

Duygusal Zeka Algılamalarının Yabancılaşma Üzerine Etkisi

The Effect Of Emotional Intelligence Perception On Alienation

Alican AFŞAR

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD,
afsarcanal@gmail.com, Kahramanmaraş/TURKİYE

ÖZ

Düşünce ve duygulara bağlı olarak ortaya çıkan insan davranışlarının anlaşılması ve yorumlanması en zor unsurlar arasında yer alır. Atomu parçalamak dahi bilimsel faaliyetlerle mümkün olmasına rağmen, insani unsurların açıklanmasında bilim bile bazı hallerde yetersiz kalmaktadır. Bizler mekan ve zaman göre değişen kendi duygu ve düşüncelerimizi bile açıklamakta zorlanırken, işletme çatısı altında bir araya gelen tüm çalışanların davranışlarını analiz etmek kolay değildir. Ancak bazı veriler ışığında yorum yapmaktan öteye gidilememektedir.

Bu araştırmanın amacı duygusal zeka algılarının, yabancılaşma algısı üzerinde etkisinin olup olmadığını araştırmaktır. Türkiye’de belediye çalışanlarını kapsayan ve 396 kişiye uygulanan anket verileri SPSS programı ile analiz edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, duygusal zeka ve yabancılaşma algısı arasında pozitif yönlü orta kuvvette ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal zekaya yönelik algılamaların, yabancılaşmaya yönelik algılamalar üzerinde %42 oranında açıklayıcı etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zeka, Yabancılaşma, İdari Personel

ABSTRACT

Understanding of human behavior and interpretation that exist with depends on thoughts and feelings amongs the most difficult elements. Despite split the atom is possible with scientific activities, in the the explanation of human factors even science is insufficient in some state. Ourselves have difficulty to explain even our thoughts and feelings, analyzing the behavior of all employees who come together under the roof of business is not easy. But not gone above making comment in light of some datas.

The aim of this research is investigate whether emotional intelligence perception is effective in alienation perception or not. Survey datas that includes municipal employees in Turkey and applied to 396 people, analyzed with SPSS program. According to the findings it has been identified there is a medium strength positive relation between emotional intelligence and sense of alienation. Moreover, perceptions of emotional intelligence were found to be 42% of the explanatory effect on alienation perceptions.

Keywords: Emotional Intelligence, Alienation, Administrative Staff

1. GİRİŞ

Çevresel koşullarının, teknolojinin ve sosyal yapının sürekli değiştiği günümüz dünyasında toplumsal yapı yeni düzende varlığını koruyabilmek adına uyumcu davranışlar geliştirmektedir. Bu hızlı kolektif değişimlerin hiç kuşkusuz sosyolojik, psikolojik ve ekonomik bir takım sonuçları da olmaktadır. Özellikle sanayi devrimi ile büyük değişime uğramış ve günümüz modern yönetim anlayışı ile farklı biçimsel formatlarla evrimleşmiş organizasyon yapıları çeşitli sosyal algılara sahip insanların takımlar kurarak, beraber çalışmalarını gerekli kılmaktadır. Bireylerin kişisel özelliklerinin, değer yargılarının kendi öz saygıları açısından önemli olduğu düşünüldüğünde, çalışma ortamında, finans yönetimi, pazarlama yönetimi, üretim yönetimi gibi çabaların yanında çalışanların nihai ürün geliştirebilmeleri için psikoloji yönetimi de oldukça önemli görülmektedir.

Finans kaynaklarından, otomasyon sistemlerinden, hukuki ve politik sistemden daha hassas ve kırılğan seviyede olan insan, organizasyon yapılarının sürekliliğini sağlama amacı ile üzerinde çağdaş yönetim teknikleri uygulanması gerektiren önemli bir sermayedir. Bu nedenle çalışanların duygusal zekaları ve yabancılaşma düzeyleri gibi kavramlarının yönetim odaklı olarak incelenmesi gerekmektedir.

Bireyin fiziksel ve duygusal yönlerden kendini daha iyi hissetmesine yarayan duygusal zeka, yöneticilerin çalışanlarıyla iyi ilişkiler oluşmasında, çalışanlar arasında verimliliği ve iyimserliği çoğaltmada önemli bir araç olarak görülmektedir (Fernandez vd., 2012:3486). Duygusal zeka; empati, öz bilinç, kendine yön verme, motivasyon ve azim gibi sonradan geliştirilebilir yetenekleri barındırdığından çalışanların seçiminde kişilerin bu sosyal becerilere sahip olması veya kariyer planlama ile zamanla geliştirmesi örgütün sürekliliğini sağlayacak pozitif girdiler sağlayacaktır. Duygusal zeka seviyeleri gelişmiş çalışanların, mevcut piyasa içerisinde rekabet avantajı kazandıracak fikirlerin üretilmesine katkı sağlaması kavramın çalışan istihdamında dikkat edilmesi gereken önemli bir unsur olduğunu göstermektedir.

İstihdam ilişkisi içerisindeki tarafların birbirleri üzerinde psikolojik etkiler bırakabilmesi oldukça olağan bir aktivitedir. Özellikle çalışanlar ve işverenler birbirleri üzerinde negatif etki alanı oluşturabilmektedir. Bu negatif algı çalışanların buldukları kurum ya da kuruluşlara karşı istenmeyen yeni düşünce ve davranışlar geliştirmesine sebep olabilmektedir. Oluşan bu yeni olumsuz tutumlar çalışan davranışlarının mal ve hizmet üretimi odağından ayrılmasına, örgütsel stratejilerden saparak gelecekteki vizyonlarından uzaklaşmalarına neden olabilmektedir.

Kişinin kendisine veya kendisi dışındaki her şeye başkalaşması olan yabancılaşma günümüz toplumunun içinde bulunduğu dinamikler nedeniyle çok yoğun olarak yaşadığı ruhsal bir bozukluktur. Özellikle istihdam amaçlı göçler, hızlı gelişen teknoloji, farklı sosyal etkileşimler, otomasyon sistemlerinin yoğun kullanımı, popüler kültüre adapte olma çabaları kişilerin giderek yalnızlaşmasına ve buldukları ortama yabancılaşmasına sebebiyet vermektedir. Kişinin öz benliğinden uzaklaştığı bu ruhsal durum bireysel yapıda zemin oluşturarak toplumun geneline yayılmaktadır. Organizasyon yapılarının en önemli sermayesi diyebileceğimiz insanın yabancılaşması örgütlerin işleyişinde derin yıkımlar oluşturacaktır.

