

POLİS MESLEK YÜKSEK OKULU ÖĞRENCİLERİNİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

The Investigation of the Emotional Intelligence Levels of Students in a Police Vocational School of Higher Education

Murat DELİCE*

Mehmet ODABAŞI**

Özet

Duygusal zekâ nispeten yeni bir kavram olmasına rağmen insan kaynakları yönetimi açısından yükselen bir değerdir. Duygusal zekâ düzeyi yüksek olanların iletişim becerisinin yüksek olduğunu, bu bireylerin iyi ilişkiler geliştirebildiklerini ve iş performanslarının yüksek olduğunu gösteren bulgular mevcuttur. Her örgüt kadar Polis Teşkilatı da bu değerden yararlanmalıdır. Yüksek duygusal zekâ düzeyi, büyük bir çalışan sayısına sahip olan ve sıkı disiplin altında çalışan polislerin kaliteli ve etkili ilişki ve iletişim geliştirmelerinde ve daha kaliteli hizmet sunmalarında yardımcı olabilir. Bu araştırma, iki yıllık bir eğitimle Polis Teşkilatına polis memurları yetiştiren bir Polis Meslek Yüksek Okulunda yapılmıştır. Araştırmada hem öğrencilerin duygusal zekâ seviyelerini ölçmek hem de öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerini etkileyen faktörleri açığa çıkarmak hedeflenmiştir. Veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Veri analizleri SPSS 17.0 programı üzerinde betimsel istatistikler, Bağımsız Örneklem *t*-testi ve Çoklu Regresyon kullanılarak yapılmıştır. Araştırmanın bulguları öğrencilerin duygusal zekâ düzeyinin yüksek olduğunu göstermiştir. Yaş, anne ve babanın eğitim seviyesi ve ailenin aylık gelir düzeyi duygusal zekâ düzeyine etki eden değişkenler değildir. 1.sınıf öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri 2. sınıflarinkinden anlamlı derecede yüksektir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal zekâ, Polis, Polis Meslek Yüksek Okulu, Stres yönetimi, İnsan kaynakları yönetimi.

* Dr., Emniyet Müdürü, Erzurum İl Emniyet Müdürlüğü, muratdelicekos@yahoo.com

** Dr. Emniyet Müdürü, Elazığ Zülfü Ağar Polis Meslek Yüksek Okulu, mehmetodabasi@gmail.com

Abstract

Although emotional intelligence is a relatively new phenomenon, it has an increasing importance in terms of human resource management. There is enough evidence to believe that individuals having high level of emotional intelligence have abilities to build strong communication and relationship. Additionally, these individuals have higher performance and efficiency. As much as other organizations the Turkish National Police (TNP) should get benefits from the use of emotional intelligence. The high level of emotional intelligence can help build stronger communication and relationship among police officers in the TNP, which has more than 250 thousands employees. Also, the high level of emotional intelligence can help police officers to produce high quality and satisfying service even in their harsh and stressful working conditions. This current study was conducted in a Police Vocational School of Higher Education in Turkey, which trains police officers for the TNP. The study aimed to measure students' levels of emotional intelligence and investigated factors affecting emotional intelligence. Data were collected using survey questionnaires. Collected data were analyzed on SPSS 17.0 using independent sample *t*-test and multiple regressions. The findings showed that students have a high level of emotional intelligence. Age, parents' level of education and monthly income are not the predictors of emotional intelligence. The level of emotional intelligence of students from first grade is significantly higher than the level of emotional intelligence of students from second grade.

Key Words: Emotional intelligence, Police, Police vocational school of higher education, Stress management, Human resource management.

Giriş

Duygusal zekâ, son 30 yılda literatüre girmiş yeni bir kavram olmasına rağmen özellikle insan kaynakları yönetimi açısından çok değerli bir olgu haline gelmiştir. Duygusal zekâ bireyin duygularının farkında olması, onları kontrol edebilmesi ve etkili olarak kullanabilmesidir (Gürbüz ve Yüksel, 2008:176). Duygusal zekâ duygularla ilgili olmasına rağmen zihinsel bir beceridir (Epstein, 1999) ve bu beceri aklın kullanılmasını sağlar. Aklı kullanmak ise duygusallığın ve dürtülerin üstesinden gelip doğru ve iyi kararlar vermek demektir (Erdoğan ve Kenarlı, 2008:298). Duygusal zekâ duygusallık değil, duyguların kontrolü ile ilgilidir. Duygusal zekâyı duyguları bastırmak ve denetim altına almak için gerekli bir yetenek olarak değil; aksine onların nasıl daha verimli ve etkin kullanılacağına yardım eden bir yeterlilik olarak algılamak daha doğrudur.

Duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin daha başarılı olacağı kabul edilmektedir. Hatta bireysel başarıda duygusal zekânın etkisinin IQ'dan daha fazla olduğu tartışılmaktadır (Goleman, 1995). Duygusal zekâsı yüksek olanlar; kendilerini bilen, güçlü ve zayıf yanlarının farkında olan ve etkili iletişim kurabilen bireylerdir ve bu bireyler bu özellikleriyle duygusal zekâsı düşük olanlardan daha başarılıdırlar (Doğan ve Demiral, 2007). Duygusal zekânın bireye duygularını kontrol edebilme ve onları değişen şartlara uygun şekilde kullanma becerisi verdiği ve böylece bireyin farklı hayat şartlarında ve kriz durumlarında bile uygun kararlar verebildiği ve uygun davranışlar gösterebildiği ifade edilmektedir (Poskey, 2006:1). Ayrıca duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin verimliliğinin ve performansının yüksek olduğu da belirtilmektedir (Cooper ve Sawaf, 1997; Gates, 1995; Goleman, 1995; Sosik ve Megerian, 1999).

