

BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK ÖĞRENCİLERİNİN DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİ İLE ÇATIŞMA YÖNETİMİ STRATEJİLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİSİ: DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

Hülya ÇINAR¹, Selma ÖZDEN², Ömür ÖZKUK³, Filiz ÇOKAY⁴

Özet

Bu çalışmanın amacı; Büro Yönetimi ve Sekreterlik programında halen öğrenimleri devam eden ön lisans öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bu amaçla konunun kuramsal çerçevesini belirlemeye yönelik olarak literatür taramasının ardından elde edilecek veriler ışığında öğrencilerin çatışma yönetimi stratejilerinde duygusal zekanın rolünü incelemeye ilişkin saha çalışması ile anket uygulanacaktır.

Çalışmanın ana kütlesi Dumlupınar Üniversitesi'nde Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında öğrenimlerinde devam eden ön lisans öğrencileridir. Elde edilen sonuçlara göre, çatışma yönetim stratejileri ile duygusal zeka boyutları arasında dikkat çeken nitelikteki önemli ilişkiler belirlenmeye çalışılmış ve konuyla ilgili geleceğe yönelik öneri ve değerlendirmeler yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Büro Yönetimi ve Sekreterlik, Duygusal Zeka, Çatışma Yönetimi Stratejileri

RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVELS OF OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARYSHIP STUDENTS AND THEIR CONFLICT MANAGEMENT STRATEGIES: DUMLUPINAR UNIVERSITY SAMPLE

Abstarct

Purpose of this study; determine relation between emotional intelligence levels of two-years degree students who are still in Office Administration and Secretaryship programmes and their conflict management strategies. To that end, in order to determine the theoretical framework of issue, in the light of datas that will obtain after literature searching, questionnaire will be applied with fieldwork about analysing of emotional intelligence role in the conflict management strategies of students.

Two-years degree students who continue their education in Office Administration and Secretaryship programmes in Dumlupınar University are main mass of study. According to the results obtained, it has tried to specify significant relations at the salient point between conflict management strategies and emotional intelligence aspects, and it has done prudential evaluation and proposal about issue.

Key Words: Office Administration and Secretaryship, Emotional Intelligence, Conflict Management Strategies.

¹ Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta:hulya.cinar@dpu.edu.tr

² Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta:selmagogem@hotmail.com

³ Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta: omur.ozkuk@gmail.com

⁴ Dumlupınar Üniversitesi K.S.B.M.Y.O., Kütahya, e-posta: filiz_cokay@hotmail.com

Giriş

Kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizini olan duygusal zeka, bireylerin çatışma yönetimi stratejilerini önemli ölçüde etkileyen tarzda temel bir özelliğe sahiptir. Yöneticilere yakın çalışan sekreterlerin, zaman ve enerjilerinin önemli bir kısmını alan konulardan biri de örgüt içinde ortaya çıkan çeşitli düzey ve türlerdeki çatışma yönetimidir. Organizasyonlarda sekreterler, yöneticilere yakın çalışmalarından dolayı zorluk ve riskle mücadele etmektedirler. Ancak, görevlerinde aldıkları riskler ve üstlendikleri zorlu görevler karşısında yöneticiler tarafından bir takım imtiyazlara sahip olmaktadır. Sekreterlerin sahip olduğu bu imtiyazlar, görevlerindeki risk ve sorumluluk ağırlığının farkında olmayan organizasyondaki diğer çalışanlar tarafından kıskançlık konusu yapılmaktadır. Bu tür konular, organizasyonlarda sekreterler ve diğer çalışanlar arasında çatışmalara yol açmaktadır. Sekreterlerin yüksek duygusal zeka düzeylerinin, organizasyonlarda çatışmanın akılcı çözümünde, daha fazla katkı sağlayacağı öngörüsü önemlidir.

Bu çalışmada, sekreterlerin duygusal zeka düzeyleri ile çatışma yönetim stratejileri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla gelecekte sekreterlik mesleğini yürütecek olan büro yönetimi ve sekreterlik öğrencilerine yönelik anket sorularıyla duygusal zeka boyutları ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Bu araştırmaya göre; öğrencilerin, duygusal zeka boyutları ve çatışma yönetimi stratejileri ile ilgili sorulara verdikleri cevaplar ile aşağıdaki sorular önem kazanmaktadır:

1. Çatışma yönetim stratejisi belirlemede sekreterin sahip olması gereken özellikler hangisi/hangileridir?
2. Sahip olunan özelliklere göre, en etkili çatışma yönetim stratejisi hangisi/hangileridir?