Yazın incelendiğinde duygusal zeka ve yabancılaşmaya kavramlarına yönelik oldukça birikimli literatürün oluşmuş olduğu görülmektedir. Ancak birbirleriyle yakın ilişkili olarak düşünebileceğimiz bu kavramların ortak bir çalışma içerisinde incelenmediği görülmektedir. Duygusal zeka algılamalarının çalışanların yabancılaşma düzeyleri üzerinde etkili olabileceği varsayımı konu üzerinde araştırma yapmayı gerekli kılmıştır. Bu nedenle “duygusal zeka kavramının yabancılaşma kavramı üzerinde ne tür etkisi vardır?” ve bu kavramlar arasındaki ilişkiler hangi yöndedir sorularına cevap aranmalıdır.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Zeka

Zeka kavramı psikoloji sözlüğünde; “Soyut düşünebilme, kavrama, problem çözüme, bildiklerini yeni durumlara uygulama, akıl yürütme, bellek, geçmiş deneyimlerden kazanılan bilgileri kullanma vb. de dâhil olmak üzere zihinsel yetilerin toplamı” olarak tanımlanmaktadır (Budak, 2000:848). Zihinsel ve duygusal süreçlerle ilgili çalışmaların geneline bakıldığında zeka kavramına yönelik çalışmaların birikimli bir şekilde ilerlediği görülmektedir.

1920 yılından itibaren Thorndike’in sosyal zekâ üzerine yaptığı çalışmalar ve Gardner’in 1983 yılında üzerine yoğunlaştığı içsel ve dışsal (kişiler arası) zekâ kavramlarının duygusal zeka kavramına kaynak oluşturduğu görülmektedir. Bu nedenle duygusal zeka kavramını anlayabilmek için öncelikle sosyal zeka kavramını tanımlamamız gerekmektedir (Aşan ve Özyer, 2003:152). Sosyal zekâ, sosyal durumlara kişinin kendisinin ve çevresindekilerin davranışlarıyla ilgili bilgileri başarılı bir şekilde

kullanılmasını sağlamak için kişinin kendisinin ve çevresindekilerin davranışlarını algılamaya yönelik yeteneğini gösteren bir kavramdır (Doğan ve Şahin, 2007:234).

Duygusal zeka kavramı ilk kez 1990 yıllarında Mayer ve Salovey tarafından hazırlanmış olan akademik bir makalede gündeme getirilmiştir. Mayer ve Salovey yaptıkları bu çalışmada duygusal zekayı, insanın kendi duygularını anlayabilme, çevresindeki insanların duygularını anlayabilme, duyguları birbirinden ayırt edebilme ve bütün bu bilgileri düşünce ve davranış geliştirirken en uygun şekilde kullanabilme yeteneği olarak tanımlamışlardır (Salovey ve Mayer, 1990:189). Duygusal zeka kavramına günümüzdeki popülerliğini kazandıran en önemli isim Daniel Goleman olmuştur. Goleman 1995 yılında yazdığı “Duygusal Zeka Neden IQ’dan Daha Önemlidir?” isimli kitabı ile duygusal zeka kavramına yönelik toplumsal farkındalığı arttırmıştır. Goleman bu kitabında duygusal zekayı, azim, sebat, kendi kendini harekete geçirebilmeyi kapsayan, diğer insanların hislerini anlayabilmeye ve dürtülere hakim olabilmeye yarayan temel yaşam becerisi olarak tanımlamıştır (Goleman, 1995:10-11).

Duygusal zeka üzerine çalışmalar yapan Hendrie Weisinger bu kavramı, duyguların doğru kullanımı olarak tanımlamış ve “duyguların farkına varma ve doğru biçimde anlayabilme ve tanımlayabilme yeteneği”, “gerek duyulduğunda ve istendiğinde duygulara erişebilme ve üretebilme yeteneği”, “duyguları ve onlardan gelen bilgiyi kavrama yeteneği”, “duygusal ve entelektüel gelişmelere motive edici güç olacak duyguları düzenleme yeteneği” şeklinde kavramla ilgili dört yetenekten bahsetmiştir (Weisinger, 1998:12).

Kavrama yönelik tanımlamaların kendini anlama, başkalarını anlama ve elde ettikleri bilgileri en uygun şekilde sosyal beceriye dökme gibi temellere sahip olduğu görülmektedir. Ancak duygusal zeka tanımlarını ile literatüre katkı sağlayan her bir araştırmacı kendi ortaya koydukları bu duygusal zeka yapılarını test etmek ve geliştirmek adına çaba sarf etmişlerdir (Stewart, 2008:27). Duygusal zeka modelleri kendi içerisinde iki gruptan oluşmaktadır. Bunlardan birincisi duygusal zekanın sadece bilişsel değil aynı zamanda kişisel özelliklerinin de olduğuna odaklanan “karma model”, ikincisi ise Mayer ve Salovey’in geliştirdiği zekanın duygulara yön vermesi için kullanıldığını belirten “yetenek modelidir”. Yetenek modeli duygular hakkında bilgi edinip onlara yön vermemizi sağlarken (Caruso ve Salovey, 2010:62), karma modeller duygu ve zeka dışında daha geniş bir boyutta kişisel ve sosyal fonksiyonları da dahil etmektedir (Yaylacı, 2006:50).