Her meslek grubu kadar polisler de yüksek duygusal zekâ düzeylerine ihtiyaç duyarlar. Hatta polislik mesleğinin zor çalışma şartları ve halkla iç içe olan çalışma koşulları düşünülürse, polisliğin duyguları kontrol edip etkili kullanmaya en çok ihtiyacı olan meslek gruplarından olduğu söylenebilir. Polislerin iki nedenle duygusal zekâyâ ihtiyaç duymaları beklenebilir. Birincisi, Polis Teşkilatında 250 bin personel sıkı bir emir komuta zinciri içerisinde çalışmaktadır. Bu kalabalık çalışan sayısı ile etkili ve kaliteli hizmet üretebilmek çalışanlar arasındaki etkili bir iletişime ve güçlü ilişkilere bağlıdır. Yapılan araştırmalarda duygusal zekâsı yüksek olanların iletişim kabiliyetlerinin de yüksek olduğu ve bu bireylerin çevreleri ile daha rahat ve başarılı iletişim kurduğu bulunmuştur (Demir ve Demir, 2009: 76; Gürbüz ve Yüksel, 2008:186; Gürşimşek, Vural ve Demirsöz, 2008:9). Duygusal zekânın duyguları kontrol etme ve bunları etkili kullanma özellikleri düşünülürse teşkilatın ihtiyacı olan etkili iletişim ve güçlü ilişkilerin sağlanmasında çalışanların sahip olacağı duygusal zekânın olumlu olarak etkili olacağı öngörülebilir. İkincisi, polisler halkla iç içe çalışmaktadır ve çoğu zaman halkın yoğun talepleri, istekleri, şikâyetleri ve tepkileriyle karşılaşmaktadır. Polislerin, halkın bu davranışlarına karşı düzeyli ve belirli standartlarda tepki vermesi beklenmektedir. Ancak, polisin bu düzeyli davranışını zorlaştıran şartlar oldukça fazladır (Delice, Günbeyi ve Fert, 2010). Stresli ve yoğun çalışma şartları, polisin genellikle etkileşimde bulunduğu insan gruplarının şüpheliler, suçtan zarar görmüşler, memnun olmayanlar gibi iletişim kurulması zor bireyler olmaları polisin beklenen düzeyde ve standartta davranış göstermesini güçleştirmektedir. Bu şartlar göz önüne alınarak duyguların verimliliği ve performansı en çok etkilediği mesleklerden birisinin de polislik olduğu belirtilmiştir (Acar, 2002). Örneğin, kışın soğukta ve yazın sıcakta saatlerce ayakta bekledikten sonra, aç veya

susuz olarak, ihtiyaçlarını giderme beklentisi içerisindeyken gösteri yapan grubun kendisine küfredmesi, hakaret etmesi veya yabancı maddeler atması durumunda beklenen düzeyde ve standartta davranış gösterebilmesi için çevik kuvvet polisi yüksek duygusal zekâ düzeyine ihtiyaç duyacaktır. Benzer olarak, trafik polisi durdurduğu ve alkollü olduğunu tahmin ettiği bir sürücüyü alkol metreyle üfleme için dakikalarca uğraşmasına rağmen üflememesine karşın kendini kaybetmeden uygun davranışı gösterebilmek için yüksek duygusal zekâ düzeyine ihtiyaç duyacaktır. Ayrıca, polis yöneticileri de yüksek düzeyde yönetim becerileri gösterebilmek için duygusal zekâyı ihtiyaç duymaktadırlar. Yapılan araştırmalar polis liderliği ile duygusal zekâ arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir (Delice ve Günbeyi, 2013).

Polisin yüksek duygusal zekâ düzeyine ihtiyacı gösteren örnekleri daha da çoğaltmak mümkündür. Duygusal zekâ, polislik için önemli olmasına rağmen polislik mesleği açısından duygusal zekâ kavramı yeterince incelenmemiştir. Polislerin duygusal zekâ seviyeleri yeterince ölçülmemiş ve polislerin duygusal zekâ seviyelerini etkileyen etkenler araştırılmamıştır. Polislerin verimliliği ve performansı ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenmemiştir. Bu araştırmada polis okulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ölçülmüş ve öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri bazı demografik faktörler açısından karşılaştırılmıştır. Ayrıca, polis okulunun kendisinin duygusal zekâ düzeyini nasıl etkilediğini görmek için 1. ve 2. sınıf öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri karşılaştırılmıştır. Araştırma sitesi olarak polis okulunun seçilmesi tesadüfi değildir. Bu okullar, Polis Teşkilatı için polis memurları yetiştirmektedir. Bu okullardaki öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri ve bunu etkileyen faktörler bilirse gelecekte polis olacak bu öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerini daha öğrenci iken etkilemek mümkün olabilecektir.

1. Kuramsal Çerçeve

1.1. Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ, Goleman (2003) tarafından duyguların akıllıca kullanılıp onlardan istifade edilmesi olarak tanımlanmaktadır. Goleman'a göre (1995:50-51) duygusal zekâ bireye kendiliğinden harekete geçebilme, aksiliklere takılmadan yola devam edebilme ve kendini başkasının yerine koyabilme becerisi kazandırmaktadır. Benzer olarak, Mayer ve Salovey de (1997:292) duygusal zekânın bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını kontrol edebilme becerisini artırdığını ve bireyin bu beceriyi kullanarak

hayatına daha iyi yön verebildiğini belirtmektedir. Bar-On, Brown, Kirckcaldy ve Thome (2000:1109) ise duygusal zekânın bireye baskılarla ve taleplerle başa çıkabilme becerisi sağladığını ve bireyin bu becerisini kullanarak ani gelişen beklenmedik olayların üstesinden gelebildiğini vurgulamaktadır.

Duygusal zekâ beş temel yetenekten oluşmaktadır. Bu yetenekler kendini tanıma, duyguları yönetebilme, empati, kendini harekete geçirebilme ve sosyal beceridir (Doğan ve Demiral, 2007; Goleman, 1998; Mayer, Salovey ve Caraso, 2000; Wessinger 1998). Aşağıda bu beş yeteneğin kısa açıklamaları verilmiştir.

Kendini tanıma, duygusal zekâ yetenekleri içerisinde en önemlisi olarak kabul edilmektedir (Marshall, 2001:93). Kendini tanıma bireyin kendi hislerini, zayıf veya güçlü taraflarını bilmesi, ihtiyaçlarının, duygu ve değerlerinin farkında olması anlamına gelmektedir (Doğan ve Demiral, 2007). Kendini tanıma sayesinde birey kızgınlıklarını, hayal kırıklıklarını, öfkesini, arzularını vb. duygularını tanıyacağından bunların ne zaman başlayıp ne zaman sona ereceğini de bilecek ve böylece bunları kontrol edecek ve kişisel bütünlük kazanacaktır.

Duyguları yönetebilme yeteneği ise kendini tanıma ile yakından alakalıdır. Kendini ve duygularını tanıyan kişi bu duygularını yöneterek bir problemle veya aksilikle karşılaştığında kendini yatıştırabilir, karamsarlıktan ve alınganlıktan kurtulup soğukkanlı davranarak yapıcı çözümler üretebilir. Duyguları yönetebilme bireyin öz-disiplini ile ilgilidir; bireyin belirlediği hedefe ulaşabilmesi için bir zevkinin tatminini veya bir ihtiyacının giderilmesini erteleyebilmesi duyguları yönetebilmenin bir örneğidir (Doğan ve Demiral, 2007).

Empati, karşıdakinin ne hissettiğini anlama yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Empatide karşıdakiyle aynı düşüncede olmak, onu sevmek veya onun tarafından sevilme önemli değildir. Önemli olan onu, yaşadıklarını ve duygularını anlayabilmektir. Empati, kişisel duygulara kapılmadan, diğerlerini önyargısız dinleyip, onların ihtiyaç, kaygı ve beklentilerini fark ederek kendini onların yerine koyabilmektir (Hogan, 1969:308; Mehrabian ve Epstein, 1972:72). Ayrıca, empati diğer insanlarla iyi geçinebilmek için yardımcıdır (Acar, 2002:62). Geçimli ve anlayışlı insanların empati yapabilen insanlar olduğu kabul edilir.