Çatışma Yönetimi

Çatışma, iki veya daha fazla kişi veya grup arasındaki çeşitli kaynaklardan doğan anlaşmazlık olarak tanımlanabilir (Koçel, 2005). Çatışma için genel olarak kabul edilen bir tanım olmamasına rağmen, Thomas (1976), çatışmayı "bir tarafın beklentilerini, diğer tarafın engellediği zaman başlayan ya da bir bireyin beklentilerini engelleme ile ilgili süreç olarak tanımlamaktadır (Wade, 2007). Çatışma, sosyal varlıklar arasında ya da içinde uyumsuzluk, karşı görüşlülük ya da uyumsuzluklarda belirtilen etkileşimli bir süreçtir (Park ve Antonioni, 2007). Çatışma, insanların birlikte çalıştıkları zaman kaçınılmazdır (Chan v.d., 2006) ve yıkıcı ve yapıcı sonuçlara sahip olabilen bir yönetime bağlı insan etkileşimlerinin normal bir parçasıdır (Rizkalla v.d., 2008).

Çatışma çeşitli faktörlerden oluşur. Amaçlar, beklentiler, değerler bireysel farklılıklar, yapılan işin izlediği yol ve bir durumun en iyi nasıl ele alınacağı ile ilgili önerilerdeki bireysel farklılıklar kaçınılmazdır. Çatışma, teknolojiye yenilikler, gücün küresel değişimi, politik sorunlar ve finansal belirsizlikler tarafından bugün daha da kötü bir duruma getirilmektedir. Bu ve buna benzer faktörler çatışmayı ortaya çıkarmakta bir gerçektir. Bazı yöneticiler için bu uyumsuzluk ne pahasına olursa olsun kaçınılması gereken ve çok üzücü bir durumdur. Ancak, çatışmanın özellikle pozitif, yapıcı bir yönde olması başarılırsa, gelecek için heyecan verici olanaklar sunmaktadır (Darling ve Walker, 2001).

İş ortamının uyum ve verimliliği için, etkili çatışma yönetiminin önemi büyüktür. Çatışma yönetiminde, beklentinin devam etmesi üzerine çatışma için uygulanan çözüm, yöneticiler için en önemli beceriler olarak dikkate alınmaktadır (Chan v.d., 2006). Kurumsal çatışmanın yönetimi grup içi, gruplararası, kişilerarası ve kişinin kendi içinde yaşadığı çatışmada arabuluculuk yapılması ile çatışmanın belirlenmesi (Rahim v.d., 1992) ve birey ya da organizasyon için bir tehlike olmaktan çıkarılması için yapılan tüm faaliyetleri kapsar.

Çatışma Yönetim Stratejileri

Organizasyonda çatışmanın yönetiminde, birden fazla yöntem kullanılmaktadır. Hangi çatışmada, hangi yöntemin uygulanacağı, söz konusu çatışmaların iyi bir şekilde analiz edilmesine bağlıdır (Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005). Mary P. Folett (1940) tarafından çatışma ile ilgili üç temel çatışma yönetim stratejisi olan "Hükmetme", "Uzlaşma" ve "Bütünleştirme" yanında, bunlara ek olarak, "Kaçınma" ve "Ödün Verme" gibi organizasyonlarda çatışmayı yönetmenin tarzlarını belirlemiştir (Rahim v.d., 1992). Blake ve Mouton (1964) tarafından ilk olarak beş tipte kişilerarası çatışmaları yönetmek için sınıflandırılan stratejiler, "İşbirliği", "Rekabet", "Uzlaşma", "Uyma" ve "Kaçınma" Thomas (1976) tarafından kavramsal olarak bir şema ile yeniden yorumlanmıştır (Rahim v.d., 1992).

Rahim ve Bonoma (1979) diğer bireyler ve bireyin kendisi için ilgi olarak iki temel boyutta çatışma yönetim tarzlarını ayırtmıştır. Birinci boyut kişinin kendi istek ve ihtiyaçlarını tatmin etmeye çalışan bir bireyde düşük ya da yüksek olma derecesini açıklar. İkinci boyut, diğerlerinin istek ve ihtiyaçlarını tatmin etmeyi isteyen bir bireyde düşük ya da yüksek olma derecesini belirtir. İki boyutun birleşmesi çatışmayı yönetmenin beş belirli tarzı ile sonuçlanmaktadır (Rahim, 1983) ve bu beş tarz, Tümlleştirme, Ödün verme, Hükmetme, Kaçınma ve Uzlaşmadır.

