

DUYGUSAL ZEKA DÜZEYİNİN PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Semra TETİK¹, Ayşen AÇIKGÖZ²

ÖZET

Duygusal zekâ, kişinin çevresel baskı ve taleplerle etkin bir şekilde başa çıkabilme yeteneğinin adıdır. Diğer bir ifadeyle duygusal zeka, insanlarla sağlıklı iletişim kurabilme, ani gelişen olaylara karşı çok çabuk adapte olarak sorunların üstesinden gelebilme ve çevresel isteklere karşı daha başarılı olabilme yeteneği olarak tanımlanabilir. Problem, temelde bireyin bir hedefe ulaşmada engellenme ile karşılaştığı bir çatışma durumudur. Bu engellenme hedefe ulaşmayı güçleştirebilir. Böyle bir durumda problem, engeli aşmanın en iyi yolunu bulmaktır. Etkili bir problem çözme becerisi, kişisel ve kişiler arası oluşan problemlerin engelleyici etkisini yok etmenin yanında, duygusal stresin olumsuz etkisini azaltmada da önemli bir başa çıkma mekanizması olarak görev yapmaktadır.

Duygusal zekası yüksek olan bireyler, kendilerini tanıyan ve ihtiyaçlarını bilen, güçlü ve zayıf yanlarının farkında olan, duygularını kontrol etmeyi başarabilen ve etkili ilişkiler kurabilen kişilerdir. Duygusal zekası yüksek olan bireyler problem çözme konusunda duygusal zekası düşük olanlara göre daha başarılıdırlar. Bu noktadan hareketle, çalışmanın amacı, meslek yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zeka düzeylerinin problem çözme becerilerine etkisini incelemektir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zeka, Problem Çözme Becerisi, Meslek Yüksekokulu Öğrencileri

IMPACT ON PROBLEM SOLVING SKILLS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVEL: AN APPLICATION ON VOCATIONAL SCHOOL STUDENTS

ABSTRACT

Emotional intelligence, the person is name of ability to cope effectively with environmental pressures and demands. In other words, emotional intelligence can be described as the ability to healthy communication with people, to overcome the problems as adapts to very quickly sudden events, and be more successful against environmental demands.

The problem is a conflict situation faced with inhibition in achieving a goal of the basically individual. This inhibition can make it difficult to reach the target. In such a case the problem is to find the best way to get around obstacles. An effective problem-solving skills has served as an important coping mechanism to destroy the inhibitory effects of the problems of personal and interpersonal as well as reducing the negative impact of emotional stress,

The people with high- level emotional intelligence know themselves and their requirements, aware of their abilities and disabilities, can succeed in controlling their emotions and establish relations with the other people. The people with high-level emotional intelligence are more successful than others who have low level emotional intelligence. From this point of, the aim of study is to examine the relationship between the emotional intelligence levels and the problem soloving abilities of the university students.

Key Words: Emotional Intelligence, Problem Solving Skills, Vocational School Students

¹ Yrd.Doç.Dr., Celal Bayar Üniversitesi, Salihli Meslek Yüksekokulu, MANİSA. semratetik@hotmail.com

² Yrd.Doç.Dr., Celal Bayar Üniversitesi, Salihli Meslek Yüksekokulu, MANİSA, acikgoca2002@yahoo.com

GİRİŞ

Duygusal zeka hayatımızın her alanında karşımıza çıkar. Çünkü nereye gidersek gidelim, duygularımızı da beraberimizde götürürüz. Duygularımız, çocuklarımızı nasıl iyi yetiştirebileceğimizi, onların okulda nasıl başarı sağlayacağını, kariyerimizde nasıl başarılı olacağımızı, diğer kişilerle ilişkilerimizi belirlemektedir. Özet olarak duygularımız; bireyler olarak ve daha da önemlisi, toplum olarak nasıl “mutlu” olabileceğimizi belirlemektedirler. Günlük hayatta duygusal zeka insanların iş arkadaşları, okul arkadaşları ve aile bireyleri ile iyi anlaşabilmelerini sağladığı için, kendileri ve çevresindekiler ile ilgili problemleri çabuk çözümlenmektedir.

Problem, bireyin bir hedefe ulaşmada karşılaştığı zorluklardır. Birey yaşamı boyunca iş, aile ve sosyal çevresiyle ilgili zorluklarla karşılaşır. Problemlerin çözülebilmesi, yaşamda karşılaşılan bu zorlukların üstesinden gelinemesidir. Birey bu zorlukların üstesinden gelebildiği sürece hayatta başarılı olabilir. Problem çözme becerisi, bireyin çevreyle baş etmede en önemli özelliklerinden birisidir problem çözme becerisi, bireyin sosyal uyumunu ve günlük yaşamdaki başarısını olumlu yönde etkilemektedir Duygusal zekası yüksek olan bireyler problemlerini duygusal zekası düşük olanlara göre daha kolay çözebilmektedir.

Duygusal Zeka Kavramı Ve Boyutları

Duygusal zeka kavramı, 1995 yılında psikolog Daniel Goleman tarafından yayınlanan ve en çok satanlar listesinde yer alan “Duygusal Zeka” adlı kitap ile popüler bir kavram haline gelmiştir (Staff, 2001). Goleman’a (1995) göre duygusal zeka, azim, sebat, kendi kendini harekete geçirebilmeyi kapsayan, diğerlerinin ne hissettiğini anlayabilme ve dürtülere hakim olabilmeyi sağlayan temel yaşam becerisidir (Doğan ve Demiral, 2007).