Kendini harekete geçirebilme veya motivasyon, canlıları harekete geçiren sebep ve davranışların gerekçesi olarak nitelenmektedir (Gray, 2004). Motivasyon, davranışları başlatan bir etken olduğu gibi davranışlara yön

veren, davranışların şiddet ve derecesini belirleyen ve davranışın devamlılığını da sağlayan bir etkidir (Tarakçıoğlu, Sökmen ve Boylu, 2010). Motivasyon, çalışanları örgüt içerisinde bir davranışı gerçekleştirmek üzere harekete geçiren ve yön veren, ayrıca bu davranışı gerçekleştirmek için gayret derecesini ve işin bitirme süresini belirleyen bir güçtür (Alkış ve Öztürk, 2009). Motivasyon çalışanlara gönüllü olarak iş yaptırarak, onların yaptıkları işe daha çok özen göstermelerini ve o iş üzerinde daha çok çaba sarf etmelerini sağlayan şeydir (Özüpek ve Aktan, 2008). Duygusal zekâ açısından motivasyon ise, bireyin bir işe başlamak ve onu bitirmek için kendi kendini harekete geçirebilmesi ve işi bitirene kadar o iş üzerinde odaklanabilmesidir (Doğan ve Demiral, 2007).

Son olarak sosyal beceri, bireyin yukarıda anlatılan diğer duygusal zekâ becerilerini kullanarak diğer bireylerle etkileşimde bulunması, onları etkilemesi ve yönlendirebilmesidir (Doğan ve Demiral, 2007). Sosyal becerisi yüksek olan bireylerin çevresindekilerle daha kolay ve etkili iletişim kurabildiği ve iyi ilişkiler geliştirebildiği kabul edilmektedir.

Duygusal zekâyı etkileyen faktörlere gelince; cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi ve bireyin yaşadığı çevre gibi faktörlerin duygusal zekâ üzerine etkileri araştırılmıştır. Yaş ile duygusal zekâ arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu rapor edilmektedir (Ergin, İşmen ve Özabacı, 2000; Mayer, 2001). Bir diğer ifadeyle, insanların yaşları ilerledikçe duygusal zekâları da artmaktadır. Benzer olarak, eğitim seviyesi ile duygusal zekâ arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Ergin, İşmen ve Özabacı, 2000; Gürbüz ve Yüksel, 2008:187; Mayer, 2001). Eğitim seviyeleri arttıkça insanların duygusal zekâ düzeyleri de artmaktadır. Ayrıca, duygusal zekânın IQ'da olduğu gibi kalıtsal olarak, nesiller arasında aktarıldığını gösteren bir bulgunun olmadığı ifade edilmektedir. Dolayısıyla duygusal zekânın gelişimi çocukluk dönemiyle sınırlı değildir. Bunu destekler nitelikte, duygusal zekânın öğrenilebilir ve geliştirilebilir bir yetenek olduğu ve bilişsel zekâ gibi küçük yaşlarda geliştirilmeye başlanabileceği belirtilmektedir (Goleman, 1995; Shapiro, 1988; Weisinger, 1998). Yaş ve eğitimle beraber sosyal ve çevresel faktörlerin de duygusal zekâ üzerinde etkili olduğu ifade edilmektedir. Daha çok sosyal tecrübesi olan bireyler, özellikle çevresinde ideal sosyal davranışlara tanık bireyler duygusal zekâyı sahip olma ve bunları geliştirme konusunda daha avantajlıdır (Öztürk ve Deniz, 2008).

1.2. Polis Meslek Yüksek Okulları

Bu araştırmanın yürütülmesi sırasında Polis Meslek Yüksekokullarının (PMYO) yapısı da araştırılmış ve bu konuda araştırmanın yapıldığı PMYO'nun idarecilerinden veri toplanmıştır. Elde edilen verilere göre PMYO'lar Polis Teşkilatının personel kaynaklarından bir tanesidir. Polis Teşkilatı personel ihtiyacını Polis Akademisine bağlı Güvenlik Bilimleri Fakültesi ve PMYO ile Eğitim Daire Başkanlığına bağlı Polis Meslek Eğitim Merkezleri (POMEM) vasıtasıyla sağlamaktadır. Söz konusu eğitim kurumları içerisinde yer alan PMYO, Polis Teşkilatının polis memuru ihtiyacını karşılamak üzere tesis edilmiş eğitim kurumlarıdır. Polis Teşkilatı tarafından eğitim alanında yapılan çalışmalar sonucunda Polis Okulu ismiyle aday memurlara 9 aylık eğitim vermek üzere kurulmuş olan bu okullar, 2001 yılında kabul edilen 4652 sayılı Polis Yüksek Öğretim Kanunu ile birlikte 2 yıllık ön lisans eğitimi veren Meslek Yüksek Okullarına dönüştürülmüştür. Halen Polis Akademisine bağlı olarak 28 PMYO eğitimlerine devam etmektedir ve bu okullarda yaklaşık 15000 öğrenci eğitim almaktadır.

Yine elde edilen verilere göre PMYO'da dört dönem halinde 2 yılı yayılmış bir eğitim programı uygulanmaktadır. Eğitim süresi her dönem için sınav dönemleri ve intibak eğitimi hariç tutulmak üzere 14 haftadan oluşmaktadır. Okullarda verilen eğitim ikinci dönemin sonu ile üçüncü dönem öncesi zaman aralığında uygulanan bir aylık staj eğitimi ile desteklenmektedir.

PMYO'larda verilen eğitim ile aday memurların polislik mesleğini icra etmek için gerekli fiziksel ve bilgisel donanımına sahip olmaları hedeflenmektedir. İki yıllık süre zarfında bu amaç doğrultusunda verilen eğitimin 756 saati uygulamalı derslere, 700 saati ise teorik derslere ayrılmış durumdadır. Teorik dersler içerisinde aday öğrencilere 154 saat hukuk mevzuatı dersleri verilmektedir. Ayrıca aday öğrencilere 84 saatlik İnsan Hakları, Halkla İlişkiler ve Polis Meslek Etiği dersleri de verilmektedir.

Uygulamalı derslere gelince; aday memurlara ayrıca 210 saat silah bilgisi ve atış dersleri verilmektedir. PMYO'larda aday memurlarının fiziksel olarak mesleğe hazır hale gelebilmeleri için 224 saat Polis Savunma ve Müdahale Teknikleri dersi ile 112 saat Beden Eğitimi dersleri de verilmektedir. Gelişen ve değişen teknolojilere ayak uydurmak ve özellikle sosyal medya ve bilişim teknolojilerinin çok yoğun bir şekilde kullanıldığı günümüz dünyasında yerine alabilmek adına PMYO öğrencilerine ayrıca uygulamalı bilgisayar dersi de verilmektedir.

