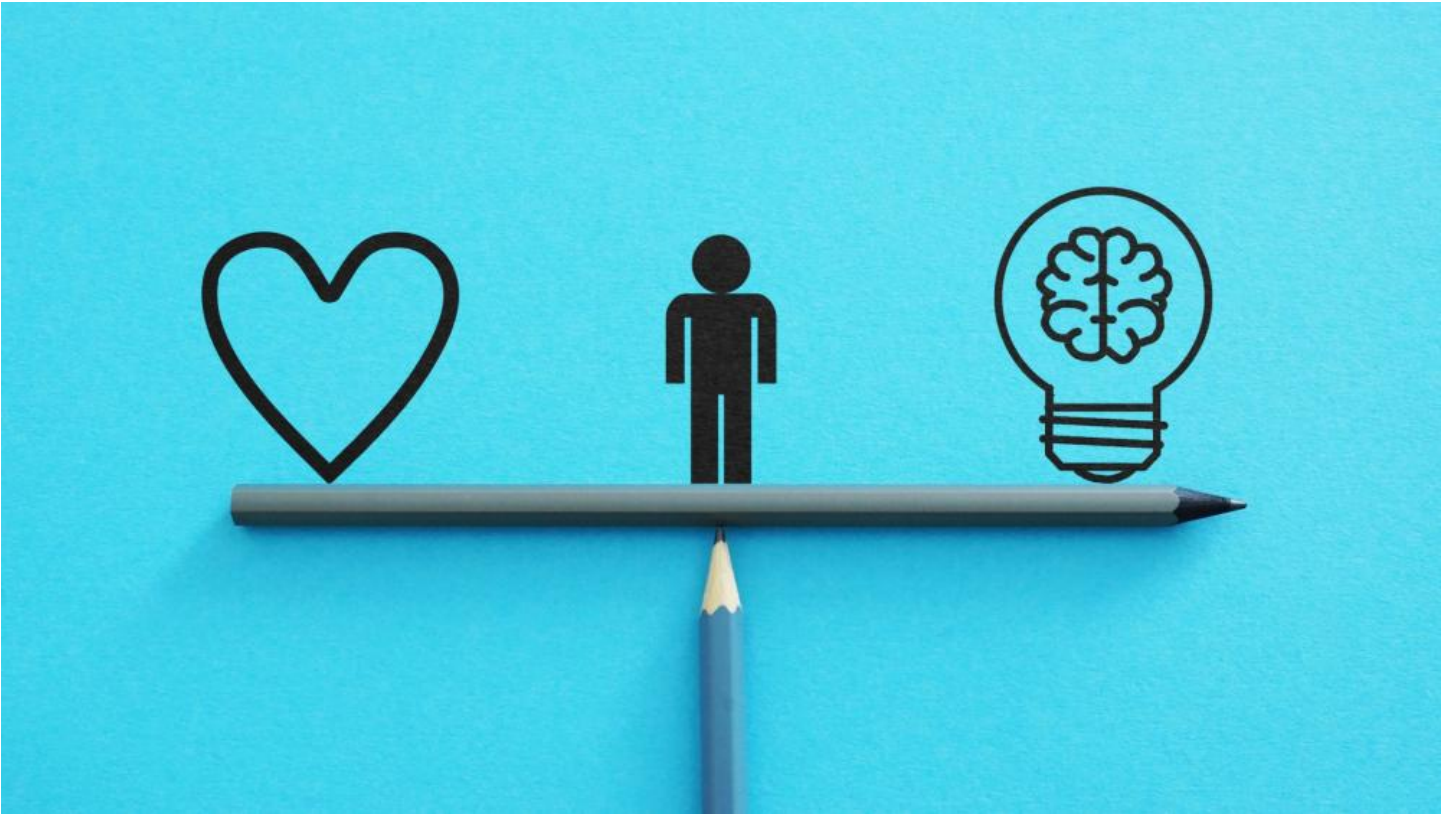


DUYGUSAL ZEKÂ

İş Hayatında Duygusal Zekâ Nasıl Geliştirilir?