Goleman duygusal zeka kavramını, başkalarının duygularına empati beslemesi ve duygularını yaşamı zenginleştirecek biçimde düzenleyebilmesi yetisi şeklinde açıklarken duygusal zeka becerilerinin, bilişsel zekadan daha önemli olduğunu vurgulamaktadır. Her ne kadar duyguların zekayı olumsuz etkilediği düşünülmekte olsa da aslında duyguların zekayı arttıran ve onu tamamlayan bir etken olduğu görülmektedir (Goleman, 1995:51). Duygusal zeka, duyguların yönetim süreçleri ile ilgili olduğu için, yüksek seviyede duygusal zekaya sahip olan bireylerin olumlu düşünceleri ile performanslarını arttırabilmeleri mümkün olabilmektedir (Wong ve Law, 2002: 247). Duygusal zeka, sosyal ortamlarda başarılı olmaya yardımcı olan ruh ve duygu yetkinliklerine dayanmakta ve pratik zekanın bir alt kümesi olarak düşünülmektedir. IQ dediğimiz bilişsel zeka türü, insanların işe girebilmesine olanak sağlarken, insanın o işte kalabilmesi ve ilerleme gösterebilmesi için duygusal zekaya sahip olması gerektiği düşünülmektedir (Eröz, 2011: 38). Duygusal olarak gelişmiş sosyal beceriye sahip insanların kendilerini daha rahat ifade ettikleri düşünüldüğünde, bu kişilerin toplum hayatı içerisinde daha başarılı ve mutlu olduğu görülmekte aksine duygularını kontrol etmekte zorlanan kişilerin ise, net düşünebilme ve mevcut işlerine yoğunlaşmada yeteneklerini engelleyecek içsel bir mücadeleye girdikleri görülmektedir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011:366).

Yazında duygusal zeka; (1) duyguların farkında olunması, (2) duyguların kontrol edilmesi, (3) kendini motive edebilmek ve (4) empati kurabilmek şeklinde dört boyutta ele alınmaktadır (Fettahlıoğlu ve Sünbül, 2015:160).

Duygusal zekaya ilişkin alan yazın incelendiğinde; Siegling vd. (2014), Delice ve Günbeyi (2013), Acar (2002)’in liderlik davranışı, Cohen ve Abedallah (2013), Alavinia ve Ahmadzadeh (2012)’in

tükenmişlik, Othman vd. (2015), Akbolat ve Işık (2012), Aremu (2005)'nin motivasyon, Erdemir ve Murat (2014)'in mobbing, Ergin vd. (2013), Law vd. (2008), Extremera ve Berrocal (2005), Palmer vd. (2002)'nin yaşam doyumu, Chehrazi vd. (2014), Salarzahi vd. (2011), Çarıkçı vd. (2010), Özaslan vd. (2009), Carmeli ve Josman (2006)'in örgütsel vatandaşlık, Cote ve Miners (2006), O'Boyle vd. (2010), Onay (2011), Shooshtarian vd. (2013)'nin iş performansı ve iş tatmini, Çetinkaya ve Alparslan (2011)'in iletişim üzerine çalışmalar yaptığı görülmektedir.

2.2. Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramı felsefi açıdan, daha önce sevilen ya da ilgi duyulan şeylere karşı soğukluk, hissizlik ve ilgisizlik şeklinde tanımlanırken (Akeniz, 2012:13), psikiyatride “şizofreni, psikoz gibi ruh hastalıklarında, kişisizleşme, gerçek dışıcılık, kuralsızlık, yalnızlık, güçsüzlük, rol karışıklığı, umutsuzluk duygularıyla ifade edilen durum” şeklinde tanımlanmaktadır (Budak, 2000:813). Kavrama yönelik ilk tanımı yapan Hegel yabancılaşmanın, insanın fiziksel ve ruhsal varlığı arasında oluşan mesafenin artması sonucu meydana geldiğini vurgulamıştır. İnsan kendisine ve çevresine yabancılaşmakta ve kendisini düşünen, hisseden bir varlık olarak görmemektedir (Salerno, 2003:53).

Kavramı iktisadi ve toplumsal alanı kapsayacak şekilde ele alan kişi ise Karl Marx olmuştur. Marx'ın düşüncesine göre işgören kümesinin oluşturduğu kesim ne kadar çok zenginlik üretir, üretimi arttırırsa o oranda da yoksullaşacaktır. Yani Marx'a göre insan dünyasının değer kaybetmesi, nesnelerin dünyasının değer kazanmasına orantılı olarak etki etmektedir (Gürcü, 2012:27).

Fromm ise kavramı Marx'ın yabancılaşma anlayışı ile örtüşen bir şekilde nitelendirmiştir. Ayrıca Fromm yabancılaşmanın bir kişilik hastalığı olduğunu, çağdaş insanın psikopatolojisinin temelinde yattığını belirtmiştir. Modern insanın yabancılaşmasının temellerinin toplumun ekonomik yapısında mevcut olduğunu ileri sürmüş, ancak asıl problemin bu hastalığı sürekli hale getiren mekanizmaların neler olduğuyula ve alt-yapı ile bilinç formlarının nasıl bir bağlantı kurduklarıyla ilgilenmiştir (Kızıltan, 1986:56).

Günümüzde yabancılaşma etkin bir kavram olmuş, toplumun yabancılaşması, dillerin yabancılaşması, etnik yapıların yabancılaşması, normların yabancılaşması, siyasetin yabancılaşması ve kişinin kendisine yabancılaşması, sahip olunan mesleğe yabancılaşması gibi çeşitli alanlarda hissedilir bir yapıya bürünmüştür. Yabancılaşma, modern sıkıntılara günümüz toplumu içerisinde birçok grubun yaşadığı hoşnutsuzluk, soyutlanma, güçsüzlük ve kişisel ilişkilerden uzaklaşma ve kişisel ilişkilerden uzaklaşma gibi duygulara uyarlanmıştır (Slattery, 2007:130).

Yazında yabancılaşma kavramı; anomi, stres, çatışma, şeyleşme kavramlarıyla sıkça ilişkilendirilmektedir. Anomi kavramı yunanca “anomie” kelimesinden gelmekte ve Türkçede “kuralsızlık” kelimesini karşılamaktadır (Babür, 2009:5). Anomi kavramını yabancılaşma ile ilişkilendiren ilk isim olan Durkheim kavrama sosyoloji çerçevesinden bakmıştır. Toplumsal düzene en çok ihtiyaç duyulduğu zamanlarda istenen düzenin sağlanamaması anomi ortamını arttıran neden olarak görülmektedir. Durkheim'e göre sanayi devrimi ile zengin olmaları yönünde önü açılan insanların, disipline ihtiyaç duydukları bir zamanda daha liberal şartlarla karşılaşması sayesinde düzensiz anomik ortam güçlenmiştir (Swingewood, 1998:145-146). Stres ise kişinin gereksinimlerinden ve ihtiyaçlarından yoksun kalmasına, vazgeçmesine ya da bir tepki oluşturmaya zorlayıcı, bireyde içten ve dıştan gelen ve çoğunlukla kişiye sıkıntı, gerilim, üzüntü ve çöküntü veren bir güçtür (Erkılıç, 2012:8). Çatışma, kişinin belirlediği hedeflere ulaşamayacağını düşünmesi veya kendi varlığına yönelik kaygılara sahip olması sebebi ile oluşan bir süreç şeklinde tanımlanmaktadır (Thomas, 1992:265). Şeyleşme kavramı ise Karl Marx'ın “Meta Fetişizmi” olarak de adlandırdığı ve toplumdaki değişim değerinin, kullanım değeri üzerindeki egemenliğinin ve parasal ilişkilerin yüceltilmesi sonucu insani ilişkilerinin değer kaybına uğraması şeklinde yorumladığı durumdur (Şimşek vd, 2008:312).