Söz konusu müfredata ek olarak PMYO’da sosyal faaliyetler çerçevesinde öğrenciler sportif faaliyetlerle çeşitli sanat dallarında aktivitelerde bulunmaktadır. Bu faaliyetler PMYO’nun bulunduğu il sınırları içerisinde yer alan özellikle üniversiteler başta olmak üzere çeşitli kamu kurum ve kuruluşları ile halk eğitim merkezleri ile ortak yapılan çalışmalar sonucunda sağlanmaktadır.

2. Yöntem

2.1. Evren ve Örneklem

Bu araştırma, Anadolu’da bir Polis Meslek Yüksek Okulunda yapılmıştır. Araştırmaya tüm 1. sınıf ve tüm 2. sınıf öğrencilerinin dâhil edilmesi hedeflenmiştir. Okuldaki toplam öğrenci sayısı 400 olup öğrenci mevcutları 1. ve 2. sınıflar arasında eşit bir şekilde dağılmış ve her iki sınıf da 200’er kişiden oluşmaktadır. Bunlardan araştırmaya 195 1. sınıf öğrencisi ve 185 2. sınıf öğrencisi katılmıştır.

2.2. Verilerin Toplanması

Araştırmanın verileri anket yönetimi ile toplanmıştır. Anketler sınıfların hepsine aynı anda uygulanmıştır. Böylece, anketi doldururlarken birbirlerinden etkilenmeleri engellenmiştir. Örneklem, araştırma ile ilgili açıklamalar yapılmış ve ankete katılmaya davet edilmişlerdir. Ankette duygusal zekâ verileri Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği kullanılarak toplanmıştır.

2.2.1. Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği

Bu ölçek Reuven Bar-On (1997) tarafından geliştirilmiş ve güvenilirlik-geçerlilik çalışmaları yapılmıştır. Bu ölçek duygusal zekâ üzerine yapılan araştırmalarda sıklıkla tercih edilen bir ölçektir (Acar, 2001; Delice ve Günbeyi, 2013; Güllüce 2006; Gürsoy, 2005; Yüksel, 2006). Bu araştırma için Acar (2001) tarafından Bar-On ölçeğinin Türkçeye çevrilip sadeleştirilmiş kısa versiyonu kullanılmıştır. Türkiye’de duygusal zekâ üzerine yapılan pek çok çalışmada Acar’ın (2001) ölçeği kullanılmış ve bu ölçek geçerli ve güvenilir olarak rapor edilmiştir (Delice ve Günbeyi, 2013; Güllüce 2006; Gürsoy, 2005; Yüksel, 2006). Ölçek Likert tipi 88 sorudan oluşmaktadır ve ölçekteki değerler; 1 “hiç katılmıyorum”, 2 “katılmıyorum”, 3 “fikrim yok”, 4 “katılıyorum” ve 5 “tamamen katılıyorum” şeklinde

düzenlenmiştir. Ölçek duygusal zekânın 5 boyutunu ölçmektedir. Bu 5 boyut da alt boyutlardan oluşmaktadır. Bunlar aşağıda gösterilmiştir:

- 1) Kişisel farkındalık: Bağımsızlık, kararlılık, kendine saygı, kendini gerçekleştirme, duygusal benlik bilinci (29 soru),
- 2) Kişisel arası ilişkiler: Empati, sosyal sorumluluk, kişilerarası ilişkiler (18 soru),
- 3) Şartlar ve çevreye uyum: Problem çözme, gerçekçilik, esneklik (15 soru),
- 4) Stres yönetimi: Strese dayanıklılık, dürtü kontrolü (13 soru),
- 5) Genel ruh hali: Mutluluk, iyimserlik (12 soru).

Duygusal zekâ ölçeğinin bu araştırmaya ait Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları duygusal zekânın her bir boyutu için Tablo 1’de gösterilmiştir. Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları 0,62 ile 0,79 arasında değişmektedir. İdeal Cronbach Alfa güvenilirlik katsayı değeri 0,70 ve üzerindeki değerler olarak kabul edilmektedir (Nunnally, 1978). Bu araştırmanın elde ettiği Cronbach Alfa güvenilirlik katsayı değerlerinden sadece *şartlara ve çevreye uyum* ölçeğine ait değer (0,62) bu koşula uymamaktadır. Ancak bu değer 0,70’e oldukça yakındır ve kabul edilebilir bir değerdir (Nunnally, 1978).

Tablo 1: Duygusal Zekâ Ölçeği Güvenilirlik Değerleri

Ölçek	Soru Sayısı	Cronbach Alpha
Kişisel Farkındalık	5	0,79
Kişiler Arası İlişkiler	3	0,78
Şartlara ve Çevreye Uyum	3	0,62
Stres Yönetimi	2	0,72
Genel Ruh Hali	2	0,75

N = 380

2.3. Veri Analizi

Veri analizleri SPSS 17.0 programı üzerinde yapılmıştır. Veri analizleri için betimsel istatistikler, Bağımsız Örneklem *t*-testi ve Çoklu Regresyon yöntemleri kullanılmıştır. İstatistikî anlamlılık Alpha 0,05 düzeyinde ölçülmüştür.

3. Bulgular

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri Tablo 2’de sunulmuştur. Öğrencilerin tamamı erkek olduğundan buna ilişkin bir istatistik Tabloda sunulmamıştır. Elde edilen bulgulara göre çalışmaya katılan 380 öğrencinin yaş ortalaması 19,8’dir. Öğrencilerin yaşları 18 ila 26 arasında dağılmaktadır, ancak öğrencilerin büyük çoğunluğu (%74,4) 19-21 yaş aralığında bulunmaktadır. Araştırmaya katılan 1. sınıf ve 2. sınıf öğrencilerin oranları birbirine çok yakındır (%51,3 ve %48,7). Öğrencilerin annelerinin eğitim seviyesine bakıldığında büyük çoğunluğunun (%61,8) ilkokul mezunu olduğu görülmektedir. Annesi üniversite mezunu olan öğrencilerin oranı ise %1,8’dir. Öğrencilerin babalarının eğitim seviyelerinde de en ağırlıklı grup, annelerinki kadar olmasa da, yine ilkokul mezunlarıdır (%33,9). Sonraki ağırlıklı gruplar sırasıyla lise (%21,1), üniversite (%17,4) ve ortaokul (%17,1) mezunları gruplarıdır. Babaları yüksek lisans veya doktora yapmış öğrencilerin oranı ise yaklaşık %1’dir. Öğrencilerin ailelerinin aylık gelirlerine bakıldığında ailelerin yaklaşık yarısının aylık gelirinin 1000TL’nin altında olduğu görülmektedir. Aylık geliri 1001-2000TL arasında olan ailelerin oranı ise %30,3’tür. Bu bulgulara göre ailesinin aylık geliri 2000TL’nin altında olan öğrencilerin oranı %77,5’tir. Ailesinin aylık geliri 3000TL’nin üzerinde olan öğrencilerin oranı ise sadece %4,7’dir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	n	%
Yaş (M = 19,8, SD = 1,3)		
18	58	15,3
19	115	30,4
20	97	25,7
21	69	18,3
22	28	7,4
23 ve üzeri	11	2,9
Sınıfı		
1. Sınıf	195	51,3
2. Sınıf	185	48,7
Anne Eğitim Seviyesi		
İlkokul	235	61,8
Ortaokul	39	10,3
Lise	47	12,4
Üniversite	27	1,8
Baba Eğitim Seviyesi		
İlkokul	129	33,9
Ortaokul	65	17,1
Lise	84	22,1
Üniversite	66	17,4
Yüksek Lisans ve Üzeri	3	0,8
Aile Gelir Seviyesi		
1000TL ve altı	163	47,2
1001-2000TL	115	30,3
2001-3000TL	50	13,2
3001-4000TL	8	2,1
4001TL ve Üzeri	5	2,6

