

ISSN:2528-9705

# Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi

## Journal of Organizational Behavior Research

<http://odad.org>

Kapak Fotoğrafi / Cover Photo by Andian Lutfi



Cilt / Vol. : 2

Sayı / Issue : 1

Yıl / Year : 2017



**ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ARAŞTIRMALARI DERGİSİ**  
**THE JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR RESEARCH**

**Cilt / Volume: 2    Sayı / Issue: 1    Yıl / Year: 2017**

**Kurucu ve İmtiyaz Sahibi / Founder & Owner**

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

**Editörler / Editors**

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

Yrd. Doç. Dr. Sema POLATCI

**Yayın Koordinatörü / Publishing Coordinator**

Mustafa CANBEK

**ISSN: 2528-9705**

**Yazışma Adresi / Mail Address**

Doç. Dr. Kubilay ÖZYER

Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi

Gaziosmanpaşa Üniversitesi Taşlıçiftlik Yerleşkesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü

60150 TOKAT

Tel: +90 356 252 16 16 – 2363 / 2388

Fax: +90 356 252 16 73

E-Posta/E-Mail: [info@odad.org](mailto:info@odad.org)

Kapak fotoğrafı için Sayın Andian LUTFI'ye teşekkürler...

Special Thanks to Mr. Andian LUTFI for cover photo...

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ  
ARAŞTIRMALARI DERGİSİ  
(ODAD)

JOURNAL OF ORGANIZATIONAL  
BEHAVIOR RESEARCHES  
(JOOBR)

Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi yılda iki kez yayınlanan hakemli, bilimsel ve uluslararası bir dergidir. Örgütsel davranış, insan kaynakları ve çalışma hayatına ilişkin makalelere yer verilen dergimizin temel amacı, bu alanlarda akademik gelişim ve paylaşım katkı sağlamaktır. Dergimizde “Türkçe” ve “İngilizce” olmak üzere iki dilde makale yayınlanmaktadır. Dergiye yayınlanmak üzere gönderilen yazılar, belirtilen yazım kurallarına uygun olarak hazırlanmalıdır. Dergiye yayınlanmak üzere gönderilen yazılar, daha önce yayınlanmamış ve yayınlanmak üzere gönderilmemiş olmalıdır. Dergide yayınlanan yazılarda belirtilen görüşler, yazarlara ait olup Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi’nin görüşlerini yansıtmaz. Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi’nde yayınlanmış yazıların tüm yayın hakları saklı olup, dergimizin adı belirtilmeden hiçbir alıntı yapılamaz.

The Journal of Organizational Behavior Researches (JOOBR) is an academic, peer-reviewed, scientific and international journal which is being published bianually. JOOBR, with it’s articles essentially aims to contribute to academic development and sharing in the fields of organizational behavior, human resources and business envorinment. In JOOBR, Articles are being published both in Turkish and English Languages. Articles which will be sent to JOOBR for publishing, should be preapared according to guideline of JOOBR. Articles which will be sent to JOOBR for publishing, must be not published before or not sent to other journals. The views presented in the JOOBR represent opinions of the respective authors. The views presented do not necessarily reflect the opinion of the JOOBR. Copyrights for all articles published in JOOBR reserved. For quotation, JOOBR must be cited



*Bilim Kurulu*

*Members of the Science Board*

**Prof. Dr. A. Asuman AKDOĞAN**

*Erciyes Üniversitesi*

**Prof. Dr. H. Nejat BASIM**

*Başkent Üniversitesi*

**Prof. Dr. Adnan ÇELİK**

*Selçuk Üniversitesi*

**Prof. Dr. Nurullah GENÇ**

*T.C. Merkez Bankası*

**Prof. Dr. Farzand Ali JAN**

*Comsats University*

**Prof. Dr. Aşkın KEŞER**

*Uludağ Üniversitesi*

**Prof. Dr. Şevki ÖZGENER**

*Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi*

**Prof. Dr. Mahmut PAKSOY**

*Kültür Üniversitesi*

**Prof. Dr. İnci ERDEM ARTAN**

*Marmara Üniversitesi*

**Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR**

*Hitit Üniversitesi*

**Prof. Dr. Azize ERGENELİ**

*Hacettepe Üniversitesi*

**Prof. Dr. Semra GÜNEY**

*Hacettepe Üniversitesi*

**Prof. Dr. Himmet KARADAL**

*Akşaray Üniversitesi*

**Prof. Dr. Çiğdem KIREL**

*Anadolu Üniversitesi*

**Prof. Dr. Enver ÖZKALP**

*Anadolu Üniversitesi*

**Prof. Dr. Suna TEVRUZ**

*Marmara Üniversitesi*

*Bu Sayıda Katkıda Bulunan Hakemler*

*Reviewers List of This Issue*

**Doç. Dr. Öznur AŞAN**

*Hacettepe Üniversitesi*

**Doç. Dr. Sema POLATCI**

*Gaziosmanpaşa Üniversitesi*

**Yrd. Doç. Dr. Aysun ÇETİN**

*Ondokuzmayıs Üniversitesi*

**Yrd. Doç. Dr. Engin KANBUR**

*Kastamonu Üniversitesi*

**Doç. Dr. Kubilay ÖZYER**

*Gaziosmanpaşa Üniversitesi*

**Yrd. Doç. Dr. Mihriban CİNDİLOĞLU**

*Hitit Üniversitesi*

**Yrd. Doç. Dr. Esra ERENLER TEKMEK**

*Çankırı Karatekin Üniversitesi*

**Yrd. Doç. Dr. Bora YILDIZ**

*İstanbul Üniversitesi*



## İçindekiler

### Table of Contents

Sayfa No.

Page  
Num.

**1. Organization Culture And Its Impact On Performance: A Comparative Study Of Public And Private Sector Universities**

Örgütsel Kültür Ve Performansa Etkisi: Kamu Ve Özel Sektör Üniversiteleri Arasında Karşılatırmalı Bir Çalışma

Abid AHMAD, Nasir KARIM, Farzand Ali JAN.....

1 – 15

**2. Örgütsel Özdeşleşmenin Örgütsel Sinizm Ve Örgütsel Muhalefet İle İlişkisi: Görgül Bir Araştırma**

Relationship Between Organizational Identification, Organizational Cynicism And Organizational Dissent: An Empirical Research

Emine Gülsün BELDEK .....

