

## DUYGUSAL ZEKA ve İLETİŞİMDE FARKINDALIK

- Yıllar boyu yapılan araştırmalar duygularını iyi kontrol edemeyen, kaygılı, öfkeli, üzüntülü öğrencilerin derslerinde çok başarılı olmadıklarını göstermiştir.
- Ayrıca, yüksek IQ' ya sahip çocukların birçok zaman yaşam başarılarının ortalama IQ'ya sahip çocuklardan daha düşük olduğu da belirlenmiştir. Yaşam başarısının IQ kadar EQ'ya (Duygusal zeka) da bağlı olduğu yapılan araştırmalarla kanıtlanmıştır.
- **SONUÇ OLARAK, DUYGULARIN EĞİTİMİNİN, MATEMATİK VE TÜRKÇE EĞİTİMİ KADAR ÖNEMLİ OLDUĞU ANLAŞILMIŞTIR.**

Duygular,

- bireyin olaylara bakış açısını,
- davranış biçimlerini,
- çevreyi ve olayları anlama
- ve onlara uygun
- tepkiler verebilmesini etkiler.

O halde duyguları anlama ve yönetme de zeka kapsamına girer.



## DUYGUSAL ZEKANIN KISA TARİHÇESİ

- Platon “*Öğrenmenin temelinde duygusallık hakimdir*”
- Howard Gardner 1980’lede Çoklu Zeka kavramını ortaya koyuyor.
- Robert Sternberg
- Wayne Leon Payne (akademik çevrelerde ilk EQ kavramını kullanan kişi)
- Peter Salovey ve John Mayer (akademik alanda araştırmalar yapıyorlar)
- Daniel Goleman’ın "Duygusal Zeka" 1995.

## DUYGUSAL ZEKA TANIMI

- **Dr. Reuven Bar-On**; “bir kişinin çevresel baskılarla ve isteklerle başa çıkmak için başarılı olma yetisinde; duygusal, kişisel ve sosyal yeteneklerin bütünü.”
- **Peter Salovey ve John Mayer**; “Bir kişinin kendi ya da başkalarının hislerini ve duygularını yansıtabilme, onları ayırt edebilme ve kişinin düşüncesi ve eyleminde bu bilginin kullanılması.”
- **Daniel Goleman**; “**kişinin kendi duygularını anlaması, başkalarının duygularına empati beslemesi, duygularını yaşamı zenginleştirecek biçimde düzenleyebilmesi yetisi.**”

### DUYGUSAL ZEKA (Emotional Intelligence) EQ

\*\* Duygusal zeka, duyguların “akıllıca” kullanımıdır.

\*\* Kısaca, istediğimiz sonuçlara ulaşmak için duygularımızı istediğimiz yönde kullanma yetisi,

\*\* Duygularımızdan kendi davranışlarımızı yönlendirmek için yararlanarak olumlu sonuçlar elde etme kapasitesi

\*\* Duyguları;  
Tanımak, Denetlemek ve Yönetmek demektir.

### Neden İletişimde Farkındalık ???

#### IQ test sonuçları ve kişilerin kariyerlerindeki başarılar karşılaştırıldığında;

IQ (Entellektüel Zeka)

EQ (Duygusal Zeka)

???

???

### Neden İletişimde Farkındalık ???

#### IQ test sonuçları ve kişilerin kariyerlerindeki başarılar karşılaştırıldığında;

IQ (Entellektüel Zeka)

EQ (Duygusal Zeka)

% 4 - % 25

???

### Neden İletişimde Farkındalık ???

#### IQ test sonuçları ve kişilerin kariyerlerindeki başarılar karşılaştırıldığında ;

IQ (Entellektüel Zeka)

EQ (Duygusal Zeka)

% 4 - % 25

% 75 - % 96

### Sizi hayatta ne başarılı kılar?

- Entellektüel zekanız (IQ) mı?
- Yoksa Duygusal zekanız (EQ) mı?