Yabancılaşmaya kavramı ekonomik yapı, teknolojik yapı, toplumsal ve kültürel yapı, sanayileşme ve kentleşme, politik ve hukuki yapı, kitle iletişim araçları gibi kavramları kapsayan “çevresel faktörler” ve yönetim biçimi, örgütsel büyüklük, deneyimler, bilgi akışı, modüler ilişki, üretim biçimi, işbölümü, çalışma koşulları, ahlaki ve törel yapı, inanç ve tutumlar gibi kavramları içeren “örgütsel faktörler”den etkilenmektedir (Şimşek vd., 2008:319-320).

Yazında yabancılaşma kavramına yönelik çeşitli boyutlandırmalar bulunmaktadır. Dean yabancılaşmayı güçsüzlük, normsuzluk, çevreden uzaklaşma şeklinde boyutlandırmıştır (Elma, 2003:26). Blauner ise yabancılaşmanın güçsüzlük anlamsızlık yalıtılmışlık ve kendine yabancılaşma şeklinde dört boyutta incelenmesi gerektiğini belirtmiştir (Aslan, 2008:41). Middleton ise yabancılaşmayı güçsüzlük, normsuzluk, anlamsızlık, toplumsal yabancılaşma, işe yabancılaşma, kültürel yabancılaşma olarak altı boyutta incelemiştir (Clark, 1959:849).

Çalışmaların geneli incelendiğinde en genel kabul görmüş boyutlandırma Melvin Seeman tarafından yapılmıştır. Seeman yabancılaşma kavramını (1) güçsüzlük, (2) anlamsızlık, (3) normsuzluk, (4) çevreden uzaklaşma (5) kendinden uzaklaşma şeklinde beş alt boyutta incelemiştir (Seeman, 1983:173).

- ✓ Güçsüzlük: bireyin kendi geliştirdiği davranışının sonuçlarını ya da bu davranışlar sonucunda kazanacağı ödülleri belirleyemeyeceğine yönelik düşüncelerinin toplamıdır. İnsan, ait olduğu sosyal sistem içerisinde kendi kaderine yön veremediğini fark ettiğinde kendisini güçsüz hissetmektedir (Seeman, 1959:784).
- ✓ Anlamsızlık: hareketi ve düşünceleri gerçekleştirmede veya önemli kararlarda kullanılacak makul standartları bulma konusunda zor duruma düşen bireyin tecrübelerinden, yaşantısından anlamsızlık hissini algılaması yabancılaşmanın anlamsızlık boyutunu betimler niteliktedir (Korman, 1977:205).
- ✓ Normsuzluk: bireyin sahip olduğu değer yargılarına ters düşen bir ortamda olduğunda, bireysel değerlerini ortaya çıkaramaması; bununla beraber mevcut kuralların ise bireye anlamsız gelmesi ve bundan kaynaklanan bir kuralsızlık halinin oluşmasıdır (Silah, 2005:209).
- ✓ Çevreden Uzaklaşma: bireyin genel olarak içinde bulunduğu fiziki ortamdan ya da diğer insanlarla ilişki kurmaktan kaçınmasını ya da bu ilişkiyi en az seviyelere indirmesi şeklinde de açıklanabilir (Durkheim, 2006:24).
- ✓ Kendinden Uzaklaşma: kişinin içinde sergilediği faaliyetleri ile sahip olduğu beklentileri arasında bir uyumsuzluk olması halinde yaptığı işe olan sevgisini yitirmesi işini severek yapmamasına, işini ilgi çekici olarak görmemesine neden olur. Kişi kendisinin yapmayı ve başarmayı istediği şeyler ile yapmakta olduğu iş arasında bağlantı kuramayan, yaratıcı halinin engellendiğini düşünen, başarı kaynaklı mutluluk hissini yaşayamaz bir hal olarak tanımlanmaktadır (Mottaz, 1981:519).

Modern sanayi toplum koşulları içerisinde yabancılaşmanın oldukça tipik bir kavram olduğunu ileri süren Seeman aynı zamanda bu kavramın politik düşmanlık, ırkçılık, zamanı boşa harcama toplumsal hareketlenme gibi birçok toplumsal sonuçlar doğurduğunu belirtmektedir (Seeman, 1967:273).

3. ARAŞTIRMA METADOLOJİSİ

3.1. Araştırma Yöntemi ve Tekniği

Araştırmamızda teorik alt yapı yerli ve yabancı çalışmaların incelenmesi ile yapılmıştır. Çalışmamızın hipotezlerini test edebilmek amacı ile Kahramanmaraş İli Büyükşehir Belediyesinde çalışan personellere yönelik anket uygulaması yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS programı aracılığı ile analiz edilmiştir.

3.2. Araştırmanın Ana Kütlesi

Araştırma süresince odak grup oluşturulmuş ve 500 adet anket formu kullanılmıştır. Kahramanmaraş Büyükşehir Belediyesi personelinde oluşan 396 katılımcıdan geri dönüş sağlanmış ve araştırma için yeterli veriye ulaşılmıştır. Elde edilen veriler Tablo 1’de görülmektedir.

