve kişisel mazeretlerini açıklar veya olayın kendisiyle ilgisi olmadığını ifade edebilir. Özür dilemede ise kişi hatasını kabul eder ve cezasına razı olur.

Ashforth ve Humphrey, (1993) duygusal emeğin başkalarının algılarını etkilemek için işgörenlerin davranışlarını kasıtlı olarak yönetmesini içeren bir süreç olarak bir tür izlenim yönetimi sayılabileceğini ifade etmişlerdir (Ashforth ve Humphrey, 1993). Duygusal emek gerçekten de, çalışanların izlenim yönetimi adına müşterilere karşı duygularını kullandıkları bir süreç olarak düşünülebilir. Karşı tarafın beklentilerine uygun duyguların sergilenmesi satışlarda artış, müşteri memnuniyeti ve bağlılığı gibi çeşitli olumlu getiriler sağlamaktadır. Gösterimler ve beklentiler arasında oluşacak uyumsuzluk ise hem işgören hem de örgüt için olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Ancak izlenim yönetimi ile duygusal emeğin tam olarak birbiriyle aynı anlama geldiğini söylemek yanlış olacaktır. Çünkü izlenim yönetiminde birey kendi kişisel imajı adına, kişisel faydası ve kendi isteği için karşı tarafı etkilemeye çalışır. Oysa duygusal emekte işgören tamamen örgütün beklentilerine uyarak ve örgüt imajı adına davranışta bulunur.

2.8.2. Sosyal Kimlik Kuramı

Tajfel ve Turner(1986) tarafından geliştirilen Sosyal Kimlik Teorisi gruplar arası etkileşimleri ve 1970'lerin sonlarından beri gruplar arasındaki statü ilişkilerini anlamada en çok uygulanan perspektiflerden biri olmuştur. Sosyal Kimlik Teorisi temel kavramı “bir bireyin, bir sosyal gruba (veya gruplara) üyeliği konusundaki bilgisinden ve bu üyeliğe verilen duygusal değerlilik ile birlikte kendi öz-kavramının bir parçası olarak tanımlanmaktadır. Yani, sosyal kimlik sürecinde, bir grubun üyeleri, grup üyeliğini kendi kavramlarına içselleştirmeye ve kendilerini ve diğerlerini belirli gruplara üyelikleri bakış açısıyla değerlendirmeye gelirler (Tajfel ve Turner, 1986: 149-178).

Toplum, güç ve statü ilişkilerinde farklılık gösteren farklı sosyal kategorileri içerir. Sosyal Kimlik Teorisi, grupların oluşumunun vazgeçilmez olduğunu, çünkü grupların yaşamları, düzen, yapı ve öngörülebilirlik için bireysel ve toplumsal ihtiyaçları yerine getirme gibi önemli işlevlere sahip olduklarından vazgeçilmezdir. Toplumsal kategoriler, halkın milliyet, din, ırk, sınıf, cinsiyet vb. Bu kategorilerin eşit güç, prestij ve statüye sahip olması neredeyse kaçınılmazdır. Sınıflandırma süreci boyunca, bireyler yalnızca karmaşık sosyal grup ağını sıralamakla kalmaz, sistemleştirmez ve basitleştirmez, aynı zamanda gruplar arasındaki ayrımı korur, sürdürür ve geliştirir. Bu kategorileştirmeler aracılığıyla insanlar, gruplar arasındaki benzerlik için çabalamak yerine kendilerini diğer gruplardan ayırırlar (Hogg ve Abrams, 1988).

Sınıflandırma, sosyal kimlik süreçlerinin özüdür. Bireyler birbirleriyle benzerlik ve farklılıkları göz önünde bulundurarak başkalarını sınıflandırır. Sınıflandırma yoluyla, ben ve grup üyeleri arasındaki benzerlikler vurgulanırken, ben ve dış grup üyeleri arasındaki farklılıklar abartılmıştır (Hogg ve Abrams, 1988; Tajfel, 1982). Yani, bireyler aynı kategorideki diğer üyelerle aynı olduklarını ve kategori üyeliğine göre davrandıklarını algırlar. Dahası, gruplar arası benzerliklerin ve gruplar arası farklılıkların araştırılması bile grup içi kayırmacılığı azaltmaz (Tajfel ve diğerleri, 1971). Bu gibi durumlarda, bireyler, birbirinden farklı olarak algılananlardan ziyade, gruplarla benzerliklere sahip olan dış grup üyelerinden ayırt edilirler.

Tajfel ve vd (Tajfel, 1971), kategorizasyonun bireyleri, bu tür davranışlardan hiçbir fayda elde etmediklerinde ve kategorizasyonun biraz duygusal anlamı olduğunda bile, grup içi ve dış grup üyelerine karşı farklı davranmaya ittiğini ileri sürmüşlerdir. Ayrıca, sınıflandırma temelinde insanlar kendi gruplarını destekleyebilir veya dışlanan grubu ayırt edebilir. Yazarlar, 30'un üzerinde çalışmaya dayanarak, asgari sosyal sınıflandırmaların gruplar arası ayrımcılığa ve grup içi kayırmacılığa neden olabileceği sonucuna vardılar. Ayrımcılığın ilk adımının, dış grup üyeleri yerine, intihar üyelerine güven, olumlu saygı, işbirliği ve empati artışı içeren grup içi kayırmayla başlaması önerilmiştir (Hewstone, 2002: 575-604).

Belirli bir toplumda sınıflandırma, kategoriler arasındaki sosyal karşılaştırma için motivasyona yol açar. Bireyler pozisyonlarını değerlendirmek ve pozitif ve farklı bir kimlik elde etmek için gruplarını diğer gruplarla karşılaştırırlar (bir inceleme için bkz. Tajfel, 1982). Bu karşılaştırmalar yoluyla bireyler gruplarının değerlerini ve göreceli statülerini gerçekleştirirler. Farklılaştırmak gerekirse, bireylerin grubun olumlu ya da olumsuz olarak algılanması, doğası gereği büyük ölçüde ilişkiseldir ve karşılaştırma sürecinden kaynaklanmaktadır (Tajfel, 1982). Karşılaştırmaların sonucu olumlu ise, tatmin edici bir sosyal kimlik ile sonuçlanır (Nezlek ve Smith, 2005); olumsuz ise, grup kavramına ve bireyin benliklerine yetersiz katkı yapan olumsuz sosyal kimliklerle sonuçlanır (Tajfel, 1978). Genel olarak, düşük durum gruplarından bireyler için bu karşılaştırmaların sonuçları negatiftir. Böylece, bu bireyler bu karşılaştırmalardan sonra tatmin edici olmayan bir sosyal kimlik kazanabilirler.

Sosyal Kimlik Teorisi, insanların olumlu sosyal kimlik için çabaladıklarını varsayar; Bireylerin nispeten düşük statü gruplarından ziyade nispeten yüksek statü gruplarıyla tanımlamaya motive oldukları ileri sürülebilir. Üstelik Sosyal Kimlik Teorisi, düşük statü gruplarının üyelerinin üyelikleri konusunda yüksek statü gruplarından daha fazla memnun olmadıklarını ileri sürmektedir. Düşük statü grubunun üyeleri ile olan özdeşleşme çatışması, grup üyeliğinin, onlara olumlu bir sosyal kimlik kazandırmalarına yardımcı olan bu grup üyeliği temelinde olumlu bir farklılık sunamamalarından kaynaklanabilir (Ellemers, 1993).

2.8.3. Uyma Davranışı

Uyma Davranışı bireyin düşünce, tutum ya da değerlerinin kendisinden net bir taleple istenmemiş olmasına rağmen bağlı olduğu gruba eğilimli olarak değişim göstermesidir. Bireyin rasyonel ya da irrasyonel olarak bir psikolojik baskı altında hissetmesiyle karşı taraf ya da taraflardan bu yönde bir istek hali ortaya çıkmadan kendiliğinden diğer bireylere davranış ya da tutum anlamında uyum göstermesidir. Uyma davranışı, bireyin davranışını değiştirmesi ya da davranışını değiştirmeden fikrini değiştirmesi şeklinde tanımlanabilir (Hortaçsu, 2012:477).

Duygusal emek açısından uyma davranışı değerlendirildiğinde, kurum içinde uyma davranışının duygusal emek kuralları ile sağlandığı, bunun sonucunda ise çalışanlar arasında standart davranışların meydana geldiği belirtilmektedir. Eğer örgüt içinde davranış kuralları zorlayıcı etki olarak algılanarsa, çalışanların itaat türünde bir uyum gerçekleşmektedir. Bu durumda hissedilen duygu ve tutumda bir değişiklik olmadan sadece davranış değişmektedir. Böyle durumlarda da işgörenlerde yüzeysel davranış ortaya çıkmaktadır. Benimsemeyerek uyma davranışının sergilenmesi sonucunda ise çalışanların gösterdikleri ve hissettikleri duygu arasında bir fark bulunmadığından çalışanlarda derinlemesine davranış görülmektedir. (Öz, 2007: 25-27)

Uyma davranışının temelinde kişiye bir yarar sağlamaktadır. Ancak, bu yararın çeşidi, kişiye göre farklılık göstermektedir. Dolayısı ile uyma davranışının nedeni de kişiye göre değişmektedir. Bu bağlamda, 1961 yılında Kelman tarafından itaat, özdeşleşme ve benimseme olmak üzere üç tür uyma davranışından bahsedilmiştir. Bu kavramlar aşağıda açıklandığı kimidir. (Öz, 2007: 25-26).

İtaat; verilen söz dinleme, boyun eğme, buyruğa uyma anlamlarına gelmektedir. İtaat etmek ise başkaları öyle istiyor diye başkalarının isteğini yerine getirmek, boyun eğmek, o yönde davranışta bulunmak demektir. İtaat, bizim davranışlarımız üzerindeki sosyal etkinin günlük yaşamda kolayca gözlenebilen bir örneğidir. İşgören ceza almamak için ve kötü durumla karşılaşmamak için uyma davranışı göstermektedir.

Özdeşleşme: Bireyin başka bireylerle kişilik kaynaşması gerçekleştirecek ölçüde onların duygularına ve yaşantılarına katılma süreci olarak da tanımlanabilir. Öğrenci öğretmenle, çocuk anne-babası ile, bir genç popüler olmuş ünlülerle

özdeşleşme kurabilir. Özdeşleşme kurduğu kişilere benzemek için, onlar gibi giyinip onlar gibi davranabilir. Özdeşleşme kurduğu kişinin davranışlarını, tavrını, görüşlerini, fikirlerini benimseyebilir. Özdeşleşme kurduğumuz kişiye kızdığımızda veya o kişi ile bağlarımızı kopardığımızda o kişiye tamamen ters yönde davranış gösterebiliriz.

Benimseme: Uyuma davranışının bir başka türü de benimsemedir. Benimseme bir görüşü veya kuralı başkalarının algıladığı gibi algılayarak kabul etmek ve buna inanmak olarak tanımlanabilir. Örneğin sokakta yediğimiz bir bisküvinin çöpünü sokağa değil de çöp kutusuna sokağa çöp atmanın yanlış olduğuna inandığımız için atıyorsak bu benimsemedir. Başkaları görür de ne der acaba düşüncesi ile yapıyorsak bu itaat etmedir. Benzemeye çalıştığımız, çok beğendiğimiz arkadaşımız bunu böyle yapıyor diye biz de öyle yapıyorsak bu özdeşleşmedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA VE DUYGUSAL EMEK ARASINDAKİ İLİŞKİLER

3.1. Duygusal Zeka vet Duygusal Emek Arasındaki İlişkiler

Duygusal zekaya sahip olan çalışanın bir başkasının yüz ifadesine ve vücut diline daha iyi uyum sağlayabildiği, daha önceki tecrübelerini kullanarak hangi duyguların duruma daha uygun olacağını belirleyebildiği, duyguları analiz edebildiği, kendisinin ve başkalarının duygularını yorumlayabildiği görülmektedir. (Mayer ve vd, 2004). Bu açıdan; Duygusal zekanın, çalışanların işyerindeki davranışları üzerinde önemli bir etkisi vardır. Duygusal zekası yüksek çalışanların, işyerinde olumlu bir tutum sergilemesi beklenir. Wong vet Law (2002) çalışması da duygusal zeka ile olumlu tutum arasındaki bu ilişkiyi desteklemektedir. Duygusal emek bağlamında, Grandey (2000) duygusal zekanın işyerinde duygusal emek sergileyen çalışanlar arasındaki kişilerarası farklılıklar için önemli bir değişken olduğuna dikkat çekmiştir. Çünkü duygusal zeka, çalışanların duygu vet düşünceleri anlamalarına vet yönetmelerine yardımcı olur (Hwa vet Amin, 2016, 87). İyi duygusal zekaya sahip yüksek vasıflı vet kalifiye çalışanlar için doğru ürün vet hizmetleri sağlamak vet müşteri beklentilerine göre uygun jestleri vet yüz ifadelerini ifade etmek kolaydır. (Gwinner, 2005: 107-114; Wang, 2016, 801).

Derin ve samimi davranışlar üzerinde duygusal zekanın olumlu bir etkisi vardır. Bu nedenle, kişiler arası iletişimde, duygusal zekası daha yüksek olan çalışanlar daha derin ve daha samimi davranışlar gösterebilir. (Hesieh, 2009, 29). Araştırmalar, gösterim kurallarının duygusal davranışla olumlu ilişkili olduğunu göstermektedir. Bazı çalışmalarda, gösterim kuralları pozitif görüntüleme kurallarına ve negatif görüntüleme kurallarına ayrılmıştır: pozitif gösterim kuralları çalışanların olumlu duygusal ifadelerinin bir değerlendirmesidir; negatif gösterim kuralları negatif duygusal baskıdır. Austin ve vd. (2008), negatif ölçü kuralları ile yüzey davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Brotheridge ve Grandey (2002), olumlu ve olumsuz izlenim kurallarının derin ve yüzeysel davranışlarla pozitif bir şekilde ilişkili olduğu sonucuna varmışlardır. Diefendorff ve vd (2005) ve Kim (2008), pozitif işaret kuralları ile derin davranış arasında pozitif, negatif işaret kuralları ile yüzey davranışı arasında negatif korelasyon olduğu sonucuna

varmışlardır. Bu sonuçlar sayesinde, pozitif görüntüleme kuralları çalışanların müşterilere samimi hizmetidir, negatif görüntüleme kuralları ise çalışanların yanlış duygulardır.

Hizmet sektörü çalışanları duygusal düzenlemelerini yüzeysel ve derin davranışlarla başarıyla kontrol edebilirler (Sohn, 2016: 600). Lee (2010), Duygusal zeka ve duygusal uyumluluk arasında pozitif bir ilişki vardır. Buna göre duygusal uyum ve yüzeysel davranış arasındaki ilişkinin negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Aynı zamanda duygusal uyum ve derin davranış arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.(Lee H., 2010, 72). Duygusal zeka, duygusal düzenleme ve farkındalık gibi karakteristik özellikleri nedeniyle duygusal emeğin davranışını değiştirebilir. Duygusal zekası seviyesi yüksek olan bireyler, duygusal güçlükleri olduğunda çok daha zor üstesinden gelebilir. Bununla birlikte, duygusal zekası düşük olan insanlar zorluklarla karşılaşırken kolayca vazgeçebilirler. (Mikolajczak ve Luminet, 2008;). Duygusal zekâ seviyesi yüksek işgörenler duygusal zekânın bir boyutu olan “kendi duygularını yönetme” yardımıyla, duygusal emek stratejilerini duygusal zeka seviyesi daha düşük işgörelere kıyasla daha etkili kullanmaktadırlar (Joseph ve Newman, 2010). Dolayısıyla, duygusal zeka duygusal emeği etkileyen önemli bir faktör olarak kabul edilir. (Mikolajczak ve diğerleri, 2007; Lee ve Ok, 2012).Öte yandan, çalışmalarda, duygusal zekanın duygusal emeğe etkisi ve duygusal emeğin boyutları hakkında farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bunlar şu şekilde özetlenebilir;

Duygusal zeka, duygusal emeği, duyguların kullanımı ve kontrolü yoluyla etkilemektedir. Bir başka deyişle, duygusal zeka duygusal emek stratejilerinin belirlenmesinde etkilidir. Duygusal emek aynı zamanda insanların daha derinlemesine hareket etmelerini ve insanların durumlarıyla empati kurmasını ve duygularını içselleştirmelerini anlamalarını sağlar. Öte yandan, duygusal emeği düşük olan insanlar dışarıdan hareket etme eğilimindedir. Bunun nedeni, mevcut duruma uyum sağlamak ve diğer duyguları içselleştirmek için duygularını ve başkalarının duygularını doğru tanıma, değerlendirme, anlama ve ifade etmekte zorlanıyor olmalarıdır. Başka bir deyişle, yanlış duyguları azaltmak, duyguları bastırarak, anlayarak ve kontrol ederek pozitif duygular üretmekten daha kolaydır (Karim ve Weisz, 2010 (a) : 187-196).

Duygusal zeka, olumsuz ruh hali durumları ve olumlu ve olumsuz duygular ile negatif ilişkilidir. Ayrıca, işyerinde duygusal zekanın olumlu bir atmosfer yaratma üzerindeki etkisi, olumsuz duyguların durumunu ortaya koyma etkisinden daha güçlüdür. Olumlu duygular, fiziksel kaynakların, sosyal kaynakların, entelektüel kaynakların inşasını teşvik eden bireyin anlık düşünce-eylem birikimlerini genişletmektedir. Duygusal olarak zeki bireyler, paylaşımcı/fayda sağlayıcı şekilde gelişmeye ve büyümeye doğru giden yollar bularak, olumlu duygular üretirler. Bu durumda, duygusal zekanın duygusal durumlar veya duygusal emeği etkileyebilecek duygular yoluyla duyduğu hisler sonuca ulaşabilir (Karim, 2009: 20-39).