Thomas tarafından düzenlenen şekilde de görüldüğü üzere çatışma stratejilerini şu şekilde açıklayabiliriz: **Rekabet**, birinin kendi beklentilerini, hatta genellikle bir "kazan-kaybet"le diğer tarafların beklentilerine göre üstün tutması çabasına dayanmaktadır (Rizkalla v.d., 2008). Thomas ve Kilmann tarafından hazırlanan şemanın sol üstünde bulunan, rekabet durumudur. Bu mod, düşük derecede işbirlikçilik ve yüksek derecede iddiacılık ile nitelendirilir. Bu modda bireyler, beş farklı tarzdan işbirlikçi olmayı ve en iddiacı davranışı göstermektedir ve diğerleri üzerinde güç ve kontrole sahip olma isteği ile hareket ederler (Wade, 2007). **Uyma**, kendi ilgi ve beklentilerinden ziyade, diğer tarafların ilgi ve beklentilerinin karşılanma isteği ile çatışma yönetimini içine alır (Rizkalla v.d., 2008). Şemada sağ altta yer alan iyimserlik modudur. Rekabete karşı olan bu tarz, düşük derecede iddiacılık ve yüksek derecede işbirlikçilik ile nitelendirilir. Bireylerin gösterdikleri bu çatışma yönetim tarzı ile kendi ilgilerinin karşılanması yerine diğerlerinin ilgilerine boyun eğerler (Wade, 2007).



Şekil:1 Thomas ve Killman tarafından çatışma yönetim stratejilerine yönelik hazırlanan şema (Wade, 2007; Tatum ve Eberlin, 2008).

Kaçınma, Genellikle tartışmayı çözmede başarısız olma durumunda tartışmadan geri çekilmeye dayanmaktadır (Rizkalla v.d., 2008). Şemanın sol altında bulunan kaçınma tarzı, iddiacılık ve işbirlikçilikte düşük seviyede yer almaktadır ve etkili değildir. **Uzlaşma**, Karşılıklı olarak orta bir noktaya ulaşmak için her iki tarafın da birşeylerden vazgeçmesiyle ortak bir çözüme erişimine dayanır (Rizkalla v.d., 2008). Thomas ve Kilmann'ın şemasında uzlaşma tarzı ortada yer alır. Bu tarz, işbirlikçilik ve iddiacılığın orta bir derecesini yansıtır. Uzlaşma tarzını kullanan bireyler, kendileri ve diğerleri için kabul edilebilir orta noktada bir çözüm bulmaya çalışırlar. Şemada bulunduğu yerde uzlaşım tarzı, bir orta yer olarak dört diğer çatışma yönetim tarzları arasında bir denge olarak görünür (Wade, 2007). **İşbirliği**, herkesin yaratıcı ilgilerine bağlı olarak taraflar, karşılıklı olarak kabul edilebilir çözümler bulmayı amaçlamaktadır. Bu tarz, çatışmanın, her bir taraf için çeşitli memnun verici durumlarla çözümlenebileceğini göstermektedir (Rizkalla v.d., 2008). İşbirliği tarzı Thomas ve Kilmann şemasında üst sağda yer alır. Bu tarz, hem işbirlikçiliğin hem iddiacılığın yüksek derecesini yansıtır. Bu çatışma yönetim tarzını gösteren bireyler diğerlerinin ilgileri kadar kendi ilgilerinin de karşılanmasını isterler (Wade, 2007).

Çatışmalar, her ne kadar bireysel düzeyden örgütsel düzeye kadar farklı seviyelerde meydana gelse de, bu sürecin odağında bireyin, başka bir ifadeyle, insanın yer aldığı görülmektedir (Erkuş ve Tabak, 2009). Buna göre bir bireyi, diğerinden ayırt edebilecek bir faktör olan duygusal zeka düzeyi, çatışma yönetim stratejilerinin belirlenmesinde de etkili olabileceği ifade edilebilir.

Duygusal Zeka

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).