Duygusal zekâ kavramı, zekâ ve duygu kavramlarının bileşiminden oluşan bir kavramdır. Zekâ, insanın düşünme yeteneğinin bütünüdür. Yeni durumlara ve uyarılara uyabilme yeteneğidir (Baltaş ve Baltaş, 2002). Psikoloji sözlüğüne göre soyut düşünme, kavrama, problem çözme, bildiklerini yeni durumlara uygulama, akıl yürütme, bellek, geçmiş deneyimlerden kazanılan bilgileri kullanma vb. de dahil olmak üzere zihinsel yetilerin toplamından oluşan zeka (Budak, 2000), basit bilgiyi elde edip, onu yeni durumlarda kullanma yeteneği olarak da tanımlanmaktadır (Lam ve Kirby, 2002). Duygusal zekânın diğer bileşeni duygudur. Daniel Goleman (2005) duyguyu, bireyin öğrenme potansiyelini harekete geçirerek öğrenmesini sağlayan, soru sormasını sağlayarak bilinmeyi aramaya iten, kapasitesini geliştiren ve öğrenileni pratiğe geçirerek tavır almasını sağlayan özellikler olarak tanımlamaktadır (Akbolat ve Işık, 2012).

Goleman’a (2000) göre duygusal zeka, bireyin kendisinin ve başkalarının hislerini tanıma, kendisini motive etme, içindeki ve ilişkilerindeki duyguları iyi yönetme yetisini işaret eder. Duygusal zeka, akademik zekadan, yani akademik zeka ile ölçülen salt bilişsel yetilerden ayrı olan, ancak onu tamamlayan yetenekleri tanımlar (Babaoğlu, 2010).

Yavuz (2004) yaptığı tanımında; “Duygusal Zekâ, bir insanın kendinin ve başkalarının duygularını tanıyabilmesi, duygularını birbirinden ayırt edebilmesi ve bütün bu bilgileri düşünce ve davranışların oluşumunda doğru bir biçimde kullanabilmesi yeteneğidir. Duygusal Zekâ, doğuştan gelen bir özellik değil, insan beyninin yapısı dolayısıyla, çocuklukta yaşanan tecrübeler ve alınan duygusal eğitim ile geliştirilebilen bir yetenektir.” ifadesini kullanmıştır. Bu tanımda dikkati çeken husus; duygusal zekânın geliştirilebilir olmasıdır (Üzel ve Hangül, 2012).

Literatürde çeşitli araştırmacı ve yazarlar, duygusal zekanın alt boyutlarını farklı olarak ele aldıkları görülmektedir. Duygusal zekaya ilişkin en önemli üç model Salovey ve Mayer, Bar-On, ve Goleman’ın geliştirdiği modellerdir. Bu çalışmada Goleman’ın modeli esas alınmaktadır. Goleman’ın Salovey ve Mayer’in modelini temel alarak oluşturduğu duygusal zeka modeline göre duygusal zekanın beş temel boyutu vardır; kendi duygularının farkında olma, kendi duygularını yönetme, kendini motive etme, empati, sosyal beceriler (Lee, 2003; Yüksek Özdemir ve Özdemir, 2007).

Kendini Tanıma

Duygu ve düşünceleri konusunda insanın kendisiyle sürekli diyalog halinde olmasıdır. İnsanların, kendi iç dünyalarında olup bitenleri algılayabilmesi, davranışlarını da daha bilinçli kılar. Kendisini anlamayı başarabilen birey, aynı zamanda karşısındakini de anlamaya doğru başarılı bir adım atmış olur; bu ise başarılı bir iletişimin anahtarıdır (Kasatura, 2003). Duygusal zeka bireyin güçlü ve zayıf yanlarını fark edebilmesini, ihtiyaçlarının bilincinde olmasını, hatalarını görebilmesini, değer ve amaçlarını gerçekçi olarak değerlendirebilmesini yani içsel olarak kendisini tanımasını gerektirmektedir (Doğan ve Demiral, 2007).

Kendi Duygularını Yönetme

Kişinin kendi duygularını ve tepkilerini kontrol altında tutabilme, olası kötü durumlar karşısında sakin kalabilme ve başkalarının duygularından etkilenmeme becerisini ifade etmektedir. Birey kendi duygularından veya diğer kişilerin duygularından ne kadar az korkarsa duygusal durumlarla ve duygularıyla başa çıkabilmesi o kadar kolay olacaktır. Bireyin kendisine sık sık “Kendimi nasıl hissediyorum ve bu duyguyu vücudumun en çok neresinde hissediyorum? Böyle hissetmemi sağlayan nedir?” şeklinde sorular sormasında yarar vardır.

Kendini Motive Etme

İnsanın kendini motive edebilmesi, daima başarıya isteğine ve heyecanına sahip olması demektir. Kendini motive edebilen insan, zorluklar karşısında yılmadan kendinde devam etme gücünü bulmakta ve daha metanetli olmaktadır (Akkoç, 2007). Motivasyonun sağlanabilmesi için, beklentinin yani başarabilme olasılığının varlığı, başarı ve ödülün bir arada bulunması ve amaca ulaşmaya verilen değerın olması gerekmektedir. Duygusal zeka bağlamında ise, bireyin duygusal sistemini bir aracı olarak kullanıp bir işi başlatması ve bitirmesinde söz edilmektedir.