Duygusal emek sunumunu gerektiren mesleklerde kişilerden, duygularını kurumun amaçlarına uygun olarak yönetmeleri beklenir (Demirel, 2017: 317). Duyguların beklenen yönde kontrol edilmesi ve yönetilmesi, duygusal zekanın insanlara sağladığı yetenek ile mümkün olmaktadır. Örneğin, bir satıcının bir müşteriye bir ürünü veya bir hizmeti satın almasına ihtiyacı olduğuna ikna etmesi, bunun için de en doğru tercihin kendi işletmesi olduğuna inandırabilmesi için duygusal zekâya sahip olması gerekmektedir (Türker, 2016: 82-83).

İnsanların duygularını yönetebilmeleri ve istedikleri yönde kullanabilmeleri gerekir, böylece işlerinde başarılı olabilirler ve olumlu sonuçlar alabilirler. Duygusal olarak akıllı sayılabilen kişiler, faydalı bir şekilde ilerlemenin ve büyümenin yollarını bularak olumlu duygular yaratırlar. Bu durumda, duygusal zekanın yansımalarının, duygusal emeği duygu ya da sevgiyle etkileyebileceği sonucuna varılabilir (Karim, 2009: 20-39).

Duygusal zeka, düşünce ve davranışı bir sosyal zeka biçimi olarak yönetmek için kullanılabilecek bilgi ve davranışları kullanma yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990). Duygusal zekanın duygusal emeğe ihtiyacı olan çalışanlara sağladığı faydalar çeşitlidir. Yukarıdaki tanımlara dayanarak, çok fazla duygusal bilgiye sahip bir kişinin, duygularını anlama ve düşüncelerini yönlendirme yeteneğinden dolayı müşteri ilişkilerinde daha başarılı olduğunu düşünmesi yanlış olmayacaktır. Bununla birlikte, duygusal zekası yüksek olan kişilerin duyguları üzerinde daha yüksek algı ve kontrolleri vardır. Duygusal emek, bir bireyin çalışma yaşamının bir parçası olarak duygularını ifade etmesinin istendiği süreçtir. Bunu ne derece ustalıkla yaptıkları ise iş sonuçlarını etkiliyor.

Duygusal zekası yüksek olan insanlar, mevcut duygusal hallerini, çalışmaları için ihtiyaç duydukları forma kolayca yerleştirebilirler (Salovey ve Grewal, 2005).

Duygusal emek çabalarına dair beklentiler örgütsel kültürün bir parçası haline gelmektedir. Bu tür yapılar oluşturma ve geliştirme girişimleri, çalışanların duygusal zekasını belirlemek için genellikle yön ve kontrol gerektirir. Bu, duygusal zeka ile duygusal emek arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Duygusal zekası yüksek olan kişilerin duygusal emek davranışını başarıyla göstermeleri beklenir çünkü duygularını kolayca tanıyabilir ve yönetebilirler. (M. Onay, 2011)

Othman ve arkadaşları (2008), literatürdeki yayınlara dayanarak bu faktörlerin iş verimliliği üzerindeki etkilerini gösteren duygusal zeka ve duygusal emek üzerine bir model önermişlerdir. İş etkinliği, mesleki rol, kariyer rolü, yenilikçi rol, takım rolü ve örgütsel rol olmak üzere beş biçimde ele alınmaktadır. Hizmet formlarına göre, kuruluşlar profesyonel hizmetler (danışmanlar, doktorlar, ticari bankalar ve mimarlar vb.), İşyeri hizmetleri (oteller ,bireysel bankalar, kiralama hizmetleri vb.), toplu hizmetleri (fast food sunumu,telekomünikasyon, otobüs servisleri vb.). Duygusal zekanın ve duygusal emeğin, farklı hizmet türlerinde faaliyet gösteren üç şirket grubu üzerinde farklı etkileri olabileceğini göstermiştir. (Othman, 2008:31-38)

Prati (2004), doktora tezi kapsamında duygusal zekanın duygusal emek süreçleri, özellikle duygusal emek uygulamaları ve sonuçları üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir. Prati çalışmasında, genel olarak duygusal zekanın duygusal emek sürecini etkilediğini göstermiştir. Her ne kadar duygusal zeka dört boyutlu olarak kabul edilse de, değerlendirmede tek bir puan olarak gösterilmiştir. Araştırma duygusal zekânın, duygusal emeğin alt boyutları olan aktif derinlemesine davranışı pozitif, pasif derinlemesine davranışı pozitif ve samimi davranışı ise negatif yönde etkilediğini göstermiştir. Bununla birlikte, yüzeysel davranışının olumsuz etkilerini öngören hipotez, bu örneklem tarafından desteklenmemektedir. Duygusal zeka, duygusal emek yoluyla bazı kişisel ve örgütsel sonuçları etkiler, ancak diğerleri üzerinde etkiye rastlanmamıştır. (Prati 2004, 160-162).

Kim ve diğ. (2012), otel müşterileri için yüz yüze hizmet çalışmasında, duygusal zekanın duygusal emek ve sonuç davranışı üzerindeki etkilerini ele almışlardır. Duygusal zekanın dört ve iki boyutlu duygusal emeğin ele alındığı bu

çalışmada, sonuç, birincil düzeyde duygusal tükenme ve hizmet geliştirmedir. Araştırmalar duygusal zekanın derinlemesine davranış üzerinde olumlu, ancak yüzeysel davranış üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu göstermiştir. Duygusal zekanın duygusal tükenmeyi olumsuz yönde etkilediği hipotezi, veri analizi sonucunda çok az bir etkisi olduğu için reddedilmiştir. Araştırma bulgularının aksine, yüzeysel davranış duygusal tükenme üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Derinlemesine davranışın duygusal tükenme üzerinde ciddi bir olumsuz etkisi vardır. Sonuçlar duygusal zekanın hizmet geliştirme performansı üzerinde önemli bir olumlu etkisi olduğunu göstermektedir. Duygusal zeka, iki duygusal emeğin duygusal tükenme üzerindeki etkileri için ılımlı bir değişkenidir. Derinlemesine davranış ve duygusal zeka arasındaki etkileşim önemli ve olumsuzdur. Son olarak, yüksek duygusal zekanın yüzeysel davranış ile duygusal tükenme arasındaki pozitif ilişkiyi zayıflattığı ve derinlemesine davranış ile duygusal tükenme arasındaki negatif ilişkiyi güçlendirdiği gösterilmiştir. (Kim, 2012: 1029-1040).

Savaş (2012) doktora tezi kapsamında 997 müdür ve öğretmen üzerinde nicel araştırma yaptı. Araştırmasında, müdürün duygusal zekası ve duygusal emek yeteneğinin, öğretmenin iş doyumunu anlamlı şekilde tahmin edebileceğini bulmuştur. Çalışmanın analizi, müdürlerin duygusal emeğinin kısmen öngörücü olduğu sonucuna varmıştır. (Savaş, 2012: 145-146).

Çalışmalarında, Karimi ve arkadaşları (2014), hemşire örneklerinde duygusal ve duygusal zekanın kendini iyi hissetme ve iş stresi üzerindeki etkilerini tartıştılar. Çalışmada duygusal emeğin ve duygusal zekanın hemşirelik refahı ve iş stresi üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ortaya çıkarmak için yapısal bir eşitlik modeli kullanılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre duygusal zekanın, iş stresinin iyi hissetme üzerindeki etkisi üzerinde düzenleyici (yardımcı) bir etkisi vardır (Karimi, 2014: 176-183).

Genç (2013), uluslararası literatürde duygusal zeka ve duygusal emek arasındaki etkileşimi araştırmasını sunmuştur. Hizmet çalışanları anketinde Johnson, duygusal zekanın doğrudan derin davranışlarla ilgili olduğunu bulmuştur. Yarı zamanlı çalışan öğrencilerden oluşan bir çalışmada Brotheridge , duygusal zekası yüksek olan öğrencilerin, duygusal emeğin, işlerinin bir parçası olduğuna inandıkları sonucuna varmıştır. Ayrıca, Duygusal Zekanın doğrudan derin davranışlarla ilişkili olduğu bulunmuştur. Örneklerde görüldüğü gibi, duygusal zeka derin davranışta

anlamalı bir pozitif korelasyon göstermektedir. Yüzeysel davranış boyutu ile ilgili hiçbir sonucun olmadığı görülmektedir. (Genç, 2013: 68).



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKA LARI İLE DUYGUSAL EMEK STRATEJİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın amacı vet Önemi

Araştırmanın temel amacı, çalışanların duygusal zeka vet duygusal emek davranışlarının onların demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını öğrenmek vet duygusal zeka algılarının duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırmanın diğer önemli amacı ise, Araştırmanın alt amacı, çalışanların duygusal zeka alt boyutlarının duygusal emek algılarına olan etkisini araştırmaktır.

Günümüzde hizmet sektörünün gelişmesi vet rekabetin artmasıyla müşteriler kuruluşların odak noktaları haline gelmişlerdir. Çalışanlar hizmet sunumu sırasında müşteriler ile daha yakın ilişkiler içine girmektedirler. Çalışanların duygusal zekalarını vet duygusal emeklerini çalışmalarına dahil etme beklentisini arttırmakta vet özellikle hizmet alanındaki rolünü ön plana çıkarmaktadır.

Duygusal zeka, bireylerin yaşadığı duygusal depresyon vet ya psikolojik aşınma hakkında içsel olarak yaratılan olumlu düşüncelerle vet başkalarının olumlu bir şekilde anlama çabalarıyla açıklanabilir. Bu bağlamda, duygusal zekanın kullanılmasının, iş hayatında sağlıklı bir çevreyi deneyimlemenin ya da yaratmanın kişilerarası sorunlarını çözmede olumlu bir etkiye sahip olacağı söylenebilir.

Duygusal emek kavramı, çalışanların duygularını organizasyonun belirlediği kurallara göre yönetmesidir. Bir hizmet sektöründe müşteriyle karşı karşıya olan bir çalışanın duyguları, sunulan hizmetin kalitesini etkileyebilecek düzeydedir. Bu bağlamda, kurumsal çalışanların duygusal emek davranışlarının belirlenmesi önemlidir.

4.2. Araştırmanın Evreni vet Örneklemi

Evren, araştırmadaki çalışma alanlarını seçen, örnekleri seçen vet sonuçları genelleştiren bir gruptur. Bu çalışmanın kapsamı hizmet sektöründe çalışan restoran

personelinden oluşmaktadır. Anketi yapmak için kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi, yalnızca örneğe dahil etmek istediğimiz bireylerden sadece ulaşabilir olanları örnek kapsamına dahil etmektir (Gegez, 2010: 15-23).

Örnekleme, araştırma için seçilen evreni temsil etmek için birkaç elemandan oluşan bir alt eleman grubu oluşturma işlemidir. Örneklemenin amacı, araştırmacının evren hakkında genellemeler yapabileceği bilgiyi, evrenin bütünü tek tek araştırmasına gerek kalmadane vren hakkında bilgi sağlamaktadır (Altunışık, 2012: 133).

Örnek bir kütle baz alınarak, bu baz alınan kütleden elde edilen verilerden yola çıkarak evren hakkında genellemeler yapmak, olasılığa dayanır. Bu sebeple, örnek kütle arttıkça, evrenin genelleşmesinde hata olasılığı azalır (Altunışık, 2012:136).

Tablo 1. Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri

Evren Büyüklüğü	Örnek Büyüklüğü
100	80
300	217
1000	278
5000	357
10000	370
100000	384
1000000	384
10000000	384

Kaynak: Altunışık vd. (2012:137).

Sosyal bilimlerde araştırmacıların benzerlik çalışma aralıkları genellikle %5' lik bir belirlilik düzeyindedir. Bunun anlamı, eğer örnek kütlenizi 100 kere seçmiş olsanız, bunlardan en az 95 tanesi evrenin özelliklerini temsil edecek güce sahip olacaktır. (Altunışık vd., 2012:137). Örnek sayısını hesaplarken Tablo 1'de verilen örneklem büyüklüğü kullanılmıştır. Bu tabloya göre yapılan çok değişkenli bir istatistiksel analizde, mevcut modeli test etmek için gereken örnek sayısının $\alpha = 0,05$ anlamlılık düzeyinde 384 olduğu belirlenmiştir.

4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

1. Bu araştırmada, veri kaynağı olarak kitaplar, lisansüstü tezler, makaleler, süreli yayınlar, elektronik kitaplar, bildiriler gibi bilgi kaynakları ile alan uygulaması kapsamında, araştırmaya katılan otel işgörenleri ve onların anketlere katılım oranlarıyla sınırlıdır.

2. Bu araştırmanın uygulama kısmı, Samsun’da bulunan restoran çalışanları ile sınırlandırılmıştır.

3. Anket yolu ile veri toplama yönteminin uygulanması zamanı karşılaşılan sınırlılıklar bu araştırma için de geçerlidir.

4.4. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği

Araştırmada verilerin toplanması için anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formunu cevaplayan çalışanlara anketin amacı, verecekleri cevapların sadece bilimsel araştırma kapsamında kullanılacağı belirtilmiştir. Araştırmanın verileri 5 Şubat 2019 – 28 Şubat 2019 tarihleri arasında toplanmıştır.

Anket formu 3 bölüm ve 35 ifadeden oluşmaktadır. İlk bölümde çalışanların demografik bilgileri ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Bu bölümde, cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, mevcut işletmede çalışma süresi , hizmet sektöründe çalışma süresi gibi 6 ifade bulunmaktadır.

Anketin ikinci ve üçüncü bölümünde sırasıyla çalışanların duygusal zeka algılarına ilişkin 16 ifade ve duygusal emek algılarına ilişkin 13 ifade yer almaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeklere dair geniş bilgiler aşağıda belirtilmektedir.

Duygusal Zeka Ölçeği:

Duygusal zekâya ilişkin olarak yazında çok farklı ölçekler bulunmaktadır. 33 ifadeden oluşan Schutte Duygusal Zekâ ölçeği ön çalışma kapsamında kullanılırken; daha az soru sayısına sahip vet yapısal olarak boyutları yazından daha net bir şekilde belirlenmiş olan Wong vet Law duygusal zekâ ölçeğinin (Wong vet Law Emotional Intelligence Scale - WLEIS) asıl çalışmada kullanılmasının daha uygun olacağına karar verilmiştir. Bu ölçek konaklama işgörenlerinin duygusal zekâsını ölçmek amacıyla kullanılacaktır. Aynı zamanda bu ölçek soru sayısı itibarıyla daha az sürede doldurulma vet anket dolduranları sıkmamak gibi üstünlüklere sahiptir. Bu amaçla, Atilla (2012) tarafından yapılan çalışmada kullanılan, Wong vet Law

Duygusal Zekâ ölçeğinin Türkçe versiyonu kullanılmıştır. Ölçek, Kendi Duygularını Değerlendirme (dört ifade), Duyguların Düzenlenmesi (dört ifade), Duyguların Kullanılması (dört ifade) vet Başkalarının Duygularını Değerlendirme (dört ifade)olarak dört boyuttan vet 16 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte “ Çoğu zaman bazı duygularımı neden hissettiğimi anlıyabirim“ “ Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim “gibi maddeler bulunmaktadır.

Kendi Duygularını Değerlendirme Boyutu; Bireyler kendi ile ilgili duyguları anlama ve bu duyguları doğal olarak ifade etme yeteneğini ifade etmektedir. Bu bakımdan, yetenekleri yüksek olan insanlar başkalarının önündeki duyguları tanır ve anlarlar.

Başkalarının Duygularını Değerlendirme Boyutu; Çevresindeki insanların duygularını tanıma ve anlama yeteneğini ifade etmektedir. Yetenekleri yüksek olan insanlar, etraflarındaki insanların hislerine karşı çok hassastır.

Duyguların Kullanılması Boyutu; Bir kişinin yapıcı faaliyetleri ve kişisel performansı yönlendirerek duygularını kullanma yeteneği ile ilgilidir. Yetenekleri yüksek olan bir kişi olumlu bir atmosfere sahiptir. Bu insanlar duygularını işlerinde ve kişisel yaşamlarında yüksek performans elde etmek için kullanırlar.

Duyguların Düzenlenmesi Boyutu; İnsanların duygusal tatmini vet stresden daha çabuk kurtulmak için duygularını kontrol etme yetenekleri ile ilgilidir. Yüksek yetenekleri olan insanlar, aşırı ortamlarda bile davranışlarını kontrol edebilir. (Atilla, 2012).