Duygusal zeka, insanı kişisel ve toplumsal olmak üzere iki alanda daha etkin kılar. Duygusal zekası yüksek bir insan kişisel alanda kendi içindeki duygularla ve düşüncelerle tam ve etkili bir şekilde başa çıkabilir, motivasyonu, yaratıcılığı ve üretkenliği yüksektir. Duygusal zekası yüksek olan insan toplumsal alanda ise başkaları üzerindeki etkisini daha iyi anlar ve başkalarının duygularını nasıl yöneteceğini ve duygusal tepkileri ile başa çıkacağını bilir. Başkalarında şevk ve heyecan yaratır, onların duygularını olumlu hedeflere yöneltir. Onlara güven ve değer verir, böylece daha yüksek performansla çalışmalarını sağlar (Barutçugil, 2004). Duygusal zeka ile ilgili yapılmış çalışmaların ortak yanı, sosyal yaşamda yüksek başarı için gerekli olan özelliklerin çalışma yaşamında da etkili olduğunu ortaya koymalarıdır. Bu özellikler duygusal algılama, anlama ve değerlendirme ile ilgili kişisel yetenek ve yeterliliklerden oluşmaktadır (Demir, 2010).

Duygusal zeka düzeyinin yüksek olması, kişinin iş yaşamı açısından önem taşıyan duygusal yeterlilikleri öğreneceğini garanti etmeye yetmez; sadece bu yeterlilikleri öğrenme potansiyelinin mükemmel olduğunu gösterir. Örneğin, kişi yüksek derecede empatili olabilir, ama yine de empatiye dayalı becerileri öğrenmemiştir (Goleman, 2007). İş yaşamında duygusal zekâ, kendimizin ve diğer çalışanların duygularını tanımayı ve değerlendirmeyi öğrenmemizin yanı sıra; duygulara ilişkin bilgiler ile duyguların enerjisini, işimize ve günlük yaşamımıza etkin bir biçimde yansıtarak, onlara uygun tepkiler vermemizi sağlamaktadır (Canbulat, 2007).

Duygusal Zekanın 5 temel ilkesi

Özbilinç, kişinin kendisini tanıması, duygularını tanımlayabilmesi ve onların farkında olmasıdır. Kişinin kendi duygularını, ihtiyaçlarını, hedeflerini tanıması, tercihlerini yapabilmesi ve sahip olduğu şahsi gücünün ve kaynaklarının farkında olması anlamına gelir. Kendini tanımakla insanlar belirli pozisyonlarda nasıl hareket edeceklerini, neye ihtiyaç duyduklarını veya kendilerinde ne gibi değişiklik yapmaları gerektiğini fark ederler (Tuna, 2008). Öz bilinç, yoğun duygularla abartılı bir tepki vermeye ya da algılanan durumu abartmaya yönelik bir dikkat hali değildir. Tam tersine fırtınalı duygular içinde bile kendi kendine yönelik olmayı sürdüren tarafsız bir haldir. Öz bilinç, kişinin ruh halinin ve o ruh hali hakkındaki düşüncelerinin farkında olabilmesidir (Yüksel, 2006:29). Özbilinçli, ruh hallerinin farkında olan kişiler, duygusal hayatları hakkında belli bir anlayışa sahiptir. Duygularının bilincinde olmaları, diğer bazı kişilik özelliklerini destekleyebilirler. Kötü bir ruh haline girdiklerinde, bunu dert edinip kafalarına takmaz ve daha kısa bir süre içinde kendilerini bu durumdan kurtarırlar. Kısacası, özbilinçleri duygularını idare etmekte kolaylık sağlar (Maboçoğlu, 2006:52). Duyguları yönetebilme, kişinin sahip olduğu duygu ve düşüncelerini kontrol ederek yönlendirmesi olarak tanımlanabilir. Bu beceri ile birey, duygularının esiri olmaktan kurtulup onları yönlendirebilir. Örneğin: bir olay kendisini çok kızdırdığında, kendi kendisini sakinleştirerek, yanlış bir karar vermekten veya yanlış bir davranışta bulunmaktan kaçınır (Goleman, 2012).

Kişisel motivasyon, bireyin duygularını yaratıcı olabilecek ve hedeflerine ulaşabilecek şekilde yönlendirebilme, yönetebilme becerisidir. Duygusal kontrol, hazzı erteleyebilme ve atılgınlık ruhunu koruma, kişinin kişisel motivasyonu için çok önemlidir (<http://www.nlpturk.net>). İnsanın kendini motive edebilmesi, daima başarıya 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 (Goleman, 2012). Empati, kişinin kendini başkalarının yerine koyabilme becerisi olarak tanımlanabilir. Bilimsel olarak empati, ses tonundaki ve yüz ifadelerindeki sözel olmayan mesajları okuyabilme, diğerlerinin duygularını algılayabilmedir (<http://www.nlpturk.net>). 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. Kısaca iletişim içinde olunan kişilerin kalbini dinleyebilmektir (Goleman, 2012). Sosyal beceriler, bireyin çevresindekilerinin duygularını yönetebilme