Ecem Ekşioğlu

7 ARALIK 2023, PERŞEMBE



İş hayatının karmaşıklığının ve rekabetin giderek arttığı günümüzde, duygusal zekâ kavramı iş dünyasında kritik bir unsur haline gelmiştir. Geleneksel şirketlerde bu önemli yetenek genellikle ihmal edilmiş olsa da Fortune 500 şirketlerinin yüzde 75'i duygusal zekâyı şirket yönetimlerinin temel bir parçası olarak kabul ediyor. 2023 yılında Yale University tarafından yayımlanan The Benefits of Emotional Intelligence in the Workplace makalesinde, duygusal zekânın, çalışanlar arasındaki iletişimi, ekip çalışmasını, stres yönetimini, müşteri ilişkilerini

ve liderlik becerilerini güçlendirerek yaratıcılığı, karar verme kabiliyetini, direnç seviyelerini ve empati yeteneğini artırma konusundaki etkisi kesin bir şekilde ortaya kondu. 2022 yılı Singapore James Cook University tarafından yayınlanan A Study on Emotional Intelligence At Workplace makalesine göre duygusal zekânın göz ardı edildiği şirketlerde çalışanların, organizasyonlarına karşı duydukları bağlılık eksikliği belirgin bir şekilde hissediliyor ve bu durum, çalışanların işten ayrılma kararlarında önemli bir etken olarak öne çıkıyor. Duygusal zekâ, bireylerin kendi duygularını anlama, başkalarının duygularının farkında olma ve bu duyguları etkili bir şekilde yönetme yeteneğini içeriyor. Hem özel hem de iş ilişkilerimizdeki duygusal zekânın bu kritik rolü son derece önem taşımakla birlikte, duygusal zekâ her birimizde var olan diğer her beceri gibi öğrenilebilen ve geliştirilebilen bir beceridir. Bu bağlamda, iş dünyasında duygusal zekânın önemle vurgulanması ve yönetilmesi, şirketlere bir dizi avantaj sağlıyor. İş dünyasında duygusal zekânın önemi ve geliştirilmesi için aşağıdaki önerileri inceleyin.

Çalışan ve kültür departmanlarına yatırım yapın.

İşyeri kültürü, işyerindeki sağlık ve refah ile ilgili davranış ve tutumların şirket üzerindeki etkisini ifade eder. Forbes dergisinde 2023 yılında yayınlanan How High EQ Helps Building an Inclusive Workplace Culture makalesinin yazarı Holly Corbett'e göre, yüksek duygusal zekâyâ sahip bireylerin çalıştığı şirketlerde, işyeri kültürünün daha sağlam temellere dayandığı ve bu sayede şirket içi inovasyonu ve iş tatminini artırdığı gözlemleniyor. Ayrıca, yüksek duygusal zekâyâ sahip liderlerle çalışan bireylerin, kendilerini güvende hissettikleri ve iş hayatında daha verimli oldukları, düşük duygusal zekâyâ sahip liderlere kıyasla belirgin bir şekilde ortaya çıkıyor. Bu durumlar, yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışanların, iş ilişkilerinde dinleme becerileri, empati gösterme ve etkili iletişim kurma konularında büyük başarılar elde ederek daha kapsayıcı bir işyeri kültürü oluşturmalarını sağlıyor. Ek olarak, yapılan araştırmalar, iş dünyasında başarı elde etmede duygusal zekânın IQ'dan daha etkili bir faktör olduğunu gösteriyor. Türkiye'de çalışan ve kültür departmanlarının etkin bir şekilde işleyişini örneklendirmek adına, Havas Media Group çatısı altında gerçekleştirilen refah atölyeleri ve grup koçluk seansları, sevgili *People and Culture* ("Çalışan ve Kültür") Direktörü Özlem Milor İslam'ın liderliğinde başarıyla hayata geçirildi. Özellikle deprem sonrasında ortaya çıkan travma sonrası stres bozukluğu durumlarına yönelik düzenlenen refah atölyeleri, şirket talebi üzerine benim de işyeri refah yöneticisi olarak katkıda bulunduğum destekle gerçekleşti. Yaptığımız atölye ve grup koçluk seansları, deprem sonrası stres bozukluğunu aşma hedefi taşıdığı gibi, şirket kültürünü olumlu bir şekilde şekillendirdi. Çalışan ve kültür departmanı

birlikte topladığımız verilere göre, şirket çalışanları bu eğitimlerden büyük ölçüde faydalanarak şirket içi iletişim, insan ilişkileri, motivasyon, performans, farkındalık ve liderlik gibi kritik alanlarda önemli ilerlemeler kaydettiler.

