

**İletişimde Duygusal Zekanın Rolü****The Role of Emotional Intelligence in Communication**Elvan KİREMITÇİ CANİÖZ 

Balıkesir Üniversitesi Psikoloji Bölümü, Balıkesir, Türkiye

**Öz**

Bu çalışmada toplum ruh sağlığı kapsamında önemli konulardan biri olan iletişim ve iletişimde duygusal zekanın rolü alanyazın ışığında ele alınmıştır. Bireylerin ruh sağlıklarını koruyabilmelerinin temel belirleyicilerinden biri, toplum içinde yaşayan bir varlık olarak kişilerarası sağlıklı iletişim kurabilme becerisidir. Bu becerinin geliştirilmesi için en önemli faktör, bireylerin diğerlerinin duygularını doğru tanımlama ve yönetebilme becerilerini geliştirebilmesidir. Kendi ve başkalarının duygularını doğru anlayan, yorumlayan ve ifade eden bireyler daha sağlıklı iletişim kurmaktadır. Bu amaçla, toplum ruh sağlığı için önemli olan iletişim ve iletişimi güçlendiren duygusal zekanın önemi ele alınmaktadır.

Bu amaçla, toplum ruh sağlığını yakından ilgilendiren, iletişim ve duygusal zeka konuları ayrıntılı olarak incelenmiştir..

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal zeka, iletişim, toplum ruh sağlığı

**Abstract**

In this study, communication which is one of the most important issues in community mental health and the role of emotional intelligence in communication were discussed in detail. One of the main determinants of individuals' ability to protect their mental health is to establish a healthy interpersonal communication as a being living in society. The most important factor for the development of this skill is that individuals can develop their skills to correctly define and manage the emotions of others. Individuals who understand, interpret and express their own and, others' feelings correctly communicate more healthily. For this purpose, communication, which is important for community mental health, and, the importance of emotional intelligence that strengthens communication are discussed in this study.

For this purpose, communication and emotional intelligence issues, which are closely related to the community mental health, were discussed in this study.

**Keywords:** Emotional intelligence, communication, community mental health

**GİRİŞ**

Toplum içinde bireylerin sağlıklı iletişim kurabilmeleri ve birbirlerini anlayabilmeleri toplumsal ilişkileri sürdürebilmenin gerekliliği açısından çok önemlidir. Biyopsikososyal bir varlık olan insanın yaşam kalitesinin artması ve ruh sağlığını koruyabilmesi bu üç faktör arasındaki ilişkiden etkilenmektedir. Bu ilişkide bozulmalar meydana geldiğinde bireylerin duygu, düşünce ve davranışları da etkilenmekte, toplum içinde kurduğumuz sağlıklı ilişkiler de bu durumun etkisi altında kalmaktadır (1,2).

Bireylerin birbirlerini anlamaları, aralarında kaliteli bir iletişim kurabilmeleri ve devam

ettirebilmeleri, kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayacaktır. Bu açıdan, bireyin deneyimlerinin duygusal boyutlarını anlamlandırabilmeleri, doğru değerlendirebilmeleri ve doğru tepkiler verebilmeleri bu ilişkilerin sürekliliğini etkilemektedir (1,2,3).

İletişim çağı olarak tanımlanan 21. yüzyılda, çevrimiçi platformlar yoluyla sıklıkla diğer insanlarla temas halinde bulunduğu ve kısa sürelerde dünyanın herhangi bir köşesinde yaşayan bir insana ulaşmanın mümkün olduğu bir dönemde, iletişimin yolu değişmiş görünse de iletişim için gereken öğelerle ilgili aynı şeyleri söylemek mümkün görünmemektedir (2,3). Doğru olarak anlaşılan, ifade edilen ve yanıt bulan

duygular, sağlıklı bir iletişim kurulabilmesinde önemli bir kriterdir. Sosyal ilişkiler söz konusu olduğunda, kendini sözlü ve sözsüz iletişim yolları ile ifade edebilmenin yanı sıra iletişimde olunan diğer bireylerin sözlü ve sözsüz mesajlarını doğru okuyabilmek ve karşıdan gelen mesajlara uygun tepkiler verebilmek de iletişimin gerekliliklerindedir. Duygusal zeka, temel olarak bu iletişim becerisidir (1,2, 4).