16 – 47

**3. Özel Engelli Bakım Merkezleri Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Ölçülmesi: Tokat İli Örneği**

Measurement Of Burnout Levels Of Private Disability Care Centres Employees : The Case Of Tokat Province

Fatih ELİBOL.....

48 – 69

**4. Duygusal Zeka Ve Alt Boyutlarının İlişki Yönetimi Üzerine Etkisi: Ampirik Bir Uygulama**

Emotional Intelligence And Subdimensions Of It Impact On Relation Management: An Empirical Research

İsmail ALİCİ, Hüseyin YILMAZ.....

70 – 89



# DUYGUSAL ZEKA VE ALT BOYUTLARININ İLİŞKİ YÖNETİMİ ÜZERİNE ETKİSİ: AMPİRİK BİR UYGULAMA

Öğr. Gör. İsmail ALİCİ  
Giresun Üniversitesi

Dok. Öğr. Hüseyin YILMAZ  
Gaziosmanpaşa Üniversitesi SBE

## ÖZET

**B**u çalışmada duygusal zeka ve alt boyutlarının ilişki yönetimi üzerine etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma Kızılay Kan Bağış Merkezi çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Duygusal zeka ve ilişki yönetimi arasındaki ilişki korelasyon ve regresyon analizleriyle saptanmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre çalışanların duygusal zeka düzeyleri ilişki yönetimlerini etkilemektedir. Ayrıca duygusal zekanın; kendi duygularının değerlendirme, başkalarının duygularının değerlendirme, duyguları yönetme ve duygularını kullanma alt boyutlarının ilişki yönetimini etkilediği belirlenmiştir. Buna göre duygusal zeka düzeyi yüksek bireylerin ilişkilerini daha iyi yönetebildiği düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** İlişki Yönetimi, Duygusal Zeka, Duygularının Değerlendirme, Başkalarının Duygularının Değerlendirme, Duyguları Yönetme, Duyguları Kullanma.

## EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SUBDIMENSIONS OF IT IMPACT ON RELATION MANAGEMENT: AN EMPIRICAL RESEARCH

### ABSTRACT

**I**n this study, it was proposed that to determination of effect of emotional intelligence and it's sub dimensions on relationship management. This research conducted on employees Red Crescent Blood Donation Center. The study was carried out on the employees working in the Red Crescent Blood Donation Center. The relationship between variables was determined by correlation and regression analysis. According to the research finding affects level of emotional intelligence of employees their relationship management. Besides emotional intelligence; self emotional appraisal, other emotional appraisal, regulation of emotion and use of emotion subscales, it was determined that affect the relationship management. Accordingly, the level of emotional is considered the highest individual can better manage their relationships.

**Keywords:** Emotinal Intelligence, Relation Management, Self Emotion Appraisal, Other Emotional Appraisal, Regulation of Emotion, Use of Emotion.

## 1. Kuramsal Çerçeve

### 1.1. Duygusal Zeka

Rekabet avantajı sağlayabilecek faktörler üzerinde yapılan çalışmalar gün geçtikçe artmaktadır. Gerek küreselleşme gerekse de çevresel koşullar buna zorlamaktadır. İş gören, işletme yapısına doğrudan etki eden faktörlerden biridir. Çalışma hayatının her alanında kendini hissettiren zekâsı ile işletmenin sürekliliğine ve düzenine katkı sağlayabilir. İlk zamanlar zeka konusu üzerinde çalışan uzmanlar, daha sonra bu yoğunluğu zekaya etki eden faktörler ve zeka çeşitleri üzerinde arttırmışlardır. 20.yy. sonları ve 21. yy'ın başlarında ortaya atılan EQ (Emotional Intelligence), geliştirilebilir olması dolayısıyla aslında IQ' dan (Intelligence Quotient) daha cazibeli hale gelmiştir.



Wechsler'e göre zeka, dünyayı anlayabilme, düşünebilme ve zorluklarla karşılaştığında kaynaklarını etkin bir şekilde kullanabilme becerisidir ( Çakar ve Arbak, 2004: 26). 21. yüzyılın işletmecilik anlayışına bakıldığında da, başarının artırılması, etkin ve verimli çalışmanın sağlanması ve bunların sonucunda müşteri memnuniyetinin elde edilebilmesi için, sadece yüksek zeka katsayısına sahip, teknik ve mantıksal becerileri gelişmiş çalışanların varlığı yeterli olmamaktadır. Aynı zamanda, duygularını bilen, onları kontrol edebilen, başkalarının duygularını anlayabilen yani duygusal ve sosyal kapasitesi yüksek çalışanların varlığına da ihtiyaç duyulmaktadır (Doğan ve Demiral, 2007:210).

Duygu kavramının Latince karşılığı hareket etmek anlamını taşımaktadır. Bireyin tepkisi veya yanıt biçimi olarak ortaya çıkan duygular, olumlu (heyecan, mutluluk, neşe, iyimserlik vb.) ya da olumsuz (keder, üzüntü, korku, kızgınlık, öfke şiddet, kıskançlık vb.) olarak tanımlanır (Mete ve Akpınar, 2013: 75). Uzun yıllar boyunca,

kişilerin özel yaşamlarında önemli bir yere sahip olan duygular, geleneksel bir yaklaşımla iş yaşamında dikkate alınmamış, pek çok durumda zarar verici sayılmıştır. Oysa günümüzde kişinin duygusal farkındalığı, duygularını yönetebilme ve sağlıklı ilişkiler kurma becerisi başka bir ifadeyle, gelişmiş bir duygusal zekâyâ sahip olması işyerinde başarının anahtarı sayılmaktadır (Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 364).

Yıllar boyunca bireyin hayatta başarılı olmasının zeka katsayısıyla doğru orantılı olduğuna inanıldığından dolayı zeka testleri geliştirilip uygulanarak akıl zekası (IQ) ölçümleri gerçekleştirilmiştir (Mete ve Akpınar, 2013. 75). Son yıllarda yapılan araştırmalar, zeka katsayısının (Intelligence Quotient) hayattaki başarıya katkısının %10 dan fazla olmadığını göstermektedir ( Erdoğdu ve Kenarlı, 2008: 298). Özellikle son yıllarda yapılan birçok araştırma, duyguların çalışma yaşamındaki rolüne odaklanmıştır (Taşlıyan, Hırlak ve Çiftçi, 2014: 64). Günümüzde, topluma uyum sağlamış başarılı bir kişi olabilmenin koşulu kişinin hem entelektüel (zihinsel) zekaya (IQ) hem de duygusal zekaya DZ'ye sahip olmasına bağlıdır (Özaslan, Acar ve Acar, 2009: 99).