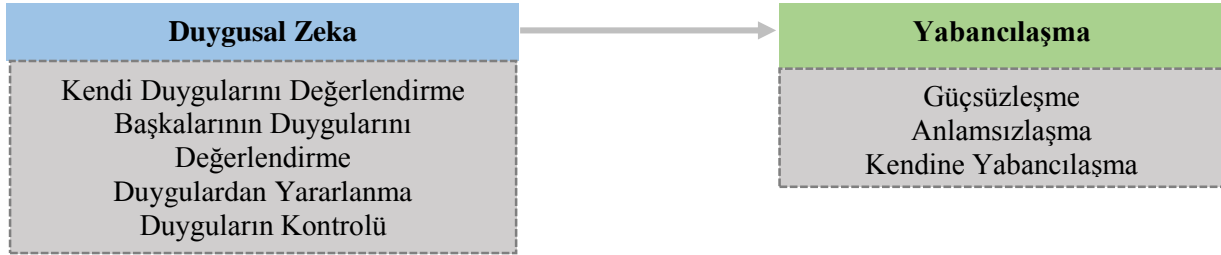
Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Unsur	Özellik	Kişi	%	Unsur	Özellik	Kişi	%
Yaş	25 altı	65	16,4	Eğitim	İlköğretim	28	7,1
	25-34	150	37,9		Lise	117	29,5
	35-44	94	23,7		Yüksekokul	84	21,2
	45-54	52	13,1		Lisans	148	37,4
	55 ve üstü	35	8,8		Lisansüstü	19	4,8
Kıdem	0-5 yıl	246	62,1	Tecrübe	0-5 yıl	203	51,3
	6-10 yıl	115	29,0		6-10 yıl	94	23,7
	11 ve üzeri yıl	35	8,8		11 ve üzeri yıl	99	25,0
Cinsiyet	Erkek	186	47,0	Medeni Durum	Evli	246	62,1
	Kadın	210	53,0		Bekar	150	37,9

Tablo 1’de görüldüğü üzere; katılımcıların %47’si erkek, %53’ü kadındır. %78 kadarının 44 yaş ve/veya altında olduğu görülmektedir. Eğitim durumlarına bakıldığında %42,2 ‘sinin en az lisans düzeyinde eğitime ve %92,9’unun en az lise düzeyinde eğitime sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların %62,1’inin evli çalışanlardan ve %37,9’unun bekar çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Ayrıca %51,7’si 0 – 5 yıl aralığında iş tecrübesine sahip katılımcılardan ve %62,1’i ise 6 yıldan daha az süre kıdeme sahip çalışanlardan oluşmaktadır.

3.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırmanın modeli şekil 1’deki gibidir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Araştırma modeline bağlı olarak aşağıdaki hipotez test edilmek istenmiştir.

Hipotez₁: “Duyusal zeka algısı ile yabancılaşma algısı arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.”

Hipotez₂: “Duyusal zeka algısı ile yabancılaşma algısı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.”

3.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan anketin ilk bölümünde katılımcıların eğitim, yaş, kıdem, cinsiyet medeni durum, iş tecrübesi gibi bilgilerinin toplandığı demografik sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde duygusal zekaya yönelik veri elde edebilmek için Wong ve Law’ın (2002) geliştirdikleri 16 maddelik “WLEIS Duyusal Zeka Ölçeği” kullanılmıştır. Söz konusu ölçek “kendi duygularını değerlendirebilme” boyutunu ölçen 4 madde, “başkalarının duygularını değerlendirme” boyutunu ölçen 4 madde, “duygulardan yararlanma” boyutunu ölçen 4 madde, “duyguların kontrolü” boyutunu ölçmek için 4 madde olmak üzere toplam 16 maddeden oluşmaktadır. Anketin üçüncü ve son bölümünde Mottaz (1981) tarafından geliştirilen “Yabancılaşma Ölçeği” yer almaktadır. Söz konusu ölçek “güçsüzleşme” boyutunu ölçen 7 madde, “anlamsızlaşma” boyutuna yönelik 7 madde ve “kendine yabancılaşma” boyutuna yönelik 7 madde olarak anketimize dahil edilmiştir. Ölçeklerdeki maddelerde 5’li likert yöntemi kullanılmıştır.

Tablo 2. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Boyut	Alfa Katsayısı
Duygusal Zeka Ölçeği	Kendi Duygularını Değerlendirebilme	,780
	Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	,791
	Duygulardan Yararlanma	,813
	Duyguların Kontrolü	,750
Yabancılaşma Ölçeği	Güçsüzleşme	,788
	Anlamsızlaşma	,799
	Kendine Yabancılaşma	,837

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayıları incelendiğinde duygusal zekanın alt boyutlarının sırası ile .780, .791, .813, .750 değerlerine ve yabancılaşmanın alt boyutlarının sırasıyla .788, .799, .837, değerlerine sahip olduğu görülmektedir. Tespit edilen bu değerler ışığında güvenilirlik değerlerinin yüksek olduğunu ve anketlerin analize uygun şekilde doldurulduğu söylenebilir.

3.5. Tanımlayıcı Bulgular

Öğrencilerin duygusal zeka ve yabancılaşma alt boyutları algılarına yönelik tanımlayıcı bulgular tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3. Alt Boyutlara Ait Tanımlayıcı Bulgular

Ölçek	Alt Boyutlar	Min.	Mak.	X	S
Duygusal Zeka	Kendi Duygularını Değerlendirme	1,00	5,00	3,8989	,90559
	Başkalarının Duygularını Değerlendirme	1,00	5,00	3,9473	,80494
	Duygulardan Yararlanma	1,00	5,00	3,5976	,85414
	Duyguların Kontrolü	1,00	5,00	3,2877	1,05246
Yabancılaşma	Güçsüzleşme	1,00	5,00	3,8057	,92426
	Anlamsızlaşma	1,00	5,00	3,6695	,63044
	Kendine Yabancılaşma	1,00	5,00	4,0969	,78556

Duygusal zeka alt boyutlarına yönelik tanımlayıcı bulgulara göre, “kendi duygularını değerlendirme” boyutunun ($X=3,89$, $S=,905$); “başkalarının duygularını değerlendirme” alt boyutunun ($X=3,94$, $S=,804$); “duygulardan yararlanma” alt boyutunun ($X=3,59$, $S=,854$), “duyguların kontrolü” alt boyutunun ($X=3,28$, $S=,1,05$) ortalamalarına sahip olduğu görülmektedir.