Duygusal zeka, tüm bu açılardan bireyin yaşama uyum sağlayabilmesine katkı sunmaktadır. Kurulan sağlıklı ilişkiler toplum ruh sağlığını koruyan faktörlerden bir tanesidir, bireyin ihtiyacı olan toplumsal desteği almasını sağlamaktadır (1, 2,3). Bu bağlamda, duygusal zeka, iletişimde duygusal zeka, duygusal zeka becerisinin geliştirilmesi ve ilgili literatür bulguları toplum ruh sağlığını koruma amacıyla incelenmiştir. Bu çalışma ile bireylerin ruh sağlıklarını koruyabilmeleri için bir kaynak hazırlanması amaçlanmıştır.

### **Duygusal Zeka**

Duygusal zeka kavramı, duyguları tanıma, anlama, değerlendirebilme ve olumlu ile olumsuz olmak üzere duyguları düzenleme yeteneğine sahip olmaktır (2, 3, 4). Zeka olarak ele alınmasının nedeni, bireyin hem soyut düşünme hem de uyum becerisinin sayısal olarak ölçülebilen bir parçası olmasıdır (4). Bir başka açıklamaya göre ise, duygusal zeka, bireyin kendi ve diğer insanların duygu ve düşüncelerini doğru değerlendirebilmesi ve bu bilgiler sonucunda kendi bakış açısını oluşturabilme yetisi kazanması olarak açıklanmıştır (5).

Çeşitli araştırmacılara göre duygusal zekanın birçok tanımı yapılmaktadır. Duygusal zeka kavramını 1990'lı yıllarda ilk ele alan araştırmacılar olan Salovey ve Mayer'e göre, bireyin kendi ve başkalarının duygularını doğru değerlendirebilmesi, sosyal zekanın bir boyutu olarak ele alınmalıdır. Sosyal anlamda zeki bir birey, diğer insanların davranışlarının altında

yatan doğru nedenleri bulabilmekte ve ihtiyaçlarının farkında olabilmektedir. Başka bir tanımlamaya göre duygusal zeka, bireylerin duygularını kontrol edebilme yeteneğidir (6,7, 8). Goleman bu kavramın, bireyin kendini motive etme ve dürtülerini kontrol edebilme gücü olarak incelenmesi gerektiği görüşünü ileri sürmektedir (3). Ayrıca Goleman (9) duygusal zeka ve mantıksal zekayı, yaşamı sürdürebilmeyle ilişkili olmaları nedeniyle, bir arada incelemek gerektiğinden de bahsetmiştir. Bar-On'a göre ise, duygusal ve sosyal zeka birlikte incelenmelidir; çünkü, bireyin başkalarını anlama ve onlarla iletişim kurma becerisi, kendisine nasıl yaklaştığı ile ilgili bilgi vermektedir (10).

Duygusal zekaya yönelik fikirler atan kuramcılar farklı boyutlardan söz etseler de, iletişim kurmada en önemli etmen olan kişilerarası (sosyal) beceriler boyutu, her bir kuramcının geliştirdiği modelde yer almaktadır. Sosyal beceriler, doğru şekilde ilişki kurabilme ve diğer bireylerin ne hissettiğini doğru anlayabilme yetisidir. Sosyal becerileri yüksek bireyler daha kolay iletişim kurabilmekte ve bu iletişimi sürdürebilmektedir (11, 12).

Alanyazında yapılan araştırma bulguları incelendiğinde, duygusal zekanın özellikle duyguların paylaşılması ve etkili dinleme yoluyla sağlıklı ilişkiler kurma, kurulan ilişkileri kaliteli ve doyum alarak sürdürme ve bireylerin tüm bu süreçlerde stres ile baş edebilme gücü kazanması üzerindeki etkileri görülmüştür. Başkalarının duygularını ve duygusal ipuçlarını daha kolay yakalayan, daha kaliteli ve anlamlı ilişkiler kuran ve bu ilişkileri sürdürebilen bireyler, kendi yaşamlarında da duygularını daha kolay yakalamakta, stres durumunda baş edebilmelerini sağlayacak kaynaklardan yararlanmakta ve yaşamlarından doyum almaktadır (10, 13, 14, 15). Bu nedenle, sağlıklı iletişim kurabilmek ve bu ilişkiyi devam ettirebilmek için duygusal zeka oldukça önemlidir.