Empati

Kişinin karşısındaki bireylerin duygu ve düşüncelerini sözlü veya sözsüz iletişimle anlayabilme, ihtiyacı olan kişilere duygusal anlamda destek olabilme ve başkalarının duyguları ve davranışları arasındaki bağlantıyı kurabilme becerisidir. Empati becerisine sahip bireyler, başkalarının bakış açılarını kavrayabilen, iyi bir dinleyici olmalarının yanı sıra, dile getirilemeyen duyguları da sezebilen, ne zaman ve ne kadar konuşmaları gerektiğini bilen ve kendilerini başkalarının yerine koyarak onları anlayabilen bireydir (Dökmen, 2009).

Sosyal Beceriler

İnsan ilişkileri, karşı karşıya gelen bireylerin, amaçlarını gerçekleştirmek üzere karşılıklı etkileşimleridir. Sosyal beceriler, bireylerin karşılıklı ilişkilerini etkili bir şekilde yönetebilme becerisi olarak tanımlanabilmektedir. Bu bir anlamda diğer duygusal zekâ yeteneklerinin bir sonucudur. Çünkü kendi duygu ve düşüncelerini bilen ve aynı zamanda başkalarının duygularını da anlayabilen bireyler, insan ilişkilerinde de başarılı ve etkili olacaklardır. Sosyal becerileri yüksek olan bireyler, çevrelerindeki kişilerle rahat bağlantı kurabilmekte, onların tepkilerini, hislerini akılcıca okuyabilmekte, onları yönlendirebilmekte ve ortaya çıkan problemlerin üstesinden gelebilmektedirler (Gürbüz, 2008).

Duygusal zeka, problem çözmede duygusal bilgiyi kullanma kabiliyetidir. Duygusal bilgiyi yani duygulardaki sallantıları kullanmak insan hayatındaki kalıp çözümlerden insanı kurtarabilir ve problem çözmede kapsamlı alternatifleri görmeye yardım edebilir (Atay, 2002)

Problem Çözme Becerisi Kavramı Ve Boyutları

Problem kavramıyla ilgili literatür incelendiğinde birbirinden farklı pek çok tanım olduğu görülmektedir. D’Zurilla (1971)’a göre problem, bireyin iç ve dış görevlere tepki vermede güçlük çektiği bir durum olarak tanımlanmaktadır. Bingham (1998)’a göre problem, bir kişinin istenilen hedefe ulaşmak amacıyla topladığı mevcut güçlerinin karşısına çıkan engeldir. Morgan (1999) ise problemi, bireyin hedefe ulaşmada engelleme ile karşılaştığı bir çatışma durumu olarak tanımlamaktadır. Bir başka tanıma göre problemi; bireyin bir hedefe ulaşmada, bir engellenme sonucu karşılaştığı bir çatışma durumu şeklinde ifade etmek mümkündür (Tabak vd., 2009). Tüm bu tanımlamaların ışığında problem, karşılaşılan güçlük olarak tanımlanabilir. Problem çözme ise bu güçlüğü ortadan kaldırılmasıdır (Aksu,1990).

Heppner'e göre problem ile başa çıkma, kişinin problemleri çözme yeteneğine, kendini bilişsel olarak değerlendirmesine ve konsantre olmasına bağlıdır. Problem çözme ise, problemlerle başa çıkma kavramı ile eş anlamlıdır. Gerçek yaşamda kişisel problem çözme bu tanımda, iç ya da dış istekler ya da çağrılara uyum sağlamak amacı ile davranışsal tepkilerde bulunma gibi bilişsel ve duygusal işlemleri bir hedefe yönlendirmek olarak ele alınmıştır (Heppner, 1985).

Problem çözüme karşılaşılan en önemli güçlüklerden biri, bireylerin problemleri çözmek için hiçbir çaba göstermemeleridir. Yalnız olmaktan şikayet eden bir bireyin çözüm olarak sadece "üzülmesi", problem çözmek için hiçbir çaba göstermemesi örnek olarak verilebilir (Güner, 2000).

Problem çözmenin gerçekleştirilebilmesi için gereksinim duyulan en önemli becerilerin başında problem çözme becerisi gelir. Yaşam başarısını doğrudan etkileyen bir unsur olarak problem çözme becerisi, kişinin mutlu ve doyumlu bir yaşam sürmesini sağlayan ve ruh sağlığını da koruyan önemli bir faktördür (Sonmaz, 2002; Berkant ve Eren, 2013). Karşılaşılan problemler ister basit ister karmaşık olsun, problem çözme becerisi kazanmış bireyler her türlü problemlerin üstesinden gelebilmektedirler. Problem çözme becerisi, toplumda yaşayan herkesin sahip olması gereken önemli bir beceri olmakla birlikte, bazı meslek alanlarındaki bireyler için, özellikle de insana yardım mesleklerinde çalışan bireyler için daha önemli görülmektedir. Bu bakımdan eğitim sistemi içerisinde problem çözme becerisi tüm öğrencilere mutlaka kazandırılmalıdır. Çünkü bilgiyi alan değil, kullanabilen ve kendi başına öğrenebilen bireyler bilgi ve teknolojiye hızlı artışla başa çıkabilecektir. Eleştiren, sorgulayan, problemlere yaratıcı çözümler üreten bireyler, aynı zamanda toplumsal gelişmenin sağlanmasında etkili olacaklardır (Güzel, 2004; Berkant ve Eren, 2013).