Duygusal Emek Ölçeği

Duygusal Emek Ölçeği Grandey (1999) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek üç alt boyuttan oluşan 26 maddeden oluşmaktadır: derin, yüzeysel ve samimi davranış. Ölçek Boothby ve Tunç (2015), tarafından, Türkçeye uyarlanarak hemşireler üzerinde geçerlik ve güvenirlik çalışması yapılmıştır. Boothby ve Tunç (2015), samimi davranış alt boyutunu ölçen ifadeleri analiz dışı bırakarak duygusal çaba alt boyutunu dahil etmişlerdir. Boothby ve Tunç'un çalışması çapraz yükler ve düşük yük değerleri (<0.40) içeren 13 soruyu analiz dışı bırakılmıştır. Analiz sonucu elde edilen birinci faktör hissetmediği halde hissediyormuş gibi davranmaya neden olan yüzeysel davranış, 8, 9, 10, 11, 12 ve 13. sorulardan oluşmaktadır. İkinci faktör, hemşirelerin hastalarla iletişimleri sırasında karşısındaki bireyin hissettiklerini

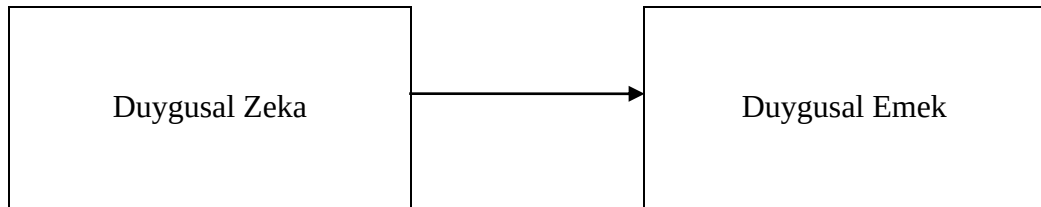
hissetmek için duygularını yönetme çabasına girmesi olarak tanımlanan, duygusal çaba 4, 5, 6 ve 7. sorulardan oluşmaktadır. Üçüncü faktör ise hemşirenin hastaya gösterdiği duygularla uyum içinde olması olarak tanımlanan, derinlemesine davranış ölçeğindeki 1, 2 ve 3. sorulardan meydana gelmektedir. Yüzeysel davranış faktörün Cronbach's Alpha değeri 0,87, duygusal çaba 0,79, derinlemesine davranış 0,78'dir (Boothby ve Tunç, 2015: 1-11). Ölçekte "İşim gereği sergilemek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissediyormuşum gibi davranırım", "İyi hissediyormuşum rolü yaparım " gibi maddeler bulunmaktadır.

4.5. Araştırma Verilerinin Analiz Yöntemi

Veriler SPSS 23.0 programı ile analiz edilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçekte faktör analizi yapılmış geçerliliği ve güvenilirliği kontrol edilmiştir. Analizler sonucunda elde edilen verilerin normal şekilde dağıldığını ve bu sebepten araştırmada parametrik testler uygulanmıştır.

Demografik verilerin analizlerinde tanımlayıcı istatistikler kullanılarak örneklem tanımlanmıştır. Hipotezleri test etmek amacıyla, Bağımsız Örneklem T-testi, One Way Anova analizi, Pearson Korelasyon ve Çoklu Regresyon analizi teknikleri kullanılmıştır.

4.6. Araştırmanın Modeli vet Hipotezleri



Şekil 1. Araştırmanın Kuramsal Modeli

Araştırma modeline göre, duygusal zeka ile duygusal emek arasında lineer ilişki vardır. Araştırmaya göre kişinin, kendi duyguları vet başkalarının duygularını değerlendirmesi müşteriye daha iyi hizmet etmesi ile sonuçlanmaktadır.

Araştırmanın Hipotezleri:

H₁: Hizmet sektöründe çalışanlar arasında duygusal zeka ile duygusal emek arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.

H_{1a}: Hizmet sektöründe çalışanların kendi duygularını değerlendirme algıları ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.

- H1b:** Hizmet sektöründe çalışanların başkalarının duygularını değerlendirme algıları ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.
- H1c:** Hizmet sektöründe çalışanların duyguların kullanılması ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.
- H1d:** Hizmet sektöründe çalışanların duyguların düzenlenmesi ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.
- H2:** Hizmet sektöründe çalışanların duygusal zeka algı düzeyleri duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.
- H2a:** Hizmet sektöründe çalışanların kendi duygularını değerlendirme algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.
- H2b:** Hizmet sektöründe çalışanların başkalarının duygularını değerlendirme algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.
- H2c:** Hizmet sektöründe çalışanların duyguların kullanılması algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.
- H2d:** Hizmet sektöründe çalışanların duyguların düzenlenmesi algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.
- H3:** Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim, kıdem ve kariyerleri ile duygusal zeka arasında anlamlı farklılıklar vardır.
- H3a:** Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyetleri ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.
- H3b:** Hizmet sektöründe çalışanların medeni durumları ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.
- H3c:** Hizmet sektöründe çalışanların yaşları ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.
- H3d:** Hizmet sektöründe çalışanların eğitim durumları ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.
- H3e:** Hizmet sektöründe çalışanların kıdemleri ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.
- H3f:** Hizmet sektöründe çalışanların kariyerleri ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.

H4: Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim, kıdem ve kariyerleri ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H4a: Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyetleri ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır.

H4b: Hizmet sektöründe çalışanların medeni durumları ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır.

H4c: Hizmet sektöründe çalışanların yaşları ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır.

H4d: Hizmet sektöründe çalışanların eğitim durumları ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır.

H4e: Hizmet sektöründe çalışanların kıdemleri ile duygusal emek arasında farklılıklar vardır.

H4f: Hizmet sektöründe çalışanların kariyerleri ile duygusal emek arasında farklılıklar vardır.

4.7. Güvenilirlik Analizi

Araştırma Samsun ilinde faaliyet gösteren restoranlarda hizmet gösteren çalışanlardan kolayda örneklem yöntemi ile veriler elde edilerek, duygusal zeka ile duygusal emek arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği Cronbach's Alpha katsayısı ile analiz edilmiştir.

Ölçeğin güvenilirliği düşünüldüğünde en önemli özelliklerden biri ölçeğin iç tutarlılığıdır. İç tutarlılık, ölçeği oluşturan maddelerin birbiriyle uyumlu olma derecesi ile ilgilidir. Cronbach alfa katsayısı genellikle iç tutarlılığı belirlemek için kullanılır (Balcı vet Ahi, 2017:113).

Ölçeklerin güvenilirliği Cronbach Alfa katsayıları hesaplanarak belirlenmiştir. Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uygulanan değerlendirme kriterleri aşağıdaki gibidir (Akgül vet Çevik, 2005: 436).

$0.00 < \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0.40 < \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0.60 < \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0.80 < \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir denilmektedir.

Tablo 2. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Değişken Sayısı	Cronbach's Alpha (α)	Güven Düzeyi
Duygusal Zeka	16	0,877	Yüksek Derecede Güvenilir
Kendi Duygularını Değerlendirme	4	0,847	Yüksek Derecede Güvenilir
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	4	0,817	Yüksek Derecede Güvenilir
Duyguların Kullanılması	4	0,845	Yüksek Derecede Güvenilir
Duyguların Düzenlenmesi Boyutu	4	0,809	Yüksek Derecede Güvenilir
Duygusal Emek	13	0,867	Yüksek Derecede Güvenilir

Güvenilirlik analizi sonucuna göre duygusal zeka ölçeğine ilişkin α değerinin 0.877, duygusal emek ölçeğinin α değerinin ise 0.867 olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zeka ölçeğinin alt boyutlarına bakacak olursak; Kendi duygularını değerlendirme boyutunun α değeri 0.847, başkalarının duygularını değerlendirme boyutunun α değeri 0.817, duyguların kullanılması boyutunun α değeri 0,845 ve son olarak duyguların düzenlenmesi boyutu boyutunun α değeri 0.809 olarak bulunmuştur.

4.8. Araştırma Analizleri ve Bulguları

4.8.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 3. Örneklem Grubunun Demografik Bilgileri

Demografik Değişkenler		N	%
Cinsiyet	Kadın	142	35,9
	Erkek	253	64,1
Yaş	20 yaş ve altı	56	14,2
	21 - 25	156	39,5
	26 - 31	97	24,6
	32 - 40	55	13,9
	41 ve üzeri	31	7,8
Medeni Durum	Evli	99	25,1
	Bekar	296	74,9
Eğitim Durumu	İlköğretim	40	10,1
	Lise	90	22,8
	Önlisans	89	22,5
	Lisans	131	33,2
	Lisansüstü	45	11,4
Kaç Yıldır Hizmet Sektöründe	0 - 1	92	23,3
	2 - 3	87	22,0
	4 - 6	86	21,8
	7 - 9	45	11,4
	10 ve üzeri	85	21,5
Kaç Yıldır Bu İşletmede	0 - 1	210	53,2
	2 - 3	100	25,3
	4 - 6	36	9,1
	7 - 9	12	3,0
	10 ve üzeri	37	9,4
Toplam		395	100

Ankete katılan 395 çalışanın % 64,1'i (253) erkek katılımcılardan, % 35,9'u (142) ise kadın katılımcılardan oluştuğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan 395 çalışanın % 14,2'nin 20 yaş ve altı grubuna, %39,5'nin 21-25 yaş grubuna, % 24,6'nın 26-31 yaş grubuna, % 13,9'u 32-40 yaş grubuna ve % 7,8'nin ise 41 ve üzeri yaş grubuna ait olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan 395 çalışanın medeni durumuna bakıldığında evli çalışanlar % 25,1, bekar olanlar ise % 74,9'u oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumuna göre dağılımını incelediğimizde, 10,1'i ilköğretim düzeyinde, 22,8'i lise düzeyinde, 22,5'i önlisans

düzeyinde, 33,2'i lisans düzeyinde ve 11,4'ü ise lisansüstü düzeyde eğitim alan bireylerin oluştuğu görülmektedir.

Ankete katılan 395 çalışanın hizmet sektöründe kaç yıl çalıştığına bakıldığında, % 23,3'ü (92) 0-1 yıl, % 22,0'i (87) 2-3 yıl, % 21,8'i (86) 4-6 yıl, % 11,4'ü (45) 7-9 yıl ve % 21,5'i (85) 10 ve üzeri olduğu görülmektedir.

Ankete katılanların şimdiki çalıştığı işletmede kaç yıl çalışmasına ait yıllar incelendiğinde, % 53,2'nin (210) 0-1 yıl, % 25,3'nün (100) 2-3 yıl, % 9,1'nin (36) 4-6 yıl, % 3,0'nin (12) 7-9 yıl ve % 9,4'nün (37) 10 ve üzeri yıl olduğu tespit edilmiştir.

4.8.2. Ölçek İfadelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Çalışmada kullanılan ölçeklerde ve onların alt boyutlarında yer alan ifadelere ilişkin ortalama, standart sapma, çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri Tablo 4'de gösterilmektedir.

Tablo 4. Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçek	Boyut	Ortalama	S. Sapma	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
Duygusal Zeka Ölçeği	KD 1	3.6278	1.29847	-0.807	-0.420
	KD 2	3.7722	1.17880	-1.045	-0.341
	KD 3	3.6532	1.17232	-0.752	0.172
	KD 4	3.7620	1.15503	-0.737	-0.289
	BD 5	3.6101	1.12872	-0.616	-0.341
	BD 6	3.6076	1.11767	-0.683	- 0.139
	BD 7	3.5114	1.14517	-0.502	- 0.501
	BD 8	3.6707	1.05342	-0.869	0.323
	DK 9	3.7544	1.18705	-0.787	-0.186
	DK 10	3.3519	1.23412	-0.426	-0.780
	DK 11	3.5139	1.24496	-0.595	- 0.567
	DK 12	3.8684	1.22075	-0.983	0.049
	DUD 13	3.3241	1.28494	-0.370	-0.897
	DUD 14	3.4076	1.26388	0.213	2.234
	DUD 15	3.3266	1.30099	-0.283	-0.964
	DUD 16	3.4734	1.16033	-0.425	-0.506
	Duygusal Zeka Toplam				
Duygusal Emek Ölçeği	DD1	3.6076	1.29847	-0.781	-0.476
	DD2	3.6177	1.17880	-0.708	-0.366
	DD3	3.7013	1.17232	-0.804	-0.282
	DC4	3.9114	1.15503	-1.077	0.306
	DC5	3.7747	1.12872	-0.785	-0.329
	DC6	3.5671	1.11767	-0.424	-0.582
	YD8	3.3722	1.14517	-0.362	-0.780
	YD9	3.4835	1.05342	-0.510	-0.727
	YD10	3.3494	1.18705	-0.246	-0.838
	YD11	3.2101	1.23412	-0.241	-0.925
	YD12	3.2608	1.24496	-0.322	-0.967
	YD13	3.5873	1.29847	-0.594	-0.481
	Duygusal Emek Toplam				

Çalışanların ifadelerine verdikleri cevapların ortalamalarını incelediğimizde, en yüksek ortalamanın 3.9114 olarak duygusal emek ölçeğinin duygusal çaba boyutuna, en düşük ortalama olan 3.3241 ise duygusal zeka ölçeğinin duyguların düzenlenmesi ait olduğu görülmektedir. Burada genel olarak duygusal zeka ölçeğinin ortalaması 4.0085, duygusal emek ölçeğinin ortalaması ise 4.2336 olmaktadır.

Standart sapma, bir dizi ölçümün ortalamadan olan farklarının kareleri ortalamasının kareköküdür. Standart sapma, merkezi eğilim ölçülerinden aritmetik ortalama da olduğu gibi, dağılımdaki puanların tümünü dikkate alır ve en kararlı ya da güvenilir değişim ölçüsüdür. Standart sapmanın küçük olması gruptaki puanların benzeştiği, büyük olması ise puanlar arasındaki farkın fazla olduğu anlamına gelir. Başka bir deyişle, standart sapma daha büyükse, dağılımın puanı heterojendir ve homojen yapı daha küçüktür (Kinkal, 2013: 201-202).

Yukarıdaki tabloya göre en yüksek standart sapma ile duygusal zeka ölçeğinin gelişim boyutuna, en düşük standart sapma ise olarak genel duygusal emek ölçeğine aittir. Standart sapma değerlerinin 1 civarında olduğu görülmektedir ve bu da dağılımın ortalama değerler civarında yoğunlaşarak çok fazla bir dağılışı göstermediğini ifade etmektedir.

Sosyal Bilimlerde verilerin normal dağılıp dağılmadığı daha çok çarpıklık ve basıklık değerlerine göre öğrenilmektedir. Çarpıklık normal dağılımda simetrikliğin bozulma derecesi, basıklık ise normal dağılım eğrisinin sivrilik veya basıklık derecesidir (Yıldız vd., 1998). Verilerin normal dağılması için Liu vd. (2005)'e göre çarpıklık ve basıklık değerlerinin %5 güven aralığı için istatistik değer aralığının -2.58 ile +2.58 arasında olması beklenir.

Sosyal bilimlerde verilerin normalde çarpıklık ve basıklık değerlerine göre dağıtıldığını göstermektedir. çarpıklık, simetrinin normal dağılımdaki bozulma derecesi, basıklık normal dağılım eğrisinin sivrilik veya basıklık derecesidir (Yıldız ve diğerleri, 1998). Liu ve vd. (2005), çarpıklık ve basıklık değerlerinin% 5 güven aralığı için istatistiksel değer aralığının -2.58 ile + 2.58 arasında olması beklenmektedir.

Yukarıdaki tabloda çarpıklık ve basıklık değerlerine bakıldığında, verilerin normal ve normale yakın dağılım gösterdiğini söyleyebiliriz.

Duygusal emeyin duygusal çaba boyutunda ki 7 ci soru normal dağılım göstermediyi için çıkartılmıştır.

4.9. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde araştırma hipotezlerini test etmek için yapılan Bağımsız Örneklem T-testi, Anova, Korelasyon ve Regresyon analizleri sonuçlarına ilişkin bulgular yer almaktadır.

4.9.1. Araştırmanın Birinci Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmanın birinci hipotezi (H_1), “ Hizmet sektöründe çalışanlar arasında duygusal zeka ile duygusal emek arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.” şeklindedir. Bu hipotezin dört alt hipotezinin birincisi H_{1a} “Hizmet sektöründe çalışanların kendi duygularını değerlendirme algıları ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.”, H_{1b} hipotezi “Hizmet sektöründe çalışanların başkalarının duygularını değerlendirme algıları ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.”, H_{1c} hipotezi “ Hizmet sektöründe çalışanların duyguların kullanılması ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.”, H_{1d} ise “Hizmet sektöründe çalışanların duyguların düzenlenmesi ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.” olarak ifade edilmiştir.

Hipotezleri test etmeden önce, ilk olarak aralarındaki ilişkini tespit etmek için bu değişkenler üzerinde korelasyon analizi uygulanmıştır.

Korelasyon analizi, iki değişken arasında bir ilişki olup olmadığını yön ve kuvvet olup olmadığını göstermek için yaygın olarak kullanılan bir analitik tekniktir. Korelasyon analizi sonucunda hesaplanan korelasyon kat sayısı “r” ile gösterilir. Korelasyon kat sayısı olan r -1 ile +1 arasında bir değer alabilir. Korelasyon kat sayısının +1 olması iki değişken arasında tam bir pozitif doğrusal ilişki olduğunu, yani x değeri 1 birim artarken y değerinin de 1 birim arttığını belirtir. Buna karşılık r’nin -1 olması iki değişken arasında tam bir negatif ilişki olduğunu, yani x değeri 1 birim artarken y değerinin ise bir birim azaldığını ifade eder. Katsayının sıfır olması durumunda ise iki değişken arasında açık, görülebilir herhangi bir ilişkinin olmadığı anlamına gelir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 335).

Tablo 5. H1a, H1b, H1c ve H1d Hipotezlerine İlişkin Korelasyon Analizi

	Pearson Korelasyon (r)	Anl (p)	N	
Kendi Duygularını Değerlendirme	0.395**	0.000	395	Duygusal Emek
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	0.486**	0.000	395	
Duyguların Kullanılması	0.396**	0.000	395	
Duyguların Düzenlenmesi	0.262**	0.000	395	

Tablo 5’de H_{1a}, H_{1b}, H_{1c} ve H_{1d} hipotezlerine ilişkin yapılan Pearson Korelasyon analizi sonuçları gösterilmektedir

Duygusal zekanın alt boyutu olan kendi duygularını değerlendirme ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan Pearson Korelasyon analizi sonucuna göre, değişkenler arasında %39.5 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r=0.395$; $p=0.000<0.010$). Yani, çalışanların kendi duygularını değerlendirme algıları arttıkça duygusal emek düzeyleri de artmaktadır.