N = 380

Tablo 3’de araştırmaya katılan öğrencilerinin genel duygusal zekâ düzeyi, duygusal zekânın 5 boyutuna ait düzeyler ve bu 5 boyutun alt boyutlarına ait düzeyler gösterilmiştir. Genel duygusal zekâ düzeyi, duygusal zekânın 5 boyutuna ait değerlerin ortalaması hesaplanarak bulunmuştur. Bulgular PMYO öğrencilerinin genel duygusal zekâ düzeyinin 4,0 olduğunu göstermiştir. Anketlerde 4 değerinin *katılıyorum* ifadesine karşılık geldiği hatırlanırsa öğrencilerin duygusal zekâ niteliklerini karşıladıkları söylenebilir. Duygusal zekânın 5 alt boyutuna ait bulgulara bakıldığında buradaki değerlerin ise 3,8 ile 4,3 arasında değiştiği görülmektedir. En düşük değer *stres yönetimi* alt boyutuna aitken, en yüksek değer *kişiler arası ilişkiler* boyutuna aittir. Tabloda sunulan ortalamaların dağılımlarının normalliği Kolmogorov Smorniv testi ile ölçülmüş ve bütün dağılımların normal olduğu bulunmuştur.

Tablo 3: Katılımcıların Duygusal Zekâ Seviyeleri

Değişken	M	Ss	Değişken	M	Ss	Değişken	M	Ss
Bağımsızlık	3,7	0,6	Kişisel Farkındalık	4,0	0,4	Duygusal zekâ Genel	4,0	0,4
Kendini Gerçekleştirme	4,2	0,5						
Kararlılık	4,0	0,5						
Kendine Saygı	4,1	0,5						
Duygusal Benlik Bilinci	3,9	0,5						
Sosyal Sorumluluk	4,4	0,5	Kişisel arası İlişkiler	4,3	0,4			
Kişisel arası İlişkiler	4,2	0,5						
Empati	4,2	0,5						
Esneklik	3,6	0,5	Şartlara ve Çevreye Uyum	3,9	0,4			
Gerçeklilik	3,9	0,6						
Problem Çözme	4,3	0,5						
Strese Dayanıklılık	3,7	0,7	Stres Yönetimi	3,8	0,6			
Dürtü Kontrol	3,9	0,7						
Mutluluk	4,2	0,5	Genel Ruh Hali	4,2	0,5			
İyimserlik	4,1	0,6						

N = 380

Tablo 4 ve Tablo 5’te ise araştırmaya katılan öğrencilerinin genel duygusal zekâ düzeyinin yaş, anne eğitim seviyesi, baba eğitim seviyesi ve aylık gelir düzeyi ile ilişkilerini ölçen çoklu regresyon analizinin sonuçları gösterilmiştir. Bulgular bu 4 değişkenin duygusal zekâ bağımlı değişkeni üzerinde istatistikî olarak anlamlı bir varyans açıklamadığını göstermiştir. Bu 4 değişken ile öğrencilerin genel duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bir diğer ifadeyle yaş, anne eğitim seviyesi, baba eğitim seviyesi ve ailenin aylık gelir düzeyine bağlı olarak PMYO öğrencilerinin duygusal zekâ seviyeleri anlamlı bir şekilde değişmemektedir.

Tablo 4: Duygusal Zekâ ile Yaş, Rütbe ve Çalışma Süresi Arasındaki İlişki

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Stand. Err. of Est.	F
1	0,11	0,01	-0,001	0,4	0,96

N = 380

Tablo 5: Liderlik Davranışları Etkileyen Duygusal Zekâ Boyutları ve Etki Dereceleri

Değişken	Beta	VIF
Yaş	-0,053	1,0
Anne Eğitim Düzeyi	0,038	1,1
Baba Eğitim Düzeyi	-0,015	1,4
Gelir Düzeyi	-0,096	1,4

N = 380

Son olarak, Tablo 6’da 1. sınıf ve 2. sınıf öğrencilerin genel duygusal zekâ düzeyleri ve duygusal zekânın 5 boyutuna ait düzeylerin ortalamalarının karşılaştırılması gösterilmiştir. Elde edilen bulgulara göre 1. sınıf öğrencilerin hem genel duygusal zekâ düzeyleri hem de duygusal zekânın 5 boyutuna ait düzeyleri 2. sınıf öğrencilerinkinden daha yüksektir. *T*-test sonuçları 1. sınıf ve 2. sınıf öğrenciler arasındaki bu farkın 0,01 düzeyinde istatistikî olarak anlamlı olduğunu göstermiştir. Bu sonuçlar hem genel duygusal zekâ alanında hem de duygusal zekânın 5 boyutu alanında 1. sınıf öğrencilerin 2. sınıf öğrencilerden daha başarılı olduğunu göstermektedir. 1. sınıf ve 2. sınıf öğrenciler arasındaki duygusal zekânın boyutları açısından en önemli fark stres yönetiminde görülmektedir. 1. sınıf öğrencilerin stres

yönetimi düzeyi 4,1 olarak ölçülmüşken 2. sınıf öğrencilerin stres yönetimi düzeyi 3,5 olarak ölçülmüştür.