Teknik becerilerin yanı sıra işe alımlarda güçlü duygusal zekâyâ sahip adaylara öncelik verin.

The World Economic Forum'a göre duygusal zekâ 2020 ve sonrasında ihtiyaç duyulan en iyi on beceriden biri olarak sıralanıyor. 2030 yılına kadar duygusal zekâ becerilerine olan talebin yüzde 26 oranında artması bekleniyor. Daha yüksek duygusal zekâyâ sahip bireylerin sadece yüzde 33 daha fazla kazanmakla kalmayıp aynı zamanda daha yüksek mutluluk düzeyleri bildirdikleri tutarlı bir şekilde görüldü. The McKinsey Group raporuna göre sosyal ve duygusal becerilere olan ihtiyaç, bugün ile 2030 arasında bilişsel becerilere olan ihtiyaçtan çok daha hızlı artacak. The Institute for Health and Human Potential araştırması ise, duygusal zekâ becerilerinin artık yüksek performans ve liderlik için gereken becerilerin yüzde 85 ila 90'ını oluşturduğunu ortaya koyuyor. Bu eğilim, daha fazla Y kuşağının işgücüne katılmasıyla birlikte daha da artmaya devam ediyor.

Şirket içi performans değerlendirmelerine duygusal zekâ kriteri ekleyin.

David Wilkinson'ın How Emotional Intelligence makes a difference during performance reviews adlı makalesine göre, bir performans toplantısı sırasında yönetici ve çalışanın iki taraflı duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olması, performans değerlendirmesinin daha başarılı ve olumlu kabul görmesini sağlıyor. Ayrıca, duygusal zekâ işyerindeki ilişkileri güçlendiriyor ve çalışanların etkili iletişim kurmalarına olanak tanıyor. David Goleman'ın *Emotional Intelligence* kitabında belirttiği üzere, şirket içi performans değerlendirmelerinde duygusal zekânın göz önünde bulundurulması, çalışanlar arasındaki işbirliğini artırarak iş sonuçlarını pozitif bir şekilde etkiliyor.

İşyeri refah yöneticisi pozisyonu için işe alım yapın.

2020 yılında dünya genelinde yaşanan korona virüsü pandemisi, iş dünyasında derin ve köklü değişikliklere yol açtı. Günümüzde, iş memnuniyeti ve refah kavramı, sadece temel unsurlar olan maaş ve özel sigorta gibi maddi güvencelerle sınırlı değil. Çalışanlar, artık işyerlerinden

daha fazlasını arıyor; duygusal ve psikolojik desteğe duydukları ihtiyacı dile getirerek tercihlerini bu anlamda şekillendiriyorlar. Bir SHRM araştırması Z kuşağı katılımcılarının yüzde 61'inin, zihinsel sağlık ve refah açısından daha iyi faydaları olan yeni bir iş teklif edilirse mevcut işlerinden ayrılmayı kesinlikle düşüneceklerini ortaya çıkardı. Özellikle pandemi sonrasında, aralarında Google, Facebook, Microsoft, Unilever, Palo Alto Networks ve Pinterest gibi devlerin de bulunduğu dünya genelinde öncü konumda bulunan şirketler, refah yöneticisi pozisyonları kurarak çalışanlarına daha kapsamlı destek sunmaya başladı. Refah yöneticisi liderliğinde düzenlenen refah atölyelerinde misyon duygusal zekâyı geliştirme konusunda olup öz bakım, mindfulness, stres yönetimi, iletişim ve liderlik gibi alanlarda eğitim verilebilir. Bu programlar, şirket içinde sadece bir işyeri değil, aynı zamanda bir destek ve gelişim platformu oluşturarak çalışanların hem kişisel hem de profesyonel hayatlarını zenginleştirmeyi hedefler.