Duygusal zekanın alt boyutu olan başkalarının duygularını değerlendirme ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan Pearson Korelasyon analizi sonucuna göre, değişkenler arasında %48.6 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r=0.486$; $p=0.000<0.010$). Yani, çalışanların başkalarının duygularını değerlendirme algıları arttıkça duygusal emek düzeyleri de artmaktadır.

Duygusal zekanın alt boyutu olan duyguların kullanılması ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan Pearson Korelasyon analizi sonucuna göre, değişkenler arasında %39.6 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r=0.396$; $p=0.000<0.010$). Yani, çalışanların duyguların kullanılması algıları arttıkça duygusal emek düzeyleri de artmaktadır.

Duygusal zekanın alt boyutu olan duyguların düzenlenmesi ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan Pearson Korelasyon analizi sonucuna göre, değişkenler arasında %26.2 düzeyinde pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r=0.262$; $p=0.000<0.010$). Yani, çalışanların duyguların düzenlenmesi algıları arttıkça duygusal emek düzeyleri de artmaktadır.

Sonuç olarak “ Hizmet sektöründe çalışanlar arasında duygusal zeka ile duygusal emek arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.” Şeklinde olan H1 hipotezi kabul edilmiştir.

4.9.2.Araştırmanın İkinci Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmanın ikinci hipotezi (H₂), “Hizmet sektöründe çalışanların duygusal zeka algı düzeyleri duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.” şeklindedir. Bu hipotezin dört alt hipotezinin birincisi H_{2a} “Hizmet sektöründe çalışanların kendi duygularını değerlendirme algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.”, H_{2b} hipotezi “Hizmet sektöründe çalışanların başkalarının duygularını değerlendirme algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.”, H_{2c} hipotezi “Hizmet sektöründe çalışanların duyguların kullanılması algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.”, H_{2d} ise” Hizmet sektöründe çalışanların duyguların düzenlenmesi algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.” olarak ifade edilmiştir.

Tablo 6. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	S. Edilmemiş Katsayılar		Standar dize Katsayılar	t	Anlamlılık (p)	Collinearity	
	B	S.Hata	Beta (β)			Tolerans	VIF
Sabit	1.452	0.167		8.669	0.000**		
Kendi Duygularını Değerlendirme	0.118	0.038	0.154	3.099	0.002**	0.718	1.392
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	0.282	0.042	0.331	6.673	0.000**	0.725	1.380
Duyguların Kullanılması	0.121	0.039	0.160	3.071	0.002**	0.654	1.529
Duyguların Düzenlenmesi	0.057	0.036	0.075	1.574	0.116	0.789	1.268
R	0.552						
R ²	0.305						
Düzeltilmiş R ²	0.298						
F	42.796						
Anlamlılık Anova (p)	0.000**						
Durbin-Watson	1.874						

Bağımlı Değişken: Duygusal Emek **p<0.01; *p<0.05

Yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları yorumlanmadan önce, sonuçların regresyon analizi için gerekli olan varsayımları karşılayıp karşılamadığına bakılmıştır. İlk olarak, verilerin normallik testi yapılmış ve veri setinin normale yakın dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. İkinci olarak, modeldeki değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı sorunu olup olmadığını belirlemek amacıyla doğrudaşığa (collinearity) da bakılmış, elde edilen Tolerans ve VIF değerleri bağımsız değişkenler arası çoklu bağlantı olmadığını doğrulayan sonuçlar vermiştir. Tolerans değerinin minimum 0.10 olması gerekmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2001). VIF değerinin ise minimum 5 olması kabul edilmektedir (Ringle vd., 2015). Daha sonra değişkenler arasında otokorelasyonun belirlenmesi için Durbin Watson (DW) istatistiği sonuçlarına bakılmış D-W istatistiği 2 civarında olduğu için (D.W.=1.874), otokorelasyon olmadığı anlaşılmıştır (Akgül ve Çevik, 2005: 316-317).

Yapılan regresyon analizi sonucuna göre, duygusal zeka boyutlarının duygusal emek düzeyine etkisi ile ilgili bir regresyon modeli elde edilmiştir. Modelin anlamlı olduğu varyans analizi (ANOVA) testi sonuçlarından görülmektedir ($F=42.796$; $p=0.000$). Modelin etkinliğini gösteren R^2 değeri 0.305 olarak bulunmuştur. Modelin genellenebilirliği gösteren düzeltilmiş R^2 değerinin ise, 0.298 olduğu ve toplam varyansın % 29.8'ni açıkladığı görülmüştür. Düzeltilmiş R^2 üzerindeki etkinin gücü açısından değişkenlere baktığımızda Tablodan da görüldüğü gibi bağımsız değişkenlerden kendi duygularını değerlendirmenin ($\beta=0.154$; $p=0.002<0.010$), başkalarının duygularını değerlendirmenin ($\beta=0.331$; $p=0.000<0.010$) ve duyguların kullanılmasının ise ($\beta=0.160$; $p=0.002<0.010$) çalışanların duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilediği görülmektedir. Yani hizmet sektöründe çalışanların kendi ve başkalarının duygularını değerlendirmesi, duygularının kullanılması arttıkça, duygusal emek düzeyleri de artacaktır. Analiz sonuçlarına göre, duyguların düzenlenmesi boyutunun çalışanların duygusal emek düzeyleri üzerinde anlamlı ($\beta=0.075$; $p=0.116>0.010$) bir etkisi bulunmamaktadır. Bu sonuçlara göre araştırmanın H_{2a} , H_{2b} , H_{2c} hipotezleri kabul, H_{2d} hipotezi ise red edilmektedir. Böylece, “Hizmet sektöründe çalışanların duygusal zeka boyutlarını algılama düzeyleri duygusal emek düzeylerini pozitif yönde etkilemektedir.” şeklinde olan H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

4.9.3.Araştırmanın Üçüncü Hipotezine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların duygusal zeka algılarında cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, kıdem ve karyer değişkenlerine göre anlamlı farklılığın olup olmadığını belirlemek için Bağımsız Örneklem T-testi ve ANOVA testi yapılmıştır.

İki bağımsız grup arasındaki farkları araştırmak için bağımsız örneklem t testi kullanılmaktadır. Bu analizin yapılabilmesi için karşılaştırılan iki grubun normal dağılım gösteren iki farklı anakütleden tesadüfi olarak seçilmiş olması ve bir grubun diğer grubu etkilememiş olması gerekmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 268).

Anova testi ikiden fazla grubun bir anda karşılaştırılmalarını sağlamak için geliştirilen testler arasında en çok bilineni ve en yaygın kullanılanıdır. Anova testinin ön koşullarından birisi her bir grubun normal dağılım gösteren bir ana kitleden rastgele seçilmiş örnekler olmasıdır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 283).

4.9.3.1. Duygusal Zeka Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi

H_3 hipotezinin alt hipotezi olarak H_{3a} , “Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyetleri ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır” şeklindedir.

Bu hipoteze ilişkin yapılan T-testi analiz sonuçları Tablo 7’de verilmiştir. Analiz sonucuna göre, duygusal zeka boyutu olan kendi duygularını değerlendirme boyutu cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0.002<0.050$) yani, çalışanların cinsiyeti ister kadın, isterse erkek olsun kendi duygularını değerlendirme boyutunda anlamlı bir farklılık vardır. Böylece, H_{3a} hipotezi kabuledilmektedir.

Bu hipoteze ilişkin yapılan T-testi analiz sonuçları Tablo 8’de verilmiştir. Analiz sonucuna göre, duygusal zeka boyutu olan başkalarının duygularını değerlendirme boyutu cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0.002<0.050$) yani, çalışanların cinsiyeti ister kadın, isterse erkek olsun başkalarının duygularını değerlendirme boyutunda anlamlı bir farklılık vardır. Böylece, H_{3a} hipotezi kabuledilmektedir.

Bu hipoteze ilişkin yapılan T-testi analiz sonuçları Tablo 9’da verilmiştir. Analiz sonucuna göre, duygusal zeka boyutu olan duyguların kullanılması boyutu cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0.562>0.050$) yani,

çalışanların cinsiyeti ister kadın, isterse erkek olsun duyguların kullanılması boyutunda anlamlı bir farklılık vardır. . Böylece, H_{3a} hipotezi reddedilmektedir.

Bu hipoteze ilişkin yapılan T-testi analiz sonuçları Tablo 10’da verilmiştir. Analiz sonucuna göre, duygusal zeka boyutu olan Duyguların Düzenlenmesi boyutu cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0.021<0.050$) yani, çalışanların cinsiyeti ister kadın, isterse erkek olsun duyguların düzenlenmesi boyutunda anlamlı bir farklılık vardır. Böylece, H_{3a} hipotezi kabuledilmektedir.

Tablo 7. Kendi duygularını Değerlendirme Boyutunun cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	F	t	Anl (p)
Kadın	142	3.4965	1.00970	393	-3.135	0.002
Erkek	253	3.8202	0.97017			

$P<0.05$

Tablo 8. Başkalarının Duygularını Değerlendirme Boyutunun Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	F	t	Anl (p)
Kadın	142	3.7729	0.76196	345.934	3.090	0.002
Erkek	253	3.5030	0.94687			

$P<0.05$

Tablo 9. Başkalarının Duyguların Kullanılması Boyutunun Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	F	T	Anl (p)
Kadın	142	3.5827	1.05173	393	-0.581	0.562
Erkek	253	3.6443	0.98623			

$P>0.05$

Tablo 10. Başkalarının Duyguların Düzenlenmesi Boyutunun Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	F	t	Anl (p)
Kadın	142	3.2201	1.09782	254.490	-2.330	0.021
Erkek	253	3.4743	0.93054			

P<0.05

4.9.3.2. Duygusal Zeka Boyutlarının Medeni Duruma Göre Değerlendirilmesi

H₁ hipotezinin alt hipotezi olarak, H_{3b} “Hizmet sektöründe çalışanların medeni durumları ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.” şeklindedir.

Bu hipoteze ilişkin yapılan T-testi analiz sonuçları Tablo 11’de gösterilmektedir. Analiz sonucuna göre duygusal zeka boyutu olan kendi duygularını değerlendirme boyutu medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0.252>0.050$). İster evli isterse bekar olsun duygularını değerlendirme boyutu algıları değişmemektedir. Böylece, H_{3b} hipotezi reddedilmektedir.

Bu hipoteze ilişkin yapılan T-testi analiz sonuçları Tablo 12’de gösterilmektedir. Analiz sonucuna göre duygusal zeka boyutu olan başkalarının duygularını değerlendirme boyutu medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0.051>0.050$). İster evli isterse bekar olsun başkalarının duygularını değerlendirme boyutu algıları değişmemektedir. Böylece, H_{3b} hipotezi reddedilmektedir.

Bu hipoteze ilişkin yapılan T-testi analiz sonuçları Tablo 13’de gösterilmektedir. Analiz sonucuna göre duygusal zeka boyutu olan duyguların kullanılması boyutu medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0.098>0.050$). İster evli isterse bekar olsun duyguların kullanılması boyutu algıları değişmemektedir. Böylece, H_{3b} hipotezi reddedilmektedir.

Bu hipoteze ilişkin yapılan T-testi analiz sonuçları Tablo 14’de gösterilmektedir. Analiz sonucuna göre duygusal zeka boyutu olan Duyguların Düzenlenmesi boyutu medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0.144>0.050$). İster evli isterse bekar olsun duyguların

kullanılması boyutu algıları değişmemektedir. Böylece, H_{3b} hipotezi reddedilmektedir.

Tablo 11. Kendi Duygularını Değerlendirme Boyutunun Medeni Duruma Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi

Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	F	t	Anl (p)
Evli	99	3.5960	1.11558	148.547	-1.151	0.252
Bekar	296	3.7399	0.95131			

$P > 0.05$

Tablo 12. Başkalarının Duygularını Değerlendirme Boyutunun Medeni Duruma Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi

Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	F	t	Anl (p)
Evli	99	3.4293	1.04676	141.464	-1.968	0.051
Bekar	296	3.6571	0.82994			

$P > 0.05$

Tablo 13. Duyguların Kullanılması Boyutunun Medeni Duruma Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi

Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	F	t	Anl (p)
Evli	99	3.7677	0.97301	393	1.661	0.098
Bekar	296	3.5735	1.01821			

$p > 0.05$

Tablo 14. Başkalarının Duyguların Düzenlenmesi Boyutunun Medeni Duruma Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi

Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	F	t	Anl (p)
Evli	99	3.5101	0.98452	393	1.464	0.144
Bekar	296	3.3404	1.00321			

$p > 0.005$

4.9.3.3. Duygusal Zekanın Yaşa Göre Değerlendirilmesi

H_3 hipotezinin alt hipotezi olan H_{3c} ; “Hizmet sektöründe çalışanların yaşları ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.” şeklinde ifade edilmiştir

Bu hipoteze ilişkin yapılan Anova analizi sonuçları tabloda belirtilmektedir. Analiz sonucuna göre duygusal zekanın kendi duygularını değerlendirme ($p=0.018<0.050$) ve duyguların kullanılması ($p=0.000<0.050$) boyutları çalışanların yaş düzeylerine göre farklılık göstermektedir

Tablo 15. Duygusal Zeka Boyutlarının Yaşa Göre Değerlendirilmesi

ANOVA						Levene	
	Boyutlar	N	Ortalama	F	Anlamlılık (p)	Levene Değeri	Anlamlılık (p)
Kendi duygu	20 ve alt	56	3.3929	3.027	0.018	1.919	0.106
	21-25	156	3.7821				
	26-31	97	3.5773				
	32-40	55	3.8636				
	41 ve üstü	31	3.9839				
Başka duygu	20 ve alt	56	3.5357	1.694	0.150	3.372	0.010
	21-25	156	3.6747				
	26-31	97	3.4485				
	32-40	55	3.5773				
	41 ve üstü	31	3.8548				
Duygu kullan	20 ve alt	56	3.4598	5.374	0.000	2.890	0.022
	21-25	156	3.5593				
	26-31	97	3.4433				
	32-40	55	3.9864				
	41 ve üstü	31	4.1452				
Duygu duzen	20 ve alt	56	3.4152	1.327	0.259	3.223	0.013
	21-25	156	3.2869				
	26-31	97	3.3428				
	32-40	55	3.5409				
	41 ve üstü	31	3.6532				

Farklılığın hangi grup veya gruplardan kaynaklandığını öğrenmek için Post-Hoc analizi uygulanmıştır. Post-Hoc istatistikleri, genel olarak, gruplar arası varyansların homojen olması ve olmaması durumunda olmak üzere iki ayrı kategoride toplanmaktadır (Kayri, 2009: 53-56). Kendi duygularını değerlendirme ($p=0.106>0.050$) ve duyguların kullanılması ($p=0.022<0.050$) düzeylerinin Levene sonuçlarına baktığımızda, birinci boyutta varyansların homojen olduğu, ikinci boyutta ise homojen olmadığı görülmektedir. Kendi duygularını değerlendirme boyutunda varyansın homojen olduğu durumlarda kullanılan çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi uygulanmıştır.

Tablo 16. Kendi Duygularını Değerlendirme Boyutuna Dair LSD Testi

Değişken (I)	Değişken (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Anlamlılık (p)
20 ve altı	21-25	-.38919*	.012
	26-31	-.18446	.265
	32-40	-.47078*	.012
	41 ve üstü	-.59101*	.008
21-25	20 ve altı	.38919*	.012
	26-31	.20473	.109
	32-40	-.08159	.598
	41 ve üstü	-.20182	.298
26-31	20 ve altı	.18446	.265
	21-25	-.20473	.109
	32-40	-.28632	.086
	41 ve üstü	-.40655*	.046
32-40	20 ve altı	.47078*	.012
	21-25	.08159	.598
	26-31	.28632	.086
	41 ve üstü	-.12023	.587
41 ve üstü	20 ve altı	.59101*	.008
	21-25	.20182	.298
	26-31	.40655*	.046
	32-40	.12023	.587

Çalışanların kendi duygularını değerlendirme düzeylerinin yaş durumuna göre LSD testi sonuçlarına bakıldığında 41 ve üstü yaş grup ortalamaları ile 20 ve altı ($p=0.008$) ve 26-31 ($p=0.046$) yaşlarının arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

Duyguların kullanılması boyutunda varyansın homojen olmadığı durumlarda kullanılan çoklu karşılaştırma testlerinden Tamhane testi uygulanmıştır.

