

## **DUYGUSAL ZEKA VE EĞİTİMDEKİ YERİ<sup>1</sup>**

### EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS PLACE IN EDUCATION

**Dr. Barış YAMAN**

Milli Eğitim Bakanlığı, Sınıf Öğretmeni, Malatya/Türkiye



**Article Type** : Research Article/ Araştırma Makalesi

**Doi Number** : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1140>

**Reference** : Yaman, B. (2018). "Duygusal Zeka Ve Eğitimdeki Yeri", International Social Sciences Studies Journal, 4(28): 6368-6380

#### **ÖZ**

Duygusal zekâ bireyin, kendini ve çevresindekileri tanıması, kendine güvenmesi, kendini başkasının yerine koyabilmesi, anlaması, yenilikçi ve hoşgörülü olması, başkalarının yüz ifadelerine, beden dilini kontrol edebilmesi, beden diline hatta ses tonlarına bile duyarlı olması, her şekilde kendini motive edebilmesi, uyumlu, serinkanlı ve iyimser biri olmasını sağlayan becerileri kapsamaktadır. Bundan dolayı duygusal zekâ becerilerini etkin biçimde kullanabilen insanların yeniliklere ve değişime açık, azimli, kendine güvenen, sabırlı, kararlı, yaratıcı insanlarla ilişki kurmada kabiliyetli insanlar olduğu söylenebilir. Duygusal zekânın bireyin hem kendisini hem de başkalarını tanıyıp, anlamasına yardımcı olmasını sağlayan geliştirilebilir becerilerden meydana geldiği düşünüldüğünde, bireyin hem özel hem iş hayatında başarıyı ve mutluluğu yaşaması için duygusal zekâ becerilerini ustaca kullanmasının gerektiği söylenebilir. Bu çalışmada da duygusal zeka tüm ayrıntıları ile incelenerek eğitimdeki duygusal zekanın yeri araştırılmıştır. Çalışmada sunulan bilgiler alan taraması ile elde edilmiştir. Elde edilen bilgiler doğrultusunda duygusal zekanın eğitimdeki yeri ele alınmaktadır.

**Anahtar kelimeler:** duygusal zeka, eğitim

#### **ABSTRACT**

Emotional intelligence is an individual's self-confidence, self-confidence, self-confidence, self-esteem, understanding, innovative and tolerant, being able to control other people's facial expressions, body language, body language or even tones of voice. It includes skills that make it cool and optimistic. Therefore, it can be said that people who are able to use their emotional intelligence skills are able to communicate with innovative, open, self-confident, patient, determined, creative people. Considering that emotional intelligence is made up of developable skills that enable the individual to recognize and understand both himself and others, it can be said that the individual should masterly use emotional intelligence skills in order to achieve success and happiness in both private and business life. In this study, emotional intelligence was examined with all details and the place of emotional intelligence in education was investigated. The information presented in this study was obtained by field survey. In the light of the information obtained, the place of emotional intelligence in education is discussed.

**Keywords:** emotional intelligence, education

#### **1. GİRİŞ**

Daniel Goleman (1995) duygusal zekâyı; "kişinin kendisini harekete geçirebilme, aksiliklere karşın yolu sürdürebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini geciktirebilme, empati kurma, düşünmeyi engellenmesine izin vermeme, ruh halini düzenleyebilme, umut etme" olarak tanımlamıştır. Mayer ve Salovey (1997) ve Mayer, Salovey ve Caruso'ya göre (2004) "diğerlerinin ve kendi duygularını dile getirme ve algılayabilme duyguları karar vermeye kolaylık sağlayacak şekilde kullanabilme, duyguları anlayabilme ve başkalarının ve kişinin kendisinin duygularını düzenleyebilme" olarak dört kabiliyet biçiminde belirtmişlerdir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 365).

<sup>1</sup>İGATE18 (Malatya) 1-3 Kasım (International Congress on Gifted and Talented Education) da sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

Salovey ve Mayer (1990) duygusal zekâ tanımını beş ana başlık altında toplamışlardır (Tuğrul, 1999: 15);

- ✓ Duygularının farkında olma,
- ✓ Duygularla başa çıkabilmek,
- ✓ Kendini motive etmek,
- ✓ Başkalarının duygularını fark etmek,
- ✓ İlişkileri yürütebilmek.

Duygusal zekâ becerilerini yaşamlarının her kesiminde kullanabilen insanlar, toplumsal ilişkilerinde çok daha aranan, işbirliğine ve yardımlaşmaya yatkın, problemlerle bıkmadan mücadele eden, iletişim becerileri yüksek bireyler olarak toplumda iyi bir konum edinebilirler (Eymen, 2007: 8-9).

Weisinger (1998: 1213)'a göre daha çok duygusal zekânın iletişim kurma faktörü üzerinde durmaktadır. Weisinger'e göre duygusal zekâ duyguların akıllıca kullanımını ifade etmektedir. Başka deyişle duygular, kendi davranışlarımızı yönlendirmek için pozitif neticeler almaya çalışma olarak da tanımlanabilir. Duygusal zekâ, birlikte çalıştığımız bir insanla aradaki tartışmaları giderebilir, hem kendi problemlerimizi hem de başkalarının problemlerini çözümlemenize yardımcı olabilir (Titrek, 2007: 58).

Harrison, duygusal zekâyı, "insanların duygularını bilme, yönetme, insanları güçlü duygularla güdüleme, başkalarının yerine kendini koyma ve duygusal ilişkileri yönetme" olarak isimlendiren duygusal yeterlilik ve beceriler olarak tanımlamış ve zekâyla iş hayatı, örgüt ve yönetim ilişkisini kurmuştur (Titrek, 2007: 58).

Tunca'ya (2004) göre duygusal zekâ geliştirilebilen ve öğrenilebilen bir olgudur. Bu kabiliyeti geliştirmek için aşağıdaki adımlar gerçekleştirilmelidir:

- ✓ Duyguları tanıyıp isimlendirmek
- ✓ Duyguları idare etmek
- ✓ Duyguları belirtmek
- ✓ Stresi azaltabilmek
- ✓ Tatmini ertelemek
- ✓ Duyguların şiddet düzeyini değerlendirmek
- ✓ Duygular ve eylemler arasındaki farkı bilmek

Acar (2001: 3) duygusal zekâyı bireyin yaşamındaki başarısının belirleyicisi olarak öncelikle kendine ait duygularını fark edip tanınması, onları uygun şekilde kontrol edebilmesi ve yaşamındaki hedefleri için öz motivasyonunu gerçekleştirebilmesi ile ilişkili bireysel yetenek ve becerilerle, karşısındaki kişilerin duygularını fark edip, kendini onların yerine koyabilmek ve çevresindeki kişilerle iyi ilişkiler içinde etkileşim kurabilmekle ilişkili sosyal yetenek ve becerilerin bir kombinasyonu şeklinde tanımlamaktadır.

Duygusal zeka bu denli öneme haiz bir konu olduğu için duygusal zeka ve eğitimdeki yeri araştırılmıştır.

## 2. YÖNTEM

Duygusal zeka ve duygusal zekanın eğitimdeki yerinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu araştırma nitel araştırma türlerinden doküman incelemesi tekniğiyle duygusal zekanın eğitim ile ilişkisi ortaya konmaya çalışılmıştır. Elde edilen verilerin çözümlenmesinde içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizinde yapılan işlem, birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek ve bunları anlaşılır bir biçimde düzenleyerek yorumlamaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2011).

## 3. BULGULAR

### 3.1. Duygusal Zekânın Tarihi

İlk çağlarda duygular ilkel, akıl dışı ve tehlikeli olmaları sebebiyle büyük ölçüde ihmal edilmişlerdir. Mesela Sokrates, insanın kendisini duygularına hiçbir şekilde kaptırmaması gerektiğini savunurken, dönemin duygu hususunu değerlendiren ilk filozofu olan Platon'un insani duygularla ilgili tavrı da genelde negatif olmuştur. Etik düşüncede Sokrates'in izini süren Sokratik okullardan birçoğu ise insanın ne yapıp edip duygulardan yana bir bağımsızlığa yani 'apathia'ya ulaşması gerektiğini savunmuşlardır. Onlar

duyguları; dünya hakkındaki yanıltıcı yargılara, dünya ve insanın dünyadaki yeriyle ilgili hatalı konsepsiyonlara dayandırmışlardır. Bundan dolayı bireyin faaliyetlerinde duygulanımlarından bağımsız olması gerektiğini savunmuşlardır (Cevizci, 2006: 794-795).