Yabancılaşma alt boyutlarına yönelik tanımlayıcı bulgulara göre “güçsüzleşme” boyutunun ($X=3,80$, $S=,924$), “anlamsızlaşma” alt boyutunun ($X=3,66$, $S=,630$), “kendine yabancılaşma” alt boyutunun ($X=4,09$, $S=,785$) ortalamalarına sahip olduğu söylenebilmektedir. Elde edilen bu verilere göre duygusal zekanın alt boyutları arasında en düşük ortalamanın “duyguların kontrolü” alt boyutunda, en yüksek ortalamanın ise “başkalarının duygularını değerlendirme” alt boyutuna ait olduğunu söylemek mümkündür. Yabancılaşma ölçeğinin alt boyutları içerisinde ise en düşük ortalamanın “anlamsızlaşma” alt boyutunda en yüksek ortalamanın ise “kendine yabancılaşma” boyutunda olduğu görülmektedir.

3.6. Değişkenler Arasındaki İlişkilere İlişkin Bulgular

Duygusal zeka ve yabancılaşma ölçeklerinin alt boyutları arasındaki ilişkilerin tespit edilmesi için yapılmış olan korelasyon analizine ilişkin bulgular tablo 4'de yer almaktadır.

Tablo 4. Duygusal Zeka ve Yabancılaşma Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analizi

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
YABANCI LAŞMA	Güçsüzleşme (1)	Pearson C.	1					
		Sig. (2-tailed)						
	Anlamsızlaşma (2)	Pearson C.	,640**	1				
		Sig. (2-tailed)	,000					
Kendine Yabancılaşma (3)		Pearson C.	,603**	,684**	1			
		Sig. (2-tailed)	,000	,000				
DUYGUSAL ZEKA	Kendi Duyularını Değerlendirme (4)	Pearson C.	,486**	,556**	,573**	1		
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000			
	Başkalarının Duyularını Değerlendirebilme (5)	Pearson C.	,528**	,499**	,491**	,551**	1	
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		
	Duygulardan Yararlanma (6)	Pearson C.	,433**	,535**	,596**	,580**	,480**	1
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	Duyguların Kontrolü (7)	Pearson C.	,467**	,585**	,646**	,581**	,509**	,556**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

“Güçsüzleşme” boyutu ile yabancılaşmanın diğer alt boyutları olan “anlamsızlaşma” ($0,30 < r = 0,640 < 0,70$) ve “kendine yabancılaşma” ($0,30 < r = 0,603 < 0,70$) boyutları arasında pozitif yönlü orta düzeyde ilişkiler olduğu görülmektedir. Duygusal zekanın alt boyutları olan "kendi duygularını değerlendirebilme" ($0,30 < r = 0,486 < 0,70$) "başkalarının duygularını değerlendirebilme" ($0,30 < r = 0,528 < 0,70$) "duyguların kontrolü" ($0,30 < r = 0,467 < 0,70$) "duygulardan yararlanma" ($0,30 < r = 0,433 < 0,70$) ile güçsüzleşme arasında orta düzeyde ve pozitif ilişkilerin olduğu belirlenmiştir.

“Anlamsızlaşma” boyutu ile yabancılaşmanın diğer alt boyutları olan “güçsüzleşme” ($0,30 < r = 0,640 < 0,70$) ve “kendine yabancılaşma” ($0,30 < r = 0,684 < 0,70$) boyutları arasında pozitif yönlü orta düzeyde ilişkiler olduğu görülmektedir. Duygusal zekanın alt boyutları olan "kendi duygularını değerlendirebilme" ($0,30 < r = 0,556 < 0,70$), "başkalarının duygularını değerlendirebilme" ($0,30 < r = 0,499 < 0,70$), "duyguların kontrolü" ($0,30 < r = 0,585 < 0,70$), "duygulardan yararlanma" ($0,30 < r = 0,535 < 0,70$) ile anlamsızlaşma boyutu arasında orta düzeyde pozitif ilişkilerin bulunmakta olduğu belirlenmiştir.

"Kendine yabancılaşma" boyutu ile duygusal zekanın alt boyutları olan "kendi duygularını değerlendirebilme" ($0,30 < r = 0,573 < 0,70$), "başkalarının duygularını değerlendirebilme" ($0,30 < r = 0,491 < 0,70$), "duygulardan yararlanma" ile kendine yabancılaşma ($0,30 < r = 0,596 < 0,70$) "duyguların kontrolü" ($0,30 < r = 0,646 < 0,70$) arasında orta düzeyde ve pozitif yönde ilişkilerin olduğu belirlenmiştir. Kendine yabancılaşma yabancılaşmanın diğer alt boyutları olan "güçsüzleşme" ($0,30 < r = 0,603 < 0,70$) ve "anlamsızlaşma" ($0,30 < r = 0,684 < 0,70$) boyutları arasında pozitif yönlü orta düzeyde ilişki vardır.

"Kendi duygularını değerlendirebilme" ile duygusal zekanın diğer alt boyutları olan "başkalarının duygularını değerlendirebilme" ($0,30 < r = 0,551 < 0,70$), "duygulardan yararlanma" ($0,30 < r = 0,580 < 0,70$), "duyguların kontrolü" ($0,30 < r = 0,581 < 0,70$) boyutları arasında orta düzeyde pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. Kendi duygularını değerlendirebilme boyutu ile yabancılaşmanın alt boyutları olan "güçsüzleşme" ($0,30 < r = 0,486 < 0,70$), "anlamsızlaşma" ($0,30 < r = 0,556 < 0,70$), "kendine yabancılaşma" ($0,30 < r = 0,573 < 0,70$) boyutları arasında pozitif yönde orta düzeyde ilişkilerin olduğu görülmektedir.

"Başkalarının duygularını değerlendirme" ile duygusal zekanın diğer alt boyutları olan "kendi duygularını değerlendirebilme" ($0,30 < r = 0,551 < 0,70$), "duygulardan yararlanma" ($0,30 < r = 0,480 < 0,70$), "duyguların kontrolü" ($0,30 < r = 0,509 < 0,70$) boyutları arasında orta düzeyde pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. Başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutu ile yabancılaşmanın alt boyutları olan "güçsüzleşme" ($0,30 < r = 0,528 < 0,70$), "anlamsızlaşma" ($0,30 < r = 0,499 < 0,70$), "kendine

yabancılaşma" ($0,30 < r = 0,491 < 0,70$) boyutları arasında pozitif yönde orta düzeyde ilişkilerin olduğu görülmektedir.