Tablo 17. Duyguların Kullanılması Boyutuna Tamhane testi

Değişken (I)	Değişken (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Anlamlılık (p)
20 ve altı	21-25	-.09947	1.000
	26-31	.01652	1.000
	32-40	-.52654	.073
	41 ve üstü	-.68534*	.009
21-25	20 ve altı	.09947	1.000
	26-31	.11600	.992
	32-40	-.42707*	.025
	41 ve üstü	-.58587*	.002
26-31	20 ve altı	-.01652	1.000
	21-25	-.11600	.992
	32-40	-.54306*	.007
	41 ve üstü	-.70186*	.000
32-40	20 ve altı	.52654	.073
	21-25	.42707*	.025
	26-31	.54306*	.007
	41 ve üstü	-.15880	.986
41 ve üstü	20 ve altı	.68534*	.009
	21-25	.58587*	.002
	26-31	.70186*	.000
	32-40	.15880	.986

Çalışanların duyguların kullanılması düzeylerinin yaş durumuna göre Tamhane testi sonuçlarına bakıldığında 32-40 yaş grubu ortalamaları ile 21-25 ($p=0.025$) ve 26-31 ($p=0.007$) yaş grupları arasında; 41 ve üstü yaş grubu ortalamaları ile 20 ve altı ($p=0.009$), 21-25 ($p=0.002$), 26-31 ($p=0.000$) yaş grupları arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

4.9.3.4. Duygusal Zeka Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Degerlendirilmesi

H₃ hipotezinin alt hipotezi olan H_{3d}; “Hizmet sektöründe çalışanların eğitim durumları ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.” şeklinde ifade edilmiştir

Bu hipoteze ilişkin yapılan Anova analizi sonuçları tabloda belirtilmektedir. Analiz sonucuna göre duygusal zekanın duygu kullanılması ($p=0.002<0.050$) ve duygu düzenlenmesi ($p=0.030<0.050$) boyutları çalışanların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 18. Duygusal Zeka Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre Değerlendirilmesi

ANOVA						Levene	
	Boyutlar	N	Ortalama	F	Anlamlılık (p)	Levene Değeri	Anlamlılık (p)
Kendi duygu	İlköğretim	40	3.6500	0.988	0.414	2.476	0.044
	Lise	90	3.7111				
	Önlisans	89	3.8567				
	Lisans	131	3.5935				
	Lisansüstü	45	3.7556				
Baska duygu	İlköğretim	40	3.6813	0.185	0.946	1.588	0.177
	Lise	90	3.5889				
	Önlisans	89	3.5449				
	Lisans	131	3.6107				
	Lisansüstü	45	3.6278				
Duygu kullan	İlköğretim	40	3.9875	4.371	0.002	0.423	0.792
	Lise	90	3.8750				
	Önlisans	89	3.4101				
	Lisans	131	3.4981				
	Lisansüstü	45	3.5722				
Duygu duzen	İlköğretim	40	3.8563	2.703	0.030	0.519	0.722
	Lise	90	3.3889				
	Önlisans	89	3.3427				
	Lisans	131	3.3053				
	Lisansüstü	45	3.2556				

Duygu kullanılması ($p=0.792>0.050$) ve duygu düzenlenmesi ($p=0.722>0.050$) düzeylerinin Levene sonuçlarına baktığımızda varyansların homojen olduğu görülmektedir. Burada varyansların homojen olduğu durumlarda kullanılan çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi uygulanmıştır.

Tablo 19. Duygu Kullanılması Boyutuna Dair LSD Testi

Değişken (I)	Değişken (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Anlamlılık (p)
İlköğretim	Lise	.11250	.551
	Önlisans	.57739*	.002
	Lisans	.48941*	.007
	Lisansüstü	.41528	.055
Lise	İlköğretim	-.11250	.551
	Önlisans	.46489*	.002
	Lisans	.37691*	.006
	Lisansüstü	.30278	.096
Önlisans	İlköğretim	-.57739*	.002
	Lise	-.46489*	.002
	Lisans	-.08798	.519
	Lisansüstü	-.16211	.372
Lisans	İlköğretim	-.48941*	.007
	Lise	-.37691*	.006
	Önlisans	.08798	.519
	Lisansüstü	-.07413	.666
Lisansüstü	İlköğretim	-.41528	.055
	Lise	-.30278	.096
	Önlisans	.16211	.372
	Lisans	.07413	.666

Çalışanların duygu kullanımı düzeylerinin eğitim durumuna göre LSD testi sonuçlarına bakıldığında ilköğretim mezunlarının grup ortalamaları ile önlisans (p=0.002) ve lisans (p=0.007) mezunlarının grup ortalamaları arasında, lise mezunlarının grup ortalamaları ile önlisans (p=0.002) ve lisans (p=0.006) mezunlarının grup ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 20. Duygu Düzenlenmesi Boyutuna Dair LSD Testi

Değişken (I)	Değişken (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Anlamlılık (p)
İlköğretim	Lise	.46736*	.014
	Önlisans	.51355*	.007
	Lisans	.55091*	.002
	Lisansüstü	.60069*	.006
Lise	İlköğretim	-.46736*	.014
	Önlisans	.04619	.755
	Lisans	.08355	.539
	Lisansüstü	.13333	.462
Önlisans	İlköğretim	-.51355*	.007
	Lise	-.04619	.755
	Lisans	.03735	.784
	Lisansüstü	.08714	.631
Lisans	İlköğretim	-.55091*	.002
	Lise	-.08355	.539
	Önlisans	-.03735	.784
	Lisansüstü	.04979	.771
Lisansüstü	İlköğretim	-.60069*	.006
	Lise	-.13333	.462
	Önlisans	-.08714	.631
	Lisans	-.04979	.771

Çalışanların duygu düzenlenmesi düzeylerinin eğitim durumuna göre LSD testi sonuçlarına bakıldığında ilköğretim mezunlarının grup ortalamaları ile lise ($p=0.014$), önlisans ($p=0.007$), lisans ($p=0.002$) ve lisansüstü ($p=0.006$) mezunlarının grup ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

4.9.3.5. Duygusal Zeka Boyutlarının Mevcut İşletmedeki Kıdemlerine Göre Değerlendirilmesi

H₃ hipotezinin alt hipotezi olan H_{3e} “Hizmet sektöründe çalışanların kıdemleri ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.” şeklinde ifade edilmiştir.

Bu hipoteze ilişkin yapılan Anova analizi sonuçları tabloda belirtilmektedir. Analiz sonucuna göre duygusal zekanın kendi duygularını değerlendirme ($p=0.015<0.050$) ve duyguların kullanılması ($p=0.031<0.050$) boyutları çalışanların mevcut işletmedeki çalışma süresi düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 21. Duygusal Zeka Boyutlarının Mevcut İşletmedeki Çalışma Süresi Düzeyine Göre Değerlendirilmesi

ANOVA						Levene	
	Boyutlar	N	Ortalama	F	Anlamlılık (p)	Levene Değeri	Anlamlılık (p)
Kendi duygu	0-1	210	3.6333	3.126	0.015	4.679	0.001
	2-3	100	3.8150				
	4-6	36	3.3681				
	7-9	12	3.8125				
	10 ve üzeri	37	4.0946				
Başka duygu	0-1	210	3.6250	1.415	0.228	0.581	0.676
	2-3	100	3.6275				
	4-6	36	3.2708				
	7-9	12	3.6042				
	10 ve üzeri	37	3.7027				
Duygu kullan	0-1	210	3.5345	2.687	0.031	2.911	0.021
	2-3	100	3.7925				
	4-6	36	3.3611				
	7-9	12	3.5417				
	10 ve üzeri	37	3.9392				
Duygu duzen	0-1	210	3.3000	1.113	0.350	1.242	0.001
	2-3	100	3.5275				
	4-6	36	3.3056				
	7-9	12	3.5417				
	10 ve üzeri	37	3.4865				

Kendi duygularını değerlendirme ($p=4.679>0.050$), başkalarının duygularını değerlendirme ($p=0.581>0.050$), duygu kullanılması ($p=2.911>0.050$) ve duygu düzenlenmesi ($p=1.242>0.050$) düzeylerinin Levene sonuçlarına baktığımızda varyansların homojen olduğu görülmektedir. Burada varyansların homojen olduğu durumlarda kullanılan çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi uygulanmıştır.

Tablo 22. Duygu Kullanılması Boyutuna Dair LSD Testi

Değişken (I)	Değişken (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Anlamlılık (p)
0-1	2-3	-.25798*	.035
	4-6	.17341	.337
	7-9	-.00714	.981
	10 ve üzeri	-.40467*	.024
2-3	0-1	.25798*	.035
	4-6	.43139*	.027
	7-9	.25083	.413
	10 ve üzeri	-.14669	.447
4-6	0-1	-.17341	.337
	2-3	-.43139*	.027
	7-9	-.18056	.589
	10 ve üzeri	-.57808*	.014
7-9	0-1	.00714	.981
	2-3	-.25083	.413
	4-6	.18056	.589
	10 ve üzeri	-.39752	.233
10 ve üzeri	0-1	.40467*	.024
	2-3	.14669	.447
	4-6	.57808*	.014
	7-9	.39752	.233

Çalışanların duygu kullanımı düzeylerinin çalışanların mevcut işletmedeki çalışma sürelerine göre LSD testi sonuçlarına bakıldığında 2-3 yıl grup ortalamaları ile 0-1 ($p=0.035$) ve 4-6 ($p=0.027$) yıl çalışanların grup ortalamaları arasında, 10 ve üzeri yıl grup ortalamaları ile 0-1 ($p=0.024$) ve 4-6 ($p=0.014$) çalışanların grup ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 23. Kendi Duygularını Değerlendirme Boyutuna Tamhane Testi

Değişken (I)	Değişken (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Anlamlılık (p)
0-1	2-3	-.18167	.710
	4-6	.26528	.952
	7-9	-.17917	1.000
	10 ve üzeri	-.46126*	.011
2-3	0-1	.18167	.710
	4-6	.44694	.520
	7-9	.00250	1.000
	10 ve üzeri	-.27959	.492
4-6	0-1	-.26528	.952
	2-3	-.44694	.520
	7-9	-.44444	.937
	10 ve üzeri	-.72654	.055
7-9	0-1	.17917	1.000
	2-3	-.00250	1.000
	4-6	.44444	.937
	10 ve üzeri	-.28209	.993
10 ve üzeri	0-1	.46126*	.011
	2-3	.27959	.492
	4-6	.72654	.055
	7-9	.28209	.993

Çalışanların kendi duygularını değerlendirme düzeylerinin yıl durumuna göre Tamhane testi sonuçlarına bakıldığında 10 ve üzeri yıl grubu ortalamaları ile 0-1(p=0.011) arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

4.9.3.6. Duygusal Zeka Boyutlarının Meslekteki Çalışma Süresi Düzeyine Göre Değerlendirilmesi

H₃ hipotezinin alt hipotezi olan H_{3f}; “Hizmet sektöründe çalışanların kariyerleri ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.” şeklinde ifade edilmiştir

Bu hipoteze ilişkin yapılan Anova analizi sonuçları tabloda belirtilmektedir. Analiz sonucuna göre duygusal zekanın kendi duygularını değerlendirme (p=0.000<0.050) ve duygu düzenlenmesi (p=0.031<0.050) boyutları çalışanların meslekteki çalışma süresi düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

Tablo 24. Duygusal Zeka Boyutlarının Meslekteki Çalışma Süresi Düzeyine Göre Değerlendirilmesi

ANOVA						Levene	
	Boyutlar	N	Ortalama	F	Anlamlılık (p)	Levene Değeri	Anlamlılık (p)
Kendi duygu	0-1	92	3.4755	7.455	.000	6.081	0.000
	2-3	87	3.8621				
	4-6	86	3.3924				
	7-9	45	3.7389				
	10 ve üzeri	85	4.0853				
Başka duygu	0-1	92	3.6223	.831	.506	0.183	0.947
	2-3	87	3.6149				
	4-6	86	3.4622				
	7-9	45	3.5889				
	10 ve üzeri	85	3.7059				
Duygu kullan	0-1	92	3.6277	1.992	.095	1.170	0.324
	2-3	87	3.6149				
	4-6	86	3.4593				
	7-9	45	3.4833				
	10 ve üzeri	85	3.8618				
Duygu düzen	0-1	92	3.1495	2.687	.031	3.072	0.016
	2-3	87	3.4655				
	4-6	86	3.3285				
	7-9	45	3.3611				
	10 ve üzeri	85	3.6176				

Başkalarının duygularını değerlendirme ($p=0.947>0.050$) ve duygu kullanılması ($p=0.324>0.050$) düzeylerinin Levene sonuçlarına baktığımızda varyansların homojen olduğu görülmektedir. Burada varyansların homojen olduğu durumlarda kullanılan çoklu karşılaştırma testlerinden Tamhane testi uygulanmıştır.

Tablo 25. Kendi Duygularını Değerlendirme Boyutuna Tamhane Testi

Değişken (I)	Değişken (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Anlamlılık (p)
0-1	2-3	3-.8653	.065
	4-6	.08310	1.000
	7-9	-.26335	.832
	10 ve üzeri	-.60975*	.000
2-3	0-1	.38653	.065
	4-6	.46963*	1.000
	7-9	.12318	.832
	10 ve üzeri	-.22323	.000
4-6	0-1	-.08310	1.000
	2-3	-.46963*	.040
	7-9	-.34645	.615
	10 ve üzeri	-.69285*	.000
7-9	0-1	.26335	.832
	2-3	-.12318	.999
	4-6	.34645	.615
	10 ve üzeri	-.34641	.418
10 ve üzeri	0-1	.60975*	.000
	2-3	.22323	.546
	4-6	.69285*	.000
	7-9	.34641	.418

Çalışanların kendi duygularını değerlendirme düzeylerinin yıl durumuna göre Tamhane testi sonuçlarına bakıldığında 2-3yıl grubu ortalamaları ile 4-6 (p=1.000) arasında ve 10 ve üzeri grup ortalamaları ile 0-1 (p=0.000),4-6 (p=0.000)arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 26. Duyguların Düzenlenmesi Boyutuna Tamhane Testi

Değişken (I)	Değişken (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Anlamlılık (p)
0-1	2-3	-.31606	.065
	4-6	-.17903	1.000
	7-9	-.21165	.832
	10 ve üzeri	-.46819*	.000
2-3	0-1	.31606	.065
	4-6	.13703	1.000
	7-9	.10441	.832
	10 ve üzeri	-.15213	.000
4-6	0-1	.17903	1.000
	2-3	-.13703	.040
	7-9	-.03262	.615
	10 ve üzeri	-.28916	.000
7-9	0-1	.21165	.832
	2-3	-.10441	.999
	4-6	.03262	.615
	10 ve üzeri	-.25654	.418
10 ve üzeri	0-1	.46819*	.000
	2-3	.15213	.546
	4-6	.28916	.000
	7-9	.25654	.418

Çalışanların duygu düzenlenmesi düzeylerinin yıl durumuna göre Tamhane testi sonuçlarına bakıldığında 10 ve üzeri grup ortalamaları ile 0-1 ($p=0.000$) arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

4.9.4. Araştırmanın Dördüncü Hipotezine İlişkin Bulgular

4.9.4.1. Duygusal Emek Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi

H_4 hipotezinin alt hipotezi olarak H_{4a} , “Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyetleri ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır.” şeklindedir

Bu hipoteze ilişkin yapılan T-testi analiz sonuçları Tablo 27’de verilmiştir. Analiz sonucuna göre, çalışanların duygusal emek algıları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0.444>0.050$) yani, çalışanların cinsiyeti ister kadın, isterse erkek olsun duygusal emek algılarında değişiklik yoktur. Böylece, H_{4a} hipotezi reddedilmektedir.

Tablo 27. Duygusal Emek Algısının Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	F	t	Anl (p)
Kadın	142	3.4977	0.80471	393	-0.767	0.444
Erkek	253	3.5590	0.73771			

4.9.4.2. Duygusal Emek Algısının Medeni Duruma Göre Değerlendirilmesi

H₄ hipotezinin alt hipotezi olarak, H_{4b} “Hizmet sektöründe çalışanların medeni durumları ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır” şeklindedir.

Bu hipoteze ilişkin yapılan T-testi analiz sonuçları Tablo 28’de gösterilmektedir. Analiz sonucuna göre çalışanların duygusal emek algıları medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0.196>0.050$). İster evli isterse bekar olsun çalışanların duygusal emek algıları değişmemektedir. Böylece, H_{4b} hipotezi reddedilmektedir.

Tablo 28. Duygusal Emek Algısının Medeni Duruma Göre Bağımsız Örneklem T-Testi Analizi

Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	F	t	Anl (p)
Evli	99	3.4512	0.80417	393	-1.294	0.196
Bekar	296	3.5656	0.74661			

4.9.4.3. Duygusal Emek Algısının Yaşa Göre Değerlendirilmesi

H₄ hipotezinin alt hipotezi olarak H_{4c}, “Hizmet sektöründe çalışanların yaşları ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır.” şeklindedir.

Bu hipoteze ilişkin yapılan Anova analizi sonuçları Tablo 29’da belirtilmiştir. Analiz sonucuna göre çalışanların duygusal emek algıları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0.156>0.050$). Yani, çalışanların yaşı kaç olursa olsun duygusal emek algısında değişim yoktur ve H_{4c} hipotezi reddedilmektedir.

Tablo 29. Duygusal Emek Algısının Yaşa Göre Anova Analizi

ANOVA						Levene	
Yaş	N	Ortalama	Standart sapma	F	Anl (p)	Levene Değeri	Anl (p)
20 ve alt	56	3.3943	.87826	1.670	0.156	0.786	0.535
21-25	156	3.6239	.73717				
26-31	97	3.4253	.71852				
32-40	55	3.6030	.78600				
			.71555				

4.9.4.4. Duygusal Emek Algısının Eğitim Durumuna Göre Değerlendirilmesi

H₄ hipotezinin alt hipotezi olan H_{4d}; “Hizmet sektöründe çalışanların eğitim durumları ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır.” şeklinde ifade edilmiştir

Bu hipoteze ilişkin yapılan Anova analizi sonuçları Tablo 30’da belirtilmiştir. Analiz sonucuna göre çalışanların duygusal emek algıları eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p=0.173>0.050$). Yani, çalışanların yaşı kaç olursa olsun duygusal emek algısında değişim yoktur ve H_{4d} hipotezi reddedilmektedir.

Tablo 30. Duygusal Emek Algısının Eğitim Durumuna Göre Anova Analizi

ANOVA						Levene	
Eğitim durumu	N	Ortalama	Standart sapma	F	Anl (p)	Levene Değeri	Anl (p)
İlköğretim	40	3.7542	.82904	1.603	0.173	0.529	0.714
Lise	90	3.5611	.82862				
Önlisans	89	3.5890	.75835				
Lisans	131	3.4663	.69413				
Lisansüstü	45	3.3981	.73746				

4.9.4.5. Duygusal Emek Algısının Mevcut İşletmedeki Durumuna Göre Değerlendirilmesi

H₄ hipotezinin alt hipotezi olarak H_{4e}, “Hizmet sektöründe çalışanların kıdemleri ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.” şeklindedir. Bu hipoteze ilişkin yapılan Anova analizi sonuçları Tablo 31’de belirtilmiştir. Analiz sonucuna

göre çalışanların duygusal emek algıları mevcut işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0.16<0.050$).