Bu sorunun yanıtı **HER İKİSİ** de olacak çünkü hayatta başarı ve mutluluk için her ikisine de ihtiyaç var. Ancak güçlü bir **gözlem anlayışı, sezgilerin güçlü oluşu ve karşısındaki insanları hissedebilme** yanı sıra, kendini **hissettirebilme yeteneği ve doğru davranış kalıpları** “duygusal zekası yüksek” yani “duygusal zeki” kişilere ait temel özellikler olarak tanımlanıyor.

### EQ+IQ= Bireysel Başarı



- Önemli olan EQ ve IQ arasında uygun dengenin sağlanabilmesi ve IQ-EQ'nun sinerji yaratmasıdır. Biri diğerinin yerine asla düşünülemez. Her biri insanlarda farklı oranda vardır.

## Duygular;

- Yaratıcılığı teşvik eder,
- Değişimi başlatır,
- Kişilerarası ilişkilerin temelini oluşturur,
- Kariyer gelişim sürecini etkiler,
- Zihinsel performansı artırır,
- Hedefleri belirler, çözümler sunar,
- Harekete geçirmek yönünde istek uyandırır,
- Motivasyonu, karar almayı, yargılamayı ve algıları etkiler.

## Sonuç olarak EQ'nun "Hayatımız"daki Tanımı

- **Gerek iş yaşamında gerekse özel yaşamda başarılı ve mutlu olmak, insanların duygusal zeka becerilerine bağlıdır.**
- Sahip olduğumuz duygusal zeka düzeyimiz, kendimizle ve başkalarıyla olan ilişkilerimizi doğrudan etkilemektedir.
- Duygusal zeka; bir kişinin duygularını eğitebilmesi ve duygusal manada kazanımlarını, kendini en iyi biçimde yönlendirebilecek ve başarıya götürebilecek zeka gelişimi olarak da yorumlanabilir.

## Duygusal Zeka Ne Değildir?

- Sürekli gülümseyerek sempatik davranma değildir.
- İyi kalpli olmak değildir.
- IQ'nun karşısı değildir.
- Kendine aşırı değer vermek,
- Diğerlerini dinliyormuş gibi görünürken hiç ciddiye almamak değildir.

## Duygusal Zekilerin Genel Özellikleri

- Kendi beden dilini kontrol edebilmek, başkalarının beden diline duyarlı olmak
- Empati göstermek
- Uzlaşmaya dayalı ilişki kurmak
- İnsanlarla olumlu ilişkiler içinde olmak
- Başkalarını hesaba katmak
- Yüksek duygusal enerji
- Çalışmaya istekli olmak
- İyimserlik
- Değişime istek duymak
- Kendini yönlendirebilmek
- Hoşgörülü olmak
- Alçakgönüllü olmak
- Olumsuz duygularla başa çıkma
- Stresle başa çıkma
- Kararlılık

## Duygusal zeka için gereken yetkinlikler nelerdir?

- Kendini Tanıma (Öz-bilinç)
- Kendini Yönetmek
- Motivasyon
- Empati (Duygudaşlık)
- Sosyal Beceriler (Sosyal Yetkinlik)
- İletişim Becerisi

## Kendini Tanıma (Öz-bilinç)

- **Kişinin kendi duygularını, ihtiyaçlarını, hedeflerini tanıması, tercihlerini yapabilmesi ve sahip olduğu şahsi gücünün ve kaynaklarının farkında olması anlamına gelir.**

### *Duygusal Zekanın Kendini Tanıma Boyutu*

- Kendi duyguları ve diğer insanlar üzerindeki etkileri hakkında doğru ve açık konuşur,
- Öfkeli anlarında bile taşkınlık yapmaz,
- Kendi zayıf yanlarını bilir, bunlarla gerektiğinde dalga bile geçer.
- Performansının sınırlarının farkındadır.
- Eleştirilerden çekinmez, yapıcı eleştirileri öğrenmek ister.
- Kendilerine güvenirlir.
- Çalışma yaşamlarında risk alabilirler.
- Güçlü taraflarıyla belirginleşirler.