"Duygulardan yararlanma" ile duygusal zekanın diğer alt boyutları olan "kendi duygularını değerlendirme" ($0,30 < r = 0,580 < 0,70$), "başkalarının duygularını değerlendirebilme" ($0,30 < r = 0,480 < 0,70$), "duyguların kontrolü" ($0,30 < r = 0,556 < 0,70$) boyutları arasında orta düzeyde pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. Duygulardan yararlanma boyutu ile yabancılaşmanın alt boyutları olan "güçsüzleşme" ($0,30 < r = 0,433 < 0,70$), "anlamsızlaşma" ($0,30 < r = 0,535 < 0,70$), "kendine yabancılaşma" ($0,30 < r = 0,596 < 0,70$) boyutları arasında pozitif yönde orta düzeyde ilişkilerin olduğu görülmektedir.

"Duyguların kontrolü" ile duygusal zekanın diğer alt boyutları olan "kendi duygularını değerlendirebilme" ($0,30 < r = 0,581 < 0,70$), "başkalarının duygularını değerlendirebilme" ($0,30 < r = 0,509 < 0,70$), "duygulardan yararlanma" ($0,30 < r = 0,556 < 0,70$) boyutları arasında orta düzeyde pozitif yönlü ilişkiler bulunmaktadır. Duyguların kontrolü boyutu ile yabancılaşmanın alt boyutları olan "güçsüzleşme" ($0,30 < r = 0,467 < 0,70$), "anlamsızlaşma" ($0,30 < r = 0,585 < 0,70$), "kendine yabancılaşma" ($0,30 < r = 0,646 < 0,70$) boyutları arasında pozitif yönde orta düzeyde ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Duygusal zeka boyutları ve yabancılaşma boyutları arasında saptanan istatistiki olarak anlamlı ilişkiler doğrultusunda "Duygusal zeka algısı ile yabancılaşma algısı arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır." şeklinde oluşturduğumuz Hipotez₁ kabul edilmiştir.

3.7. Regresyon Bulguları

Korelasyon değerleri incelendiğinde alt boyutları arasında anlamlı, pozitif yönde ilişki tespit edilen duygusal zeka ve yabancılaşma algılarına yönelik olarak, duygusal zeka algısının, yabancılaşma algısı üzerinde etkili olup olmayacağına belirlemeye yönelik regresyon analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular tablo 5’de gösterildiği gibidir.

Tablo 5. Değişkenlere Ait Regresyon Analizi Bulguları

Değişken	Beta	t değeri	P Değeri
Duygusal Zeka	,646	16,785	,000
$R^2 = ,417$ $F = 281,744$ $p = ,000$			
Bağımlı: Yabancılaşma			
ANOVA ^a : Sig.: ,000 ^b		Coefficients ^a : Sig.: ,000	

Regresyona ilişkin bulgular incelendiğinde duygusal zeka boyutlarının yabancılaşma üzerindeki etkisinin $p = ,000^b$, $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Duygusal zekanın "yabancılaşma" boyutu üzerinde %42 [$R^2 = ,417$; $F = 281,744$, $p = ,000$] oranında açıklayıcı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların duygusal zekaya yönelik algılamalarında oluşabilecek pozitif yönlü [$(\beta = 0,646)$, ($p < 0,01$)] artışların, yabancılaşma üzerinde pozitif yönlü bir artış sağlayabileceği görülmektedir. Bu doğrultuda oluşturduğumuz "Duygusal zeka algısı ile yabancılaşma algısı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir." şeklindeki Hipotez₂ kabul edilmiştir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz yoğun iş hayatında birçok sosyal baskı ve kaygıyı yaşayan çalışanlar içsel ve çevresel kaynaklardan gelen sorunları aşmak zorundadır. Özellikle çalışan emeğinin de rekabet ortamında dahil olduğu sürekli üretim mekanizmasının içerisinde çalışanların sahip oldukları nitelikler korunmalı ve dahası çalışanlar daha donanımlı bir şekilde sektördeki rakiplerle mücadele edebilir hale getirilmelidir. İşte bu noktada yani kişinin belirli durumlarda karşısındaki kişilere karşı empati kurabilmesi, azimli olması, duygularını kontrol edebilmesi, sosyal becerilere sahip olması, çevresindeki etken durumları yönetebilmesi için duygulardan yararlanabilmesi gibi doğuştan olmasa bile sonradan geliştirilebilecek bu duygusal zeka yeteneklerine yönelik kişisel yatırım yapması

gerekmektedir. Duygusal zekanın varlığı hemen hemen her sektörde çalışma yaşamının kalitesinde belirleyici olabilmektedir.

Yabancılaşmada günümüz çalışma hayatında örgütlerin işleyişine yönelik negatif etken oluşturan bir unsurdur. Yabancılaşma barındırdığı birçok felsefi anlamın yanı sıra, çalışma hayatında kişinin kendisini iş ortamına yabancı hissetmesi ve iş ortamının kişiye başkalaşması, kişinin kendisini sorgulaması ve kendi insani yapısına yabancılaşması gibi durumları içermektedir. Örgütsel verimliliği düşüren bu ruhsal çöküntü uzun dönemde çalışanın örgütle olan uyumunu azaltarak, örgüt işleyişinde negatif unsur olmaktadır.

Araştırma kapsamında cinsiyetin duygulardan yaralanmada belirleyici olduğu ve belediyede çalışan kadınların erkeklere oranla daha yüksek ortalama duygulardan yararlanabildiğine dair görüş belirttikleri sonucuna ulaşılmıştır. Bununla beraber kadınların erkeklere oranla kendine yabancılaşma seviyelerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

55 yaş üstü belediye çalışanlarının anlamsızlaşmaya yönelik ifadelerde yüksek ortalamalara sahip olduğu görülürken, anlamsızlaşmaya yönelik ortalamaların en az 45-54 yaş aralığındaki katılımcılarda olduğu görülmektedir. Belediye çalışanlarının iş yerindeki kıdemlerine 11 yıl ve üzeri süredir belediyede çalışanların kendine yabancılaşma düzeylerinin diğer çalışanlara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir. Belediye çalışanlarının eğitim düzeylerine baktığımızda ise lisansüstü ve yükseköğretim düzeyinde eğitime sahip katılımcıların anlamsızlaşmaya yönelik algılarının daha yoğun olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Belediye çalışanları üzerine gerçekleştirilen bu çalışma sonucunda “duygusal zeka” ve “yabancılaşma” ana boyutları arasında orta düzeyde pozitif yönde ilişkilere rastlanmıştır. Ayrıca regresyon analizleri sonucunda “duygusal zeka” algılarının %42 oranda “yabancılaşma” algılarına açıklayıcı etki ettiği de elde edilen bulgular arasındadır.