Duygusal emek ($p=0.265>0.050$) algıları Levene sonuçlarına baktığımızda varyansın homojen olduğu görülmektedir. Burada varyansın homojen olduğu durumlarda kullanılan çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi uygulanmıştır.

Çalışanların duygusal emek düzeylerinin çalışanların mevcut işletmedeki çalışma sürelerine göre LSD testi sonuçlarına bakıldığında çalışanların 4-6 yıl grup ortalamaları ile 0-1 yıl ($p=0.004$), 2-3 yıl ($p=0.003$) ve 10 yıl ve üzeri ($p=0.002$) grup ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 31. Duygusal Emek Algısının Mevcut İşletmedeki Durumuna Göre Anova Analizi

ANOVA						Levene	
Mevcut İşletmedeki Çalışma Süresi	N	Ortalama	Standart sapma	F	Anl (p)	Levene Değeri	Anl (p)
0-1	210	3.5484	.74730	3.080	0.016	1.312	0.265
2-3	100	3.5967	.81673				
4-6	36	3.1551	.75544				
7-9	12	3.4236	.58975				
10 ve üzeri	37	3.7185	.65037				

Tablo 32. Duygusal Emek LSD Testi

Değişken (I)	Değişken (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Anlamlılık (p)
0-1	2-3	-.04825	.599
	4-6	.39332*	.004
	7-9	.12480	.577
	10 ve üzeri	-.17006	.207
2-3	0-1	.04825	.599
	4-6	.44157*	.003
	7-9	.17306	.453
	10 ve üzeri	-.12180	.402
4-6	0-1	-.39332*	.004
	2-3	-.44157*	.003
	7-9	-.26852	.286
	10 ve üzeri	-.56338*	.002
7-9	0-1	-.12480	.577
	2-3	-.17306	.453
	4-6	.26852	.286
	10 ve üzeri	-.29486	.240
10 ve üzeri	0-1	.17006	.577
	2-3	.12180	.453
	4-6	.56338*	.286
	7-9	.29486	.240

4.9.2.6. Duygusal Emek Algısının Meslekteki Çalışma Süresi Düzeyine Göre Değerlendirilmesi

H_{4f} hipotezinin alt hipotezi olan H_{4f}; “Hizmet sektöründe çalışanların karyerleri ile duygusal emek arasında farklılıklar vardır.” şeklinde ifade edilmiştir

Bu hipoteze ilişkin yapılan Anova analizi sonuçları Tablo 33’de belirtilmiştir. Analiz sonucuna göre çalışanların duygusal emek algıları hizmet sektöründe çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p=0.045<0.050$).

Çalışanların duygusal emek düzeylerinin meslekteki çalışma süreleri durumuna göre Tamhane testi sonuçlarına bakıldığında 10 ve üzeri yıl grubu ortalamaları ile 0-1 ($p=0.047$) arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 33. Duygusal Emek Anova Analizi Duygusal Emek Algısının Meslekteki Çalışma Durumuna Göre Anova Analizi

ANOVA						Levene	
Meslekteki Çalışma Süreleri	N	Ortalama	Standart sapma	F	Anl (p)	Levene Değeri	Anl (p)
0-1	92	3.3732	.59422	2.648	.033	2.454	.045
2-3	87	3.6523	.86772				
4-6	86	3.4380	.80320				
7-9	45	3.5907	.71814				
10 ve üzeri	85	3.6676	.75849				

Tablo 34. Duygusal Emek Tamhane Testi Anova Analizi

Değişken (I)	Değişken (J)	Ortalamalar Farkı (I-J)	Anlamlılık (p)
0-1	2-3	-.27911	.128
	4-6	-.06480	1.000
	7-9	-.21755	.578
	10 ve üzeri	-.29446*	.047
2-3	0-1	.27911	.128
	4-6	.21431	.626
	7-9	.06156	1.000
	10 ve üzeri	-.01535	1.000
4-6	0-1	.06480	1.000
	2-3	-.21431	.626
	7-9	-.15276	.957
	10 ve üzeri	-.22966	.439
7-9	0-1	.21755	.578
	2-3	-.06156	1.000
	4-6	.15276	.957
	10 ve üzeri	-.07691	1.000
10 ve üzeri	0-1	.29446*	.047
	2-3	.01535	1.000
	4-6	.22966	.439
	7-9	.07691	1.000

Tablo 35. Hipotezlere İlişkin Sonuçlar

Hipotezler	Alt Hpiotezler		Sonuçlar
H₁	Hizmet sektöründe çalışanlar arasında duygusal zeka ile duygusal emek arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.		Kabul
	H_{1a}	Hizmet sektöründe çalışanların kendi duygularını değerlendirme algıları ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.	Kabul
	H_{1b}	Hizmet sektöründe çalışanların başkalarının duygularını değerlendirme algıları ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.	Kabul
	H_{1c}	Hizmet sektöründe çalışanların duyguların kullanılması ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.	Kabul
	H_{1d}	Hizmet sektöründe çalışanların duyguların düzenlenmesi ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.	Kabul
H₂	Hizmet sektöründe çalışanların duygusal zeka algı düzeyleri duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.		Kabul
	H_{2a}	Hizmet sektöründe çalışanların kendi duygularını değerlendirme algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.	Kabul
	H_{2b}	Hizmet sektöründe çalışanların başkalarının duygularını değerlendirme algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.	Kabul
	H_{2c}	Hizmet sektöründe çalışanların duyguların kullanılması algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.	Kabul
	H_{2d}	Hizmet sektöründe çalışanların duyguların düzenlenmesi algıları duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilemektedir.	Red
H₃	Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim, kıdem ve kariyerleri ile duygusal zeka arasında anlamlı farklılıklar vardır.		Kısmen Kabul
	H_{3a}	Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyetleri ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.	Kabul
	H_{3b}	Hizmet sektöründe çalışanların medeni durumları ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.	Red

	H_{3c}	Hizmet sektöründe çalışanların yaşları ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.	Kısmen Kabul
	H_{3d}	Hizmet sektöründe çalışanların eğitim durumları ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.	Kısmen Kabul
	H_{3e}	Hizmet sektöründe çalışanların kıdemleri ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.	Kısmen Kabul
	H_{3f}	Hizmet sektöründe çalışanların kariyerleri ile duygusal zeka arasında farklılıklar vardır.	Kısmen Kabul
H₄		Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim, kıdem ve kariyerleri ile duygusal emek düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar vardır.	Red
	H_{4a}	Hizmet sektöründe çalışanların cinsiyetleri ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır.	Red
	H_{4b}	Hizmet sektöründe çalışanların medeni durumları ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır.	Red
	H_{4c}	Hizmet sektöründe çalışanların yaşları ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır.	Red
	H_{4d}	Hizmet sektöründe çalışanların eğitim durumları ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar vardır.	Red
	H_{4e}	Hizmet sektöründe çalışanların kıdemleri ile duygusal emek arasında farklılıklar vardır.	Red
	H_{4f}	Hizmet sektöründe çalışanların kariyerleri ile duygusal emek arasında farklılıklar vardır.	Red

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu tez çalışması, restoran çalışanlarının duygusal zeka algılarının ve duygusal emek düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını, duygusal zeka alt boyutları (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanılması, duyguların düzenlenmesi) ile duygusal emek arasında ilişkiyi belirlemek ve etkisini gösterip göstermediğini öğrenmek amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın hipotezleri, Samsun ilinde bulunan restoranlarda 395 çalışanlardan oluşan bir örneklem üzerinde test edilmiştir. Araştırmaya katılanların % 35,9'nun kadın, %64,1'nin erkek olduğu; en fazla frekansa sahip olan yaş grubunun %39,5 ile 21-25 yaş grubu olduğu, en az frekansa sahip yaş grubu ise % 7,8 ile 41 ve üzeri grubu olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların %25,1'i evli, %74,9'u bekar; eğitim düzeylerinin ise 10,1'i ilköğretim, %22,8'i lise, 22,5'i önlisans, 33,2'i lisans 11,4'ü ise lisansüstü olduğu görülmektedir. Meslekteki çalışma sürelerine göre en fazla frekansa sahip % 23,3 ile 0-1 yıl arası olduğu, en az frekansa sahip ise %11,4 ile 7-9 yıl arası olduğu belirlenmiştir. Çalışanların çalıştıkları şimdiki işletmedeki çalışma sürelerine göre en fazla frekansa sahip % 53,2 ile 0-1 yıl arası olduğu, en az frekansa sahip ise %3,0 ile 4-6 yıl arası olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın birinci hipotezi olan “Hizmet sektöründe çalışanlar arasında duygusal zeka ile duygusal emek arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır.” H_1 hipotezini ve onun alt hipotezleri olan H_{1a} , H_{1b} , H_{1c} ve H_{1d} hipotezlerini test etmek için Pearson Korelasyon analizleri yapılmıştır. Duygusal zekanın alt boyutu olan kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanılması ve duyguların düzenlenmesi ile duygusal emek arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan Pearson Korelasyon analizi sonucuna göre, değişkenler arasında pozitif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Araştırmanın ikinci hipotezine ilişkin yapılan Çoklu Regresyon analizi sonuçlarına göre, düzeltilmiş R^2 üzerindeki etkinin gücü açısından değişkenlere baktığımızda bağımsız değişkenlerden kendi duygularını değerlendirmenin, başkalarının duygularını değerlendirmenin ve duyguların kullanılmasının çalışanların duygusal emek düzeylerini pozitif ve anlamlı etkilediği görülmektedir. Yani hizmet sektöründe çalışanların kendi ve başkalarının duygularını

değerlendirmesi, duygularının kullanılması arttıkça, duygusal emek düzeyleri de artacaktır. Analiz sonuçlarına göre, duyguların düzenlenmesi boyutunun çalışanların duygusal emek düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. Bu sonuçlara göre araştırmanın H_{2a} , H_{2b} , H_{2c} hipotezleri kabul, H_{2d} hipotezi ise red edilmektedir. Böylece, “Hizmet sektöründe çalışanların duygusal zeka boyutlarını algılama düzeyleri duygusal emek düzeylerini pozitif yönde etkilemektedir.” şeklinde olan H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

“Hizmet sektöründe çalışanların çeşitli demografik özellikleri ile duygusal zeka boyutlarını algılama düzeyleri arasında farklılıklar bulunmaktadır.” şeklinde olan H_1 hipotezini test etmek için Bağımsız Örneklem T-testi ve One Way ANOVA analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda çalışanların cinsiyetleri ile duygusal zeka boyutları (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguların düzenlenmesi) arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Duyguların kullanılması boyutu arasında ise anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Çalışanların medeni durumları ile duygusal zeka boyutları (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanılması ve duyguların düzenlenmesi) arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Çalışanların yaş durumları ile duygusal zeka boyutları arasında farklılıklar bulunmaktadır. Yapılan Anova analizi sonuçlarına göre duygusal zekanın kendi duygularını değerlendirme ve duyguların kullanılması boyutları çalışanların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir. Farklılığın hangi grup veya gruplardan kaynaklandığını öğrenmek için Post-Hoc analizi uygulanmıştır. Çalışanların kendi duygularını değerlendirme düzeylerinin yaş durumuna göre LSD testi sonuçlarına bakıldığında 41 ve üstü yaş grup ortalamaları ile 20 ve altı ve 26-31 yaşlarının arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Duyguların kullanılması boyutunda varyansın homojen olmadığı durumlarda kullanılan çoklu karşılaştırma testlerinden Tamhane testi uygulanmıştır. Tamhane testi sonuçlarına bakıldığında 32-40 yaş grubu ortalamaları ile 21-25 ve 26-31 yaş grupları arasında; 41 ve üstü yaş grubu ortalamaları ile 20 ve altı, 21-25, 26-31 yaş grupları arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Yapılan Anova analizi sonuçlarına göre duygusal zekanın duygu kullanılması ve duygu düzenlenmesi boyutları çalışanların eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir. Levene sonuçlarına baktığımızda varyansların homojen olduğu görülmektedir. Burada varyansların homojen olduğu durumlarda

kullanılan çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi uygulanmıştır. Çalışanların duygu kullanımı düzeylerinin eğitim durumuna göre LSD testi sonuçlarına bakıldığında ilköğretim mezunlarının grup ortalamaları ile önlisans ve lisans mezunlarının grup ortalamaları arasında, lise mezunlarının grup ortalamaları ile önlisans ve lisans mezunlarının grup ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların duygu düzenlenmesi düzeylerinin eğitim durumuna göre LSD testi sonuçlarına bakıldığında ilköğretim mezunlarının grup ortalamaları ile lise, önlisans, lisans ve lisansüstü mezunlarının grup ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Yapılan Anova analizi sonuçlarına göre duygusal zekanın kendi duygularını değerlendirme ve duyguların kullanılması boyutları çalışanların mevcut işletmedeki çalışma süresi düzeylerine göre farklılık göstermektedir. Kendi duygularını değerlendirme başkalarının duygularını değerlendirme, duygu kullanılması ve duygu düzenlenmesi düzeylerinin Levene sonuçlarına baktığımızda varyansların homojen olduğu görülmektedir. Burada varyansların homojen olduğu durumlarda kullanılan çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi uygulanmıştır. Çalışanların duygu kullanımı düzeylerinin çalışanların mevcut işletmedeki çalışma sürelerine göre LSD testi sonuçlarına bakıldığında 2-3 yıl grup ortalamaları ile 0-1 ve 4-6 yıl çalışanların grup ortalamaları arasında, 10 ve üzeri yıl grup ortalamaları ile 0-1 ve 4-6 çalışanların grup ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların kendi duygularını değerlendirme düzeylerinin yıl durumuna göre Tamhane testi sonuçlarına bakıldığında 10 ve üzeri yıl grubu ortalamaları ile 0-1 arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Yapılan Anova analizi sonuçlarına göre duygusal zekanın kendi duygularını değerlendirme ve duygu düzenlenmesi boyutları çalışanların meslekteki çalışma süresi düzeylerine göre farklılık göstermektedir. Başkalarının duygularını değerlendirme ve duygu kullanılması düzeylerinin Levene sonuçlarına baktığımızda varyansların homojen olduğu görülmektedir. Burada varyansların homojen olduğu durumlarda kullanılan çoklu karşılaştırma testlerinden Tamhane testi uygulanmıştır. Çalışanların kendi duygularını değerlendirme düzeylerinin yıl durumuna göre Tamhane testi sonuçlarına bakıldığında 2-3 yıl grubu ortalamaları ile 4-6 arasında ve 10 ve üzeri grup ortalamaları ile 0-1, 4-6 arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların duygu düzenlenmesi düzeylerinin yıl durumuna göre Tamhane testi sonuçlarına bakıldığında 10 ve üzeri grup ortalamaları ile arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

“Hizmet sektöründe çalışanların çeşitli demografik özellikleri ile duygusal emek düzeyleri arasında farklılıklar bulunmaktadır.” şeklinde olan H₄ hipotezini test etmek için Bağımsız Örneklem T-testi ve One Way ANOVA analizleri yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda çalışanların cinsiyetleri ile duygusal emek arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yapılan analiz sonucunda çalışanların medeni durumları ile duygusal emek arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yapılan Anova analizi sonucuna göre çalışanların duygusal emek algıları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Analiz sonucuna göre çalışanların duygusal emek algıları eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Analiz sonucuna göre çalışanların duygusal emek algıları mevcut işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Duygusal emek algıları Levene sonuçlarına baktığımızda varyansın homojen olduğu görülmektedir. Burada varyansın homojen olduğu durumlarda kullanılan çoklu karşılaştırma testlerinden LSD testi uygulanmıştır. Çalışanların duygusal emek düzeylerinin çalışanların mevcut işletmedeki çalışma sürelerine göre LSD testi sonuçlarına bakıldığında çalışanların 4-6 yıl grup ortalamaları ile 0-1 yıl, 2-3 yıl ve 10 yıl ve üzeri grup ortalamaları arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Analiz sonucuna göre çalışanların duygusal emek algıları hizmet sektöründe çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Çalışanların duygusal emek düzeylerinin meslekteki çalışma süreleri durumuna göre Tamhane testi sonuçlarına bakıldığında 10 ve üzeri yıl grubu ortalamaları ile 0-1 arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

KAYNAKÇA

- ABRAHAM, R. (1998). Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences and Moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*. 124 (2): 229-246
- ACAR, F. (2001). *Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi*. Yayınlanmış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- AKBOLAT, M. O. Işık, “Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin Motivasyonlarına Etkisi” *Dumlupınar Üniversitesi (DPÜ), Sosyal Bilimler Dergisi (SBD)*, C. 1, S. 32, Kütahya, 2012, s. 112
- AKGÜL, A. ve Çevik, O. (2005). *İstatiksel Analiz Teknikleri: SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset.
- ALTUNIŞIK, R., vd. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı (Geliştirilmiş Yedinci Baskı)*. İstanbul: Sakarya Yayıncılık
- ARKONAK , Sibel A. 2003. *Psikoloji,Zihin Süreçleri, bilimi,3 Baskı*,İstanbul Alfa Yayınları.
- ASHFORTH, B. E. ve Ronald H. Humphrey (1993). “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”. *Academy of Management Review*, 18(1): 88-115.
- ASHKANASY, N.M. (2003). Emotions in organizations: A multilevel perspective. In F. Dansereau, & F. J. Yammarino (Eds.), *Research in multi-level issues: Multi-level issues in organizational behavior and strategy*, 2, 9–54.
- ATİLLA, G. (2012). *Hastanelerde Duygusal Zekâ Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi.
- ATKINSON, Rita.vd (1995). *Psikolojiye Giriş*, İstanbul, İstanbul Sosyal Yayınları.
- AUSTİN, E. Dore, T. and O’Donovan, K. (2008). Associations of personality and emotional intelligence with display rule perceptions and emotional labour. *Personality and Individual Differences*, 679-688.