Problem çözme ile ilgili yapılan çalışmalar bireylerin probleme yaklaşım ve problem çözme stil ve becerileri açısından farklılıklar olduğunu göstermektedir. Kendisini problem çözüme yeterli olarak algılayanların kişilerarası ilişkilerde daha girişken, daha olumlu benlik algısına sahip oldukları ve akademik yönden daha uygun çalışma yöntemleri ve durumları sergiledikleri saptanmıştır (Sezen ve Paliç, 2011). Günlük yaşantıda aşılması gereken bazı güçlüklerle, problemlerle, engellerle karşılaşılır ve bunların aşılması için bazı problem çözme yolları denir. Bunlar (Erdoğan, 2004):

Aceleci Yaklaşım

Aceleci yaklaşım, bireyin bir problemle karşılaştığı zaman onu çözebilmek için, durup düşünmeden, aklına gelen ilk fikir doğrultusunda hareket edip etmediğini, ayrıca, problem konusundaki değişik etmenleri dikkate alıp almamayı ve problemle başa çıkma konusunda değişik yollardan çoğunu dikkate almamayı içerir.

Düşünen Yaklaşım

Düşünen yaklaşım, problem çözümüne karar vermeye çalışırken seçeneklerin sonuçlarını tartmayı, ölçmeyi ve karşılaştırmayı içermektedir. Düşünen yaklaşım, bireyin bir problemle karşılaştığında durumu anlamaya çalışıp çalışmadığını, gözden geçirip geçirmediğini ve konuyla ilgili her türlü bilgiyi dikkate alıp almadığını ölçer.

Kaçınan Yaklaşım

Kaçınan yaklaşım; bireyin ayrıntılı olarak problemin çözümü hakkındaki bilgi toplamayı düşünüp düşünmediğini, bir problemle karşılaştığında eğer uyguladığı çözüm başarısız olursa o problemle başa çıkma konusunda şüpheye düşüp düşmediğini, problemi çözdükten sonra ise problemi çözme konusunda neyin işe yarayıp, neyin yaramadığını düşünüp düşünmediğini ölçer.

Değerlendirici Yaklaşım

Bu yaklaşım bireyin bir problem çözümünde belli bir yöntemi denedikten sonra ortaya çıkan sonuç ile kendi düşündüğü sonucu karşılaştırıp karşılaştırmadığını, problem karşısında onu çözebilmek için başvuracağı yollarının hepsini düşünmeye çalışıp çalışmadığını ve neler hissettiğini anlamak için duygularını inceleyip incelemeye çalışmadığını ölçer.

Kendine Güvenli Yaklaşım

Bu yaklaşım, kişinin problem çözme konusunda kendine güvenini açıklar. Birey, problem çözme ve problem çözmek için çaba gösterme konusunda kendini yeterli görüp görmediğini ölçer.

Planlı Yaklaşım

Bireyin bir problemi çözmek konusunda, sadece o problem üzerinde durup durmadığını ve planlı bir şekilde eldeki verileri değerlendirerek çözüme ulaşıp ulaşılmadığını ölçer. Bu aynı zamanda problemi çözmede yetenekli olduğunu düşünüp düşünmediğini de içerir.

Yapılan bu çalışmanın da temel amacı olan duygusal zekanın problem çözme becerisine olan etkisi bağlamında ifade etme gerekirse; duygusal zeka, bireyin çevresinde kişilerarası iletişimde etkinlik sağlamasında duygulardan bir rehber olarak yararlanma yeteneğidir. Kişilerin problem çözme becerisi, hayattaki başarısını olumlu yönde etkileyecektir. Üniversite eğitimi, kişilerin kişiliklerinin şekillendiği problem çözme becerilerini geliştirdiği bir dönemdir. Bu dönemde öğrencilerin çevresiyle iyi ilişkiler kurabilme becerisini kazanması onların kişiliklerinin oluşumunu olumlu yönde etkileyecektir. Sosyal ilişkilerde başarılı ve kişisel uyumu olan bireyler hayatta karşılaştıkları problemleri daha kolay çözebileceklerdir.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı

Araştırma meslek yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zeka düzeylerinin problem çözme becerisi üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma, tanımlayıcı niteliktedir.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Celal Bayar Üniversitesi Salihli Meslek Yüksekokulu 2012-2013 Öğretim Yılı Bahar Döneminde öğrenim gören 2600 öğrenci, örneklemini ise araştırmaya gönüllü olarak katılan 137 öğrenci oluşturmaktadır.

Veri Toplama Aracı

Araştırma soruları üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde anketi cevaplandıran öğrencilerin kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır.

İkinci bölümde Problem Çözme Envanteri (PÇE) kullanılmıştır. Heppner ve Petersen tarafından 1982 yılında geliştirilen ölçeğin Türkçe formunun geçerlik ve güvenilirliği 1993 yılında Şahin ve arkadaşları tarafından yapılmıştır. Likert tipindeki ölçeğin 35 maddesi vardır. Cevaplara 1 ile 6 arasında değişen puanlar verilmektedir. Ölçeğin puanlanmasında 9. 22. ve 29. maddeler puanlama dışı tutulur. Bazı maddelerin (1, 2, 3, 4, 11, 13, 14,15, 17, 21, 25, 26, 30, 34) puanlaması ters olarak yapılır. Ölçekten alınabilecek toplam puan 32-192 arasında değişir (Savaşır ve Şahin, 1997:79). Ölçekten alınan toplam puanın yüksekliği bireyin problem çözme becerisi konusunda kendini yetersiz olarak algıladığını gösterir. Ölçekte aceleci yaklaşım, düşünen yaklaşım, kaçından yaklaşım, değerlendirci yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım ve planlı yaklaşım olmak üzere 6 alt boyut vardır. Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı .88 olarak bulunmuştur (Karabulutlu Yılmaz vd., 2011). Bu çalışmada ise Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı .77 olarak bulunmuştur.