sanatıdır. Kişisel yönetim, ve empati gibi diğer temel duygusal yetilerin iyi kullanımını gerektirir. Bu tür beceriler popülerlik, liderlik, kişiler arası etkinlik için vazgeçilmezdirler (<http://www.nlpturk.net>). Sosyal açıdan yetersiz olan bireyler hem kendileri huzursuz olurlar, hem de başkalarını huzursuz ederler; özellikle sözsüz iletişimin yanlış kullanıldığı durumlar, yanlış tepkileri doğurur. Sonuç olarak, kişiler arası iletişim yeteneklerini geliştiren kişiler, karşısındakinin duygularını anlama ve yönlendirme konusunda daha iyidirler. Nereden başlayıp, nereye gidecekleri konusunda kendilerini yönlendirebilirler. Kişiler arası iletişim, insanlığın geleceği bakımından da çok büyük bir önem arz etmektedir. İnsanlığın barış içinde yaşaması bu yeteneğin çok iyi bir biçimde geliştirilmesine bağlıdır (Maboçoğlu, 2006:81).

Sonuç olarak duygusal zekâ, bireyin duygularını tanımlayabilmesi ve değerlendirebilmesi, bu doğrultuda kendisinin ve diğerlerinin duygularını hissetme, anlama ve kullanma becerisidir. Bu doğrultuda çatışma yönetimi stratejileri ile ilişkisinde, duygusal zekanın ne olduğunun yanı sıra ne olmadığı ve bu konuda yanlış kanıların bilinmesinin gerekliliği ön plana çıkmaktadır.

Yöntem

Çalışmada, konunun kuramsal çevresini belirlemeye yönelik olarak literatür taraması ile elde edilen veriler ışığında, Büro Yönetimi ve Sekreterlik öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik bir saha çalışması ile anket tekniği kullanılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında benzer araştırmalar ve konunun kuramsal çerçevesi etkili olmuştur. Araştırmada üç grup soru bulunmaktadır. Birinci grupta yer alan sorular öğrencilerin demografik özellikleri ile ilgilidir. İkinci grupta duygusal zeka boyutları, üçüncü bölümde ise çatışma yönetim stratejilerine ilişkin sorular yer almaktadır.

Araştırmada ikinci ve üçüncü bölümde yer alan sorular, 5'li Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 15.0 for Windows bilgisayar programı kullanılarak analiz edilmiştir. Korelasyon analizi kullanılmıştır. Sonuçlar % 95'lik güven aralığında, anlamlılık $p < 0,05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.

Çalışmanın ana kütlesi, Dumlupınar Üniversitesi Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında öğrenimlerine devam eden öğrencilerdir. Dumlupınar Üniversitesi ön lisans programları arasında Büro Yönetimi ve Sekreterlik programı öğrenci sayısı 619'dur. Araştırmada anket uygulanacak örneklem büyüklüğü, Yamane (1967) tarafından geliştirilen ve küçük yığınlarda kullanılan örneklem formülü ile hesaplanmıştır (Acar vd., 2009).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Örneklem genişliği = ?
 N = Yığın genişliği = 619
 e = Hata payı = \pm 0,05
($P=0,05$ ve %95 güven aralığı)

619 Formüle göre araştırmanın genişliği (sayısı):
 $n = 243$ hesaplanmıştır.

Araştırma sürecinde, öğrencilerin yaz tatili içerisinde olması sebebiyle ana kütleyi temsil edebilecek yeter sayıda öğrenciye ulaşılamamıştır. Araştırma süreci 2012-2013 eğitim-öğretim bahar dönemini kapsamakta olup, söz konusu sürede anketler, Dumlupınar Üniversitesi'nde kayıtlı bulunan Büro Yönetimi ve Sekreterlik programı 1. ve 2. Sınıf öğrencileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılanların, anket sorularına doğru cevap verdiği varsayılmıştır. Anket formu ile elde edilen verilerin ne ölçüde güvenilir olup olmadığını belirlemek amacıyla, Alpha güvenilirlik testi uygulanmıştır. Bunun için en düşük kabul edilen oran, 0,60'dır. Bu araştırmada, Duygusal Zeka Boyutları ile ilgili sorulara verilen cevaplar için, $\alpha=0,739$, çatışma yönetim stratejileri için ise $\alpha=0,861$ olarak hesaplanmıştır. Bu da ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Bulgular

Ankete toplam 172 öğrenci katılmış olup, katılımcıların % 58,4'ü bayan, % 41'i erkek öğrenci olarak saptanmıştır. Katılımcıların % 35,3'ü 20 yaş ve altı, %60,7'si 21-25 yaş arası, %2,3'ü ise 26 yaş ve üzeridir. %51,4'ü 1. sınıf öğrencileri, %45,7'si ise 2. Sınıf öğrencileri temsil etmektedir.