Duygusal zekâ kavramı, gerek psikolojide gerekse sosyal bilimlerin diğer alanlarında son zamanlarda üzerinde en çok çalışılan, en çok araştırma yapılan kavramlardan biri olmuştur (Doğan ve Şahin, 2007: 232).

Duygusal zekanın yapısını kavramsallaştırmaya yönelik birçok alternatif teorik bakış açısı geliştirilmiştir. Gardner 1983 yılında öne sürdüğü çoklu zeka kuramında duygusal zeka kavramını kullanmamış olmasına rağmen kuramında yer alan Kişiyeye dönük (Benlik Bilgisi) (Intrapersonel) ve Kişilerarası (Interpersonel) zeka tanımları daha





sonra geliştirilen duygusal zeka modellerine bir nevi temel oluşturmuştur. Kişiyeye dönük zekanın ana noktasını bireyin kendi duygularını anlama yeteneği oluşturmakta, Kişilerarası zekanın ana noktasını ise diğere insanların duygu ve niyetlerini anlama yeteneği oluşturmaktadır (Schutte vd.; 1998:168).

İlk kez duygusal zeka kavramını ortaya koyan Peter Salovey ve John Mayer, 1990'da duygusal zekayı şöyle açıklamışlardır: Duygusal zeka, bir kişinin kendisinin ve başkalarının duygularının farkında olabilmesi, onları ayırt edebilmesi ve kişinin düşüncesi ve eyleminde bu bilgiyi kullanabilmesidir. Meyer ve Salovey (1997) daha sonra yaptıkları araştırmalarda duygusal zekâyı tekrar tanımlamışlardır. Duyguları doğru biçimde algılama, değerlendirme ve ifade edebilme yeteneği; duyguları ve duygusal bilgilendirme anlama yeteneği ile duygusal ve entelektüel gelişimi sağlamak için duyguları denetleme ve ifade etme yeteneği” şeklinde ifade etmişlerdir. Goleman (2012) duygusal zekâyı, “kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendisini başkalarının yerine koyabilme” olarak tanımlamaktadır. Bireyin kendisinin ve başkalarının duygularının farkında olarak sorunların çözümünde davranışlarını kontrol edebilme, bunları ayırt ederek başarıya ulaşma ve insanlarla iyi ilişkiler kurarak bu süreçten elde ettiği bilgiyi düşünce ve eyleminde etkin bir şekilde kullanabilmesi olarak ifade edilmektedir (Demir, 2010; Akt.: Çınar vd., 2014: 192).

Duygusal zeka, bireylerin öncelikle kendi duygularını anlamalarını ve yönetebilmelerini sağlayan, bunun yanında başkalarının duygularını anlayabilme, empati kurabilme, motivasyon



artırma ve özgüven duygusunu geliştirme olanağı tanıyan bir kavramdır. Bundan dolayı da, bugün ivme kazanan bir hızla, duygusal Yüksek duygusal zekaya sahip çalışanların var olduğu kurumlarda, ilişkilerin ve iletişimin daha etkin hale getirilebildiği, takım ruhunun oluşturularak performansın artırılabilirdiği, daha mutlu ve huzurlu bir çalışma ortamının yaratılabildiği ve bunların sonucunda da kazanç elde edilebildiği görülmektedir. Zekanın geliştirilmesi konusuna verilen önem artmaktadır (Doğan ve Demiral, 2007: 10).

Lee (2003), duygusal zekaya ilişkin en önemli üç model Salovey ve Mayer, Bar-On ve Goleman'ın geliştirdiği modeller olduğunu belirtmiştir. (Özdemir ve Özdemir, 2007: 394).

Mayer, Salovey ve Caruso'nun (2000) duygusal zeka modeli hem duygusal hem de emosyonel sistemleri içerir. 4 dalı vardır: 1- *Duygusal algılama, tanımlama*, Duygusal zeka duyguların algılanıp ifade edilmesiyle başlar. Burada söz konusu olan yüz ifadelerindeki, ses tonundaki, sanat objelerindeki duyguları hissedebilmek algılayıp ifade edebilmektir. 2- *Düşüncenin duygusal olarak kolaylaştırılması* Duygular, zihinsel yaşamın bilişsel, bilinçli, emosyonel-eksperiyanal fizyolojik cephelerinin karmaşık organizasyonlarıdır. Eğer biri “şu an da üzgünüm” şeklinde düşünürse biliş değişir “ben iyi değilim” şeklinde düşünmeye başlayabilir. İkinci aşama yani düşüncenin duygusal olarak kolaylaştırılması sürecinde duyguların bilişsel sisteme nasıl girdiği bilişin düşüncüyü asiste etmek için nasıl değiştiği üzerine odaklanılır. Duygular bilişsel sistemi değiştirir. Kişi mutluysen bilişsel sistem pozitif, kişi mutsuzken negatif olur. 3- *Duygusal anlayış ve muhakeme*. Duygular tanınıp etiketlendiğinde duygusal anlayış olmuş demektir. 4- *Duyguların yönetimi*, duygusal açıdan kendini ve diğer insanların duygularını yönetme. Bu, bireyin diğer insanlarla



ilişkisindeki duygusal ilerlemeyi anlayabilmesini sağlar (İşmen, 2001: 114).

Bar-On'a göre kişinin başlıca beceri alanları şunlardır; kişisel beceriler, kişiler arası beceriler, uyum becerisi, stres yönetimi becerisi, genel ruh hali (Sudak ve Zehir, 2013: 147).

**Tablo 1: Bar-On Modelindeki Duygusal Zeka Boyutları ve Onları Oluşturan Yetenekler**

Boyutlar	Alt Boyutlar
Kişisel Farklılıklar	Bağımsızlık, Kendini Gerçekleme, Kararlılık, Kendine Saygı, Duygusal Benlik Bilinci
Kişiler Arası İlişkiler	Sosyal Sorumluluk, Kişiler Arası İlişkiler, Empati
Şartlara ve Çevreye Uyum	Esneklik, Gerçeklik, Problem Çözme
Stres Yönetimi	Strese Dayanıklılık, Dürtü Kontrolü
Genel Ruh Hali	Mutluluk, İyimserlik



**Kaynak:** Gürbüz ve Yüksel, 2008;177.

Wong and Law (2002) yapmış oldukları çalışma da Mayer ve Salovey (1997) tarafından geliştirilen dört boyutlu duygusal zeka modelini temel alarak, yeni bir duygusal zeka ölçeği geliştirmişlerdir. Kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguları kullanma ve duyguları yönetme olarak dört boyuttan oluşan bir ölçektir (Wong ve Law, 2002: 246).