Üçüncü bölümde ise, Goleman (1998)'ın duygusal zeka modeline dayanarak Hall (1999) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Ergin (2000) tarafından yapılan "Duygusal Zeka Ölçeği" kullanılmıştır. Bu ölçek beş alt boyuttan (kendini tanıma, kendi duygularını yönetme, motivasyon, empati, sosyal beceriler) ve toplam 35 ifadeden oluşmaktadır. Sorulara verilen cevaplar 4'lü likert tipi ölçek üzerinden değerlendirilmiştir. Ölçekten alınan puanların yüksekliği duygusal zekanın yüksek olduğunu gösterir. Ölçekte 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 23, 29 numaralı maddeler olumsuz ifadeler oldukları için ters puanlanmaktadır. Ölçekten alınabilecek toplam puan 35-140 arasında değişir. Boyutlar kapsamında ise, kendini tanıma 6-24, kendi duygularını yönetme 8-32, motivasyon 9-36, empati 4-16 ve sosyal beceriler 8-32 arasına bir puan elde edilmektedir. Ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı .72 olarak bulunmuştur.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada duygusal zeka ve boyutlarının problem çözme becerisi üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu düşüncesinden hareketle aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Duygusal zeka problem çözme becerisi üzerinde ters yönde etki yaratmaktadır.

H2: Duygusal zeka boyutları ile problem çözme becerisi boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Bulgular

Araştırmaya katılan öğrencilerin Duygusal Zeka Ölçeği ve Problem Çözme Becerisi Envanteri puanları arasında ilişkiler olup olmadığı, varsa ilişkilerin nasıl olduğu korelasyon analizi kullanılarak ve Pearson Korelasyon katsayısı hesaplanarak incelenmiştir. Korelasyon analizleri öncesinde tanımlayıcı istatistiksel metotlar kullanılmıştır. Elde edilen veriler tablolarda sunulmuştur.

K Atılımcıların Demografik Özelliklerinin Dağılımı

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Dağılımı

Değişkenler	Seçenekler	F	%	Değişkenler	Seçenekler	f	%
Cinsiyet	Bayan	57	41.6	Babanızın eğitim durumu	Okur-yazar değil	9	6.6
	Erkek	80	58.4		İlköğretim	84	61.3
Yaş	18’den küçük	1	,7		Lise	33	24.1
	18-20	96	70.1		Yüksekokul	4	2.9
	21-23	32	23.4		Üniversite	7	5.1
	24-26	4	2.9	Kişilik özellikleriniz	Konuşkan-Girişken	82	59.9
	26’dan büyük	4	2.9		Sessiz-Sakin	39	28.5
Okula Giriş Puan Türü	Sözel	43	31.4		Duygusal-Alıngan	13	9.5
	Sayısal	10	7.3		İçe Dönük	3	2.2
	Eşit Ağırlık	49	35.8	Eşitlik seviyor musunuz?	Evet	124	90.5
	Sınavsız Geçiş	35	25.5		Hayır	13	9.5
Programı isteyerek mi seçtiniz?	Evet	106	77.4	Programınız	Pazarlama	29	21.2
	Hayır	31	22.6		Yerel Yönetimler	32	23.4
Sınıfınız	1. Sınıf	79	56.9		Dış Ticaret	22	16.1
	2. Sınıf	58	43.1		Tekstil	4	2.9
Kaç yakın arkadaşınız var?	1	13	9.5		Bilgisayar	16	11.7
	2	19	13.9		Deri Konfeksiyon	4	2.9
	3	22	16.1		Çocuk Gelişimi	13	9.5
	4 ve üzeri	83	60.6		Moda Tasarım	8	5.8
Annelerinizin eğitim durumu	Okur-yazar değil	18	13.1		Güvenlik	5	3.6
	İlköğretim	93	67.9		Emlak Yönetimi	4	2.9
	Lise	21	15.3	Eğitim Türü	I. Örgün Eğitim	78	57.7
	Yüksekokul	1	,7		II. Örgün Eğitim	59	42.3
	Üniversite	4	2.9				

Tablo 1’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan öğrencilerin %41.6’ı bayan, %58.4’ü ise erkektir. %70.1’i 18-20 yaş, %23.4’ü 21-23 yaş aralığındadır. %31.4’ü sözel, %35.8’i eşit ağırlık, %25.5’i sınavsız geçişle ve %7.3’ü sayısal puanla okula girmiştir. %77.4’ü programı isteyerek seçmiştir. %56.9’u 1.sınıf, %43.1’i 2. sınıf öğrencisidir. %60.6’sının 4 ve daha fazla sayıda, %16.1’inin 3, %13.9’unun ise 2 yakın arkadaşı vardır. %67.9’unun annesi ve %61.3’ünün babası ilkokul mezunu, %15.3’ünün annesi ve %24.1’inin babası lise mezunu iken, %13.1’inin annesi

ve %6.6'sının babası okur-yazar değildir. Kişilik özellikleri açısından bakıldığında öğrencilerin %59.9'u konuşkan girişken, %28.5'i sessiz-sakin, %9.5'i duygusal-alıngan ve %2.2'si içe dönük özelliğe sahiptir. Öğrencilerin %90.5'i yaşamı seviyor. %57.7'si I. Örgün Eğitim, %42.3'ü de II. Örgün Eğitim öğrencisidir. %73.1'i sosyal, %26.9'u ise teknik program öğrencisidir.