Tablo 6: Liderlik Davranışları Üzerine Duygusal Zekâ Boyutlarının Etkileri

Değişken	Ortalamalar		Standart Sapma		t
	1. Sınıflar	2. Sınıflar	1. Sınıflar	2. Sınıflar	
Kişisel Farkındalık	4,1	3,9	0,4	0,4	5,2*
Kişisel arası İlişkiler	4,4	4,1	0,4	0,4	5,7*
Şartlara ve Çevreye	4,1	3,7	0,4	0,4	9,2*
Stres Yönetimi	4,1	3,5	0,5	0,6	10,1*
Genel Ruh Hali	4,3	4,0	0,5	0,5	6,5*
Duygusal Zekâ Genel	4,2	3,8	0,4	0,3	9,3*

N=380

* Gruplar arasındaki fark 0,01 seviyesinde anlamlıdır.

Değerlendirme ve Sonuç

Duygusal zekâ nispeten yeni bir kavram olmasına rağmen insan kaynakları yönetimi açısından yükselen bir değer olmuştur. Duygusal zekâ düzeyi yüksek olanların iletişim becerisinin yüksek olduğunu ve bu bireylerin iyi ilişkiler geliştirebildiklerini gösteren bulgular mevcuttur (Demir ve Demir, 2009: 76; Gürbüz ve Yüksel, 2008:186; Gürşimşek vd., 2008:9). Ayrıca bu bireylerin performanslarının ve verimliliklerinin de yüksek olduğu rapor edilmektedir (Cooper ve Sawaf, 1997; Gates, 1995; Goleman, 1995; Sosik ve Megerian, 1999). Her örgüt kadar Polis Teşkilatı da bu değerden yararlanmalıdır. Yüksek duygusal zekâ düzeyi kalabalık bir çalışan sayısına sahip olan ve sıkı disiplin altında çalışan polislerin, kendi aralarında kaliteli ve etkili ilişki ve iletişim geliştirmelerinde yardımcı olabilir. Ayrıca, yüksek duygusal zekâ düzeyi halkla iç içe çalışan ve ağır koşullar altında hizmet üreten polislerin, beklenen standartlarda davranış sergilemelerine destek olabilir.

Bu araştırma iki yıllık bir eğitimle Polis Teşkilatına polis memurları yetiştiren bir PMYO'da yapılmıştır. Araştırmada hem öğrencilerin duygusal zekâ seviyelerini ölçmek hem de öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerini etkileyen faktörleri açığa çıkarmak hedeflenmiştir. Böylece daha okuldayken öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerinin artırılabilmesine ve onları mesleğe hazırlamanın mümkün olabileceğine dikkat çekmek istenmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgular PMYO öğrencilerinin genel duygusal zekâ düzeyinin 4,0 olduğunu göstermiştir. Duygusal zekâ düzeyini ölçen ölçekte 4,0 değeri *katıyorum* ifadesine denk gelmektedir. Bu sonuç öğrencilerin ölçekte sunulan duygusal zekâ niteliklerini karşıladıklarını göstermektedir. Bir diğer ifade ile öğrencilerin duygusal zekâ düzeyi yüksektir. Alanda yapılan araştırmalar genel olarak duygusal zekâ düzeyini 3,0 ile 4,0 arasında ölçmüşlerdir. Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâları üç farklı araştırmada 3,1, 3,4 ve 3,6 olarak ölçülmüştür (Erkuş ve Günlü, 2008; Halıçınarlı ve Bender, 2005; Yılmaz, 2007). Farklı alanlarda çalışan işçilerin duygusal zekâları 3,8 olarak (Gürbüz ve Yüksel, 2008) ve Türk Silahlı Kuvvetleri çalışanlarının duygusal zekâları da 3,9 olarak ölçülmüştür (Gürsoy, 2005). Delice ve Günbeyi (2013) ise polis liderlerinin duygusal zekâlarını 3,9 olarak ölçmüşlerdir. Bu araştırmanın PMYO öğrencileri için elde ettiği genel duygusal zekâ düzeyi yukarıdaki örneklerin hepsinden daha yüksektir.

Öğrencilerin duygusal zekânın 5 boyutuna ait ölçümleri ise sırasıyla şu şekildedir: *kişiler arası ilişkiler* (4,3), *genel ruh hali* (4,2) *kişisel farkındalık* (4,0), *şartlara ve çevreye uyum* (3,9) ve *stres yönetimi* (3,8). Bu 5 boyuta ait ölçümlerin hepsi yüksek değerlerdir, bununla beraber öğrencilerin *kişiler arası ilişkiler* ve *genel ruh hali* boyutlarındaki ölçümleri *şartlara-çevreye uyum* ve *stres yönetimi* boyutlarından daha yüksektir. Bu bulgulara bakılarak PMYO öğrencilerinin kişiler arası ilişkiler, empati kurma, sosyal sorumluluk sahibi olma, mutluluk ve iyimserlik alanlarında daha başarılı oldukları söylenebilir. Strese dayanıklılık ve dürtü kontrolü konusunda ise daha başarısız oldukları söylenebilir. Polislik mesleği stresli bir meslektir ve çalışanlarının strese dayanıklı olması gerekmektedir. Bu bulgu değerlendirilmeli ve Polis Meslek Yüksek Okullarında öğrencilerin dürtü kontrolü ve stres yönetimi beceriler kazanmaları için çaba gösterilmelidir. Dürtüleri ve duyguları kontrol etme becerisi, stres katsayısını azaltan önemli unsurlardan birisidir (Acar, 2002: 64). Stres kontrolü, kontrolsüz hareket etmeyi engellediği gibi baskı altında çalışmayı da kolay kılmaktadır. Bu nedenle devamlı stres altında çalışan polislerin dürtülerini ve streslerini kontrol etmeyi öğrenmeleri gereklidir.

Bununla beraber, literatürdeki çalışmalara bakıldığında duygusal zekânın 5 boyutu ile ilgili elde edilen bulgular benzer bir sıralama göstermektedir (Certel, Çatıkkaş ve Yalçınkaya, 2011; Delice ve Günbeyi, 2013; Erkuş ve Günlü, 2008; Gürbüz ve Yüksel, 2008; Yılmaz, 2007). Yapılan araştırmaların tamamında *kişiler arası ilişkiler* boyutu en yüksek değeri alırken *stres yönetimi* boyutu en düşük değeri almıştır. Araştırmaların ölçeği pek çok farklı çalışma tarafından güvenilir ve geçerli bir ölçek olarak rapor edildiğinden bu sonuçların ölçekten kaynaklanma ihtimali zayıf olarak değerlendirilmektedir. Farklı örnekleme yapılan bu araştırmalardan benzer sonuçların çıkması bireylerin duygusal zekâ boyutları açısından benzer özelliklere sahip olmalarıyla açıklanabilir. Ancak, bu konuda daha fazla çalışma yapılması gereklidir.