1990'lı yıllardan günümüze kadar "duygusal zekâ" kavramı, gerek akademik ortamlarda, gerekse uygulama alanlarında büyük ses getiren konu olmuştur. Bu kavramın köklerinin Thorndike'nin (1920) "sosyal zekâ" kavramına dayandığı ifade edilmektedir. Bundan dolayı sosyal zekâ; insanları anlama, yönetme ve ilişkilerde bilgece davranmayla ilgili kabiliyetler olarak tanımlanabilir (Pérez, Petrides ve Furnham, 2005:124). Bunun yanında 1943 yılında, Wechsler'in genel zekânın bir kısmı olarak "entelektüel olmayan zekâyı (nonintellective)" ele alan çalışması, 1983 yılında Gardner'in "çoklu zekâ kavramının" ve Sternberg'in (1997) "pratik zekâ" çalışmaları da EQ'nun gelişimine katkı sağlamışlardır (Aslan ve Özata, 2008: 80).

Duygusal zekânın teorik alt yapısını Thorndike'in (1920) ortaya attığı sosyal zekâ modeli meydana getirmektedir. Bu modele göre bireylerin başkalarının duygularını anlama ve algılama kabiliyeti genel zekâsından ayrı bir niteliktir. Thorndike, sosyal zekâ ismi altında duygusal zekânın tanımına yakın bir yapı meydana getirmiştir. Gardner, ise 1983 yılında sosyal zekâ kavramını genişleterek çoklu zekâ kavramını gündeme getirmiştir. Gardner'in çalışması, bireysel ve bireylerarası zekânın en az standart zekâ kadar önemli olduğu düşüncesi üzerine odaklanmıştır (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 176).

Gardner'a göre sosyal zekâ, bireylerin, bireylerarası ve bireysel zekâsından meydana gelmektedir. Bireylerarası zekâ, bir başkasıyla ilgilenen bireyin zekâsı ve duygu gruplarının karışık ve yüksek farklılıklarını sembolize edebilme kabiliyeti olarak tarif edilirken; bunun tersi olarak bireysel zekâ, başkalarıyla olan ilişkide bireyin kendi zekâsını ve başka bireysel kabiliyetlerinin (hisleri, huyları, motivasyonu ve niyetleri) farkına varılması ve bunları birbirinden ayırması olarak tarif edilmektedir. Duygusal zekâ kavramının gelişmesi, insanların bir hususla ilgili başarılarını ölçmek amacıyla kullanılan genel ölçüm testlerinden (üniversite seçme sınavları, IQ testleri vs.) başarılı olan bireylerin pek çoğunun, gerçek yaşamda başarısız olduklarının bulunmasıyla ortaya çıkmıştır. Duygusal zekâ kavramı, Salovey ve Mayer tarafından ilk olarak 1990 yılında başkalarının duyguları ve hislerini anlama becerisi olarak tarif edilmiştir. Bu yazarlara göre, duygusal zekâ yalnızca tek bir kabiliyet ya da doğal bir özellik değil; ancak onun yerine duygusal muhakeme kabiliyetlerinin, duyguları anlama ve kontrol etme vasıflarının, düzenlenmiş bir şeklidir. Salovey ve Mayer'a göre duygusal zekâ, üç boyuttan meydana gelmektedir: Bunlar; duyguları değerlendirme (appraisal and expression of emotion), duyguları düzenleme (regulation of emotion) ve duyguları zekâ olarak kullanabilme'dir (utilization of emotion as intelligence) (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 176).

Tablo 1. Duygusal Zeka Kavramının Tarihsel Gelişimi

1900-1969	Sosyal zekâ kuramı ilk kez ortaya çıkmıştır. Zekâ için psikolojik test sahası bu periyod içerisinde geliştirilmiş ve zeka testleri teknoloji ortaya çıkmaya başlamıştır.
1970-1989	Yapay zekâ hakkında yapılan çalışmalarla bilgisayarların nasıl anlayabileceği ve duygusal görüş hakkında mantık yürütebilecekleri incelenmiştir. Sosyal zekâ üzerinde deneysel çalışmalar yapılmış ve sosyal zekâ yüzdeler bölümlere ayrılmıştır. Beyin gelişimi konusunda yapılan araştırmalar duygu ve mantık arasındaki bağlantıyı ayırmaya başlamış ve bu dönemde duygusal zekâ terimi nadiren kullanılmaya başlanmıştır.
1990-1993	Duygusal Zekâ hakkında ilk makalelerin yazıldığı dönemdir.
1994-1997	Daniel Goleman'ın Duygusal Zekâ adlı popüler kitabı yayımlanmıştır. Kitap dünya çapında en çok satan ve en çok alanda kopyalanan yapıt olmuştur. Time dergisi "EQ" terimini kapağında kullanmış ve birkaç kişilik ölçümünü de, yine duygusal zekâ kavramı adı altında yayımlamıştır.
1998-....	Yeni araştırmalar sonucunda değişik zekâ modelleri oluşturulmaktadır.

Kaynak: Mayer, Salovey ve Caruso, 2004: 250.

### 3.2. Duygusal Zekâ Modelleri

#### 3.2.1. John D. Mayer ve Peter Salovey Modeli

Bireyin duygularının düşüncenin içinde kaybolmaması için bireyin duygularını öncelikle değerlendirebilmesi ve hafızasına yardımcı olabilmek için ortaya çıkarabilmesi gerekmektedir. Düşüncelerini üretken bir biçimde hareket ettirebilmesi için kişi ancak bu şekilde duygularını kullanabilir. Kullanılan duyguların mutlaka olumlu duygular olması koşulu yoktur, kişi gereğinde öfke, üzüntü korku, gibi olumsuz duygularını da düşüncesinin üretkenliğini artırmak üzere kullanabilir. Bu aşamada yapılan değerlendirmelerde ve verilen kararlarda bir sonuca varabilmek için duyguların yardımı gerekmektedir. Duygular olmazsa değerlendirmelerimiz sonsuz varsayımlara sahip sonuçsuz kavramlar haline alabilir Bu

noktada hatırlama aşaması neticesinde tekrar harekete geçirilen duygular bireye bilinçdışı öğrenim sistemlerinin sağladığı deneyimleri de sunar. Bu boyut, modelde bulunan diğer üç boyuttan bilişsel nitelikler ile olan ilişkisinin yoğunluğu yönünden son derece farklıdır (Çakar ve Arbak, 2004: 35).

Mayer ve Salovey yetenek modeli dört boyuttan meydana gelmektedir. Bunlar; duygusal algı, duygusal kolaylaştırma/uyum, duygusal anlama ve duygusal yönetim olarak ifade edilmektedir. Duygusal algı; tasarımlar, hikâyeler müzik ve yüzleşilen duyguların tanımlanmasıdır. Duygusal kolaylaştırma/uyumu; hisleri dönüştürmek, yargıda bulunmak için duygulardan faydalanma olarak belirtilir. Duyguları tanımlama; karmaşık duygular ve duygusal geçişleri ile duygusal bakış açıları sağlama, duygusal anlama aşamasıdır. Duygusal yönetim boyutu ise kendi duygularını yönetme ve başkalarının duygularını yönetme şeklinde ifade edilmektedir (Titrek, 2007: 61).