### Kendini Yönetmek

- **Kişinin sahip olduğu duygu ve düşüncelerini kontrol ederek yönlendirmesi olarak tanımlanabilir.**

### *Kendini Kontrol Edebilmek*

- Kişinin kendini kontrol edebilmesi, kişinin kendisiyle iç sohbeti gibidir ve kişiyi duygularına esir olmaktan alıkoyar.
- Normal olarak herkes kötü bir ruh halinde olabilir ve duygusal dürtülerle karşılaşabilir ancak, duygusal zekiler, bunları kontrol altına almayı ve elverişli bir şekilde dönüştürmeyi başarabilirler.
- Kendini kontrol edebilme yeteneğine sahip olan kişiler, dürüsttürler ve belirsizlikler karşısında sakin olurlar.
- Mantıklı ve kontrollü yöneticiler, güven ve adalet ortamı sağlarlar. Böyle bir ortamda, politika ve iç mücadeleler azalır, verimlilik ise artar.
- **Sonuç olarak kendini kontrol edebilme; değişim ve belirsizlik altında rahat davranabilme ve dürüstlük olarak anlaşılmalıdır.**

### Motivasyon

- İnsanın kendini motive edebilmesi, daima **başarma isteğine ve heyecanına sahip olması** demektir. Bu yetenek özellikle zorlukların çıkmasında veya işlerin istenilenin dışında gelişmesi durumlarında çok faydalı olur. Kendini motive edebilen insan, zorluklar karşısında yılmadan kendinde devam etme gücünü bulur daha metanetli olurlar.

### *Başarı İçin Motivasyon*

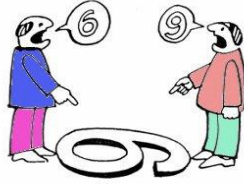
- Duygusal zekası yüksek kişiler "başarı" ile özdeşleşirler.
- Eğer bir insan dış faktörler yerine başarıya dayalı bir motivasyon içinde ise bunun ilk işareti, kurumuna ve işine bağlılığıdır.
- Bu tür insanlar yaratıcı fırsatlar ararlar, öğrenmeyi severler ve daha iyi yapmak için sonsuz enerjiye sahiptirler.
- Başarı ile motive olan kişiler, sürekli olarak performans çitalarını yükseltmekte ve yüksek skorlara ulaşmaktan mutluluk duymaktadırlar.
- Çalıştıkları işyerini farklılaştırır ve çalışan herkesi motive ederler.
- İşlerini sevdiklerinden dolayı çalıştıkları işyerine sadık olurlar. Kendine güvenleri yüksektir.
- Sonuçlar negatif olsa da iyimserliğini koruyabilmesidir.

### Empati (Duygudaşlık)

- **Kişinin başka insanların duygularını, ihtiyaçlarını, kaygılarını anlayabilmesi, kendini onların yerine koyabilmesi demektir.** Söz konusu olan onlar gibi düşünebilip, davranabilmek , onları oldukları gibi kabullenebilmek ve hal ve hareketlerine saygı göstermektir.

### Empati Kurma

Dış dünyayı karşımızdaki insanın penceresinden,yani onun penceresinden görmeye çalışmak demektir. Bir başka deyişle kendimizi onun yerine koymak demektir. İletişimde en önemli faktörlerden birisi de dinlemektir.