Öğrencilerin genel duygusal zekâ düzeyi ile yaş, anne eğitim seviyesi, baba eğitim seviyesi ve ailenin aylık gelir düzeyi gibi değişkenlerin ilişkisine bakıldığında bu değişkenlerin hiçbiri ile genel duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı ilişkiler bulunmamıştır. Literatürde anne eğitim seviyesi, baba eğitim seviyesi ve ailenin aylık gelir düzeyinin duygusal zekâ üzerine etkileri yeterince incelenmemiştir. Ancak yaş değişkeninin etkileri incelenmiştir. Bazı araştırmalar yaş ile duygusal zekâ arasında bir ilişki bulamazken (Delice ve Günbeyi, 2013; Gürbüz ve Yüksel, 2008; İşmen, 2004; Yılmaz, 2007) diğer bazıları yaş arttıkça duygusal zekânın arttığını bulmuşlardır (Ergin vd., 2000; Mayer, 2001; Yüksel, 2006).

Araştırmadan elde edilen şaşırtıcı bir bulgu, 1. sınıf ve 2. sınıf öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri arasındaki farkla ilgilidir. 1. sınıf öğrencilerin hem genel duygusal zekâ düzeyleri hem de duygusal zekânın 5 boyutuna ait düzeyleri 2. sınıf öğrencilerinkinden istatistikî olarak anlamlı derecede daha yüksektir. En büyük farklılık stres yönetimi alanındadır ki 1. sınıf öğrencilerin stres yönetimi 4,1 iken 2. sınıf öğrencilerinki 3,5'tir. İki gruptaki öğrenciler de PMYO'ya aynı seçim kriterlerinden geçirildikten sonra alınmışlardır. Bir diğer ifadeyle öğrencilerin seçiminde bir farklılık bulunmamaktadır. Sınıflar arasındaki duygusal zekâ düzeylerine ait bu farklılık öğrencilerin kişilikleri, yetiştirme tarzları, aldıkları daha önceki eğitim vb. faktörlerle açıklanabilir. Bu faktörlerden bir tanesi de polis okulunda 2. sınıf öğrencilerin fazladan geçirdiği bir yıllık süreç olabilir mi? Bir diğer ifadeyle, polis okulu öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerinin azalmasına neden olan bir etken olabilir mi? Bu soruya bu araştırmanın bulguları yanıt veremez. Ancak PMYO'larda yapılacak boylamsal çalışmalarla bu soruya yanıt verilebilir. Boylamsal bir çalışmada polis okuluna yeni giren öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri öğrenciler mezun olana kadar izlenip değişim gözlemlenebilir. Bu çalışma yöntemi ile öğrencilerin polis okula

girenken ve mezun olurken ki duygusal zekâ düzeyi ölçülerek polis okulunun etkileri tespit edilebilir.

PMYO'ların giriş sınavlarında ve eğitim süreçlerinde öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerini tespit etmek ve bunu yükseltmek için geliştirilmiş ve uygulanan bir müfredat veya bir program bulunmamaktadır. Gelecekte birer polis memuru olacak bu öğrencilerin, verimi ve performansı yüksek birer çalışan olabilmelerine ve halk için yüksek kalitede hizmet üretebilmelerine katkı sağlamak adına bu öğrencilerin duygusal zekâ düzeylerini tespit edici ve geliştirici programların uygulanması yararlı olacaktır. Doğan ve Demiral (2007) bireylerin duygusal zekâ yeteneklerinin gelişmesine yol açacak 7 kurala dikkat çekmektedir. Bu kurallar; (1) kendini tanımak, (2) duyguları kontrol etmeyi öğrenmek, (3) kendini ve bireysel özelliklerini başkalarına açık tutmak, (4) iletişim kurma becerisini geliştirmek, (5) problem çözücü olmak, (6) eleştiriye açık olmak ve (7) insanlar ile ilgilenmektir. Bu becerilerin Polis Meslek Yüksek Okullarındaki öğrenciler tarafından da kazanılması sağlanmalıdır. Bu becerileri kazanarak öğrenciler güçlü ve zayıf yanlarının farkında olmalı, ne zaman ve nasıl kızdıklarını, sevindiklerini, heyecanlandıklarını vb. bilmelidirler. Aynı zamanda bu kızgınlıklarını, sevinçlerini ve heyecanlarını kontrol edebilmelidirler. Öğrenciler, bireysel farklılıkların farkında olmalı ve empati kurarak başka insanların fikir ve davranışlarına saygı duyabilmelidirler. Öğrenciler, kelime haznesini geliştirerek ve konuşmasını güçlendirerek farklı insanlarla iletişim kurabilmeli ve tutum ve davranışlarıyla da kendilerinin iletişime açık olduğunu göstermelidirler. Öğrenciler, problem çözme tekniklerini öğrenerek ve bunları geliştirerek karşılaştıkları problemi çözmek için çaba içerisinde olmalıdırlar. Öğrenciler, eleştiriye açık olmalı ve eleştiriye kabullenebilmelidirler. Son olarak, öğrenciler farklı kültürler, toplumlar ve değerler hakkında bilgi edinmeli ve farklı özellikteki insanların psikolojilerini anlamak üzere onları öğrenmelidirler.

Bu çalışma, PMYO öğrencileri duygusal zekâ düzeyleri ve bunları etkileyen faktörler hakkında önemli bulgular elde etmiştir. Ancak, araştırmanın bulgularını etkilemesi mümkün olan bazı kısıtları mevcuttur. Polis okulundaki bütün öğrenciler araştırmaya dâhil edilmiştir, ancak araştırma sadece bir PMYO'da yapılmıştır. Farklı okullarda farklı bulguların elde edilme olasılığı vardır. Sınıflar arasında duygusal zekâ düzeyi farklılıkları *t*-test ile ölçülmüştür. Bu test sonuçlarına bakarak sınıflar arasındaki farklılığın anlamlı olup olmadığı söylenebilir ancak bunun polis okulu şartlarından kaynaklandığı söylenemez. Bunu söyleyebilmek için boylamsal araştırmalar yapılmalıdır.

Duygusal zekâ, hakkında çok sık konuşulmasına ve bu kavram herkes tarafından bilinmesine rağmen ülkemizde, özellikle Polis Teşkilatında ampirik olarak çok fazla çalışılmamıştır (Doğan ve Şahin, 2007). Bu araştırmadaki kısıtlar da giderilerek, duygusal zekâ gibi kapsamlı ve geniş bir olgunun polislik mesleği açısından etkilerini açığa çıkaracak daha fazla bilimsel araştırma yapılması gereklidir.