## 1.2. İlişki Yönetimi

Geçmişte insanoğlu bugüne kıyasla daha küçük gruplar halinde yaşamakta ve kendi dar yaşam alanında kendi ürettiği ile yetinmekteydi. Ancak bazı çevresel nedenlerle günümüz dünyasında,

bir takım gelişmelerin bu durumu değiştirdiği gözlenmektedir. Bu çerçevede teknolojik gelişmelerin ve bununla bağlantılı olarak küreselleşmenin yeniden şekillendirdiği dünyada geçmişteki durumun aksine, insanlar, örgütler, şehirler ve hatta ülkeler “kendine yeten” olma durumunu kaybettiler. İşte bu yetersizlik eskiden beri var olan insanlar arasındaki ilişki kurma isteğini daha da zorunlu hale getirdi. Çevresel şartlar; kişiler, örgütler ve devletlerarasında, tarafların çıkarlarını korumak ve sürdürmek adına bir takım ilişkilerin kurulması ve bu ilişkilerin yönetilmesini yani ‘ilişki yönetimi’ konusunu gündeme getirmektedir.

İlişki ve ilişki yönetimi konusu; kişiler, örgütler, devletler gibi çok çeşitli taraflar açısından incelenmektedir. Bu çalışmada ise ilişki yönetimi, kişiler arası ilişkiler bağlamında incelenmektedir.

İlişki yönetimi kavramından önce “ilişki” kavramının incelenmesi yerinde olacaktır. İlişki; Türk Dil Kurumu tarafından “iki şey arasında karşılıklı ilgi, bağ, münasebet, temas” olarak tanımlanmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr>).

Konu insan ilişkileri olunca TDK tarafından yapılan tanım yetersiz kalmakta ve daha spesifik bir tanım yapılması gerekmektedir. Bu çerçevede kişiler arası ilişki, “iki ya da daha fazla insan arasında gelişen, farklı ihtiyaçlardan kaynağını alan, tanışıklıktan samimiyete kadar farklı yoğunlukta yaşanan, karşılıklı duygusal etkileşim ve davranımlar” şeklinde tanımlanmaktadır (İmamoğlu ve Aydın, 2009: 40).

İhtiyaç olarak ortaya çıkan ilişki kurma isteği ile karşılanan ihtiyaç sonucu elde edilen tatmin kişinin mutlu olmasını sağlamaktadır (Doğan, 2012: 49-50).



İnsan sosyal bir varlıktır ve iş ilişkisi, evlilik ilişkisi, akraba ilişkisi, arkadaş ilişkisi gibi çeşitli ilişkiler içerisinde hayatlarını devam ettirir. İlişkide olma insanoğlu için bir ihtiyaçtır. Bu bağlamda ilişki yönetimi kavramı, ilişki kurmayı temel insan ihtiyaçları arasında gösteren Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisi, Alderfer ihtiyaç teorisi ve McClelland ihtiyaç teorisi gibi teorilerle açıklanabilir (Yozcu, 2010: 9).

Maslow, 1954'te yayınladığı kitabında insan ihtiyaçlarını önem derecesine göre sınıflandırmış ve karşılanan bir ihtiyaçtan sonra eksikliği duyulan bir üst ihtiyacın karşılanmaya çalışılacağını ifade etmiştir (Berl, Williamson ve Powell, 1984;33). Bu teoride yer alan ihtiyaçlardan sevgi ve ait olma ihtiyacı ile saygı görme ve tanınma ihtiyaçlarından oluşan sosyal ihtiyaçlar (Ertürk ve Kıyak, 2011: 138-139) insanlar arası ilişkilere yönelik bir ihtiyaçtır.



ERG teorisinde, (Existence, Relatedness, Growth) Clayton. P. Alderfer tarafından ikinci ihtiyaç olarak söz edilen ilişki kurma ihtiyacı, insanların kabul edilme ve ait olma gibi duygularla kişiler arası ilişkileri sürdürme ihtiyacıdır (Arnolds ve Boshoff, 2002: 698).

David Clarence McClelland ihtiyaç teorisinde söz edilen ilişki kurma ihtiyacı (Nayeri ve Jafarpour, 2014;87) ise bir grubun üyesi olma ve sosyalleşmeye işaret eder. İlişki kurma ihtiyacı kuvvetli olan insanlar iyi ilişkiler kurabilirler (Güney, 2011: 355).

İlişki kavramı tanımlandıktan ve ilişki kurmanın temel insan ihtiyacı olduğuna vurgu yapan teoriler hakkında bilgi verdikten sonra bir ilişkiyi farklı kılan özelliklerden bahsetmek uygun olacaktır. Bir ilişkide bulunan özellikler a) karşılıklılık, tarafların ilişkinin varlığından haberdar olması ve ilişkiye katılması, b) etkileşim, taraflar arasında herhangi bir yolla etkileşimin olması, c) tekrarlanma, ilişkinin

belli bir çerçevede yinelenmesi d) sürekli fayda sağlaması, taraflara bir getirisinin olması, e) davranış değişikliğine neden olması, f) benzersizlik, farklı bireylerle farklı ilişkilerin kurulması. g) güven, tarafların güvene dayalı etkileşim içinde olmasıdır (Peppers ve Rogers, 2013: 69).

İlişkinin niteliğine göre besleyici ve zehirleyici ilişki olmak üzere iki tür ilişkiden bahsedilebilir. Bunlardan birincisi, evlilik ilişkisi gibi ilişkilerde görülen besleyici ilişkidir (Ekinci vd. 2012;34). Bu ilişkide her iki taraf birbirinin gelişimine katkıda bulunur (Weinhold ve Weinhold, 1999: 223). İkincisi daha çok rakipler arasında görülen ve ilişki sürecinde karşı tarafın kendini incinmiş hissettiği, oyuna ve hileye dayalı zehirleyici ilişkidir (Ekinci vd. 2012: 34). Bu tür bir ilişkide, taraflar ilişkinin düzeltilmesini sağlamak için herhangi bir çaba göstermezler. Taraflar bir takım aşırı isteklerde bulunur, düşmanlık ve fiziksel şiddet görülür (Weinhold ve Weinhold, 1999;223).