### Empati Sahibi Olmak

- Karar verirken, başkalarının duygularını da göz önüne almak olarak tanımlanıyor. Duygusal zekayı oluşturan olgulardan belki de en önemlisidir.
- Özellikle lider konumundaki kişi, karar verirken doğal olarak birçok konuyu irdeleyecektir. Ancak, karardan etkilenecek olan diğer kişilerin duygularını ve düşüncelerini de göz önüne almazsa, o kişiler verilecek kararı sahiplenmezler. Duyguların ve endişelerin tartışılması, firmanın işlerine açıklık getirir. Gizli ajandalar ortadan kalkar. Takım oyunu oynanır. Çalışanlar, kendilerini daha huzurlu hissederler. Farklı düşünen insanlar, firmada barınabilirler.
- Bu sayede yeni ekonomide en çok ihtiyaç duyulan yaratıcılık gelişir. Empati sahibi olan liderler, müşteri odaklı olurlar. Değişik kültürlerle meraklı ve saygılıdır.

### Sosyal Beceriler (Sosyal Yetkinlik)

- **İnsanların başkalarıyla ilişki kurabilmesi ve bu ilişkilerin uzun süre geçerliliğini koruyabilmesi becerilerini kapsar.** İnsanlar arası iyi ilişkilerin yanı sıra bir takım oluşturabilme, takım ruhunu sağlayabilme ve bu takımı yönetme becerisini gösterme de bu yetkinlik ile olur.
- **Sosyal olan liderler, anlamlı hiçbir şeyin tek başına gerçekleşemeyeceğini bilirler.** *Cok değişik türden insanlardan oluşan bir çevreleri vardır. Zamanı geldiğinde, toplumun her katmanından gelen insanlara ihtiyaç duyacaklarını bilirler.*
- Liderlik yaptıkları takımlar, en zor işlerin bile üstesinden gelirler. Geniş çevrelerinin yanı sıra, yüksek seviyede ikna etme kabiliyetine sahiptirler.

### İletişim Becerisi

- Duygusal zeka için, iyi iletişim kurabilme becerisi, vazgeçilmez unsurlarındandır. Bu iki türlü açıklanabilir.
- **Birincisi insanın kendisini açık ve net olarak ifade edebilme becerisi,**
- **diğer taraftan da başkalarını dikkatli dinleme ve ne söylediklerini tam ve doğru olarak anlayabilme becerisidir.**

- Yaşamda mutlu olabilmek için hem IQ'ya hem de EQ'ya ihtiyaç vardır. Yapılması gereken bu iki yeteneği de **DENGEDE** tutmaktır.

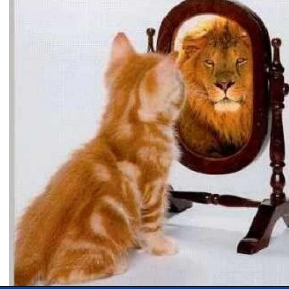
### Duygusal Zeka Geliştirilebilir Mi?

- **Öneri 1: Kendinizi tanıyın.**
- **Öneri 2: Duygularınızı ve onları kontrol etmeyi öğrenin.**
- **Öneri 3: Kendinizi, kişisel özelliklerinizi başkalarına açık tutunuz.**
- **Öneri 4 : İletişim kurma becerinizi geliştiriniz.**
- **Öneri 5: Problem çözücü olun.**
- **Öneri 6 : Eleştiriye açık olun.**
- **Öneri 7: İnsanlar ile ilgilenin.**

Değişim kendimizi tanıma ile başlar



Aynada kendinizi görün



En önemli şey kendinizi nasıl gördüğünüzdür.

## İLETİŞİM



- İki ya da daha çok insan arasında anlaşmaya, düşünce ve duygu değiş tokuşuna, paylaşmaya, karşılıklı konuşmaya ve ayrı ayrı ya da birlikte davranmaya dayalı bir ilişkidir.



- Doğru ve etkili kullanılan iletişim becerilerinin gücü hayatınızın her alanına yansır ve sizin için dünyayı "pozitif" bir yere çevirir. İsteyen herkes de iletişim becerisini geliştirebilir.

## Neden İletişim?

- Biz insanlar ancak başka insanlarla olan bağlantılarımız içinde yaşayabilir ve geliştirebiliriz. Ve biz bu bağlantılarımız içinde *BİZ OLURUZ*... Var olmak, iletişim içinde olmak demektir.