## İletişimde Duygusal Zeka

İletişim, bireyler arasında daha kaliteli ilişkiler kurulmasını sağlayan bir süreçtir. Ancak, bireyin başkaları ile kuracağı sağlıklı ilişki, ilk önce kendi yaşantısını doğru anlamlandırması ve sosyalleşme kabiliyeti ile başlamaktadır. Birbirlerinin duygularını doğru anlayan, yorumlayan ve duyguya ilişkin doğru davranışsal tepkileri verebilen bireylerin daha kaliteli ilişkiler kurdukları ve bu ilişkileri sürdürdükleri görülmektedir (13, 14). Bireyler eğer birbirlerinin anlatmak istediği konuyu anlamakta zorlanırlar ve doğru duyguyu yakalayamazlar ise, iletişim problemleri meydana gelebilmekte ve bu durum yaşam doyumlarını düşürmekte, ancak yaşanan sorunlar yapıcı bir şekilde ele alındığı ve işbirliği ile çözüldüğü takdirde, kurulan ilişki de güçlenmekte ve devam etmektedir. Kurulan ilişkilerde duygusal çatlaklar ve anlaşmazlıklar olabilir; ancak bu durumlarda sağlıklı ve yapıcı tepkilerin nasıl verileceğini sağlayan beceri, duygusal zeka becerisidir. Bir çatışma anında duygusal zekası yüksek olan bireyler daha empatik ve uzlaşmacı yaklaşabilmekte, anlayışlı davranabilmekte, toplum içinde daha yapıcı ve destekleyici ilişkiler kurmakta ve birbirlerine daha empatik yaklaşmaktadır (13,14). Grup içinde güven ve işbirliği olması durumunda daha kalıcı kişiler arası ilişkiler kurulabilmekte, bireylerde hızlı ve yaratıcı problem çözme yeteneği görülmekte ve kişiler bir diğ erinin duygularına daha uyumlu tepkiler verebilmektedir. Bu durum, iletişimde yaşanabilecek anlaşılma problemlerini de en aza indirmektedir. Kurulan sağlıklı iletişim sayesinde, bireylerin de yaşam kalitesi artmakta ve iyi oluş düzeyleri yükselmektedir (14, 15).

Bireylerin uyuşmazlık durumlarında neler hissettiği ayrıntılı olarak ele alındığında, iletişimde olunan taraflar birbirlerini daha kolay anlayabilmektedir (11, 17, 18). Duygusal zekası yüksek olan bireylerin daha güvenli ve anlaşılır iletişim kurabildikleri, bu nedenle diğ erlerinin ihtiyaçlarına da daha kolay çözüm yolu gösterdikleri ve daha iyi bir dinleyici oldukları

bilinmekte (19), sözel olan veya olmayan ipuçlarını doğru yakalayarak duyguları doğru adlandırdıkları ve duyguya uygun doğru davranışsal tepkiyi verebildikleri görülmektedir (6,8). Ayrıca bu kişiler, kurdukları sosyal çevreyi yine duygusal zekası yüksek bireylerden seçmekte, bu nedenle daha empatik ve destekleyici bir sosyal ağ oluşturma eğilimindedir (7).