Duygusal Zeka ve Duygusal Zeka Boyutlarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan öğrencilerin duygusal zeka ve duygusal zeka alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı bulgular Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Duygusal Zeka Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistik Analizi

BOYUTLAR	N	Puan Aralığı	Ortalama	Std.Sapma
Kendini Tanıma	137	6-24	18.74	3.403
Kendi Duygularını Yönetme	137	8-32	18.12	3.263
Motivasyon	137	9-36	26.76	3.713
Empati	137	4-16	13.52	2.518
Sosyal Beceriler	137	8-32	25.20	4.222
Duygusal Zeka Toplam	137	35-140	100.72	12.964

Tablo 2'de görüldüğü gibi öğrencilerin duygusal zekanın kendini tanıma boyutundan aldıkları puan ortalamaları $x=18.74$; kendi duygularını yönetme boyutundan aldıkları puan ortalamaları $x=18.12$; motivasyon boyutundan aldıkları puan ortalamaları $x=26.76$; empati boyutundan aldıkları puan ortalamaları $x=13.52$; sosyal beceriler boyutundan aldıkları puan ortalamaları $x=25.20$ ve toplam duygusal zeka puan ortalamaları $x=100.72$ 'dir. Elde edilen puanlar ortalamanın biraz üzerindedir. Bu sonuçlar öğrencilerin duygusal zeka ve duygusal zeka alt boyutlarında yeterli düzeyde olduklarını göstermektedir.

Problem Çözme Becerisi ve Boyutlarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan öğrencilerin problem çözme becerisi ve problem çözme becerisi alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı bulgular Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Problem Çözme Becerisi Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistik Analizi

BOYUTLAR	N	Puan Aralığı	Ortalama	Std. Sapma
Acelecı	137	9-54	30.25	5.581
Düşünen	137	5-30	11.99	4.401
Kaçıngan	137	4-24	10.18	5.093
Değerlendirici	137	3-18	7.26	3.299
Kendine Güvenli	137	6-36	18.47	5.948
Planlı	137	4-24	9.69	4.144
Problem Toplam	137	32-192	87.82	19.335

Araştırmaya katılan öğrencilerin Tablo 3'deki problem çözme beceri düzeylerine ilişkin değerlere bakıldığında, problem çözme beceri boyutlarının en çok kullanılan (yeterli algılanandan) en az kullanılan doğru sıralandığında; birinci sırada değerlendirici yaklaşım ($x=7.26$)'ın yer aldığı, bunları sırayla; planlı yaklaşım ($x=9.69$), kaçingan yaklaşım ($x=10.18$), düşünen yaklaşım ($x=11.99$), kendine güvenli yaklaşım ($x=18.47$) ve acelecı yaklaşımın ($x=30.25$) izlediği görülmektedir. Bu değerler incelendiğinde; araştırmaya katılan öğrencilerin problem çözme yaklaşımlarından kendilerini en yeterli (en sık kullandıkları) algıladıkları problem çözme boyutu değerlendirici yaklaşım iken, en yetersiz algıladıkları (en az başvurdukları) boyutun acelecı yaklaşım olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin problem çözme beceri toplam puanları 87.82 olarak bulunmuştur. Bu ölçekten alınabilecek puan aralığı 32 ile 192 arasındadır ve alınan puan değeri yükseldikçe problem çözme düzeyi algısı düşmektedir. Bu bakımdan araştırmaya katılan öğrencilerin problem çözme becerisi konusunda kendilerini orta düzeyde algıladıkları söylenebilir.

Boyutlar Arası İlişkiler Açısından Korelasyon Analizi

Tablo 4’de duygusal zeka ve boyutları ile problem çözme becerisi ve boyutları arasındaki korelasyon analizinin sonuçları yer almaktadır.

Tablo 4’de görüldüğü gibi duygusal zeka ve boyutları ile problem çözme becerisi ve boyutları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır. Bunun anlamı kişilerin duygusal zeka düzeyleri arttıkça problem çözme becerisi de artmaktadır. Bu bulguya göre, H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Boyutlar kapsamında değerlendirildiğinde; duygusal zekanın kendini tanıma boyutu ile problem çözme becerisinin düşünen, değerlendirici, güvenli ve planlı boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunurken, duygusal zekanın kendini tanıma boyutu ile problem çözme becerisinin aceleci ve kaçınan boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu bulguya göre, kendini tanımada yeterli olan kişilerin problem çözme becerisi açısından başarılı oldukları söylenebilir.

Tablo 4. Duygusal Zeka ve Problem Çözme Becerisi Arasındaki Korelasyon Analizi

		Kendini Tanıma	Kendi Duyularını Yönetme	Motivasyon	Empati	Sosyal Beceriler	Duygusal Zeka
Aceleci	Pearson Correlation	-,081	-,143	-,151	-,064	-,123	-,147
	Sig. (2-tailed)	,345	,095	,077	,460	,152	,086
	N	137	137	137	137	137	137
Düşünen	Pearson Correlation	-,431(**)	-,104	-,436(**)	-,346(**)	-,440(**)	-,380(**)
	Sig. (2-tailed)	,000	,225	,000	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137
Kaçınan	Pearson Correlation	-,157	-,189(*)	-,215(*)	-,120	-,263(**)	-,228(**)
	Sig. (2-tailed)	,066	,027	,012	,164	,002	,007
	N	137	137	137	137	137	137
Değerlendirici	Pearson Correlation	-,406(**)	-,104	-,373(**)	-,304(**)	-,345(**)	-,383(**)
	Sig. (2-tailed)	,000	,227	,000	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137
Güvenli	Pearson Correlation	-,458(**)	-,132	-,507(**)	-,375(**)	-,457(**)	-,439(**)
	Sig. (2-tailed)	,000	,123	,000	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137
Planlı	Pearson Correlation	-,332(**)	-,016	-,382(**)	-,321(**)	-,392(**)	-,349(**)
	Sig. (2-tailed)	,000	,855	,000	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137
Problem	Pearson Correlation	-,444(**)	-,177(*)	-,501(**)	-,364(**)	-,488(**)	-,464(**)
	Sig. (2-tailed)	,000	,039	,000	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137	137	137

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Duygusal zekanın kendi duygularını yönetme boyutu ile problem çözme becerisinin sadece kaçınan boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunurken, duygusal zekanın kendi duygularını yönetme boyutu ile problem çözme becerisinin aceleci, düşünen, değerlendirici, güvenli ve planlı boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu bulguya göre, kendi duygularını yönetmede yeterli olmanın problem çözme becerisi üzerinde etkili olmadığı söylenebilir.