Kaynakça

- Acar, Füsün, (2002), “Duygusal Zekâ ve Liderlik”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.12, ss.53-68.
- Acar, Füsün, (2001), *Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması*, Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Alkış, Hüseyin ve Öztürk, Yüksel, (2009), “Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C.8, S.28, ss.212-236.
- Bar-On, Reuven, (1997), *Bar On emotional quotient inventory: EQ-i technical manual*, Toronto: Multi-Health Systems, Inc.
- Bar-On, Reuven; Brown, J. M., Kirckcaldy, B. D. and Thome, E. P., (2000), “Emotional Expression and Implication for Occupational Stress; an Application of the Emotional Quotient Inventory”, *Personality and Individual Differences*, V.28, pp.1107-1118.
- Certel, Zehra; Çatıkkaş, Fatih ve Yalçınkaya, Münevver, (2011), “Beden Eğitimi Öğretmen Adaylarının Duygusal Zekâ ile Eleştirel Düşünme Eğilimlerinin İncelenmesi”, *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilim Dergisi*, C.13, S.1, ss.74-81.
- Cooper, Robert K and Sawaf, Ayman, (1997), *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*, New York: Grosset/Putnam.
- Delice, Murat; Günbeyi, Murat ve Fert, İsmail, (2010), *Polisin İnsan Hakları Gelişiminin Bilimsel Bir Çalışma Işığında İncelenmesi*, Adalet Yayınevi: Ankara.

- Delice, Murat ve Günbeyi, Murat, (2013), "Duygusal Zekâ Ve Liderlik İlişkisinin İncelenmesi: Polis Teşkilatı Örneği", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C.27, S.1, ss.209-239.
- Demir, Şirvan Ş. ve Demir, Mahmut, (2009), "Örgütsel İletişimde Duygusal zekânın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma", *Selçuk İletişim*, C.6, S.1, ss.67-77.
- Doğan, Selen ve Demiral, Özge, (2007), "Kurumların Başarısında Duygusal zekânın Rolü ve Önemi", *Yönetim ve Ekonomi*, C.14, S.1, ss.209-230.
- Doğan, Selen ve Şahin, Faruk, (2007), "Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.14, S.1, ss.231-252.
- Epstein, Robert, (1999), *The Key to Our Emotions*, *Psychology Today*, V.32, I.4, pp.20-21.
- Erdođdu, Yüksel M. ve Kenarlı, Özkan, (2008), "Duygusal Zekâ ile Akademik Başarı Arasındaki İlişki", *Millî Eğitim Dergisi*, C.178, ss.297-310.
- Ergin, Demiralli Y.; İşmen, Esra ve Özabacı, Nilüfer, (2000), *EQ-NED Duygusal Zekâ Ölçeği El Kitabı*, İstanbul.
- Erkuş, Ahmet ve Günlü, Ebru, (2008), "Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderlik Üzerine Etkileri", *İşletme Fakültesi Dergisi*, C.9, S.2, ss.187-209.
- Gates, Gordon, (1995), "A Review of Literature on Leadership and Emotion: Exposing theory, posing questions, and forwarding an agenda", *Journal of Leadership Studies*, V.2, I.3, pp.98-110.
- Goleman, Daniel, (1995), *Emotional intelligence*, New York: Bantam.
- Goleman, Daniel, (1998), *İşbaşında Duygusal zekâ*, Varlık Yayınları: İstanbul.
- Goleman, Daniel, (2003), *Duygusal zekâ*, Varlık Yayınları: İstanbul.
- Gray, Roderic, (2004), *How People Work and How You can Help Them to Give Their Best*, Taipei: Prentice Hall, Financial Times.

- Güllüce, Ali Ç., (2006), *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürbüz, Sait ve Yüksel, Murad, (2008), “Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle İlişkisi”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, C.9, S.2, ss.174-190.
- Gürsoy, Ali, (2005), *Liderlikte Duygusal Zekâ (Liderlik Özellikleri ile Duygusal Zekâlı Liderlere Ulaşılması) Türk Silahlı Kuvvetlerinde Örnek Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gürşimşek, Işık; Vural, Deniz E. ve Demirsöz, Ebru S., (2008), “Öğretmen Adaylarının Duygusal zekâları ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişki”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C.8, S.16, ss.1-11.
- Halıçınarlı, Emine ve Bender, Merih T., (2005), “Kadında Duygusal Zekâ (EQ) ve Bir Saha Çalışması”, http://cws.emu.edu.tr/en/conferences/2nd_int/pdf/Emine%20Halicinarli,%20Merih%20Tekin%20Bender.pdf, (Erişim Tarihi: 27.04.2012).
- Hogan, Robert, (1969), “Development of an Empathy Scale”, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, V.33, pp.307-316.
- İşmen, Esra A., (2004), “Duygusal Zekâ ve Aile İşlevleri Arasındaki İlişki”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.7, S.11, ss.55-75.
- Marshall, Clare, (2001), Make the Most of Your Emotional Intelligence. *Chemical Engineering Progress*, 97 (2).
- Mayer, John D., (2001), “Emotional Intelligence and Giftedness”, *Roeper Review*, V.23, I.3, pp.131-137.
- Mayer, John D. and Salovey, Peter, (1997), “What is Emotional Intelligence”, in P. Salovey & D. J. Slyuter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). New York, NY: Basic Books.

- Mayer, John D., Salovey, Peter and Caruso, David, (2000), "Emotional Intelligence as Zeitgeist as Personality, and as Mental Ability", *In Reuven Bar-On; James D. A.Parker (Eds.) The Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 92-117) USA: Jossey-Bass.
- Mehrebian, Albert and Epstein, Norman, (1972), "A Measure of Emotional Empathy", *Journal of Personality*, V.40, pp.525-543.
- Nunnally, Jum C., (1978), *Psychometric Theory*, New York, NY: McGraw-Hill.
- Öztürk, Ayşe ve Deniz, Engin M., (2008), "Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Yetenekleri İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *İlköğretim Online*, C.7, S.3, ss.578-599.
- Özüpek, Nejat M. ve Aktan, Ercan, (2008), "Konya Emniyet Müdürlüğü Örneği'nde İşgören Motivasyonu ve Liderlik İlişkisi", *Selçuk İletişim*, C.5, S.2, ss.68-79.
- Poskey, Mike, (2006), *The Importance of Emotional Intelligence in the Workplace: Why It Matters More than Personality*, http://callcentercafe.com/article_directory, (Erişim tarihi: 15/9/2008).
- Shapiro, Lawrence E., (1998), *Yüksek EQ'lu Bir Çocuk Yetiştirmek* (Çev: Ü. Kartal), İstanbul: Varlık Yayınları.
- Sosik, John J. and Megerian, Lara E., (1999), "Understanding Leader Emotional Intelligence and Performance: The role of self-other agreement on transformation leadership perceptions", *Group and Organization Management*, V.24, I.3, pp.367-390.
- Tarakçıoğlu, Serdar; Sökmen, Alptekin ve Boylu, Yasin, (2010), "Motivasyon Araçlarının Değerlendirilmesi: Ankara'da bir araştırma", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, C.2, S.1. ss.3-20.
- Weisinger, Hendrie, (1998), *Emotional Intelligence at Work*, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Yılmaz, Sevda, (2007), *Duygusal Zekâ ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yüksel, Murad, (2006), *Duygusal Zekâ ve Performans İlişkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