Araştırmacılar modellerini duygusal zekâ çevresinde oluşan bir çember olarak tanımlamakta ve bu modelin gelişimi aşamalarını ise şu şekilde açıklamaktadırlar: İlk olarak duygular algılanmakta ve ifade edilmekte, bunu duyguların hissedilmesi, bilişin otomatik etkilemesi izlemektedir. Bu ilk aşamayı oluşturmaktadır. İkinci aşamada, biliş sistemi devreye girmektedir. Duygular biliş üzerindeki etkilerini ve işaretlerini dikkate alır. Duygular ve duygularla ilgili bilgi dikkate alınmaktadır. Bu duygusal uyum şeklinde ifade edilen ikinci aşamadır. Üçüncü aşamada zamana ait belirtiler, ilişkiler hakkındaki duygusal işaretler ve onların etkileşimleriyle ilgili anlamlar, duygusal anlama olarak ifade edilmiştir. Son aşama olan hislerden anlama safhasında doğru duyguların anlamları dikkate alınmaktadır. Düşünceler, kişisel, duygusal ve entelektüel gelişimleri iletir. Bu aşama duyguların yönetimi aşamasıdır. Duyguların yönelimi hislerin açıklanmasını sağlar. Bu süreç bir çember biçiminde böyle sürer (Somuncuoğlu, 2005: 182).

### 3.2.2. Reuven Bar-On Modeli

Bar-On duygusal zekâ modelini gerçekleştirirken duyguların bireylerin başarıları üzerindeki rolünün olduğunu belirlemeyi hedeflemiştir Bar-On, duygusal zekâyı şu şekilde açıklamaktadır: Duygusal zekâ, kişinin kendisini ve diğerlerini anlamasını, diğer kişilerle ilişki kurmasını, diyalog içinde olmasını ve o anda içinde bulunduğu çevreye uyum sağlayıp, o çevreyle başa çıkabilmesine yarayan yeteneklerden özelliklerden oluşur ve böylelikle başarıyı yakalaması için gerekli olan çevresel uyum gücünü artırır (Çakar ve Arbak, 2004: 37).

Bar-on'un kendi ölçümleri neticesinde geliştirdiği modeli aşağıdaki meta ve alt faktörlerden meydana gelmektedir (<http://www.reuvenbaron.org/>, 2011):

**Kişisel Boyut:** Bu meta faktör kendini kabul, bağımsızlık girişkenlik duygusal öz farkındalık ve kendini gerçekleştirmeyi kapsar. Bu faktör öncelikle öz farkındalık ve kendini ifade ile ilgilidir, genel olarak kendimizin ve duygularımızın farkında olma kabiliyetini gücümüzü ve zayıflığımızı bilmeyi, kendimizi ve hissettiklerimizi bozucu olmayacak bir tarzda ifade etmeyi yönetmektir.

- ✓ **Kendini Kabul:** Kendini doğru olarak algılama, anlama ve kabul etmeyi içerir.
- ✓ **Duygusal Öz farkındalık:** Duygularımızın farkında olma ve anlamayı ifade eder.
- ✓ **Girişkenlik:** Kendimizi ve hissettiğimiz duyguları yapıcı olarak ifade etme kabiliyetidir.
- ✓ **Bağımsızlık:** Kendine güvenme ve başkalarına bağlı olan duygularımızın özgür olma kabiliyetidir.
- ✓ **Kendini Gerçekleştirme:** Bireysel hedeflerimizi düzenleme ve kendi potansiyelini gerçekleştirmek için bunları başarılı olarak kullanma kabiliyeti olarak tanımlanabilir.

Tablo 2. Bar-On Duygusal Zeka Modeli

<b>KİŞİSEL EQ</b>	<b>KİŞİSEL FARKINDALIK VE KİŞİSEL YETENEKLER</b>
Benlik saygısı	Kendini doğru bir şekilde anlamak, idrak etmek ve kabul etmek
Duygusal Öz Farkındalık	Kendi duygularını anlamak ve duygularının farkında olmak
Girişkenlik	Etkili ve yapıcı bir şekilde kendisinin ve başkalarının duygularını ifade etmek
Bağımsızlık	Kendine güvenmek ve duygusal anlamda bağımsız olmak
Kendini Gerçekleştirme	Kendi potansiyellerinin gerçekleştirmek ve hedeflerine ulaşmak için çaba göstermek
<b>KİŞİLERARASI EQ</b>	<b>SOSYAL FARKINDALIK VE KİŞİLERARASI İLİŞKİLER</b>
Empati	Başkalarının nasıl hissettiğini anlamak ve farkında olmak
Sosyal sorumluluk	Kendini sosyal grup ile bir tutmak ve kişilerle işbirliği içinde olmak
Kişilerarası ilişkiler	Diğer kişiler ile tatmin edici, müşterek ilişkiler kurmak ve iyi geçinmek

<b>STRES YÖNETİMİ EQ</b>	<b>DUYGUSAL YÖNETİM VE DÜZEN</b>
Strese dayanıklılık	Duyguları etkili ve yapıcı bir şekilde yönetmek
Dürtü Kontrolü	Dürtüleri etkili ve yapıcı bir şekilde kontrol etmek
<b>ŞARTLARA VE ÇEVREYE UYUM EQ</b>	<b>DEĞİŞİM YÖNETİMİ</b>
Gerçeklik	Dış dünyadaki gerçeklerle ilgili düşünce ve hisleri nesnel bir şekilde algılamak
Esneklik	Yeni bir durumla karşılaşıldığında duygu ve düşünceleri ayarlamak ve yeni duruma uyum sağlamak
Problem çözme	Etkili bir şekilde kişisel ve kişilerarası problemleri çözmek
<b>GENEL RUL HALİ EQ</b>	<b>KİŞİSEL MOTİVASYON</b>
İyimserlik	Hayatın daha güzel yönlerini görebilmek ve pozitif olabilmek
Mutluluk	Genel yaşamla, diğer kişilerle ve kendi ile ilgili mutlu hissetmek

Kaynak: Bar-on, 2006.

**Kişilerarası İlişkiler Boyutu:** “Bireyin bireylerarası ilişkilerdeki potansiyeli ve eylemlerini kapsamaktadır. Bireyin hadiselerle empatiyle yaklaşabilme (Başkalarının düşünce ve duygularının ve bunların muhtemel anlamlarının objektif bir biçimde farkına varma, yanındakilerinin ve karşısındakinin duygu ve düşüncelerini temsili olarak yaşama), sosyal sorumluluk sahibi olabilmek ve bireylerarası iyi ilişkiler kurabilme becerisi bu boyutu meydana getirmektedir.” (Mumcuoğlu, 2002: 48)

- ✓ **Empati:** “Empati, bireyin konuşma sırasında çevresinde olanların duygu ve düşüncelerini kavrayarak, duyarlı bir yaklaşım kapsamında olmak anlamına gelmektedir.” Yani empati, diğer insanların duygularının farkına varmak ve anlamak, insanların bazı duyguları nasıl ve neden hissettiğini anlamaktır.
- ✓ **Kişilerarası İlişki:** “Paylaşım amaçlı, insanların memnun kaldığı, yakınlık içeren ilişkiler kurma ve bu ilişkileri sürdürme becerisidir.” Sempatik bireyler olarak da kullanılan olumlu bir bireylerarası ilişki, sevgi ve sıcaklığı hem alma, hem verme kabiliyeti ve bu diyalogu insanlara iletme becerisi ile karakterize edilir.
- ✓ **Sosyal Sorumluluk:** “Bir grubun içerisinde yer alan insanların işbirliği, birlik ve beraberlik duygusuyla etkili bir üye olabilmek becerisidir.” Bunun anlamı sosyal bir grubun içinde, kendini paylaşımcı, işbirlikçi, yapıcı gösterme kabiliyetidir. Bireysel bir çıkarı olmadan da sorumlu olma becerisini gösterir. Sosyal sorumluluğu olan insanlar, sosyal bilince de sahiptirler. Bu durum, bir şeyleri başka insanlar için ve başka insanlarla yapabilmek, sosyal kuralları desteklemek kabiliyetiyle de ilgilidir. Sosyal sorumluluk taşıyan kişiler, kabiliyetlerin, yalnızca kendileri için değil kolektif amaçlar için kullanırlar.