Tablo 1: Öğrencilerin Tanıtıcı Özelliklerinin Dağılımı

Özellikler	N	%
Cinsiyet		
Bayan	101	58,4
Erkek	71	41,0
Yaş grupları		
20 yaş ve altı	61	35,3
21 -25 yaş arası	105	60,7
26 yaş ve üzeri	4	2,3
Sınıf		
1. Sınıf	89	51,4
2. Sınıf	79	45,7

İkinci bölümde bulunan duygusal zeka boyutları ile ilgili sorular;

1. "Kişisel Beceriler" boyutu altında "Duygusal Benlik Bilinci", "Kendine Güven", "Kendine Saygı", "Kendini Gerçekleme" ve "Bağımsızlık" alt boyutları,
2. "Kişilerarası Beceriler", boyutu altında "Empati", "Kişilerarası İlişkiler" ve "Sosyal Sorumluluk" alt boyutları,
3. "Uyumluluk" boyutu altında "Problem Çözme", "Gerçekçilik" ve "Esneklik" alt boyutları,
4. "Stresle Başa Çıkma" boyutu altında "Stres Yönetimi" ve "Dürtü Kontrolü" alt boyutları,
5. "Genel Ruh Durumu" boyutu altında "Mutluluk" ve "İyimserlik" alt boyutları olarak her birinin kendi grup soruları arasında ortalamaları alınmıştır.

Aynı zamanda, üçüncü bölümde bulunan çatışma yönetim stratejileri de "Rekabet", "Uyma", "Kaçınma", "Uzlaşma" ve "İşbirliği" olarak kendi aralarında ortalamaları alınmıştır. Ortalamaları alınan duygusal zeka alt boyutları ve çatışma yönetim stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi için korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 2: Çatışma Yönetimi Stratejileri ve Duygusal Zeka Alt Boyutları Arasında Korelasyon Tablosu

	Rekabet	Uyma	Kaçınma	Uzlaşma	İşbirliği
1- Kişisel Beceriler					
i. Duygusal Benlik Bilinci	,158*	,206**	,255**	,188**	,234**
ii. Kendine Güven	,066	,351**	,252**	,142	,091
iii. Kendine Saygı	,322**	,199**	,064	,170*	,192**
iv. Kendini Gerçekleme	-,041	,008	,120	,041	,019
v. Bağımsızlık	-,039	,113	,283**	,011	-,126
2- Kişilerarası Beceriler					
i. Empati	,308**	,340**	,281**	,361**	,231**
ii. Kişilerarası İlişkiler	,268**	,340**	,167*	,329**	,278**
iii. Sosyal Sorumluluk	,229**	,252**	,158*	,375**	,277**
3- Uyumluluk					
i. Problem Çözme	,238**	,258**	,254**	,190**	,242**
ii. Gerçekçilik	,129	,095	,205**	-,075	-,071
iii. Esneklik	,123	,267**	,254**	,202**	,174*
4- Stresle Başa Çıkma					
i. Stres Yönetimi	,239**	,345**	,383**	,239**	,232**
ii. Dürtü Kontrolü	,092	-,092	-,035	-,118	-,099
5- Genel Ruh Durumu					
i. Mutluluk	,318**	,291**	,297**	,250**	,086
ii. İyimserlik	,216**	,487**	,315**	,384**	,366**

*Korelasyon 0,05 anlamlılık düzeyinde önemlidir.

**Korelasyon 0,01 anlamlılık düzeyinde önemlidir.

Tablo 2'deki bilgiler ışığında, çatışma yönetim stratejilerinden rekabet stratejisi ile kendine saygı, empati, kişilerarası ilişkiler, sosyal sorumluluk, problem çözme, stres yönetimi, mutluluk ve iyimserlik boyutları arasında (0,01 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır. Duygusal benlik bilinci ile arasında (0,05 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde bir ilişki vardır.

Uyma stratejisi ile duygusal benlik bilinci, kendine güven, kendine saygı, empati, kişilerarası ilişkiler, sosyal sorumluluk, problem çözme, esneklik, stres yönetimi, mutluluk ve iyimserlik boyutları arasında (0,01 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır.