Besleyici ve zehirleyici ilişki tarzları çeşitli değişkenlerle ilişkili olduğu ifade edilmektedir. Örneğin kızların erkeklere göre daha çok besleyici ilişki içerisinde olduğu yapılan bir araştırmadan elde edilen bulgular arasındadır. Buna göre erkeklerin ilişki kurma ve sürdürme konusunda yetersiz oldukları, ancak kızların şefkatli, paylaşımcı olma gibi bazı özellikleri nedeniyle besleyici ilişkiye daha yatkın oldukları ifade edilmektedir (Tümekaya, Çelik ve Aybek, 2010: 171).

İlişki boyutları olarak adlandırılan besleyici ve zehirleyici ilişkiye yönelik bir diğer çalışma Doğan ve Sapmaz (2012)'nin çalışmasıdır. Çalışmada kişiler arası ilişki tarzları ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkilerin incelenmesi konu edilmiştir. Araştırma sonuçları besleyici ilişki tarzının öznel iyi oluşla aynı yönde, zehirleyici ilişki





tarzının ise zıt yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir (Doğan ve Sapmaz, 2012: 592).

1980'li yıllardan beri üzerinde çalışılan ilişki yönetimi yaklaşımı, bilim dünyasında oldukça ilgi görmüş ve çeşitli konularla ilişkilendirilerek çalışılmıştır (Akar, 2010: 213).

İyi ilişkiler kurma ve geliştirmeye ilişkin beceri sahibi olmak tüm meslek dalı için avantajdır. Fakat bazı meslekler için gereklidir (Stein ve Book, 2003: 168). Bu çerçevede denilebilir ki, ilişki kurmak ve bu ilişkileri sürdürmek başarılı bir sosyal hayatın gereğidir.

Kişilerarası ilişkilerin gelişmesini sağlayan bazı öncüller vardır. Bunlar; ilişkide uyum, tarafların ilişkiye zaman ayırması, tarafların ilişkiye katkıda bulunmaya istekli olması, tarafların ilişkiyi destekleyecek şekilde güvenilir olmasıdır (Ledingham ve Stephen, 1998: 58).

Bir ilişkide ilişkiden alınanlara ödül, verilenlere bedel denilmektedir. Ödül ve bedel arasındaki farka ise çıktı denir. İnsanlar ilişkiden en yüksek çıktıyı almak için ilişkileri; ödülleri en üst düzeye çıkaracak ve bedelleri de en aza indirecek şekilde düzenlemeye çalışırlar (Taylor, Peplau ve Sears, 2007: 272). Buna göre ilişkiden daha çok kazanç sağlamak ve daha az bedel ödemek için etkili bir ilişki yönetimi uygulanması gerektiği söylenebilir.

Sosyal beceriler arasında sayılan ilişki yönetiminin (Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 365) etkin bir şekilde gerçekleştirildiğinde, karşılıklı anlayış ve fayda getireceği belirtilmektedir (Ledingham, 2003: 188).

İlişki yönetimi, ilişki içerisinde bulunan taraflardan birinin bir diğerini kendine bağlamak için bir kullandığı bir araç olarak görülmektedir ve bu kavramın günümüzde daha önemli hale geldiği



belirtilmektedir (Doğan ve Kılıç, 2008: 4). Öyle ki, insanlarla başarılı ilişkiler kurmayı öğrenmekle genel olarak bütün ilişkilerde işin yüzde 85'ini, kişisel mutluluk yolunda da yüzde 99'unu halletmiş olursunuz denilmektedir (Giblin, 2004: 5).

Başarılı insan ilişkileri geliştirmenin temelinde insan doğası hakkında tam olarak bilgi sahibi olmak yatmaktadır. Çünkü insan neyle muhatap olduğunu bilirse onunla ilişkilerinde başarılı sonuçlar elde edebilir (Giblin, 2004: xi). Kurulan ilişkiden iyi bir sonuç alabilmek için kişinin bir takım sosyal becerilere sahip olması gerekir (Şahin, 2001: 18). Sözü edilen sosyal beceri ise öğrenilerek kazanılır (Yüksel, 1997: 39). Sosyal becerisi eksik olması durumunda ise kişi ilişki kurmada, sürdürmede ve ilişkilerinde karşılaştıkları sorunların çözümünde yetersiz kalmaktadırlar (Şahin, 2001: 18).

Nitelikli ilişkilere sahip olmak insanın yaşamını anlamlı hale getirir. Nitelikli ilişkilere sahip olmanın yolu da kaliteli iletişimden geçer (Demirkaya, 2013: 30).

Kişiler arası ilişkilerde etkili iletişim sağlanabilmesi için tarafların empati sahibi olması gerektiği ifade edilmektedir (Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 374). Empati; başkalarının acısına karşı kişinin gösterdiği duygusal tepki olarak tanımlanmaktadır (Hogg ve Vaughan, 2011: 588). İnsan ilişkilerinde çok güçlü bir araç olarak görülen empati, olaylara bir başkasının bakış açısından bakabilmeyi ifade etmektedir. Böylece herhangi bir durum hakkında muhatabın düşünce ve duygularını anlayabilme ve kendi düşündüğünden farklı olsa bile uyumlu bir davranış sergileme empatinin özünü oluşturur (Stein ve Book, 2003: 138).



İnsan ilişkilerinde başarılı bir şekilde sürdürmek için bir diğer koşul başkalarını olduğu gibi kabul etmektir. Kişi karşısındaki insana karşı anlayışlı davranır ve hoşgörülü bir ortam sağlarsa ilişkide güven ortaya çıkar (Öztürk ve Seyhan, 2005:134).

Doğumundan ölümüne kadar geçen süre içerisinde insanoğlu dış dünya ile daima iletişim içerisinde. Bu çerçevede insanları bir arada tutan, sosyal yaşamı, çalışma yaşamını ve örgütleri değerli ve anlamlı kılan unsur insan ilişkileridir. Bu nedenle bir arada yaşamının ve birlikte iş başarmanın yolu insan ilişkilerinde başarılı olmaktan geçmektedir (Demirkaya, 2013: 314).