Sağlıklı iletişim kurabilmek için gerekli ve bir iletişim yeteneği olan duygusal zeka, ruh sağlığı kadar fiziksel sağlık ile de ilişkilidir. Biyopsikososyal bir varlık olarak bireyin kişisel ve kişilerarası sorunlarını çözebilme yeteneği ve stres ile başa çıkabilme becerisi, fiziksel sağlığını da büyük ölçüde etkilemektedir. Fiziksel sağlık ve psikolojik sağlığın birbiri ile ilişkili olması nedeniyle, bireyin amaçlarına yönelik bağlılık taşıması, gerçekleştirebilme yeteneği, stres ile başa çıkabilme gücü ve hayatını anlamlı yaşama güdüsü ruh sağlığını korumakta, kaygı ve depresif belirtilerinin görülmesini engellemektedir (10). Özellikle yaklaşık bir yıldır pandemi sürecini yaşamamız nedeniyle, bu sürecin getirdiği stres ile baş edebilmek, ihtiyaç duyulan desteği alabilmek ve yalnız olmadığını hissetmek için bireylerin duygusal zeka becerilerini geliştirmeleri çok önemlidir. Bu beceri, ihtiyaç duydukları yüz yüze iletişim yerine koşullar nedeniyle sürdürülen sanal iletişimden en yüksek düzeyde verim almalarını sağlayacaktır (33, 34).

Duyguları doğru anlayan, yöneten ve değerlendiren bireyler hayatlarının her alanında daha başarılı olmaktadır. Bireyler bir davranışa neden farklı tepkiler verildiğini ve davranışların altında yatan temel nedeni anladıkça daha iyi ilişkiler kurabilmektedir (6,7, 8). Yapılan araştırmalar, duygusal zekası yüksek bireylerin hem akademik hem sosyal alanlarda daha kaliteli ilişkiler kurabildiklerini ve kişilerarası ilişkilerinden daha çok doyum aldıklarını göstermektedir. Bu nedenle, bir beceri olarak duygusal zekanın geliştirilmesi, bireylerin daha kaliteli ilişkiler kurmalarını ve stres ile daha kolay

baş edebilmelerini sağlamaktadır (16).

### **İletişimde Duygusal Zeka Becerisinin Geliştirilmesi**

İletişimin sağlıklı bir şekilde kurulabilmesi için önemli bir etmen olan duygusal zekanın kalıtsal bir yönü olmasına rağmen, geliştirebilir bir beceridir. Bu amaçla hazırlanan eğitim programları sayesinde, bireyin kendi ve başkalarının duygularına yönelik farkındalığı artmakta, duygu düzenleme becerileri gelişmekte ve bireyler iletişim problemlerine yönelik çözüm yollarını öğrenebilmektedir. Bu becerileri geliştiren bireylerin kişisel, akademik ve iş yaşamlarında hayat kalitelerinin arttığı ve daha sağlıklı iletişim kurabildikleri görülmektedir (20).

İletişimde tarafların birbirlerini anlayabilmek için kullandığı kelimeler gibi sözel ifadeler kadar jest ve mimikler gibi sözsüz ipuçlarını da dikkate almayı öğrenmesi gerekmektedir. Bu şekilde, birbirlerine daha empatik yaklaşabildiklerinde ve kendi davranışlarının diğerlerinin ona olan tutumunu etkilediğini fark ettiklerinde, kaliteli bir iletişim kurmanın önündeki engeller ortadan kalkmaktadır. Kurulan sağlıklı bir ilişki, bireylerin anlaşmazlık yaşadıklarında bu durumu anlaşarak çözmelerine bağlıdır ve yaşanan çatışmaları çözme sürecini kolaylaştırmaktadır. (21).

### **İletişimde Duygusal Zekanın Önemine Yönelik Yapılan Araştırmalar**

Literatürde duygusal zekanın incelenmesi amacıyla yapılan birçok araştırma yer almaktadır. Özellikle duygusal zekanın kişilerarası beceriler alt boyutunda problem yaşayan bireylerin, iletişim problemleri yaşadıkları bilinmektedir. Bu amaçla, iletişim kapsamında duygusal zekayı inceleyen araştırma bulgularına bu bölümde yer verilmiştir (11, 17, 18).