**Stres Yönetimi:** Dürtü kontrolünü ve stres toleransı içerir. Duygu yönetimi ve kontrolüyle ilgilidir ve duyguların bizim faydamıza olması ve bize karşı olamaması için duygularla baş etme kabiliyetidir (<http://www.reuvenbaron.org/>, 2011).

- ✓ **Stres Toleransı:** Etkili ve yapıcı olarak duyguları yönetme,
- ✓ **Dürtü Kontrolü:** Harekete geçmek için bir cezp ediciliğe, dürtüyü direnme kabiliyetidir

**Şartlara ve Çevreye Uyum Boyutu:** “Bireyin ortamın talepleriyle baş etme becerilerini göstermektedir. Bireyin gerçekliği analiz edebilme (öznel olanla gerçek olan arasındaki farkı ayırt edebilme), esnek olabilmek ve sorunları çözebilme becerileri bu boyutu meydana getirmektedir” (Mumcuoğlu, 2002: 49).

- ✓ **Problem Çözme:** Problem çözme kabiliyeti, “problemleri saptama ve etkili çözümler üretme yetisidir.” Problem çözme boyutu disiplinli, sistematik olma, vicdanlı olma ve sorunlara metodik yaklaşımla çözüm bulmadır.
- ✓ **Gerçeklik:** “Gerçek gibi görünen ile asıl gerçek arasındaki farkı belirleme ve tanımlama yetisidir.” Aniden gerçekleşen durumlara çabuk adapte olabilmek, hadiselerle doğru açıdan bakabilmek, hayal kurup abartmadan hadiseleri oldukları gibi yaşayabilmek becerilerini içermektedir.
- ✓ **Esneklik:** Duygu, düşünce ve davranışlarını değişen yaşama uydurabilmek becerisidir. Bu insanlar, yanlış yaptıkları ortaya çıktığı zaman, düşüncelerini değiştirebilmek becerisine sahiptirler. Farklı görüş, durum ve uygulamalara genelde açıktırlar

**Genel Ruh Hali:** Genel ruh hali iyimserlik ve mutluluğu içermektedir. İnsanların kendini motive etme açısından önemlidir. Genel olarak kendimizle, başkalarıyla ve yaşamla iyi zaman geçirme hem de kendimizi rahat hissetmemizi ve yaşama genel bakış açımızı etkiler (<http://www.reuvenbaron.org/>, 2011).

### 3.2.3. Daniel Goleman Modeli

Salovey ve Mayer'in modelini temel alan Goleman'ın duygusal zekâ modeline göre ise duygusal zekânın beş ana boyutu bulunmaktadır. Bunlar; kendi duygularının farkına varma, kendi duygularını yönetme, empati, sosyal beceriler, kendini motive etme, şeklinde sıralanabilir. Goleman'ın modelinde bulunan duygusal zekâ boyutları ise aşağıdaki gibi açıklanabilmektedir (Özdemir ve Özdemir, 2007: 395);

- ✓ **Kendi Duygularının Farkında Olma:** Bireyin kendi duygularını, ruh durumunu ve neden bu durumda olduğunu anlayabilme yetisini belirtmektedir. Kendi duygularının farkında olma boyutu aynı zamanda bireyin kendi duygularının başkaları üzerindeki etkilerinin de farkında olmasını ifade etmektedir.
- ✓ **Kendi Duygularını Yönetme:** Bireyin kendi duygularını ve tepkilerini kontrol altına alabilme, olası kötü durumlar karşısında sakin olabilme ve başkalarının duygularından etkilenmeme yetisini belirtmektedir.
- ✓ **Kendini Motive Etme:** Bireyin bütün engellere, başarısızlıklara rağmen başarıya odaklanabilme ve hedefini gerçekleştirme değişimi kabul edebilme yetisini belirtmektedir.
- ✓ **Empati:** Bireyin karşısındaki kişilerin duygu ve düşüncelerini sözlü veya sözsüz iletişimle anlayabilme, gereksinimi olan bireylere duygusal anlamda destek verebilme ve başkalarının duyguları ve davranışları arasındaki bağlantıyı gerçekleştirebilme yetisidir.
- ✓ **Sosyal Beceriler:** Bireyin diğer insanların desteğine gereksinim duymadan kendi sorunlarıyla başa çıkabilme, kendi duyguları ile işbirliği kurmasının engel olmasını sağlayabilme ve gerekli davranışlarla çatışmayı yönetebilme yetisine sahip olmasını belirtmektedir.

### 3.3. Duygusal Zekâ Yeterlilikleri

#### 3.3.1. Kişisel Yeterlilikler

Kişisel yeterlilikler, kendiyle ilgili farkındalık, kendini yönetme ve motivasyon başlıkları altında incelenmiştir.

##### 3.3.1.1. Kendiyle İlgili Farkındalık

Bu yeterlilik biçimi duygusal zekânın en önemli merkezini oluşturduğu şeklinde tanımlanabilir. Bireyin kendi duygularını tanıması, hedeflerinin, sınırlarının, isteklerinin, sahip olduğu kaynakların, potansiyelinin ve gücün farkına varıp, bireysel tercihlerini bu veriler çerçevesinde sağlıklı bir biçimde yapabilmesidir. Kendisiyle ilgili farkındalığa sahip birey, geliştirmesi gereken yönlerinin farkında olup, bu hususta harekete geçme fırsatına sahiptir. Bu farkındalığı geliştiren bireyler, daha sonra ortamı da geliştirmeye başlarlar (Eymen, 2007: 11-12).

##### 3.3.1.2. Kendini Yönetme

Duygularını yönetme, çalışanın kendi iç durumunu, dürtülerini ve kaynaklarını düzenleyerek yönetme olarak tarif edilebilir. Kendimizi toparlama ve yönetme beş tane yeterliliği oluşturmaktadır. Neticede duyguları yönetme, insanın ruh hali ve duygularının sıkıntı yaratabilecek etkilerini anlayarak, amaçları çerçevesinde yönlendirme, zor şartlarda kendini sıkıntı verecek davranışlardan kaçınma, etik değerlere uygun davranma ve etik değerleri özümseyerek güvenilir bir insan olma, bulunduğu çevrede uyumlu davranışlar sergileyerek, yenileşme ve değişimlere hızlı bir şekilde adapte olabilme olarak ifade edilebilir. Böylelikle insan, bulunduğu yerde sakin olmayı başararak, kişisel ve örgütsel gayeleri etkili bir şekilde gerçekleştirme imkânına kavuşabilir (Titrek, 2007: 77).

##### 3.3.1.3. Motivasyon

Bireyin gayelerine erişmek için duygularını yönlendirebilmesidir. Amacı gerçekleştirmede duyguları kullanabilme, sıkıntılara karşın umutlu olma yetisidir.

- ✓ **Başarı güdüsü:** Bireyin gayelerine ulaşma açısından kendini isteklendirebilmesidir. Bireyin hedeflediği düzeye erişmek için sürekli gelişim gayreti içinde olmasıdır (Börekçi 2002: 40).

- ✓ **Bağlılık:** Bireyin içinde bulunduğu ekibin ve şirketin hedeflerinden ve gayelerinden heyecan duymasidir. Kararların ve davranışlarının sorumluluğunu alması, verdiği taahhütleri tamamen gerçekleştirmesidir (Börekçi, 2002: 41).
- ✓ **Girişimcilik:** Bireyin imkânları değerlendirebilmesi ve güçlükleri bir şansa dönüştürmek için harekete geçmesidir (Börekçi, 2002: 41).
- ✓ **İyimserlik:** Bireyin engeller ve zorluklar karşısında amacını gerçekleştirme hususunda kararlı olmasıdır. Engel ve aksiliklere karşın amaçları gerçekleştirmede ısrarlı, sabırlı olmasıdır (Börekçi, 2002: 42).

### 3.3.2. Sosyal Yeterlilikler

Sosyal yeterlilikler, empati ve sosyal beceriler başlığı altında incelenmektedir.