Yukarıda da ifade edildiği gibi, bireyler çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak için bir takım ilişkiler kurmak ve bu ilişkileri çıkarları doğrultusunda yönetmek istemektedirler. Bunun için gerekli bilgi ve beceriler ise ilişki yönetimi konusunu oluşturmaktadır.



## **2. Araştırma Metodolojisi**

### **2.1. Araştırma Evreni**

Araştırmanın evreni İç Anadolu Bölge Kan Merkezine bağlı olarak faaliyette bulunan Kayseri, Yozgat, Niğde, Sivas ve Nevşehir il merkezinde bulunan Kızılay Kan Bağış Merkezlerinde çalışan personellerden oluşmaktadır. Araştırmada ulaşılabilecek il ve ilçelerde çalışanlara tam sayı hedeflenerek tüm Kan Bağış Merkezi çalışanlarına anket dağıtılmıştır.

Toplamda 127 çalışanın tümüne dağıtılan anketten 111 geri dönüş sağlanmış ve bunlar arasından 102 anket analize dâhil edilmeye uygun bulunmuştur.

## 2.2. Verilerin Toplanması

Araştırma toplamda 48 ifadeden oluşan bir soru formu aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, yaş ve çalışma yılının sorulduğu demografik faktörlerin yanında (5 ifade) , ilişki yönetimi için Yozcu (2010) tarafından derlenerek hazırlanmış olan (27 ifade) ölçek, Duygusal zeka için ise Wong ve Law (2002) tarafından hazırlanan (16 ifade) ölçek kullanılmıştır.

Zaman ve ulaşım nedenlerinden dolayı 17 bölgeden oluşan kan toplama merkezlerinden sadece İç Anadolu Bölge Kan Merkezinde yaptığımız bu çalışmanın sonuçları, tamamını kapsamadığı için genelleme yapılmasında bir kısıt oluşturabilir.

## 2.3. Araştırma Hipotezleri ve Araştırma Modeli

Bağımsız değişken olarak duygusal zeka ve alt boyutları alınmıştır. Bağımlı değişken olarak ilişki yönetimi ele alınmıştır. Yapılan literatür çalışmasında ilişki yönetimi ve duygusal zeka kavramlarını birlikte ele alan bir çalışmaya rastanmamıştır. Bununla birlikte bir kişinin duygusal zekanın boyutları olan kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguları yönetebilme ve duyguları kullanabilme düzeylerinin onların başkalarıyla ilişkilerini yönetebilmeleri üzerine etkileri olduğu düşünülebilir.

**Hipotez 1:** Kendi duygularını değerlendirmenin ilişki yönetimi üzerinde etkisi vardır.

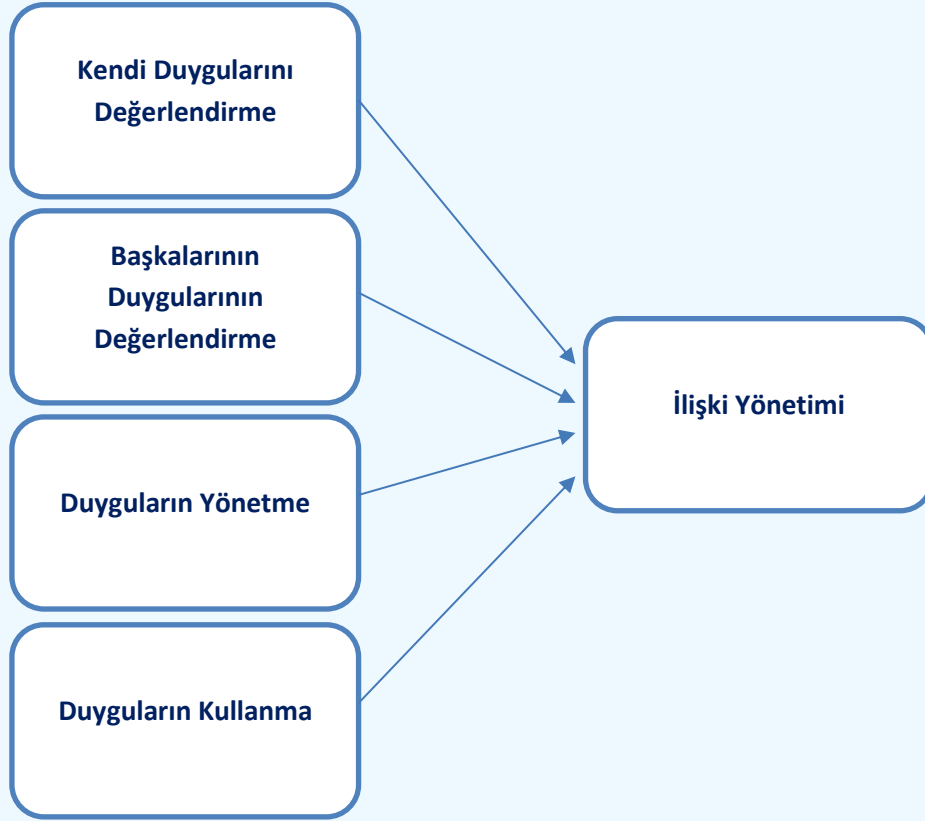
**Hipotez 2:**Başkalarının duygularını değerlendirmenin ilişki yönetimi üzerine etkisi vardır.

**Hipotez 3:** Duyguları yönetmenin ilişki yönetimi üzerine etkisi vardır.



**Hipotez 4:** Duyguların kullanmanın ilişki yönetimi üzerine etkisi vardır.

**Hipotez 5:** Duygusal zekanın ilişki yönetimi üzerinde etkisi vardır.



#### 2.4. Araştırmanın Bulguları

Araştırma örnekleminin demografik özelliklerine baktığımızda %44,1'i kadın, %31,4'ü bekar, %79,4'i lisans ve lisansüstü eğitime sahiptir. Araştırmaya katılan personelin %52'si 1 ile 5 yıllık personel olarak görevde yapmışlardır. Personelin %51'i 31-40 arası yaş grubundadır.

Araştırmada ilişki yönetimi ölçeği tek boyut ve 27 ifadeden oluşmaktadır. Duygusal zeka ölçeği 4 boyut 16 ifadeden oluşmaktadır.