- BABA, H. (2012). “*Beden eğitimi ve spor yüksekokulundaki öğrencilerin kinestetik ve duygusal zekâlarının. iç-dış kontrol odaklarının akademik başarılarına etkisi*”. Yüksek lisans tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- BACANLI, Hasan, *Eğitim Psikolojisi*, Alkım Yayınları, İstanbul,.2001.
- BACANLI, Hasan, *Gelişim ve Öğrenme*. Ankara, Nobel Yayınevi, 2001.
- BACANLI,Hasan, *Duyuşsal Davranış Eğitimi*, Nobel Yayınları, 3.Baskı, Ankara, 2006.
- BAĞCI, Z. ve Mohan Bursalı, Y. (2015). *Duygusal emeğin iş performansı üzerindeki etkisi: Denizli ilinde hizmet sektöründe görgül bir araştırma*. Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6(10), 69-90.
- BALCI S, ve Ahi, B. *SPSS Kullanma Kılavuzu SPSS İle Adım Adım Veri Analizi*, Anı Yayıncılık, Ankara, 2017.
- BALTAŞ, Zuhâl, *Duygusal Zekâ İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2006.
- BAR-ON, R. (2013). How EI should be conceptualized, measured and studied. Retrieved July 15, 2019 from <http://www.reuvenbaron.org/wp/reuven-bar-on/how-to-studymeasure-and-apply-ei/>
- BAŞARAN, İlgin. (2004). *Etkili Öğrenme ve Çoklu Zeka Kuramı: Bir İnceleme*, Ege Eğitim Dergisi, 5, 7-15.
- BAYMUR, Feriha, *Genel Psikoloji*, İnkılap Yayınevi. İstanbul, 1994.
- BİLGİN, İ ve Geban, Ö.(2001). “Benzeşim(Analoji) Yöntemi Kullanarak Lise 2. Sınıf Öğrencilerinin Kimyasal Denge Konusundaki Kavram Yanılgılarının Giderilmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20, 26-32.
- BOOTHBY M, Tunç P, 2015. *Duygusal emek ölçeğinin Türkçe’ ye uyarlaması ve psikometrik özellikleri*. Psikolojik Danışma ve Eğitim Dergisi, 1, 1-11.
- BREADBERRY, T. Greaves, J. (2006). *Duygusal Zekanızı Keşfedin*.Çev:Sevda Kubilay,Truva Yayınevi, İstanbul.

- BROTHERIDGE, C. & Grandey, A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- CANSEVER, G. (1963). *Psikolojik testler*. Ankara: Türk Tarih Kurumu Basımevi.
- CARMELİ, A. Josman Z. E. (2006). The Relationship Among Emotional Intelligence, Task Performance, and Organizational Citizenship Behaviors. *Human Performance*. 19(4): 403-419.
- CHANG, Heng-Yen, “*Restaurant Service Providers’ Emotional Labor: The Antecedents and Effects on Employees’ Intention to Leave*”, 2011, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Purdue University, West Lafayette, Indiana
- CHEUNG F. Y, Tang, C. S. (2010). Effects of Age, Gender, and Emotional Labor Strategies on Job Outcomes: Moderated Mediation Analyses. *Applied Psychology: Health And Well-Being*. 2(3): 323–339.
- CHU, K. Baker M. A., Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*. 31: 906-915.
- CHU, K. H. Murrmann, S. K. (2006). Development and Validation of the Hospitality Emotional Labor Scale. *Tourism Management*. 27: 1181–1191.
- CLARK L. SOS! *Duygulara Yardım*, (Çev. G. Yazgan), İstanbul, 2000, s.26
- COHEN, S. Willis, T. A. (1985). Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*. 98(2): 310-357.
- COOPER, R. & Sawaf, A. (1997). Executive EQ: *Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York, NY: Grosset/Putnam.
- COTE, S. (2014). Emotional intelligence in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behaviour*, 1, 459–88.
- CROPANZANO, R. Howes, J., Grandey, A., and Toth, P. (1997). The Relationship of Organizational Politics and Support to Work Behaviors, Attitudes, And Stress. *Journal of Organizational Behavior*. 18: 159-180.
- CÜCELOĞLU, Doğan. 1996. *İnsan ve Davranışı*, 6.Basım, İstanbul: Remzi Kitabevi.

- ÇAĞLAR, D. (1979). *Geri zekalı çocuklar ve eğitimi*. Ankara: A.Ü. Eğitim Fakültesi Yayınları. No:82.
- ÇAKAR Ulaş, Yasemin ARBAK, “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C. 6, S. 3, 2004, s. 26.
- ÇAKAR, U. ve Arbak Y. (2004). “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 6, Sayı:3.
- DAMASIO, A. (1994). *Descartes' Error*. London: Macmillan.
- DAMASIO, Antonia R. 2006. *Descartes'in Yanılgısı*, 3. Baskı, İstanbul: Remzi Yayınları.
- DEMİREL, HG. (2017). (a) Duygusal Emek. (Ed. B. AKDEMİR), *İnsan Kaynakları Yönetiminde Güncel Yaklaşımlar*. 299-327. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- DİEFENDORFF, J. Croyle, M. & Gosserand, R. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategie. *Journal of Vocational Behavior*, 339-357
- DİEFENDORFF, J. M. & Gosserand, R. H. (2003). “Understanding the Emotional Labor Process: A Control Theory Perspective”, *Journal of Organizational Behavior*, 24: 945-959.
- DURA, C. (2005). *Düşünme, Araştırma ve Yazma Yöntemleri: Ekonomiden ve Diğer Bilimlerden Örneklerle*. Ekin Kitabevi, Bursa.
- DURAN, E. ve Gümüş, M. (2013). Turizm lisans öğrencilerinin duygusal emek deneyimlerinin kariyer tercihlerine etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 233-251.
- EISENBERGER, R. Cummings, J. Armeli, Lynch, P. (1997). Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 82(5): 812-820
- ELLEMERS, N. Wilke, H. & Van Knippenberg, A. (1993). Effects of the legitimacy of low group or individual status on individual and collective

status enhancement strategies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64 (5), 766-778.

ERÇETİN,Ş.(2001).*Örgütsel zeka*. Ankara :Nobel Yayın-Dağıtım.

EYMER, E.U. 2007. Duygusal Zeka, Kalite Ofisi Yayınları, İletişim Portalı, No: 15(www.kaliteofisi.com).

FRIJDA, Nico H.2008. *The Psychologists Point of View*,(Ed.) Lewis Michael, Haviland-jones Janette M.Barett, *Handbook of Emotion, Third Edition*, London: Guilford Press.ss.68-87.

GARDNER, H.(1999).*Multiple intelligence* (Çev.M.Tüzel) İstanbul:Enka Okulları Eğitim Dizisi.

GEGEZ, A. E. (2010). *Pazarlama Araştırmaları* (Geliştirilmiş Üçüncü Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.

GENÇ, V. (2013). *Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi.

GOFFMAN, E. (1959), *The Presentation Of Self In Everyday Life*, Doubleday Anchor Books Doubleday & Company, Inc. Garden City, New York.

GOLEMAN Daniel, *İşbaşında Duygusal Zeka*, B.3, Varlık Yayınları, İstanbul, 2000, s. 254

GOLEMAN, D. (2005a). *Duygusal Zekâ*. (S. Yüksel, Trans.). İstanbul: Varlık Yayınları.

GOLEMAN, D. (2005b). *İşbaşında Duygusal Zekâ*. (H. Balkara, Trans.). İstanbul: Varlık Yayınları.

GOLEMAN, D. (2012) *İş Başında Zeka*, İstanbul: Varlık Yayınları.

GOLEMAN, D. Mckee, A. & Boyatzis, R. (2002). *Yeni liderler*. (O. Deniztekin, Çev.).

GOLEMAN, D.(2000). "Leadership That Gets Results.", *Harvard Business Review* 78(2), 78-90.

- GOLEMAN, D., Boyatzis, R. And Mckee, A.(2001 December). “*Primal Leadership: The Hidden Driver Of Great Performance*”, Harward Business Review, 40-53.
- GOLEMAN, Daniel Richard BOYATZIS, Annie MCKEE, *Yeni Liderler, B.3*, Varlık Yayınları, İstanbul, s. 40
- GOSSERAND (2003). *An Examination of Individual and Organizational Factors Related To Emotional Labor. (Published Doctoral Dissertation). Louisiana: Graduate School of Louisiana State University.*
- GOSSERAND, R. H. ve Diefendorff, J. M. (2005). “Emotional Display Rules and Emotional Labor: The Moderating Role of Commitment”, *Journal of Applied Psychology*. 90: 1256-1264.
- GRANDEY, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110, doi: 10.1037/1076-8998.5.1.95.
- GRANDEY, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1): 95-110.
- GRANDEY, A.A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1): 95-110.
- GROSS, J. J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*. 2(3): 271-299.
- GROSS, J. J. (1999). *Emotion Regulation: Past, present, future*. Cognition and Emotion, 13(5), 551-573.
- Gross, J.J. Carstensen, L.L. Pasupathi, M., Tsai, J., Skorpen, C.G., Hsu, A.Y.C. (1997). Emotion and aging: Experience, expression, and control. *Psychology and Aging*. 12: 590-599.
- GWINNER, K. Bitner, M., Brown, S., and Kumar, A. (2005). Service Customization Through Employee Adaptiveness. *Journal of Service Research*, 131-148.

- GWINNER, K. Bitner, M., Brown, S., and Kumar, A. (2005). Service Customization Through Employee Adaptiveness. *Journal of Service Research*, 131-148.
- HACKMAN, J. R. Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*. 60(2): 159-170.
- HESİEH, C. W. (2009). *Emotional Labor in Public Service Roles: A Model Of Dramaturgical and Dispositional Approache*. Florida: Florida State University.
- HESİEH, C. W. (2009). *Emotional Labor in Public Service Roles: A Model Of Dramaturgical and Dispositional Approache*. Florida: Florida State University.
- HESS, U. (2001). The Communication of Emotion. Emotions, qualia and consciousness (p.p. 397-409). *International School of Biocybernetics*. Casamicciola, Napoli, Italy. 19-24 October 1998.
- HEWSTONE, M. Rubin, M., & Willis, H. (2002). *Intergroup bias*. *Annual Review of Psychology*, 53, 575-604.
- HOCHSCHILD, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of the Human Feeling*. London: University of California Press, Ltd.
- HODGES, S. D. Klein, K. J. K. (2001). Regulating the costs of empathy: the price of being human. *Journal of Socio-Economics* 30: 437–452.
- HOGG, M. A. & Abrams, D. (1988). *Social Identifications: A social Psychology of Intergroup Relations and Group Processes*. London: Routledge.
- <http://www.bilgicik.com/yazi/zeka-nedir-coklu-zeka-kurami/> (Erişim tarihi: 02.09.2014)
- [http://www.egi.org/model.htm\(2002\).There](http://www.egi.org/model.htm(2002).There) are many definitional of emotional intelligence/16.07.2002
- HWA, M. and Amin, H. (2016). *Why Emotion at Work Matters: Examining The Influence of Emotional Labour and Emotional Intelligence on Workplace Behaviours Among Service Workers in East Malaysia*. *Kajian Malaysia*, 79-105.

- ICKES, W. Gesn, P.R., Graham, T. (2000). *Gender differences in empathic accuracy: Differential ability or differential motivation?. Personal Relationships*. 7(1): 95–109.İstanbul: Varlık.
- JOHANSON, M. M. Woods, R. H. (2008). *Recognizing the emotional element in service excellence*. Cornell Hospitality Quarterly. 1-7.
- JOHN, O. P. Gross, J. J. (2004). Healthy and Unhealthy Emotion Regulation: Personality Processes, Individual Differences, and Life Span Development.*Journal of Personality*. 72(6): 1301-1334.
- JOSEPH, D. and Newman, D. (2010). Emotional Intelligence: An Integrative MetaAnalysis and Cascading Model. *Journal of Applied Psychology*, 54-78.
- JOSEPH, D. and Newman, D. (2010). Emotional Intelligence: An Integrative MetaAnalysis and Cascading Model. *Journal of Applied Psychology*, 54-78.
- KARIM, J. & WEISZ, R. (2010)(a). Emotional Labour, Emotional Intelligence, and Psychological Distress. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. 36(2), 187-196.
- KARIM, J. & WEISZ, R. (2010)(a). Emotional Labour, Emotional Intelligence, and Psychological Distress. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. 36(2), 187-196.
- KARIM, J. (2009). Emotional Intelligence and Psychological Distress: Testing The Mediatory Role of Affectivity. *Europe's Journal of Psychology*. 5(4), 20-39.
- KARIM, J. (2009). Emotional Intelligence and Psychological Distress: Testing The Mediatory Role of Affectivity. *Europe's Journal of Psychology*. 5(4), 20-39
- KARİMİ, L. Leggat, S.G., Donohue, L. Farrell, G. ve Couper, G. E. (2014). Emotional Rescue: The Role of Emotional Intelligence and Emotional Labour on Well-Being and JobStress Among Community Nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 70(1), 176–186.
- KARİMİ, L. Leggat, S.G., Donohue, L., Farrell, G. ve Couper, G. E. (2014). Emotional Rescue: The Role of Emotional Intelligence and Emotional Labour on Well-Being and JobStress Among Community Nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 70(1), 176–186.

- KAVCAR, B. (2011). “*Duygusal Zeka İle Akademik Başarı ve Bazı Demografik Değişkenlerin İlişkileri*”: Bir Devlet Üniversitesi Örneği. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- KELEŞ H. ve Özkan T. (2010). Örgütsel Zeka Modeli Kapsamında Çevresel Faktörlerin Liderlik, Strateji ve Kültüre Olan Etkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Journal Of Yaşar University*, Cilt 17, Sayı 5.
- KINCAL, R. Y. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. 2.Basım, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- KİM, H. J. (2008). Hotel service providers’ emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*. 27: 151-161.
- KİM, T. (Terry), Yoo, J. J.E. Lee, G. And Kim, J. (2012). Emotional Intelligence and Emotional Labor Acting Strategies Among Frontline Hotel Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1029-1046.
- KONRAD, S. Hendl,C(2002). *Duygularla güçlenmek (EQ)*. (Ed.R.Demir). İstanbul: Hayat Yayınları, No:113.
- KORAY, Ö, Altunçekiç, A. ve Yaman, S. (2005). "Fen Bilgisi Öğretmen Adaylarının Soru Sorma Becerilerinin Bloom Taksonomisine Göre Değerlendirilmesi", *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*(17), 3846.
- KÖKSEL, L, (2009). *İş yaşamında duygusal emek ve ampirik bir çalışma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- KULAKSIZOĞLU, A. (2005). *Ergen Psikolojisi*. Remzi Kitabevi, İstanbul
- LAM, W. Chen, Z. (2012). When I put on my service mask: Determinants and outcomes of emotional labor among hotel service providers according to affective event theory. *International Journal of Hospitality Management*. 31: 3-11.
- LAZARUS, R. (1991). *Progress on a Cognitive-Motivational-Relational Theory of Emotion*. American Psychologist. 46(8): 819-834.

- LAZARUS, R. S. (1991). *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press. Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw Hill.
- LEE, J. C. (2010). *An Investigation of the Relationship Between Service Quality, Transaction Specific Satisfaction and Overall Satisfaction in Predicting Golfers' Revisit Intention* South Carolina: Clemson University.
- LIU, C. Marchewka, J. T. Lu, J. & Yu, C. S. (2005). Beyond Concern- a Privacy-Trust-Behavioral Intention Model of Electronic Commerce. *Information and Management*, 42, 289-304.
- MAIER, M. D. (1999 July-August). Move Over Technology-Make Room for Emotions, *TMA Journal* (4)34-37.
- MARX, K. (2012). *Ücretli Emek ve Sermaye Ücret Fiyat ve Kar*. S. Belli (Çev). Ankara Sol Yayınları.
- MASTRACCI, S. H. Newman, M. A. Guy, M. E. (2010). Emotional Labor: Why and How to Teach It. *Journal of Public Affairs Education*. 16(2): 123-141.
- MAYER, J. D. Salovey, P. & Caruso, D. R. (2000a). *Models of emotional intelligence*. W: R. Sternberg (red.), *Handbook of intelligence* (s. 396-420)
- MAYER, J. D. Salovey, P. & Caruso, D. R. (2000b). Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as a mental ability. In R. Bar-On, & J. D. Parker 75 (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 92-117). San Francisco, CA: Jossey-Bass. Retrieved from <http://psycnet.apa.org/>
- MAYER, J. Salovey, P., and Caruso, D. (2004). *Emotional Intelligence: Theory, Findings and Implication* *Psychological Inquiry*, 197-215.
- MEHMET Deniz Engin ve Ercan Yılmaz, “Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Yetenekleri Ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki”, III. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, 6-9 Temmuz 2004 İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya, 2004.
- MIDDLETON, D. (1989), *Emotional Style: The Cultural Ordering of Emotions*, *Ethos*, 17 (2), 199

- MİKOLAJCZAK, M. Menil, C. and Luminet, O. (2007). Explaining the Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labour Processes. *Journal of Research in Personality*, 1107-1117.
- MİKOLAJCZAK, M. and Luminet, O. (2008). *Trait emotional intelligence and the cognitive appraisal of stressful events: An exploratory study. Personality and Individual Differences*, 1445-1453.
- MORGAN, Clifford T. 2009. *Psikolojiye Giriş*, (çev.) Sirel Krakaş, Rükzan Eski, 18. Baskı, İstanbul: Eğitim Akademi Kitabevi Yayınları.
- MORRIS, A. & Feldman, D. (1996), *The Dimensions, Antecedents, And Consequences of Emotional Labor*, *Academy of Management*, 21 (4), 987.
- MORRIS, A. J. & Feldman, D. C. (1996). *The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor*. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986– 1010.
- MORRIS, A. J. & Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions in the Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9 (3), 257–274.
- MORRIS, C. (2002). *Psikolojiyi anlamak* (çev. A. Erkuş, AD Batıgün ve B. Ayvaşık) Ankara: TPD Yayınları.
- MORRIS, Charles G. 2002. *Psikolojiyi Anlamak*, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- MORRIS, J. Andrev ve FELDMAN, Daniel C., (1996), “The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor”. *Academy of Management Journal*, Vol: 21, pp: 989–1010.
- NEWSOME, S; Arla, LD ; Catano, VM. (1999). “Assesing the predictive validity of emotional intelligence.” [http:// www.elsevier.com/Personality](http://www.elsevier.com/Personality) And Individual Differences, 29/18.03.2002.
- NEZLEK J. & Smith., C. (2005). *Social identity in daily social interaction. Self and Identity*, 4 (3), 243-61.