#### 3.3.2.1. Empati

Empati doğru algılama ve anlaşılma, karşılıklı anlaşma, ortak zemin yaratma hususunda insanlara yardımcı olmaktadır. Empati yaparak gerçekleştirilecek iletişimde, iletişim becerisi gelişmiş olan insanlar ortamı daha iyi anlayabilecek ve geliştirecektir. Empati oluşturarak gerçekleştirilen iletişimde kendini başkalarının yerine koymak, onun düşüncelerini kabul etmek anlamına gelmemelidir. Empati kurmanın anlamı, karşınızdakini içinde bulunduğu çevreye göre değerlendirmek ve anlamaktır. Birbirlerini tam, kolay ve doğru anlayan insanların daha başarılı, verimli, yaratıcı ve coşkulu etkin işler yapacakları kesindir. Anlamak ve anlamaya çaba göstermek beraberinde başka kişiler tarafından anlaşılmayı da gerektirmektedir (Toktamışoğlu, 2004: 91).

İnsanlara empatiyle iletişimde bulunmak şefkatin kaynağını meydana getirmektedir. Empati “birlikte hissetmek” olarak ifade edilmektedir ve dürtüleri kontrol etmek ve kişisel sorumluluk almayla ilişkilidir. Bütün bu unsurlar dikkate alındığında pek çok dinin dayalı olduğu ana ahlaki şifreler arasında olduğu görülür. Empati ve şefkat, duygu ve tecrübenin kelimelerin altında yatan şeylerin ve vücut dilinin arkasındaki ortak dilin aracılığıyla kalpten kalbe geçerek insanları birbirine bağlar. Empatinin kökeni öz bilinçtir; insanlar duygularına ne kadar açıksa, hisleri okumayı da o kadar iyi becerir. Başka insanların ne hissettiğinin kaydedememek duygusal zekâ açısından büyük bir eksiklik, insan olmak anlamında da trajik bir başarısızlıktır. Bunun sebebi şefkatin, iyinin kökü olan duygusal ahenk, empati becerisinden kaynaklanır (Eymen, 2007: 28).

#### 3.3.2.2. Sosyal Beceriler

Sosyal becerilerin ne olduğu, nelerden meydana geldiği, özelliklerinin ya da koşullarının neler olduğu hususunda bir uzlaşma sağlanabilmiş değildir. Ama bu alanda çalışan araştırmacılar çeşitli açıklama ve tanımlamalarla hususa açıklık getirmişlerdir. Bu açıklamalardan hareketle Carledge ve Milburn (1983) aşağıdaki öğelerin çeşitli sosyal beceri tanımları çerçevesinde bulunduğu ifade edilmiştir (Akt. Bacanlı, 1999: 10).

- ✓ Kişilerde bulunan gözlenebilir davranışlar ve gözlenemez bilişsel ve duyuşsal öğeleri kapsayan davranışlar,
- ✓ Duruma göre ve sosyal ortama göre farklılaşan davranışlar,
- ✓ Kişilerdeki araçsal ve amaca yönelik davranış kalıpları,
- ✓ Bireyin başka insanlarla birlikte pozitif tepkiler oluşturacak ve negatif tepkiler almaktan kaçınmasına yardım edecek biçimde davranmasını mümkün kılan, sosyal yönden kabul edilebilir, öğrenilmiş davranışlar.

Sosyal beceriler boyutunu oluşturan unsurlar aşağıda kısaca özetlenmektedir:

**Etki:** Başkalarını ikna etmekte etkili sosyal beceri unsurudur. Etki becerisine sahip kişilerin ikna kabiliyetleri güçlüdür. Dinleyicilerin ilgisini çekmek için her türlü potansiyel bulunmaktadır. Duygusal zekâyâ sahip kişiler, başka insanlar üzerinde etki güçlerini kullanabilirler.

**İletişim:** Etkileşim ve iletişim birbirinden ayrılmaz kavramlardır. Etkileşim olan her ortamda iletişim bulunurken, etkileşim olan her ortamda da iletişim vardır. İmgelerde ve canlılar da iletişim içinde olduğumuz her ortama girerler. Nesnelere iletişim kurarken kullandığımız araçlardır, canlılar ise iletişimimizin hedefini meydana getirirler. İnsanlar arası iletişim temel olarak duygu ve düşünce alışverişini yürütmeye yardımcı öğelerdir. Burada temel öğe anlatmaktır. İletişim kuran ve başlatan birey

kendisini, duygu ve düşünce dünyasında, ilişkilerini, ilişkilerinin kendisindeki karşılıklarını açıklamak ve karşısındakine iletmek ister. Bireylerin anlatma eylemlerinin iletişim yönünden amacı anlatılmaktadır (Eymen, 2007: 33);

**Çatışma Yönetimi:** Çatışma bir uyumsuzluğu, zıtlığı ve anlaşmazlığı belirtmektedir. Bütün bunlar bazen kişiler bazen gruplar ve örgütler arasında gerçekleşirken, bazen kişi kendi içinde bir çatışma yaşar. Kimlik bunalımından basit bir tartışmaya kadar uzanan kavram son derece ayrıntılıdır. Çatışmada taraflar anlaşmazlık, zıtlık ve uyumsuzluk içinde olup bir taraf diğer tarafa kendi istek, arzu, gereksinim ve düşüncelerini kabul ettirme gayretindedir (Ataman, 2002: 473).

**Liderlik:** Lider, örgütteki grubun duygusal rehberidir. Kolektif duyguları pozitif yöne çevirmek ve negatif duyguların yarattığı riskleri önceden sezinleyerek ortadan kaldırmak liderin birincil görevidir. Her türlü insan grubunda lider, bireylerin duygularını etkilemekte en yüksek güce sahiptir. İnsanların duyguları harekete geçirilirse, örgüt içi performans ve verimlilikte artabilir. Ama çalışanlar birbirine karşı kin ve kaygıya yönlendirme yapıldığında ise dengeler bozulur. Bütün bunlar, örgütün zayıflamasına ve etkili olma derecesinin düşmesine sebep olabilir (Titrek, 2007: 90).

**Değişim Katalizörlüğü:** Değişimi başlatmak ya da yönetmek olarak ifade edilmiştir. Değişim katalizörü olabilmenin ön şartları riske girme, kuvveti, cesaret ve vizyondur. Ek olarak da bireysel kabiliyetlere sahip olmak da önemli bir özellik olarak ifade edilebilir. Bunun dışında bazı duygusal yeterliliklere de gereksinim vardır. Etkili değişim liderleri, yüksek düzeyde özgüvenlerine bağlı olarak, örgüt içi politik ilişkileri içgüdülerine dayanarak yürütbildikleri gibi; yüksek düzey etkileme gücü, güdüleme, bağlılık, iyimserlik ve inisiyatif gösterirler (Titrek, 2007: 92).

**Bağ Kurmak:** Örgütsel gayelere dönük ilişkiler kurmak ve geliştirmek olarak ifade edilebilir. Bunu sağlamanın bazı yolları bulunmaktadır. Klasik iletişim metotları olan mektup, ve telefon dışında, modern teknolojinin getirdiği eposta, cep mesaj, telekonferans vb. metotlarla da bu bağlar kurulabilir, sağlıklı olarak geliştirilebilir ve sürekli duruma getirilebilir. Bu yetiye sahip olan insanlar; yaygın informal ağlar meydana getirip, bunları devam ettirirler, karşılıklı fayda sağlayacak ilişkileri arar ve bulurlar, dostça ilişkiler kurup, başkalarını devrede tutarlar ve çalışma ortakları arasında bireysel dostluklar kurarak bunları devam ettirirler (Titrek, 2007: 94).

**İşbirliği:** Bireyin başka insanlarla ortak gayeler ışığında işbirliği yapabilme ve bundan zevk alma kabiliyetidir. Bu kabiliyete sahip insan; birlikte çalışma imkânını bulur ve besler, planları, bilgiyi ve kaynakları paylaşmaktan korkmaz, işbirliğinden zevk duyar. Samimi olarak işbirliği olayının güçlenmesi için gayret eder, ilişkilerde dikkatlilik ve göreve odaklanma arasındaki dengeyi sağlamaya özen gösterir (Eymen, 2007: 38).