Araştırma ölçeklerine yapılan güvenilirlik analizi neticesinde croanbach alfa katsayıları sırasıyla ilişki yönetimi (,967), kendi duygularını değerlendirme (,911), başkalarının duygularını değerlendirme (,926), duyguları yönetme (,881), ve duyguları kullanma (,881) bulunmuştur. Croanbach Alfa iç tutarlılık katsayılarına baktığımızda ölçeklerin güvenilir ve yüksek güvenilir düzeyde olduğu görülmektedir.

İlişki yönetimi ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin değeri ,900 bulunmuş ve testin anlamlılığı çok iyi olduğu için faktör analizine uygun bulunmuştur. Bartlett testi sonucunda anlamlılık düzeyi  $p < ,05$  bulunmuştur.

Duygusal zekaya ilişkin ölçeğin Kaiser-Meyer-Olkin değeri ,923 bulunmuş ve testin anlamlılığı çok iyi olduğu için faktör analizine uygun bulunmuştur. Bartlett testi sonucunda anlamlılık düzeyi  $p < ,05$  bulunmuştur.

Araştırmada SPSS istatistik programı kullanılarak regresyon ve korelasyon analizleri yapılmıştır.

Yapılan korelasyon analizlerinde, kendi duygularını değerlendirme ile ilişki yönetimi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki ( $p < 0,01$ , R: ,640), başkalarının duygularını değerlendirme ile ilişki yönetimi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki ( $p < 0,01$ , R: ,610), duyguları yönetme ile ilişki yönetimi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki ( $p < 0,01$ , R: ,563), duygularının kullanılması ile ilişki yönetimi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki ( $p < 0,01$ , R: ,575) ve duygusal zekanın tüm boyutları ile ilişki yönetimi arasında ( $p < 0,01$ , R: ,675) pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.





Basit doğrusal regresyon analizi neticesinde; kendi duygularını değerlendirme, ilişki yönetimi ile olan ilişkisi istatistiksel olarak anlamlıdır (F: 65,91,  $p < 0,01$ ). Kendi duygularını değerlendirme ilişki yönetimini  $R^2$ : ,40 oranında etkilemektedir. Buna göre  $H_1$  desteklenmektedir.

Başkalarının duygularını değerlendirme ile ilişki yönetimi üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlıdır (F:55,74,  $p < 0,01$ ). Başkalarının duygularını değerlendirme ilişki yönetimini  $R^2$ : ,37 oranında etkilemektedir. Buna göre  $H_2$  desteklenmektedir.

Duyguları kullanma ile ilişki yönetimi üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlıdır (F: 46,42,  $p < 0,01$ ). Duyguları kullanma ilişki yönetimini  $R^2$ : ,33 oranında etkilemektedir. Buna göre  $H_3$  desteklenmektedir.

Duygularını yönetmeyle ilişki yönetimi üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlıdır (F:43,60  $p < 0,01$ ). Duygularını yönetme ilişki yönetimini  $R^2$ : ,31 oranında etkilemektedir. Buna göre  $H_4$  desteklenmektedir.

Duygusal zekanın tüm boyutları ile ilişki yönetimi üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlıdır (F:78,47,  $p < 0,01$ ). Duygusal zeka ilişki yönetimini  $R^2$ : ,45 oranında etkilemektedir. Buna göre  $H_5$  desteklenmektedir.

### 3. Sonuç ve Öneriler

Günümüz dünyasında birçok işletme prim veya performans usulü ile çalışmaktadır. Daha çok çalışma ile daha çok verim elde edilmesi umulmaktadır. Bu durum hem çalışanlar hem de işverenler gözünde dikkate değer bulunur. Haliyle çalışanlar daha çok ücret alabilmek için daha çok çalışmayı göze alabilmektedirler. Prim ücretleri cüzi olsa bile teşvik niteliğinde değerlendirilebilir. Kan Bağış



Merkezlerinde prim sistemi olmakla birlikte kar amacı güdülmeden yapılması planlanan bir özverili çalışma neticesinde, çalışanların işyerindeki ve çalışırken muhatap olduğu insanlarla olan ilişkileri üzerine yoğunlaşmak gerekliliği nedeniyle bu çalışma yapılmıştır.

Duygusal zeka, bir kişinin kendi ve karşısındakinin düşünceleri ile birlikte davranışlarını da değerlendirme olanağı tanımaktadır. Bu davranış çeşitlenmesi durumlarında diğer insanlarla olan ilişkilerini de etkilemektedir. Bu durum bize duygusal zekanın insan ilişkilerinde ne derecede etkili olduğu da göstermesi bakımından önemlidir. Duygusal zekayı kendi duygularının değerlendirme, başkalarının duygularının değerlendirme, duyguları yönetme ve duyguların kullanılması boyutlarına ayırarak ilişki yönetimi üzerinde ne kadar etkili olduğunu inceledik.

Yaptığımız araştırma sonucunda elde ettiğimiz verilerin analiziyle birlikte ortaya attığımız hipotezlerin desteklendiğini gözlemledik. Tüm değişkenler pozitif ve anlamlı bir ilişki içindedir. Ayrıca duygusal zekayı bir bütün olarak ele aldığımızda da ilişki yönetimi ile ilişki içinde olduğu görülmüştür.

Bu çalışma çeşitli kısıtlar nedeniyle İç Anadolu Bölgesi Kan Merkezinde yapılmıştır. Bundan sonra yapılacak çalışmalar daha kapsamlı ve birden fazla değişkenli modellerin kurulmasına yardımcı olacaktır. İnsanlarla ilişki ağı geniş yeni meslek gruplarında ve duygusal zeka ile birlikte yeni örgütsel davranış konularının dâhiliyle yapılabilecek çalışmalar geleceğe ışık tutacaktır.