Kişilerarası beceriler alt boyutuyla duygusal zekayı inceleyen bazı araştırmalar, sanal ortam ve yüz yüze iletişimin bireyler üzerindeki etkilerine odaklanmıştır. Sanal ortam veya yüz yüze iletişim

ile duygusal zeka arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşan araştırmaların yanı sıra (23), hem değişkenler arasında anlamlı negatif ilişki hem de anlamlı pozitif ilişki bulunan araştırmalar da literatürde yer almaktadır. Duygusal zeka beceri düzeyi düşük bireylerin iletişimde yüz yüze olmak yerine sanal iletişim kurmayı tercih ettikleri, bu sayede daha az stres yaşadıkları görülmüştür (22). İnternette fazla vakit geçirdikçe bireylerin kişilerarası iletişim becerilerinin zayıfladığı ve bu nedenle duygusal zeka düzeylerinde azalma olduğuna işaret eden araştırma bulguları bulunmaktadır (30, 31). Somut ve yüz yüze bir iletişim kurma becerisinin duygusal zekanın göstergelerinden biri olduğu düşünüldüğünde sosyal ortamlardan uzak kalmanın, duygusal zeka üzerinde olumsuz bir etkisi olacağı düşünülmektedir. Ancak yapılan bazı çalışmalardan elde edilen bulgulara göre, yüz yüze yerine sanal ortamda iletişim kurma ile duygusal zeka arasında negatif yönde ve anlamlı ilişki bulunduğu görülmüştür (24, 25, 26, 27). Duygularını doğru şekilde ifade edemeyen ve diğerlerinin duygularını doğru tanımlayamayan bireylerin somut olarak bir araya gelmek yerine, internette daha fazla vakit geçirdikleri veya internet üzerinden iletişim kurarak daha güvenli hissettikleri görülmektedir. O nedenle, sosyal ortamlarda iletişim kurmakta zorlanan bireylerin yüz yüze bir iletişim yerine internet üzerinden bir araya gelmeyi tercih ettikleri görülmüştür (28, 29). Ayrıca, özellikle yaklaşık 1 yıldır süren Koronavirüs salgını nedeniyle, tüm dünyada evden çalışma, kalabalık alanlarda yer almama ve bulaş riski nedeniyle sanal ortamlardan görüşme gibi hastalıktan koruyucu önlemler alınmaktadır. Bireylerin, kendileri ile aynı dönemde ve şartlarda, benzer bir pandemi süreci ile baş etmeye çalışan diğer kişilerle sanal ortamda birlikte olmaları, ihtiyaç duydukları sosyal desteği bu ortamlardan sağladıklarını, kendilerini daha az yalnız hissettiklerini, sevdikleri ile yüz yüze görüşmeler bile sanal ortamlar sayesinde bir arada olabildiklerini göstermektedir. Bu yöntemlerin bireylerin içinde buldukları yoğun

stres ortamıyla baş edebilmelerine destek olduğu görülmektedir (33 - 36).

Duygusal zeka becerisi için sanal veya yüz yüze iletişimin farklı etkileri olmakla ve yapılan araştırmalarda farklı sonuçlar elde edilmekle birlikte, internet ortamında daha fazla vakit geçirmek yerine, yüz yüze iletişimin korunması ve devam ettirilmesinin duygusal zeka becerisinin kazanılması ve güçlenmesi için önemi bilinmektedir. Sosyal bir canlı olan insanın hayatını idame ettirebilmesi için topluma karışması, insanlarla somut ilişkiler kurabilmesi ve devam ettirmesi gereklidir ve bu gereklilik toplum ruh sağlığı açısından da önemlidir. Bu beceriyi kazanması, hayatının devamı için de destekleyici olacaktır. Bireyler birbirlerini etkili dinleyerek, neler hissettiklerini doğru yorumlayarak, duygularını paylaşarak sağlıklı bir iletişim kurabilmektedir. Bu iletişim sağladığı yararlarından biri olarak, anlaşıldıklarını hissedebilir ve stres ile daha rahat başa çıkabilirler. Sosyal alanlarda daha kaliteli ilişkiler kurabilir, bu sayede ilişkilerinden ve yaşamlarından daha fazla doyum alabilirler (26, 27, 32). Ancak, pandemi sürecinde kısıtlamalar nedeniyle evde kalınan günlerde, ihtiyaç duyulan sosyal desteği sanal ortamın sağladığı ve bu sayede bireylerin kendilerini daha az yalnız hissettiği, kendileri ile aynı durumu yaşayanlarla iletişim kurmanın daha iyi hissettirdiği, bu destek sayesinde stres ile daha kolay baş edebildikleri ve sanal ortamın toplum ruh sağlığını koruyucu etkisinin son bir yılda tüm dünyada etkili olduğu göz ardı edilmemelidir.

## SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada iletişimde duygusal zekanın rolü olarak ele alınmıştır. Toplum ruh sağlığı kapsamında önemli konulardan biri olarak, bireylerin birbirlerinin neler hissettiğini anlayabilmeleri, doğru aktarabilmeleri, uygun davranabilmeleri ve paylaşabilmeleri sağlıklı bir iletişimin kurulabilmesi için oldukça önemlidir. Kendi duygularını doğru tanıyan, açıklayabilen ve

yönetebilen bireyler, diğerlerinin duygularına karşı da benzer hassasiyeti gösterebilmekte ve onların ihtiyaçları temelinde davranabilmektedir. Duygusal zeka, toplumsal ilişkilerin ve iletişimin sağlıklı yapılabilmesi açısından bireylerin doğru ipuçlarını yakalayabilmelerini sağlamaktadır. Bireyler kurdukları sağlıklı iletişim sayesinde birbirlerine bağlanabilmekte, duygularını paylaşmakta, birbirlerini dinlemekte ve bu destek sayesinde stres ile daha rahat başa çıkabilmektedirler. Özellikle pandemi koşullarında, duygusal zeka becerisinin geliştirilmesi bireylerin daha az yalnız hissetmelerini, koşullar altında stres ile daha rahat baş edebilmelerini sağlayacaktır. Bu nedenle, duygusal zeka becerisinin geliştirilmesi, toplum ruh sağlığını koruyucu önlemlerden biri olarak ele alınmalıdır.

Çalışmanın bir derleme makale olarak hazırlanması sınırlılıklarından biridir ancak, gelecek araştırmacılar için bir kaynak oluşturması açısından kıymetlidir. Yeni uzmanların çalışmada yer alan literatür bilgisinden yararlanarak araştırma desenleri geliştirebileceği düşünülmektedir. Ayrıca, farklı örneklem grupları aracılığı ile duygusal zekanın toplumsal ruh sağlığı açısından önemine ilişkin çalışmalara ihtiyaç duyulduğu düşünülmekte ve yapılacak yeni çalışmaların bu doğrultuda olması önerilmektedir.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar çıkar çatışması beyan etmemişlerdir.

**Finansal Destek:** Yazarlar finansal destek beyan etmemişlerdir.

## KAYNAKLAR

1. Salovey P, Detweiler-Bedell BT, Detweiler-Bedell JB, Mayer JD. Emotional intelligence. In: Lewis M, Haviland-Jones JM, Barrett LF, editors. Handbook of emotions. 3rd ed. New York: The Guilford Press. 2008.
2. Matthews G, Zeidner M, Roberts RD. Emotional intelligence: science and myth. Cambridge: The MIT Press 2002.
3. Goleman D. Emotional intelligence: why it can matter more than IQ. London: Bloomsbury Publishing 1995.