Goleman'a (1998) göre bu işbirliği kabiliyetine sahip olan kişiler (Titrek, 2007: 95);

- ✓ İşbirliği oluşturmak için fırsatları değerlendirirler.
- ✓ Göreve odaklanmalarını, ilişkilere gösterdikleri ilgi ile dengeleme yoluna giderler.
- ✓ Dostane, işbirliği olan ortamları teşvik ederler
- ✓ Hedeflere ulaşmak için her bilgiyi, planları ve kaynakları paylaşarak işbirliğine giderler.

**Takım yetileri:** İyi bir takım çalışmasıyla öncelikli olarak bireysel düzeyde avantajlar kendini gösterir. Durumdan hoşnutsuzluk, tatmin olma vb. duygusal hislerin dışında takımlar iyi çalıştığında işgören devri ve devamsızlık azalırken; üretkenlik ve verimlilik yükselir. Diğer yandan misyonu hakkında net bir görüşe, ürünlerinde yüksek standartlara ve işini nasıl yapacağına dair açık bir anlayışa sahip, kendi kendini yöneten güçlü bir takımın bulunduğu çevrelerde, örgütün diğer bölümlerinde görülebilen korku ve belirsizlikler görülmez (Titrek, 2007: 96).

### 3.4. Duygusal Zekâ Unsurları

#### 3.4.1. Empati

Ersanlı (1993: 70) empati kavramını açıklarken, Kalisch'in (1973) yapmış olduğu tanımı kabul etmekte ve "kişinin o andaki duygularını doğru bir şekilde tanıma ve algılamasına yardımcı olmak için bir diğerinin dünyasına girme kabiliyeti" olduğunu ifade etmektedir. Bunun anlamı, birinin kendini bir diğerinin yerine koyarak nesnellliğini kaybetmeden, insanın o andaki duygu, düşünce ve yaşantılarını anlayabilmesi ve anladıklarını ona iletmesidir.



Empatinin anahtarı, karşındaki bireyin başarısında neyin daha önemli olduğunu öğrenmek için araştırmak ve dinlemektir. Gerçeği onların bakış açısıyla görebilmek, örgütün etkinliklerine nasıl tepki verdiklerini sezinleyebilmek, etkili yönetime bir dizi ipuçları sağlamaktadır. Empati en azından bir başkasının duygularını okuyabilmeyi, daha yüksek seviyede bir insanın söz edilmemiş endişe ya da duygularını sezinlemeyi ve bunlara karşılık vermeyi ve en üst seviyede ise, karşısındakinin duygularının altında yatan problemleri ya da endişeleri anlamayı içermektedir. Duygusal zekâ düzeyi yüksek birey veya örgütlerdeki gruplar, ilişki kurma kabiliyetlerinin temeli olan empatiyi etkili kullanır (Titrek, 2007: 82).

### 3.4.2. Sosyal Yetkinlik

İnsanların başka insanlarla ilişki kurabilmesi ve bu ilişkilerin uzun zaman geçerliliğini koruyabilmesi yetkinliğini içerir. Kişilerarası iyi ilişkilerin dışında, bir takım meydana getirilebilme, takım ruhunu sağlayabilme ve bu takımı yönetme yetisini gösterme de bu yetkinlik ile olur (Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 366).

Takım yetileri ve işbirliği, insanoğlunun kompleks sosyal ilişkilerinden gelmektedir. İnsan, daha en baştan bir takım oyuncusudur. Günümüzde, çalışma yaşamında çok önemli bir yeri bulunan işbirliği ve takım ruhu, sinerji (görevdeşlik) meydana getirmekte ve işletmeleri başarıya götürmektedir (Aslan ve Sayılı, 2006: 267-270).

### 3.4.3. İletişim Becerisi

İletişim yetileri sözel olan ve olmayan mesajlara duyarlılık, etkili olarak tepki verme ve etkili olarak dinleme şeklinde özetlenebilir. Cüceloğlu, iletişimi şu şekilde ifade etmiştir: “Genellikle insanlar arasındaki duygu ve düşünce alışverişidir.” İletişim becerilerinin doğuştan ve sezgi aracılığıyla gerçekleştiğini düşünenlerin yanında birçok araştırmada, iletişim yöntemlerinin çoğu iletişimin öğrenilebilir ve öğretilebilir niteliklere sahip olduğunu göstermektedir. İletişim sağlıklı olmadığında insanlar kendilerini tek başına, dışlanmış ya da mesleki hayatlarında başarısız düşünebilirler. Bireylerarası beceriler öğrenilemezse, ilişki için önemli olan memnuniyet ve üretkenlik oluşmayabilir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 367).

Sağlıklı insan ilişkileri ve daha iyi iletişim kurabilmek için bedenin iyi kullanılması dışında, duygusal olgunluğa ulaşmak da gereklidir. Duygusal olgunluk, kişinin kendi duygularını anlaması ve hayat derecesini yükseltebilecek yönde düzenlemesi, başka insanların duyguları için empati kurabilmesi şeklinde açıklanmıştır (Dilekman ve diğ., 2008; 224). Ayrıca sağlıklı iletişim bireylerin hadiselerle değişik yönlerden bakabilmelerini gerekli kılar. Kişilerin algıları kendi spesifik dünyalarına aittir ve bu algılamalar gönderilen mesajların yorumlanmasında büyük rol oynar. Etkin bir iletişim için ön şart, duygusal zekânın da en önemli gereği olan bireyin kendi algılarını iyi tanıyabilmesidir. Algılamaların yanlılıklarının farkına varan kişi sınırlarını anlar ve objektif bakış açısına sahiptir. Kişinin kendisine, başka insanlara ve iletişimlerine ilişkin değer yargılarını da iyi bilmek iletişim sürecini doğru değerlendirmeyi sağlayacaktır (Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 368).

### 3.4.4. Özbilinç

Kişinin ruh halinin ve o ruh hali hakkındaki düşüncelerinin farkına varabilmesi özbilinç kavramıdır. Kişinin yaşamı boyunca diğer insanlar, imkânlar ve hadiselerle nasıl karşılık vermesi gerektiğini kavrayabilmesi amacıyla öncelikli olarak kendi duygularının farkına varması gerekmektedir ve bu anlamda özbilinç duygusal zekâ kabiliyetleri içinde en önemlisi olmaktadır. Özbilinç kişinin kendi duygularını, güçlü ve zayıf yönlerini bilmesi, gereksinim ve güdülerinin farkına varması, içsel durumunu anlayabilmesini belirtmektedir. Özbilinç sahibi olan kişiler, kabiliyetleri hususunda kendinden emin olan yani kendine güvenen ve duygularının farkında olup, bunların başkaları üzerindeki etkisini bilen bireylerdir. Kendi değer ve gayelerinin farkındadırlar, nerede ve niçin bulduklarının bilincindedirler. Özbilinç, duyguların yoğunluğuyla dağılabilecek abartılı bir tepki vermeye ya da algılananı abartmaya açık bir dikkat durumu değildir. Aksine, fırtınalı duygular içinde bile kendine yönelik olabilmeyi devam ettiren tarafsız bir durumdur. Mayer ve Stevens'a göre özbilinçli insan; duygusal yaşamı hakkında belli bir anlayışa sahiptir. Özerk, kendi sınırından emin, yaşama pozitif bakabilen, kötü bir ruh halinde olduğunda bile, bunu dert edip kafasına takmayan ve kısa bir süre içinde kendini bu durumdan soyutlayabilen bir yapıya sahiptir (Doğan ve Demiral, 2007: 214-215).

### 3.4.5. Özyönetim

Zorluğu ve coşkuyu yenme keyfi gibi pozitif duyguların zararı bulunmamaktadır. Ancak stres, hiddet, kaygı, hüsrân ve panik gibi bunaltıcı ve negatif duygular, beynin algılanan bir tehlikeye dikkat çekme

şeklidir. Bu duygular, beynin çözüm bekleyen bir işe yönelmesine engel olmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek bireylerin, doğru bireylere, doğru vakitte ve yerde, doğru tepkiyi verebildikleri söylenebilir (Acar, 2001: 44-45).