İletişimde kişinin konuşma biçimi, seçtiği sözcükler, ses tonu, beden duruşu, jest ve mimikleri önemlidir.



## İletişim Becerileriniz

- Sözel Becerileriniz  
(Konuşma ve dinleme)
- Yazım Becerileriniz  
(Okuma ve Yazma)
- Sözsüz İletişim Becerileriniz  
(Kelimelerin dışında kalan her şey!!!)

## Sözlü İletişim

Karşılıklı konuşmaya dayalı iletişimdir.



## Yazılı İletişim

Yazı yoluyla sağlanan iletişimdir. Yazı diline çok dikkat etmek gerekir. Çünkü belge niteliğinde olduğu için herhangi bir anlaşmazlık durumunda kanıt niteliğini taşır.

## Sözsüz İletişim

- Duyguları, düşünceleri ifade etmede başvurulan, konuşulan ve yazılan kelimelerin dışında kalan tüm vücut hareketlerini, susma, sesin tonu gibi özellikleri, seçilen aksesuarları ve bunların model ve renklerini, mekan kullanımını, kişiler arasında tutulan mesafeyi, zaman kullanımını, fiziksel özellikler ile ilgili tüm uygulamaları içeren bir iletişim türüdür.

## GÖRSEL SİMGELER KULLANILIR

- Sözsüz iletişim beden dilinden, renklere uzanan geniş bir yelpaze olduğu için her noktaya dikkat etmek gerekir.



Hareketlerle İletişim: Jest, mimik ve çeşitli hareketlerle sağlanan iletişimdir.



### *Etkili İletişim Becerileri*

- Kendini tanımak
- Kendini açmak ve kendini doğru ifade etmek
- Karşımızdakini etkin ve ilgili dinlemek
- Empati kurabilmek (kendimizi karşımızdaki kişinin yerine koyabilmek)
- Hoşgörülü ve önyargısız olmak,
- Eleştirilere karşı açık olmak,
- Beden dili, göz kontağı, hitap, ses düzeyi vb. kurabilmek...

### *İyi Bir Dinleyicinin Özellikleri*

- Dikkatini karşısındaki kişiye verir.
- Konuşmacıyı sözünü kesmeden dinler.
- Göz teması kurar.
- Son sözü söylemek için çabalamaz.
- Dinlerken vereceği cevabı düşünmez.
- Yargılamadan, suçlamadan dinler (önyargılı değildir).
- Duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışır.
- Dinlerken başka bir işle meşgul olmaz.
- Konuşmacının sözlerine olduğu kadar sözsüz mesajlarına da dikkat eder.
- Konuşmacının duygu ve düşüncelerine anladığını gösteren sözlü ifadelerde bulunur.

### *İletişimde Yapılan Hatalar*

- Emir vermek
- Tehdit etmek
- Uyarmak
- Konuyu saptırmak
- İsim takmak
- Sinamak
- Öğüt vermek
- Eleştirmek
- Yargılamak
- Nutuk çekmek
- Suçlamak
- Alay etmek



İletişimin amacı, kısaca sorunlarımızı çözmek, gereksinimlerimizi karşılamaktır.

Etkili iletişim nasıl kurulur ve hangi davranışlarımız etkili iletişim olarak tanımlanabilir?



Genelde kendimizi ifade ederken,

- 1-) Ya saldırgan davranırız ya da savunmadayızdır,
- 2-) Ya pasif,
- 3-)Veya girişken ve sorun çözmeye yönelik davranırız...

İlk iki davranış biçimi iletişimde kaos yaratacaktır. Bu tarz iletişimle anlaşılmadığımızı ve anlamadığımızı hissederiz.



Girişken davranış biçimi olarak da niteleyebileceğimiz son şıkta ise etkili bir iletişim başlatmışız demektir. Unutmayalım ki etkili iletişim öğrenilebilir.