4. Grewal D, Salovey P. Feeling smart: the science of emotional intelligence: a new idea in psychology. has matured and shows promise of explaining how attending to emotions can help us in everyday life. *American Scientist* 2005; 93(4):330.
5. Çetinkaya Ö, Alparlan A GA M. Duygusal zekânin iletişim becerileri üzerine etkisi: üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2011; 16(1), 363-377.
6. Doğan S, Şahin F. Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Öneme Kavramsal Bir Bakış. *Journal of the Cukurova University Institute of Social Sciences* 2007; 16(1).
7. Salovey P, Mayer JD. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality* 1990;9(3):185-211.
8. Wong CS, Law, KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly* 2002. 13(3), 243-274.
9. Goleman, D. The brain and emotional intelligence: New insights. *Regional Business* 2011, 94.
10. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema* 2006; 18:13-25.
11. Goleman D. Working with emotional intelligence. New York: Bantam Dell. 2006.
12. Goleman D. Leadership that gets results (Harvard business review classics). Harvard Business Press 2017.
13. Çelik H. What determines Turkish customers' acceptance of internet banking? *International Journal of Bank Marketing* 2008.
14. Karadağ E, Tosuntaş Ş B, Erzen E, Duru P, Bostan N, Şahin B M, ... ve Babadağ B. Determinants of phubbing, which is the sum of many virtual addictions: A structural equation model. *Journal of behavioral addictions* 2015; 4(2), 60-74.
15. Zeidner M, Olnick-Shemesh D. Emotional intelligence and subjective well-being revisited. *Personality and individual differences* 2010; 48(4), 431-435.
16. Buzan B. Security architecture in Asia: the interplay of regional and global levels. *The Pacific Review* 2003; 16(2), 143-173.
17. Shapiro J. How do physicians teach empathy in the primary care setting? *Academic medicine*. 2002; 77(4), 323-328.
18. Tarhan N. *Toplum Psikolojisi*, İstanbul: Timaş Yayınları. 2010.
19. Petrides K V. Psychometric properties of the trait emotional intelligence questionnaire (TEIQue). In *Assessing emotional intelligence*. Springer, Boston, MA. 2009.
20. Carr M. US power and the internet in international relations: The irony of the information age. Springer 2016.
21. Özdemir-Yaylacı G. *Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Yeteneği*. İstanbul: Hayat Yayıncılık. 2008.
22. Casale S, Tella L, Fiorovanti G. Preference for online social interactions among young people: Direct and indirect effects of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences* 2013; 54(4), 524-529.
23. Maddi S R, Erwin L M, Carmody C L, Villarreal B J, White M, Gundersen K K. Relationship of hardiness, grit, and emotional intelligence to internet addiction, excessive consumer spending, and gambling. *The Journal of Positive Psychology* 2013; 8(2), 128-134.
24. Altıntaş A. Lise öğrencilerinde problemli internet kullanımının duygusal zeka ve yaşam doyumu açısından incelenmesi (Yüksek lisans tezi). İstanbul, Maltepe Üniversitesi, 2020.
25. Elmas H G, Cesur G, Oral E T. Alexithymia and pathological gambling: Mediating role of difficulties in emotion regulation. *Turkish Journal of Psychiatry* 2017; 28(1), 17-24.
26. Far N S, Samarein Z A, Yekleh M, Tahmasebi S. Relationship between the components of emotional intelligence and internet addiction of students in Kharazmi University. *Int J Psychol Behav Res* 2014;3(1) 60-66.
27. Hsieh Y P, Wei H S, Hwa H L, Shen A C T, Feng J Y, Huang C Y. The effects of peer victimization on children's internet addiction and psychological distress: The moderating roles of emotional and social intelligence. *Journal of Child and Family Studies* 2018; 1-12.
28. Caplan S, Williams D, Yee N. Problematic internet use and psychosocial well-being among MMO players. *Computers in Human Behavior* 2009; 25(6), 1312-1319.
29. Çuhadar C. Examining university students' cognitive absorption levels regarding to web and its relationship with the locus of control. *Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE* 2013, 3(3), 42-55.
30. Beranuy M, Oberst U, Carbonell X, Chamarro A. Problematic internet an mobile phone use and clinical symptoms in college students: The role of emotional intelligence. *Computers in Human Behavior* 2009, 25(5), 1182-1187.
31. Mia S, Kang H S, Chae, S M. Emotional competence and online game use in adolescents. *CIN* 2012; 30(12), 640-646.
32. Sezen M, Murat M. Ergenlerde akran zorbalığı, internet bağımlılığı ve duygusal zeka düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi* 2018; 9(16), 182-160.
33. Asmundson GJG, Taylor S. Coronaphobia: Fear and the 2019-n CoV outbreak. *J Anxiety Disord* 2020; 70.
34. Garfin D R, Silver R C, Holman E A. The novel coronavirus (COVID-2019) outbreak: Amplification of public health consequences by media exposure. *Health Psychol* 2020; 39 (5): 355-357.

35. McCarthy U S. Coronavirus Concerns Surge, Government Trust Slides. 2020. Available from: URL: <https://news.gallup.com/poll/295505/coronavirus-worries-surge.aspx>.

36. Suryawanshi R, More V A Study of Effect of Corona Virus Covid-19 and Lock Down on Human Psychology of Pune City Region. *Studies in Indian Place Names* 2020; 40 (70): 984-994.