Duygusal zekanın motivasyon boyutu ile problem çözme becerisinin düşünen, kaçınan, değerlendirici, güvenli ve planlı boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunurken, duygusal zekanın motivasyon boyutu ile problem çözme becerisinin aceleci boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu bulguya göre, kişilerin motivasyon düzeyi arttıkça problem çözme becerilerinin geliştiği söylenebilir.

Duygusal zekanın empati boyutu ile problem çözme becerisinin düşünen, değerlendirici, güvenli ve planlı boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunurken, duygusal zekanın empati boyutu ile problem çözme becerisinin aceleci ve kaçınan boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu bulguya göre, empatinin problem çözme becerisine olumlu katkı sağladığı söylenebilir.

Duygusal zekanın sosyal beceriler boyutu ile problem çözme becerisinin düşünen, kaçınan, değerlendirici, güvenli ve planlı boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunurken, duygusal zekanın sosyal beceriler boyutu ile problem çözme becerisinin aceleci boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bu bulguya göre, kişilerin sosyal becerileri arttıkça problem çözme becerilerinin geliştiği söylenebilir. Boyutlar kapsamında elde edilen bulgulara göre H2 hipotezi kabul edilmiştir.

SONUÇ

İnsanlar günlük yaşamlarında pek çok problemlerle karşılaşır. Bu problemler karşısında bireylerin farklı davranışlar sergiledikleri gözlenmektedir. Bireylerin problemlerine çözüm üretebilmesi duygusal zekalarıyla ilgili bir durumdur. İnsanın kendisini ve çevresiyle olan ilişkisini etkin bir şekilde yönetme yeteneği olan duygusal zekayı oluşturan bazı temel öğeler vardır. Bu öğeler; kendini tanıma, kendi duygularını yönetme, motivasyon, empati ve sosyal beceridir.

Kişilerin özel ve iş yaşamında, eğitim yaşamında karşılaştıkları sorunların üstesinden gelebilmeleri ve başarılı olmaları duygusal zekasına bağlıdır. Dolayısıyla duygusal zeka düzeyi yüksek olan bireylerin problem çözme becerilerinin de yüksek olması beklenir. Başka bir deyişle, duygusal zekası yüksek olan bireyler, duygularını tanımlayabilir, anlayabilir ve uygun yollarla duygularını ifade edebilirler. Bu nedenlerle, duygusal zeka becerilerine sahip bireylerin problem çözmede başarılı oldukları söylenebilir. Bu çalışmada üniversite öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar kişilerin duygusal zekalarının problem çözme becerisi üzerinde etkili olduğunu göstermiştir.

Öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri puan ortalamaları incelendiğinde kendini tanıma $x=18.74$; kendi $x=18.12$; motivasyon $x=26.76$; empati $x=13.52$; sosyal beceriler $x=25.20$ ve toplam duygusal zeka $x=100.72$ olarak bulunmuştur. Duygusal zeka ölçeğinden alınan puanların yüksekliği duygusal zekanın yüksek olduğunu göstermektedir. Bu değerler açısından incelendiğinde araştırmaya katılan öğrencilerin duygusal zeka düzeyleri ortalamasının üzerindedir. En yüksek ortalama kendini motive etme boyutunda ortaya çıkarken, en düşük ortalama kendi duygularını yönetme boyutunda ortaya çıkmıştır.

Öğrencilerin problem çözme becerileri puan ortalamaları incelendiğinde aceleci yaklaşımın $x=30.25$; düşünen yaklaşım $x=11.99$; kaçınan yaklaşım $x=10.18$; değerlendirici yaklaşım $x=7.26$; , kendine güvenli yaklaşım $x=18.47$; planlı yaklaşım $x=9.69$ ve toplam problem çözme becerisi $x=87.82$ olarak bulunmuştur. Bu değerler açısından incelendiğinde problem çözme becerisi ölçeğinden alınabilecek puanın 32-192 arasında değiştiği ve düşük puanların daha fazla yeterlik ve olumlu değerlendirme olduğu hatırlanırsa araştırmaya katılan öğrencilerin problem çöme becerisi açısından kendilerini orta düzeyde algıladıkları söylenebilir.

Korelasyon analizi açısından değerlendirildiğinde, çalışmada duygusal zeka ve boyutları ile problem çözme becerisi ve boyutları arasında ters yönlü ve anlamlı ilişkiler elde edilmiştir. Bu açıdan kişilerin duygusal zeka düzeyi arttıkça problem çözme becerilerinde de artış gözlenmektedir. Ortaya çıkan sonuçlar literatür ile uyumludur.