Özyönetim; uyumluluk, özdenetim, inisiyatif, başarıma dürtüsü, şeffaflık ve iyimserlikten meydana gelmektedir. Özdenetim, kendi duygularını denetleyebilen insanlar rahatsız edici duygu ve dürtülerine hâkim olmanın, onları faydalı bir şekilde kanalize etmenin yöntemlerini bulurlar. Şeffaflık, şeffaf insanlar değerlerini yaşama geçirirler. Şeffaflık bireyin duyguları, inançları ve faaliyetleri hususunda başka insanlara karşı gerçekten açık olmasını getirir. Bu insanlar hatalarını kabul ederler. Uyumluluk, bu beceriye sahip olan insanların zorluklarda ve belirsizlikte esneyebilir ve uyum sağlayabilirler. Başarıma dürtüsü güçlüyse yüksek düzeyde bireysel standartlara erişmek için sürekli performans artışı yaşarlar. Pragmatiktirler, ölçülebilir ama zorlayıcı hedefler tespit ederler. Devamlı daha iyi iş ortaya çıkarmaya odaklanmışlardır. İnisiyatiflerini kullanarak yeni imkânlar yaratmak için harekete geçerler. Geleceğe dönük daha iyi fırsatları yakalamak için çalışırlar. Esnek kurallara sahiptirler. İyimser bir koşula hızlı uyum sağlayabilir. Yenilgiyi tehdit olarak görmez fırsat olarak görür ve değerlendirir başkalarına pozitif yaklaşırlar(Toktamışoğlu, 2004: 70-71).

#### 4. EĞİTİMDE DUYGUSAL ZEKÂNIN YERİ

Duygusal zekâ, eğitim yoluyla geliştirilebildiğine ve her eğitim düzeyinde gelişimi önemli ve var olduğuna göre, bunun gerçekleştirileceği ortamlar okullar ve özellikle de okulun en önemli işleve sahip olan birimi sınıflardır. Bu sınıfları duygusal zekâ düzeyi yönünden yüksek çevreler durumuna getirme rolü de, sınıf yöneticisi ve özellikle öğretim lideri olması gereken öğretmene düşmektedir. Duygusal zekâsı yüksek sınıf çevreleri, aynı zamanda sınıftaki öğrenme-öğretme sürecini ve okul iklimini de pozitif yönde etkileyebilir. Duygusal zekâ seviyesi yüksekokullarda, öğrenmeyi daha etkili hale getiren öğretmenlerin sınıf ve okul içindeki davranış ve tutumları önemlidir. Bunun için en çok önemsenmesi gereken öğretmen tutumları; “kendisi olma, ödüllendirme-kabullenme ve inanma ile duygularına katılarak anlamadır (Kaya, 1998: 121). Bu üç boyut duygusal zekâ ile ilişkili kavramlardır.

Araştırmacılar, duygusal zekânın, öğrenilebilen ve geliştirilebilen bir zekâ türü olduğunu göstermiştir. İnsanlar duygularını tanıyıp, onları yönetmeyi öğrenmektedirler. Çocukta duygusal zekâ düzeyinin geliştirilebilmesi için ailelere ve okullara büyük roller düşmektedir. İlk eğitim, insanların yaşama gözlerini açmasıyla birlikte ailede başlar. Neticede her anne-baba ya da bu görevi üstlenen birey, kendisi için en doğru olanı uygulayarak dünyaya yeni gelen bu yeni ferdi topluma kazandırmaya çalışır. Ama insanlar farklıdır ve herkesin kaderi yaşam içinde farklı olarak gelişir. Hayatın akışında yetişkinlerin yaşadığı gündelik problemler ister istemez çocuklara yansır ve bu olumsuzluklar çocukların yeni gelişen kişiliklerini farklı şekillerde etkileyebilir. Dolayısıyla çocuğa ailede verilen eğitimin niteliği büyük önem taşımaktadır (Tuyan, 2004: 124).

Öğretmen tutumlarından olan kendi olma tutumu Kaya'nın (1998) düşüncesine göre öğretme, insan kendi gibi olduğunda ve öğrenen birey ile yapmacık tutumlar sergilemeden iletişim kurduğunda çok daha fazla etkili olmaktadır. Bunun anlamı öğrenmede kolaylık sağlayan öğretmen de öğrenciye tepki gösterebilir, duygusal tepkiler verebilir. Öğretmen duygularını yansıtabilir ve öğrenciyle paylaşabilir. Bunun sebebi öğretmenin bu duyguları kendi duyguları olarak görür. Onları öğrenciye zorla baskı yaparak kabul ettirmeye gayret etmez. Öğretmen duygularını yansıttığında tepkilerinin de yansıtmış olur. Bu tutuma sahip olan öğretmenin davranışları aşağıda sıralanmaktadır (Titrek, 2007: 116).

- ✓ Öğrencilerin başkalarının problemlerini çözebileceğini bilir
- ✓ Davranışlarında olduğu gibidir, rol yapmaz
- ✓ Öğrencilerin bazı meseleleri iyi bileceğini kabul eder
- ✓ Öğrencilerle her meseleyi tartışmaya açıktır

Öğrencilerde duygusal zekânın geliştirilmesi için eğitim programlarının aile eğitimi, okulöncesi eğitim, ilk ve ortaöğretim ve yetişkin eğitimi kademelerinin tamamının bu anlayışla yeniden düzenlenmesini gerektirmektedir. Ayrıca öğrencilerin öğrenmeleri için gerekli alanların hazırlanmasında duygusal zekâ yeterliliklerini temel alan ilişkilere gereksinim vardır. Duygusal zekâ yeterliliklerinin geliştirilmesi ile ilgili olarak aşağıdaki önerilerde bulunulabilir (Somuncuoğlu, 2005: 290):

- ✓ Öğrencilerin kişilik gelişiminde duygusal zekânın önemi unutulmamalıdır ve bütün eğitim süreçlerinde özellikle okulöncesi kademedede özenle programlarda bulunmalıdır.
- ✓ Okul programlarında öğretim sürecinde duygusal ve sosyal yetkinliklerin kazandırılmasına yer verildiği gibi, ders dışında da bu yetkinliklerin geliştirilmesine yönelik programlar hazırlanmalıdır.
- ✓ Ruhsal açıdan sağlıklı bir toplumu oluşturmak için çocuk sahibi olmak isteyen kişilere anne-baba eğitimi mecburi duruma getirilmelidir.
- ✓ Okullarda görev yapan yönetici, çalışan ve öğretmenler duygusal zekâ değer ve tutumlarını özümsemiş kişilerden meydana gelmelidir.
- ✓ Duygusal zekâyâ sahip öğretmenler öğretimde istikrar ve işbirliği sağlar. Bu sebeple öğretmen yetiştiren üniversitelerin öğretmen adaylarının duygusal zekâ düzeylerini geliştiren kurumlar olması gerekmektedir.
- ✓ Duygusal zekâ yeterliliklerinin eğitim programlarına transfer edilmesinde kullanılması gereken etkili ve uygun öğretim stratejilerinin geliştirilmesi ve yeni öğretim yöntemlerinin çıkarılmasını sağlayacak bilimsel çalışmaların artırılması gerekmektedir.

Duygusal zekâ ile eğitimin birbiriyle etkileşimi hususunda rol oynayan ve ikinci önemli öğretmen davranışı olan ödüllendirme-kabullenme ve inanmadır. Bu tutuma sahip öğretmen, yeni bir problemle karşılaşan öğrencinin şüphe ve korkusunu kabul ettiği gibi, başarılı olduğu durumdaki doyumunu da kabul eder. Burada önemli olan, öğrencilerin bazı duygular içinde ve mükemmel olmayan bireyler olarak görülmesidir. Bu durumda öğrenciler, kendilerinin önemsendiğini hissedebilmekte ve kişiliklerini ortaya koymaya çalışabilmektedir. Ödüllendirme-kabullenme ya da inanma tutumuna sahip olan öğretmenler; öğrenciyi inanma, öğrenciyi önemseme, öğrencinin konuya ilgi duyması için her türlü önlemi alma, sınıfta öğrencinin rahat edebileceği bir ortam yaratma, öğrencinin önemsenme gereksiniminin farkında olma, öğrencilere konu arasında yeni bilgiler öğrenmek istediğinde hoşgörülü yaklaşma, öğrencilerin ödüllendirme gereksiniminin olduğunu bilme, öğrencinin başarısını ödüllendirme gibi özelliklere sahiptirler. (Kaya, 1998: 122).