- NUNAN, D. Knox, S. (2005). *A Conceptual Model Of Emotional Labour in the Service Encounter. Australian and New Zealand Marketing Academy.* University of Western Australia School of Business.
- ONAY, M. (2011), "*Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekâsının ve Duygusal Emekinin Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi*", Ege Akademik Bakış, 11/4
- ORAL, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- OTHMAN, A. K. Abdullah H. S. and Ahmad J. (2008). Emotional Intelligence, Emotional Labour And Work Effectiveness in Service Organisations: A Proposed Model. *VisionThe Journal of Business Perspective*, 12(1), 31-42.
- ÖKTEM, F.(2001).“ *Zeka kavramı. Bilim ve aklın aydınlığında eğitim*.Ankara: Milli Eğitim Basımevi,Yıl:2 Sayı:22,Eğitim Sürecinde Zeka ve Yaratıcı Düşünme Çalıştayı Özel Sayısı.
- ÖZ, E. (2007). *Effect Of Emotional Labor On Employees’ Work Outcomes.* (Unpublished Doctoral Dissertation). İstanbul: Graduate School of Marmara University.
- ÖZDEN, Y.(2002).*Kendini keşfet,tanı,geliştir,gerçekleştir*.Ankara :PegemA Yayıncılık.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. ERDEM, S. (2008), “*İzlenim Yönetimi Davranışı: Örgütsel Açıdan Teorik Çerçeve*”, M. Özdevecioğlu, H. Karadal (Ed.), *Örgütsel Davranışta Seçme Konular: Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar*, Ankara: İlke Yayınevi.
- ÖZGEN, Işıl, *Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010.
- ÖZGÜVEN, Ethem, İbrahim, *Psikolojik testler*,Yeni Doğu Matbaası, Ankara, 1994.
- PLANALP, Sally, *Communicating Emotion*, Cambridge University Press, Cambridge, 1999.

- PLUTCHIK, Robert, Emotions in the practice of psychotherapy: clinical implications of affect theories, American Psychological Association Press, Washington, 2001.
- PLUTCHIK, Robert, The emotions: Facts, theories, and a new model, *Random House*, New York:, 1962.
- Lazarus, R. S. (1991). Emotion and Adaptation. New York: Oxford University Press.
- Lazarus, Richard, *Psychological stress and the coping process*. New York, McGraw Hill, 1966.
- POLAT Soner ve Ergin Aktop, “Öğretmenlerin Duygusal Zekâ ve Örgütsel Destek Algılarının Girişimcilik Davranışlarına Etkisi”, *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı 22, (Ekim – Kasım – Aralık, 2010), s.4.
- PRATI, L. M. (2004). *Emotional Intelligence as a Facilitator of the Emotional Labor Process. The Florida State University College of Business*. Yayınlanmış Doktora Tezi, Florida
- SALOVEY, P. Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality*. 9(3): 185-211.
- SALOVEY, P. GREWAL, D., (2005), “*The Science of Emotional Intelligence*”, *Current Directions in Psychological Science*, Vol.14, No.6, pp.281-285.
- SARAOĞLU Şerif, “*İşletme Yönetiminde İrisına Etkisi ve Bir Uygulama*”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Doktora Programı), Kütahya, 2003, s. 105 - Özcan KÖKNEL, *Kaygıdan Mutluluğa Kişilik*, B.13, Altın Kitapları, İstanbul, 1995, s. 42
- SAVAŞ, A. (2012). *İlköğretim okulu müdürlerinin duygusal zekâ ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş doyumuna etkisi* (Yayınlanmamış doktora tezi). Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep.
- SAVAŞ, A. C. (2012). Okul Müdürlerinin Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33, Ağustos, 139-148.

- SCHAUBROECK, John & JAMES R. Jones (2000), “Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects on Physical Symptoms”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol: 21, pp: 163-183.
- SELÇUK ,Z. Kayılı,H. Okut,L.(2002).*Çoklu zeka uygulamaları* . Ankara :Nobel
- SELEN, Doğan ve Özge Demiral, “Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi”, *Yönetim ve Ekonomi*,Cilt 14, Sayı 1, (2007), s.215.
- SHANİ, A. Uriely, N., Reichel, A., Ginsburg, L. (2014). Emotional Labor in the Hospitality Industry: The Influence of Contextual Factors. *International Journal of Hospitality Management*. 37: 150-158.
- SOHN, H.-K. Lee, T. and Yoon, Y.-(2016). *Emotional Labor and Burnout: Comparison Between the Countries of Japan and Korea*. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 597-612.
- SOLMUŞ T. *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler: Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*. Beta, İstanbul, 2004.
- SRERNBERG, R.J (1997). “The concept of intelligence and ‘ts role in lifelong learing and success” *American Psychologist*.52(10),1030-1037.
- STANLEY, Robb and BURROWS, Graham, 2001, “*The Nature of Emotion, ‘Emotions at Work: Theory, Research and Applications in Management’*”, Edited by Roy L. Payne & Cary L.Cooper , John Wiley & Sons Ltd, England.
- STEİN S. J. – H. E. Book, *EQ Duygusal Zekâ ve Başarının Sırrı*, (Çev. M. Iğık), İstanbul, 2000, ss. 232–233
- STEMLER, S. E. Sternberg, R. J., Grigorenko, E. L., Jarvin, L., & Sharpes, K. (2009). Using the theory of successful intelligence as a framework for developing assessments in AP physics. *Contemporary Educational Psychology*, 34, 195–209.
- STERBERG, R. J. (1988). Principles of teaching for successful intelligence. *Educational Psychologist*, 33(2/3), 65-72.
- STERBERG, R. J. (1999). The Theory of Successful Intelligence. *Review of General Psychology*, 3, 292-316.

- STERBERG, R. J. (2003a). A Broad View of Intelligence. The Theory of Successful Intelligence. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 55, 139-154.
- STERBERG, R. J. (2004b). Successful intelligence as a basis for entrepreneurship. *Journal of Business Venturing*, 19, 189-201.
- STERBERG, R. J. (2008a). Applying Psychological Theories to Educational Practice. *American Research Journal*, 45(1), 150-165.
- STERBERG, R. J. (2008b). *The WICS approach to leadership: Stories of leadership and the structures and processes that support them*. The Leadership Quarterly, 19, 360–371.
- TABACHNICK, B. G. & Fidell, L. S. (2001). *Using multivariate statistics* (4th ed.). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.
- TAJEL, H. & Turner, J. C. (1979). "An integrative theory of intergroup conflict." In S. Worchel, & W. G. Austin (Eds.). *The Social psychology of intergroup relations* (pp. 33-47). Monterey: Brooks/Cole.
- TAJEL, H. & Turner, J. C. (1986). *The social identity theory of intergroup behavior*. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations*. Chicago: Nelson-Hall.
- TAJEL, H. (1982). *Social psychology of intergroup relations*. *Annual Review of Psychology*, 33, 1-39.
- TAJEL, H. (ed.). (1978). *Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of inter-group relations*. London: Academic Press
- TAJEL, H. Billig, M., Bundy, R., & Flament, C. (1971). Social categorization and intergroup behavior. *European Journal of Intergroup Behavior*, 2, 149-178
- TDK Türkçe Sözlük. (2005). 10. Baskı. Ankara Türk Dil Kurumu Yayınları.
- THOMSON, C. A. Prottas, D. J. (2006). Relationships Among Organizational Family Support, Job Autonomy, Perceived Control, and Employee Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*. 10(4): 100–118.

- TOKER, F. Kuzgun, Y., Cebe, N., ve Uçkunkaya, B. (1968). *Zeka kuramları. Milli Eğitim Bakanlığı Talim Ve Terbiye Dairesi Araştırma ve Değerlendirme Bürosu Yayınları*, Ankara.
- TÜRKER, A. (2016). Duygusal Zekâ ve Duygusal Emeğin Satış Performansına Etkisi: Acenta Temsilcileri Üzerine Bir Uygulama. “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. 18(1), 76-96.
- URAL, Ayhan, “Yöneticilerde Duygusal Zeka’nın Üç Boyutu”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Cilt 3, Sayı 2, 2001, s. 212
- VOLTAN-Acar, Nilüfer. 2002. *Terapötik iletişim, Kişiler Arası İlişkiler* 2 Baskı ,Ankara: Ertem Matbaacılık.
- WATSON, David, CLARK, Lee Anna & TELLEGEN, Auke, (1988), “Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol: 54, pp: 1063-1070.
- WEISS, Howard, and CROPANZANO, Russel, 1996, “*Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of The Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work*”, *Research on Organizational Behavior*, Volume,18, pp 1-74.
- WEİSİNGER, Hendrie, (1998), “*İş Yaşamında Duygusal Zeka*” SÜLEYMANGİL, Nurettin (çeviri editörü), MNS Yayıncılık, İstanbul
- WHARTON, A. S. (1999). *The Psychosocial Consequences of Emotional Labor. The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*. 561: 158-176.
- WONG, C.-S. & Law, K. (2002). *The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. The Leadership Quarterly*, 243-274.
- YAN, İlknur. (2008) *Duygu-Zeka İlişkisi VE Duygusal Zekanın Yöneticiler Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksel Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- YAZICIOĞLU, Y. ve Erdoğan, S. (2014). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. 4. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık

- YILDIZ, N. Akbulut, Ö. ve Bircan, H. (1998). *İstatistiğe Giriş*. Erzurum: Şafak Yayınevi.
- YÜKSEL, H. (2014). "Emek Kavramının Ortaya Çıkışında Rol Oynayan Tarihi Dönüm Noktalarının Süreç Merkezli Değerlendirilmesi". Süleyman Demirel Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.19, S. 2, s. 257-273.
- ZAPF, D. (2002). *Emotion Work and Psychological Well-being: A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations*. Human Resource Management Review. 12: 237–268.



EKLER

Sayın Katılımcı,

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde İşletme anabilim dalında yüksek lisans öğrencisiyim. Hizmet sektöründe çalışanların duygusal zekaları ile duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiler hakkında bilgi toplamak ve akademik araştırma yapmak için buraya doldurulması 10 dakikadan az süren bir anket oluşturdum. Anket sorularına verilen cevaplardan elde edilen bilgilerin gizli kalacağını, verilen sadece tezin amacına uygun olarak genel değendirmelerin yapılacağını ve işletmelerin kimliğinin saklı tutulacağını önemle belirtiyor, araştırmaya yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür ediyoruz.

Danışman Doç. Dr. Gürhan Uysal
gmail: uysal-g@omu.edu.tr

Orkhan Mammadov
gmail: orxanmammadov777@gmail.com

DEMOGRAFİK BİLGİLER

Cinsiyetiniz: ☐ Kadın ☐ Erkek	Medeni Durumunuz: ☐ Evli ☐ Bekar
Yaşınız: ☐ 20 yaş ve altı ☐ 21 - 25 ☐ 26 – 31 ☐ 32 - 40 ☐ 41 ve üzeri	Eğitim Durumunuz: ☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Önlisans ☐ Lisans ☐ Lisansüstü
Kaç yıldır Bu İşletmede Çalışıyorsunuz? ☐ 0 – 1 ☐ 2 – 3 ☐ 4 – 6 ☐ 7 – 9 ☐ 10 ve üzeri	Kaç Yıldır Hizmet Sektöründe Çalışıyorsunuz? ☐ 0 – 1 ☐ 2 – 3 ☐ 4 – 6 ☐ 7 – 9 ☐ 10 ve üzeri

	Duygusal zeka ölçeğine ilişkin ifadelerle katılma derecenizi (X) ile işaretleyiniz.	1.Kesinlikle Katılmıyorum	2.Katılmıyorum	3.Karasızım	4.Katılıyorum	5.Kesinlikle Katılıyorum
1	Çoğu zaman bazı duygularımı neden hissettiğimi anlıyabirim.	1	2	3	4	5
2	Duygularımı iyi anlayabilirim.	1	2	3	4	5

3	Ne hissettiğimi gerçekten iyi bilirim.	1	2	3	4	5
4	Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim.	1	2	3	4	5
5	Arkadaşlarımın duygularını davranışlarından her zaman anlarım.	1	2	3	4	5
6	Diğer insanların duygularını çok iyi gözlemlerim.	1	2	3	4	5
7	Diğer insanların duyguları ve hissleri konusunda çok hassasımdır.	1	2	3	4	5
8	Etrafımdaki insanların duygularını anlama konusunda iyiyimdir.	1	2	3	4	5
9	Her zaman kendimle ilgili hedefleri belirlerim ve ulaşabilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5
10	Her zaman kendime yeterli birisi olduğumu söylerim.	1	2	3	4	5
11	İç motivasyonum yüksektir.	1	2	3	4	5
12	En iyisini yapmak için her zaman kendimi teşvik ederim.	1	2	3	4	5
13	Sinirlerime hakim olurum ve sorularımı akıllıca ele alabilirim.	1	2	3	4	5
14	Kendi duygularımı yeterince kontrol ede bilirim.	1	2	3	4	5
15	Çok kızdığım zaman kısa sürede sakinleşebilirim.	1	2	3	4	5
16	Duygularımı kontrol etmesini iyi bilirim.	1	2	3	4	5

	Duygusal emek ölçeğine ilişkin ifadelere katılma derecenizi (X) ile işaretleyiniz.	1.Kesinlikle Katılmıyorum	2.Katılmıyorum	3.Karasızım	4.Katılıyorum	5.Kesinlikle Katılıyorum
1	İşim gereği sergilemek zorunda olduğum duyguları gerçekten hissediyormuşum gibi davranırım.	1	2	3	4	5
2	Duygularımın dışı vurumunu kontrol etmek için çaba gösteririm.	1	2	3	4	5
3	İş yerinde doğru davranışları sergileyebilmek için iyi bir aktör olmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
4	Müşterilerle ilgilenirken, bunaldığımı veya rahatsız olduğumu belli etmemeye çalışırım.	1	2	3	4	5
5	İyi hissediyormuşum rolü yaparım.	1	2	3	4	5
6	Bir “gösteri” ya da “performans” sergilerim.	1	2	3	4	5
7	İşimi iyi yapabilmek adına duygularımı kontrol altında tutarım.	1	2	3	4	5
8	İşimi yaparken, gerçek ruh halimle uyuşmayan duygular sergilerim.	1	2	3	4	5
9	Müşterilerle uygun şekilde ilgilenebilmek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
10	Başkalarına göstermem gereken duyguları hissedebilmek için çok çaba sarf ederim.	1	2	3	4	5
11	Gerçekte hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi yaparım.	1	2	3	4	5
12	İşim için doğru duyguları sergilemek üzere bir maske takarım.	1	2	3	4	5
13	Müşterilerden gerçek duygularımı saklarım.	1	2	3	4	5



T.C.
ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ETİK KURUL KARARLARI

KARAR TARİHİ	TOPLANTI SAYISI	KARAR SAYISI
22.02.2019	2	2019 - 39

KARAR NO:
2019 - 39

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü yüksek lisans öğrencisi Orhan MEMMEDOV'un Doç. Dr. Gürhan UYSAL danışmanlığında “ Çalışanların Duygusal Zekaları ile Duygusal Emek Stratejileri Arasındaki İlişki: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma” isimli yüksek lisans tezine ilişkin anket çalışmasını içeren 7343 sayılı dilekçesi okunarak görüşüldü.

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü yüksek lisans öğrencisi Orhan MEMMEDOV'un Doç. Dr. Gürhan UYSAL danışmanlığında “ Çalışanların Duygusal Zekaları ile Duygusal Emek Stratejileri Arasındaki İlişki: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma” isimli yüksek lisans tezine ilişkin anket çalışmasının kabulüne oy birliği ile karar verildi.

ÖZ GEÇMİŞ

Orkhan MAMMADOV 18.06.1990 tarihinde Azərbaycan'ın Gence Şehrində doğdu. Liseyi bitirdikdən sonra, 2013'de Azərbaycan Odlar Yurdu Universitetinin İktisadi və İdari Bilimler Fakültesindən məzun oldu. 2014 yıl içerisinde Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana bilim Dalında Yüksek lisans eğitimine başladı. Orta derecede Rusca bilmektedir.

İletişim Bilgileri

E mail : orkanmammadov777@gmail.com

Telefon : +90 538 243 73 65