Kaçınma stratejisi ile duygusal benlik bilinci, kendine güven, bağımsızlık, empati, problem çözme, gerçekçilik, esneklik, stres yönetimi, mutluluk ve iyimserlik arasında (0,01 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır. Kişilerarası ilişkiler ve sosyal sorumluluk boyutları ile (0,05 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır.

Uzlaşma stratejisi ile duygusal benlik bilinci, empati, kişilerarası ilişkiler, sosyal sorumluluk, problem çözme, esneklik, stres yönetimi, mutluluk ve iyimserlik arasında (0,01 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır. Kendine saygı alt boyutu ile ise (0,05 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır.

İşbirliği ile duygusal benlik bilinci, kendine saygı, empati, kişilerarası ilişkiler, sosyal sorumluluk, problem çözme, stres yönetimi ve iyimserlik arasında (0,01 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönde önemli bir ilişki vardır. Esneklik boyutu ile ise (0,05 anlamlılık düzeyinde) pozitif yönlü önemli bir ilişki vardır.

Sonuçlar

Yapılan analizler sonucunda duygusal zeka boyutlarından "kişilerarası beceriler" boyutu "empati", "kişilerarası ilişkiler" ve "sosyal sorumluluk" tüm alt boyutlarıyla, "uyumluluk" boyutunun "problem çözme" alt boyutu, "stresle başa çıkma" boyutunun "stres yönetimi" alt boyutu ve "genel ruh durumu" boyutunun "iyimserlik" alt boyutu, çatışma yönetim stratejilerini belirlemede en önemli özelliklerdir. Sekreterlerin sahip olması gereken özelliklerin başında bulunan kişiler arası empati kurma, kişiler arası ilişkiler, sosyal sorumluluk bilincinde olma, problem çözme, stres kontrolü ve iyimser olma, iş ortamında karşılaşılan sorunların üstesinden gelmek, çatışmayı çözümlmek için de aynı zamanda sahip olunması gereken özellikler olarak görülmektedir.

Öğrencilerin ankete verdikleri cevaplar doğrultusunda, baskın olan çatışma yönetim stratejisi "Uyma" ve daha sonra "Kaçınma" olarak görülmektedir. Sonuçlar her ne kadar kişiliklerini yansıtmalarıyla verilen cevaplar

doğrultusunda şekillenmiş olsa dahi, henüz çalışma hayatında olmamaları, çalışma ortamını yaşamamaları, hangi durumda ne yapacaklarını yaşamadıkları için bilememelerinden dolayı özellikle “uyuma” ve “kaçınma” stratejileri ön plana çıkmıştır.

Öneriler

Sekreterler, yöneticiye yakın çalışan bireyler olarak zorlu görevlerle başa çıkmaya çalışmaktadırlar. Organizasyonda diğer çalışanlar, sekreterin bu zorlu görevlerinin bilincinde olmadan sekreterin gerek yönetici, gerekse organizasyon tarafından bir takım imtiyazlara sahip olmasını haksızlık olarak görmekte dirler. Bu da organizasyonda ortaya çıkan çatışmalardan daha kuvvetli olarak sekreter ile diğer çalışanlar arasında çatışmaya sebep olmaktadır. Sekreter, diğer çalışanlara göre çatışma ile daha kolay başa çıkabilme becerisine sahip olmalıdır. Sonuçlarda da görüldüğü üzere sekreterlerin sahip olması gereken en önemli özelliklerden birisi olan iletişim kurma ve iletişim becerisi, duygusal zekanın da alt boyutları olarak çatışmada sekretere kolaylık sağlamaktadır.

Yukarıdaki bilgiler ışığında, Büro Yönetimi ve Sekreterlik öğrencilerinin gelecekte iş yaşamında karşılaşacağı çatışmalara yönelik duygusal zekâlarını doğru kullanabilmeleri için aşağıdaki çözüm önerileri sunulabilir:

Öğrencilerin, gelecekte sahip olacakları sekreterlik mesleğinin niteliklerine tam anlamıyla sahip olup olmadıklarını belirlemek için duygusal zeka düzeylerinin belirlenmesi çalışmaları yapılabilir. Aynı zamanda kişilik özelliklerine yönelik çeşitli testler yapılarak öğrencilerin bu mesleğe uygun bireyler olup olmadıkları belirlenebilir. Öğrencilerimizin sahip olmaları gereken üstün özelliklerden dolayı Büro Yönetimi ve Sekreterlik bölümüne yerleşmeden önce Üniversite, bölüm tanımı için çeşitli iletişim kanalları yoluyla bilgilendirme sağlanabilir. Büro yönetimi ve sekreterlik öğrencilerinin iş yaşamında baş etmesi gereken bir çok sorun göz önünde bulundurulduğunda, bu sorunlarla baş edebilmeleri için okullarda öğrencilerin duygusal zeka yeteneklerini geliştirmeye yönelik etkinliklere yer verilmelidir. Öğrencilerin duygusal zekâlarını daha doğru şekilde kullanabilmeleri için okullarda çatışma ve duygusal zekâ konularına ilişkin seminer ve konferanslar düzenlenebilir. Öğrencilerin anlayış ve algı düzeyindeki farklılıkların iletişim eksikliğinden kaynaklandığı düşünülerek, öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılabilir. Öğrencilerin duygusal zeka yönetiminde var olan sorunları birlikte tartışılarak, iş birliği içerisinde çözüm alternatifleri üretilebilir. Okullarda öğrencilere yönelik psikolojik danışma ve rehberlik departmanları oluşturulabilir.

En önemlisi ise, toplumda çok önemli yere sahip olan diğer mesleklere kıyasla, sekreterlerin çok önemli özelliklere sahip olması gerektiğine göre sekreterlik mesleğinin sıradan bir meslek olmadığını belirlemeye yönelik, bölüm mezunlarımızın iş bulma, işyerinde bir takım üstünlüklere sahip olmasını sağlamaya yönelik çalışmalar yapılabilir.

Kaynakça

Acar, S. ve Gürsoy, H. (2009). Büro Yöneticilerinin Mobil ve Kablosuz İletişim Araçları Tercihini Etkileyen Faktörler ve E-Öğrenme Ortamlarının Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Yıl:1, Cilt:1, Sayı:2, 59-81.

Barutçugil, İ. (2004). Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi. Kariyer Yayıncılık, Yönetim dizisi:10, İstanbul.

Canbulat, S. (2007). Duygusal Zeka'nın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Chan, C.A., Monroe, G., NG, J. ve Tan R. (2006). Conflict management styles of male and female junior accountants. International Journal of Management, Vol. 23, No.2, 289-295.

Darling, J.R. ve Walker, W.E. (2001). Effective conflict management: use of the behavioral style model. Leadership&Organization Development Journal, 22, 5/6, 230-242.

Demir, M. (2010). Duygusal Zekanın İnsan Kaynakları Seçimindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt:7, Sayı:1, ss.1066-1081.

Erkuş, A. ve Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin çalışanların çatışma yönetim tarzlarına etkisi: savunma sanayiinde bir araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 2, 213-242.

Goleman, D. (2007). İşbaşında Duygusal Zeka, Varlık Yayınları, 5. Baskı, İstanbul.

Goleman, D. (2012). Duygusal Zeka, Varlık Yayınları, 35. Baskı. İstanbul.

<http://www.nlpturk.net/nlpduygusalzeka.htm>, (28.04.2011).

Koçel, T. (2005). İşletme yöneticiliği, Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd.Şti., 10. Bası. İstanbul.

Maboçoğlu, F. (2006). Duygusal Zeka ve Duygusal Zekanın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Park, H. ve Antonioni, D. (2007). Personality, reciprocity, and strength of conflict resolution strategy. Journal of Research in Personality, 41, 110–125.

Rahim, M.A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. Academy of Management Journal (pre-1986), 2(6), ss. 368-376.

Rahim, M.A., Garrett, J.E. ve Buntzman, G.F. (1992). Ethics of managing interpersonal conflict in organizations. Journal of Business Ethics, 11, 5,6, 423-432.

Rizkalla, L., Wertheim, E.H. ve Hodgson L.K. (2008). The roles of emotion management and perspective taking in individuals' conflict management styles and disposition to forgive. Journal of Research in Personality, 42, 1594–1601.

Sökmen, A. ve Yazıcıoğlu, İ. (2005). Thomas modeli kapsamında yöneticilerin çatışma yönetimi stilleri ve tekstil işletmelerinde bir alan araştırması. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:1.

Tatum, B.C. ve Eberlin, R.J. (2008). The relationship between organizational justice and conflict style. Business Strategy Series, Vol.9, No.6, 297-305.

Tuna, Y. (2008). Örgütsel İletişim Sürecinde Yöneticilerin Duygusal Zekâ Yeterlilikleri. Doktora tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Wade, R.E. (2007). The relationship between customer satisfaction and conflict management styles of call center representatives, Capella University.

Yüksel, M. (2006). Duygusal Zeka ve Performans İlişkisi (Bir Uygulama). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.