Kullandığımız kelimeler vasıtası ile etkili olmak istiyorsak, kararlı olmalıyız. Tam olarak ne yapmak istediğimizi bilmemiz gerek. Ve kullandığımız kelimeler isteğimizle uyum içinde olmalıdır. Dikkatimizi karşıımızdaki kişiye yöneltmeliyiz. Biri ile konuşurken çevreyi gözden geçiriyorsanız etkili olamazsınız. Ne istediğimizi, duygularımızı dolambaçlı yollara sapmadan net ve açık bir şekilde söylemeliyiz.



Duygu, düşünce ve davranışlarımızda kararlı ve tutarlı olmalıyız. Bugün dediğimizi yarın inkar etmemeliyiz. Sonuçları yorumlayabilmeli bunlarla ilgili konuşabilmeliyiz.

Karşıımızdaki fikrini almalı, aynı fikirde olup olmadığını test etmeliyiz. Başka fikirlere açık olmalıyız.

***Dediğim dedik anlayışına sahip olanlar etkili iletişim kuramazlar.***

İletişimle ilgili geri bildirim vermeliyiz. Geri bildirim, her iletişimde hayati bir özellik taşıır. Anladığınızı ve anlaşıldığınızı hissettiğinizde bunu karşı tarafa iletiniz.

### *Etkili iletişim*

Bu bağlamda çok kelime ile konuşmak, etkili iletişimin temel kaynağı olarak görülmemelidir.

Temel olarak; ilişkilerde pozitif olmak, olaylara iyi taraflarından bakmak etkili iletişimin temel noktasıdır. Yüz ifadesi olarak canlı olmak, mümkün olduğunca da güler yüzlü olmak gerekir.



Göz teması içinde olun. İnsanların yüzüne bakın. Konuşurken gözlerinizi kaçırmayın.



Jestler: Jestlerinizin (el, kol vs. kullanımı) sözlerinizle aynı mesajları vermesini sağlamalısınız. Ellerin kenetlenmesi, kolların kavuşturulması, ellerinizin çene hizasında olması durumlarından kaçının. Aşırıya kaçmadan jestlerinizi kullanın.



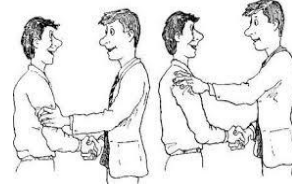
Baş Hareketleri: Karşıımızdaki konuşurken başınızı ara sıra aşağı yukarı hareket ettirerek onu dinlediğinizi ve anladığınızı belli edin.



Duruş: Sizinle konuşan insanlara bakın. Mümkün olduğu kadar çok kişiye ara sıra da olsa bakmaya çalışın.



- Temas: Bazı durumlarda yaşı küçüklerle, aynı cins ve sizden daha alt statüde olanlarla bedensel temas kurun.



- Konuşma: Ses tonu çok önemlidir. Toplulukta eşit miktarda konuşun. İyi bir iletişim sağlamayı öğrenmek için etkili iletişim kuran insanların nasıl davrandığını gözlemlemek gerekir. Çünkü onlar ne söylemek istediklerini bilirler, pozitif iletişim kurma yeteneğine sahiptirler, nerede, ne zaman, ne konuşulacağını bilirler, karşı taraftan aldığı mesajları anlarlar. Dikkatlidir, diyalogu tek yönlü sürdürmez.



- İyi bir iletişim yeteneğiyle insan kendini daha iyi ifade eder iyi ilişkiler kurar. Konuşurken karşıımızdaki yüzüne bakmalı ters durmamalıyız. Karşıımızdaki kim olursa olsun onu küçük görmeden, hiçbir fayda sağlamasak da dinlediğimizi belli etmek insanlık adına güzel bir davranıştır.

**ETKİLİ BİR İLETİŞİM BECERİSİ PEK ÇOK  
KAPIYI AÇMANIN ANAHTARIDIR.  
BUNUN YOLU DA DUYGUSAL ZEKAYI  
GELİŞTİRMekten GEÇER!!!**