Kendi duygu ve düşüncelerini tanıma, başkalarının duygularına ve düşüncelerine önem verme, kendini onların yerine koyup düşünebilme, duygulara ait ip uçlarını fark edip elde ettiği bilgilerden yararlanarak davranışlarını düzenleyebilme yeteneklerinin toplamı olarak tanımlanan duygusal zeka öğrenilebilir ve geliştirilebilir yetkinlikleri içeren bir kavramdır. Duygusal zeka yetkinlikleri geliştikçe problem çözme becerisi de gelişecektir. Üniversite öğrencilerinin baş etmesi gereken pek çok sorun olabileceği göz önünde bulundurulduğunda, bu sorunlarıyla baş edebilmeleri için duygusal zeka yeteneklerini geliştirmeye yönelik etkinliklere yer verilmelidir. Ayrıca karşılaştıkları problemleri çözme konusunda öğrencilerin neler yapabileceklerine ilişkin seminer ve konferanslar düzenlenebilir.

KAYNAKLAR

- Akbolat, M. ve Işık, O. (2012). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin Motivasyonlarına Etkisi. Dpujss Number 32, Vol. I, April 2012. <http://sbe.dpu.edu.tr/dergi/32/cilt1/109-124.pdf> Adresinden 14 Mart 2013 tarihinde alınmıştır.
- Akkoç, Z. (2007). Duygusal Zeka. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Aksu, M. (1989). Problem Çözme Becerilerinin Geliştirilmesi. *Kültür Ve Turizm Bakanlığı Ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi Problem Çözme Yöntemleri Sempozyumu*, 44-54.
- Atay, K. (2002). Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Çatışmaları Çözümleme Stratejileri Arasındaki İlişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, S.31, ss.345-355.
- Babaoğlu, E. (2010). Okul Yöneticilerinde Duygusal Zekâ. *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1, Nisan 2010, Sayfa 119-136.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Remzi Kitabevi, 21. Baskı, İstanbul.
- Berkant, H. G. ve Eren, İ. (2013). İlköğretim Matematik Öğretmenliği Bölümü Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *JASS, International Journal of Social Science*, Volume 6 Issue 3, March, p.1021-1041.
- Bingham, A. (1998). *Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi*. Ed. A. Ferhan Oğuzhan, İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.
- Budak, S. (2000). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi. *Yönetim Ve Ekonomi* Yıl:2007 Cilt:14 Sayı:1 Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Manisa.
- Dökmen, Ü., (2009). *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati*. Remzi Kitabevi, Ankara,
- Dündar, S. (2008). Polislerin Umutsuzluk Düzeyi İle Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 10 (3), ss.77-92.
- D' Zurilla, T. J. ve M. R. Goldfriend (1971). Problem Solving and Behaviour Modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 18, 407-426.
- Erdoğan N., (2004). İlköğretim Yöneticilerinin Problem Çözme Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Goleman, D. (1995). *Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*, (çev. Banu Seçkin Yüksel, 2005), 29. Bası, İstanbul: Varlık Yayınlar
- Goleman, D. (2000). *İşbaşında Duygusal Zeka*. İstanbul: Varlık Yayınları
- Goleman, D. (2005). *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?* (Çev. B.S. Yüksel), İstanbul: Varlık Yayınları.
- Güner, P. (2000). Sorunlarla Etkili Baş Etme Yolu: Problem Çözme. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 3 (1), ss.62-67.

- Gürbüz, S., Yüksel M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), ss. 174-190
- Güzel, A. (2004). Marmara Üniversitesi Öğrencilerinin Öğrenme Stilleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Heppner, P. P. (1985). *Problem Solving Self-Appraisal Depression and Attributional Style: Are They Related*. Cognitive Therapy and Research.
- Lee, Fen-Ming. (2003). Conflict Management Styles and Emotional Intelligence of Faculty and Staff at a Selected College in Southern Taiwan. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, The University of South Dakota, South Dakota
- Karabulutlu Yılmaz, E., Yılmaz, S. ve Yurttaş A. (2011). Öğrencilerin Duygusal Zeka Düzeyleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2), ss.75-79.
- Kasatura, İ. (2003). *Heyecansal Kontrol*. Altı Kitaplar Yayınevi, 1. Baskı, İstanbul.
- Lam, LT. ve Kirby, SL. (2002). Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance. *The Journal of Social Psychology*, 142(1): 133-143.
- Morgan, C. T. (1999). *Psikolojiye Giriş*. Ed. H. Arıcı vd., Ankara: Meteksan Yayınları.
- Sezen, G. ve Paliç, G. (2011). Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerisi Algılarının Belirlenmesi. *2nd International Conference on New Trends in Education and Their Implications*, 27-29 April, Antalya-Turkey.
- Sonmaz, S. (2002). Problem Çözme Becerisi İle Zekâ Ve Yaratıcılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Staff, G. (2001). Emotional Intelligence: The "Missing Piece", http://www.edutopia.org/php/article.php?id=Art_680&key=020, (24.04.2006).
- Tabak, A., Sığırı, Ü., Eroğlu A. ve Hazır, K. (2009). Öğütlerde Yöneticilerin Dönüştürücü Liderlik Algılamalarının Problem Çözme Becerilerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 18, Sayı 2, Sayfa 387-397.
- Üzel, D. ve Hangül, T. (2012). Duygusal Zeka ve Akademik Başarı Arasındaki İlişki. http://kongre.nigde.edu.tr/xufbmek/dosyalar/tam_metin/pdf/2415-30_05_2012-17_01_38.pdf
- Yüksek Özdemir, A. ve Özdemir, A. (2007). Duygusal Zeka ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik ve İdari Personel Üzerine Uygulama. <http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/dergi/sayi18.htm>