“Duygusal zeka” ve “yabancılaşma” kavramlarının yönetim bilimi içerisinde çalışan psikolojisini anlama ve çalışanları istenilen amaçlarda yönlendirebilme açısından irdelenmesi gereken, popüleriteye sahip kavramlar olduğu görülmektedir. Bu kavramların insan faktörünün bulunduğu her ortamda da ilgi odağı olacağı ve başka kavramlarla ilişkilendirilecek açık ve dinamik niteliklerde olduğu da görülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akdeniz, E. B., 2012. J.P. Sartre’da Yabancılaşma Fenomeni, Karakoyun Yayınları, İstanbul, 152s.
- Aslan, H., 2008. “Endüstri Meslek Liselerinde Kültür Dersleri Öğretmenlerinin Mesleğe ve Kuruma Yabancılaşma Düzeyleri”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aşan, Ö. ve Özyer, K., 2003. “Duygusal Zekaya Etki Eden Demografik Faktörlerin Saptanmasına Yönelik Ampirik Bir Çalışma”, Harran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21(1), ss. 151-167.
- Babür, S., 2009. “Turizm Sektöründe Örgütsel Yabancılaşma: Antalya Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Budak, S., 2000. Psikoloji Sözlüğü, 1.Baskı, Bilim ve Sanat Yayınları. Ankara, 1008s.
- Caruso, D.R. ve Salovey, P., 2010. Yönetimde Duygusal Zeka, 2.Baskı, (Çev.:Kaymak), S., Crea Yayıncılık, Ankara. 380s.
- Clark, J., 1959. “Measuring Alienation Within a Social System”, American Sociological Review, 24(6), ss. 849-852.

- Çetinkaya, Ö. ve Alparsalan, A.M., 2011. “Duygusal Zekanın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(1), ss. 363-377.
- Doğan, S. ve Şahin, F., 2007. “Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış”, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(1), ss. 231-252.
- Durkheim, E., 2006. Toplumsal İşbölümü, (Çev.: Özer Ozankaya), Cem Yayınevi, İstanbul, 473s.
- Erkılıç, E., 2012. “Örgütsel Stresin Örgütsel Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Afyon.
- Eröz, S. S., 2011. “Duygusal Zeka ve İletişim Arasındaki İlişki: Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Fernandez, R., Salamonson, Y., ve Griffiths, R. 2012. Emotional intelligence as a predictor of academic performance in first-year accelerated graduate entry nursing students. *Journal of Clinical Nursing*, 21(23-24), ss. 3485-3492.
- Fettahlıoğlu, Ö. O. ve Sünbül, M. B., 2015. “Duygusal Zekanın Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisi”, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(14), ss. 157-175.
- Goleman, D., 1995. Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?, (Çev.:B.S. Yüksel), Varlık Yayınları, 21. Baskı İstanbul, 421s.
- Gürcü, Ö., 2012. “Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi Üzerine Yalova İli Kamu ve Özel Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Kızıltan, G. S., 1986. Kişinin Silinen Yüzü Çağımızda Yabancılaşma Sorunu, Metis Yayınları, İstanbul, 157s.
- Korman, A. K., 1977. Organizational Behaviour, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, 438s.
- MOTTAZ, C. J., 1981. “Some Determinants of Work Alienation”. *The Sociological Quarterly*, 22(4), ss. 515-529.
- Robinson, S. L. ve Rousseau, D. M. 1994. Violating the Psychological Contract: Not the Exception But the Norm, *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), ss. 245-259.
- Salerno, R. A., 2003. Landscapes of Abandonment Capitalism, Modernity and Estrangement, State University of New York Press, New York, 280s.
- Salovey, P., ve Mayer, J. D. 1990. Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), ss.185-211.
- Seeman, M. 1959. “On The Meaning of Alienation”, *American Sociological Review*, 24(6), ss. 783–791
- Seeman, M., 1967. “On The Personal Consequences of Alienation in Work”, *American Sociological Review*, 32(2), ss. 273-285.
- Seeman, M., 1983. “Alienation Motifs in Contemporary Theorizing: The Hidden Continuity of the Classic Themes”, *Social Psychology Quarterly*, 46 (39), ss. 171–184.
- Silah, M., 2005. Endüstride Çalışma Psikolojisi, 2. Baskı, Ankara, 498s.
- Slattery, M. 2007. Sosyolojide Temel Fikirler, (Çev. Ümit Tatlıcan ve Gülhan Demiriz), Sentez Yayıncılık, Bursa, 528s.

- Stewart, G. L., 2008. “The Relationship of Emotional Intelligence to Job Satisfaction and Organizational Commitment”, Doktora Tezi, Regent University. United States, Virginia.
- Swingewood, A., 1998. Sosyolojik Düşüncenin Kısa Tarihi, (Çev.: Osman Akınhay), Bilim ve Sanat, 1. Baskı, Ankara, 411s.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A. ve Akgemci, T., 2008. Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, 6. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, 502s.
- Thomas, K. W., 1992. “Conflict and Conflict Management: Reflections And Update”, Journal of Organizational Behavior, 3(3), ss. 265–274.
- Weisinger, H., 1998. İş Yaşamında Duygusal Zeka, (Çev.: Süleymangil, N.), MNS Yayıncılık, İstanbul, 239s.
- Wong, C. ve Law, K. S., 2002. “The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study”, The Leadership Quarterly, 13(3), ss.243-274.
- Yaylacı, G.Ö., 2006. Kariyer Yaşamında Duygusal Zeka ve iletişim Tekniği, Hayat Yayıncılık, İstanbul, 256s.