### Kaynakça

- Akar, H. (2010). Halkla İlişkilere Farklı Bir Yaklaşım: İlişki Yönetimi, *Selçuk İletişim*, 6(3), 206-215.
- Arnolds, C. A. ve Boshoff, C. (2002). Compensation, Esteem Valence and Job Performance: An Empirical Assessment of Alderfer's Erg Theory, *Int. J. of Human Resource Management*, 13(4), 697-719.
- Berl, R. L., Williamson, N. C. ve Powell, T., (1984). Industrial Salesforce Motivation: A Critique and Test of Maslow's Hierarchy of Need, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 4, 32-39.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duy-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 23-48.
- Çetinkaya, Ö. ve Alparslan, 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), 363-377.
- Çınar, H., Özden, S., Özkuk, Ö. ve Çokay, F. (2014). Büro Yönetimi ve Sekreterlik Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkisi: Dumlupınar Üniversitesi Örneği, *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 4(3), 189-197.
- Demirkaya, H. (2013). *Bireysel ve Örgütsel Boyutlarıyla Sosyal Davranış*, Kocaeli, Umuttepe Yayınları.
- Demirkaya, H., (2013). Stratejik Yönetim Açısından Etik Davranışı Belirleyen Sosyal Davranış Kurallarının İnsan Kaynakları Uygulamalarına Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 313-327.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 209-230.
- Doğan, S. ve Kılıç, S. (2010). İlişki Yönetiminde İç ve Dış Müşteri Memnuniyetinin Sağlanması", *KMU İİBF Dergisi*, 10(14), 1-28.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler için Öneme Kavramsal Bir Bakış, *Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 231-252.
- Doğan, T. ve Sapmaz F. (2012). Kişilerarası İlişki Tarzları ve Öznel İyi Oluş", *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 10(3), 585-601.
- Doğan, T. (2012). Sağlıklı Duygusal İlişkiler Geliştirmede Psikodramanın Rolü: Bir Olgu Sunumu. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(37), 49-60.
- Ekinci, E., Güngörmüş, K., Topçu, G. ve Kerek, E. (2012). Hemşirelik Öğrencilerinin Kişilerarası İlişki Düzeylerinin Belirlenmesi, *Bozok Tıp Dergisi*, 3, 33-38.



- Erdoğan, M. Y. ve Kenarlı Ö. (2008). Duygusal Zeka ile Akademik Başarı Arasındaki İlişki, *Mili Eğitim Dergisi*, 178, 297-310.
- Ertürk, K. Ö. ve Kıyak, C. M. (2011). Müşteri Memnuniyetini Artırma Aracı Olarak Halkla İlişkilere Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Penceresinden Bakmak, *Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 32, 127-150.
- Giblin, L. (2004). *İnsan İlişkilerinde Kendine Güven ve Güç Elde Etmenin Yolları*. (Çev. İdil Güpüpoğlu), Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Güney, S., (2011). *Davranış Bilimleri*, Nobel Yayınları, Ankara.
- Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Hogg, M. A. ve Vaughan, G. M. (2011). *Sosyal Psikoloji*. (Çev. İbrahim Yıldız ve Aydın Gelmez, Ankara: Ütopya Yayınevi.
- İmamoğlu, S. E. ve Aydın, B. F. (2009). Kişilerarası İlişki Boyutları Ölçeği'nin Geliştirilmesi, *İ. Ü. Psikoloji Çalışmaları Dergisi*, 29(29), 1-35.
- İşmen, E. (2001). Duygusal Zeka ve Problem Çözme, *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 13, 111 -124.
- Ledingham, J. A. (2003). Explicating Relationship Management as a General Theory of Public Relations, *Journal of Public Relations Research*, 15(2), 181-198.
- Ledingham, J. A. ve Stephen, D. B. (1998). Relationship Management in Public Relations: Dimensions of an Organization- Public Relationship, *Public Relations Review*, 24(1), 55-65.
- Mete, F. ve Akpınar, K.D. (2013). Dil Öğrenimi ve Duygusal Zeka, *21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum Dergisi*, 2(5), 73-85.
- Nayeri, N. D. ve Jafarpour, H. (2014). Relationship Between Clinical Competence and Motivation Needs of Nurses Based on The McClelland Theory, *Nurs Pract Today*, 1(2), 86-92.
- Özaslan, B. Ö., Acar, A. B. ve Acar, A. C. (2009). Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Yönetim Dergisi*, 20(64), 98-111.
- Özdemir, Y. A. ve Özdemir, A. (2007). Duygusal Zeka ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik ve İdari Personel Üzerine Uygulama, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, 393-410.
- Öztürk, Y. ve Seyhan, K., (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 121-140.
- Peppers, D. ve Rogers, M. (2013). *Müşteri İlişkileri Yönetimi CRM*. (Çev.) Pınar Şengözler, İstanbul, Optimist Yayınları.



- Schutte, S. N., Malouff, M. J., Hall, E. L., Haggerty, J. D., Cooper, T. J., Golden, J. C., ve Dornheim, L. (1998). Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence, *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Stein, J. S. ve Book, H. E. (2003). *EQ-Duygusal Zekâ ve Başarının Sırrı*. (Çev: Müjde Işık). Özgür Yayınları. İstanbul.
- Sudak, M. K. ve Zehir, C. (2013). Kişilik Tipleri, Duygusal Zeka, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 141-165.
- Şahin, C. (2001). Sosyal Beceri ve Sosyal Yeterlik, *G. Ü. Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 9-19.
- Taşhyan, M., Hırlak, B. ve Çiftçi, G.E. (2014). Akademisyenlerin Duygusal Zekâ, İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, *İşletme Araştırmalar Dergisi*, 6(3), 63-80.
- Taylor, S. E., Peplau, L. E. ve Sears, D. O. (2007). Sosyal Psikoloji. (Çev. Ali Dönmez), Ankara, İmge Kitabevi.
- Tümkaya, S., Çelik, A. ve Aybek, B. (2010). Ergenlerin Kişilerarası İlişkilerini Etkileyen Sosyal Yaşantı Değişkenlerinin İncelenmesi, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)*, 24, 163-178.
- Türk Dil Kurumu (<http://www.tdk.gov.tr>).
- Weinhold, B. K. ve Weinhold, J. B. (1999). *Bağlaşıklık Tuzağından Kurtulmak*. (Çev: A.Can Başaklar). Ankara: Palme Yayıncılık.
- Wong C.S. ve Law K.S. (2002), The Effects Of Leader And Follower Emotional Intelligence On Performance And Attitude: An Exploratory Study, *Leadership Quarterly*, 13, 243-274.
- Yozcu, Ö. K. (2010). *İlişki Yönetimi Bağlamında Çalışan İlişkileri: Otel İşletmesine Yönelik Bir Araştırma*, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Yüksel, G., (1997), Sosyal Beceri Envanterinin Türkçe'ye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", *Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Dergisi*, 2(9), 39-48.