## 5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Türkiye’de özellikle son yıllarda eğitimde duygusal zekânın yeri okul öncesi ve ilkokullar başta olmak üzere tüm öğretim kademelerinde gündeme gelmektedir. Öğretmenlerin de bu alanda kendilerini geliştirmelerine imkânlar sağlanarak duygusal zekânın eğitimde ait olduğu yere getirilmesi için çalışmaların yapılması gerektiği düşünülmektedir. Öğrencilerin ve öğretmenlerin çalışmalarında ve araştırmalarında duygularını katabilmeleri ve duygusal zekâlarını kullanabilmeleri durumunda akademik ve sosyal başarının artacağı düşünülmektedir. Titrek’in (2003) okul öncesi eğitimde görev yapan öğretmenlerle Ankara Üniversitesi ve Sakarya Üniversitesi okul öncesi öğretmenliği programında öğrenim gören son sınıf öğrencilerine ve bu illerdeki okul öncesi öğretmenleri üzerinde duygusal zekâ yetilerini kullanma dereceleri konusu ile ilgili yaptığı çalışmada ailenin eğitim durumu yükseldikçe ve çocukluğunu ailesi ile sağlıklı ve düzenli bir ortamda geçiren öğrenci ve öğretmenlerin duygusal zekâ becerilerini kullanma seviyelerinin daha yüksek olduğu bulgularına rastlanmıştır. Özellikle bebeklik ve çocukluk zamanlarında anneleri ile sürekli olarak vakit geçiren okul öncesi öğretmenleri ve öğretmen aday öğrencilerde duygusal zekâ düzeyi, diğer öğretmen aday öğrenciler ve öğretmenlere göre daha yüksek seviyede olduğu ve duygusal zekâyı kullanma becerisinin de anlamlı olarak farklılaştığı tespit edilmiştir.

Okul ortamında eğitimin kalitesinin artması için duygu durumlarının da kullanılması gerekmektedir. Kaya, (1998), öğrencilerin duygularına katılabilmesi ve anlayabilmesi için öğretmen, öğrencilerin nelere ilgi duyduklarını, neleri amaç edindiklerini, niyetlerinin ve tutumlarının nasıl olduğunu bilmesi gerektiğini, öğretmenin ana hedeflerinden birisinin de, öğrencilerin kendilerini rahat hissetmelerini sağlamak olduğunu belirtmiştir. Çünkü öğrenciler okul ortamında rahat olurlarsa, aynı zamanda da duygusal ve psikolojik açıdan sağlıklı ortamda gelişmiş olacaklardır.

## KAYNAKÇA

Acar, F. (2002). Duygusal Zekâ ve Liderlik. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı.12, 2002.

Acar, F. T. (2001). Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, İstanbul

- Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ve Personel Yönetim – Organizasyon Doktora Programı, İstanbul.
- Arslan, R. & Sayılı, H. (2006). “Örgütlerin Kurumsal Çevreye Uyumuna Etki Eden Sosyal Süreçler”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 11, S.1, 2006.
- Ataman, G. (2000). İşletme Yönetimi Temel Kavramlar, Türkmen Kitabevi, İstanbul. 2000.
- Bacanlı H. (1999). *Sosyal Beceri Eğitimi*. Ankara: Nobel Yayın-Dağıtım. 1999.
- Bar-On, R. “*The Bar-On Model of Emotional- Social Intelligence (ESI)*”, *Psicothema*, Vol.18, 2006, pp.13-25.
- Börekçi, A.G. (2002). Çalışma Ortamlarında Duygusal Zekâ, Uygulamadan Bir Örnek, *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme A.B.D., İstanbul.
- Çakar U. & Arbak, Y. (2004). Duygusal Zekâ Kavramının Tarihsel Gelişimi, Duygusal Zeka Kavramının Tarihsel Gelişimi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt6 Sayı 3.
- Çetinkaya Ö. & Alparslan M. (2011). *Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma*, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt.16, Sayı.1.
- Dilekman, M., Başcı, Z. ve Bektaş, F. (2008) “Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin İletişim Becerisi”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Dergisi/Journal Of Graduate School Of Social Sciences*, Cilt.12, Sayı.2 , 2008, s.223-231.
- Doğan, S. & Demiral, Ö. (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi. *Yönetim ve Ekonomi* Cilt.14 Sayı.1.
- Edizler, G. (2010). İnsan Kaynakları Yönetiminde ‘Duygusal Zekâ’ Ölçüm Ve Modelleri, *Journal of Yaşar University*, Cilt.18, Sayı.3.
- Ersanlı K. (1993). İnsan İlişkilerinde Empatik Yaklaşımın Yeri ve Önemi, *Milli Eğitim Dergisi*, Ankara: Tekışık Yayınları, Sayı:215.
- Eymen, U. Erman. *Duygusal Zeka*. Kalite ofisi Yayınları, No:15, 2007.
- Goleman, D. P. (2006). *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D.P. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ for Character, Health and Lifelong Achievement*, Bantam Books, New York.
- Gürbüz, S. & Yüksel, M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt.9 Sayı.2, s.174-190.
- Hançerlioğlu, Orhan. *Felsefe Sözlüğü*. İstanbul: Remzi Kitabevi, 2002.
- <http://www.reuvenbaron.org/>
- Mayer, J.D. ve Salovey, P., “*What is Emotional Intelligence?*” In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, New York: Basic Books, 1997, s.3-31.
- Mumcuoğlu, O., Bar-On Duygusal Zeka Testi’nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenilirlik ve Geçerlik Çalışması, *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, Ekim 2002.
- Özdemir, Y. A. & Özdemir, A. (2007). “Duygusal Zeka ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik ve İdari Personel Üzerine Uygulama”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:18, 393-410.
- Pérez, Juan, Carlos; K.V. Petrides and Adrian Furnham. (2005). *Measuring Trait Emotional Intelligence: International Handbook of Emotional Intelligence*, Cambridge, MA: Hogrefe & Huber, 2005, s.123- 143.
- Salovey P ve Mayer JD. *Emotional Intelligence*. Imagination, Cognition and Personality, 1990, s.185-211.

- Somuncuoğlu, D. (2005). Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin Kuramsal Çerçevesi Ve Eğitimdeki Rolü. *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı.11.
- Thorndike, Edward, L. Factor Analysis of Social and Abstract Intelligence. *Journal of Educational Psychology*, 1936, 27, s.231-233.
- Titrek, O. (2003). Okul Öncesi Öğretmenleri ve Üniversitedeki Okul Öncesi Öğretmenliği Lisans Programındaki Öğrencilerin Duygusal Zekâ (EQ) Yeterliliklerinin Kullanabilme Düzeyi OMEP Uluslar arası Okul Öncesi Toplantısı ve Sempozyumu, Kuşadası: Ekim 2003, Turkey.
- Titrek, Osman. (2007). *IQ'dan EQ'ya Duyguları Zekice Yönetme*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Toktamışoğlu, Murat, *Aklın Öteki Sesi: Duygusal Zekayla Başarı*. İstanbul: Kapital Medya A.Ş., 2004.
- Tuğrul, C. (1999). "Duygusal Zekâ". *Klinik Psikiyatri*, Sayı.1.
- Tunca, M. M. *Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Duygusal Zekâları İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin Araştırılması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2004.
- Weisinger, H, İş yaşamında duygusal zeka Çev. N. Süleymangil, İstanbul: MNS Yayıncılık. 1998.
- YILDIRIM, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.