İş-Aile/Aile-İş Çatışması ile Mücadele Etmenin Bir Yolu Olarak Sosyal Zekanın Keşfedilmesi Üzerine Bir Araştırma

A research for Exploring the Social Intelligence as a Way of Coping with Work-Family (WFC)/Family-Work (FWC) Conflict

Aysun KANBUR

Kastamonu Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Kastamonu, Türkiye
akanbur@kastamonu.edu.tr

Özet

İnsanoğlunun yaşam kurgusu günümüzde yoğun olarak ev ve iş ikilemine odaklanmıştır. Daima korunmaya çalışılan bu iki kurumun doyumsuz beklentileri bireyin aklında hep dönüp durmaktadır. Birbirine rakip beklentiler arasında uyum sağlanamadığında ise iş-aile/aile-iş çatışması doğmaktadır. İş ve aile arasındaki gerilimin diğer insanlarla iyi ilişkiler kurma becerisini güçlü kılan sosyal zeka ile idare edilip edilemeyeceği ise merak konusudur. Araştırmanın amacı, sosyal zekayı örgütsel bağlamda ele almak ve sosyal zekanın iş-aile/aile-iş çatışmasını azaltıcı bir rol üstlenip üstlenmediğini ortaya koymaktır. Elde edilen bulgulara sosyal zekanın ve sosyal zekayı oluşturan tüm boyutların aile-iş çatışması ile negatif yönlü ve anlamlı ilişkili olduğu ve sosyal zekanın aile-iş çatışmasını azaltıcı rol sergilediği tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Sosyal zeka, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması.

Abstract

In today, life fiction of humanbeing has intensively focused on work and home dilemma. Greedy expectations of these two institution (which are always tried to be protected) are always in the mind of the individual. If harmony between competing expectations cannot be achieved, work-family/family-work conflict arises. It is wondered that whether or not the tension between work and family can be managed with social intelligence, in which it makes strong the ability of establishing good relations with other people. The aim of this study is examining social intelligence in organizational context and exhibiting whether or not social intelligence takes a reducing role for work-family/family-work conflict. Findings of the study suggest that social intelligence and its all dimensions have negatively and significantly related with family-work conflict and social intelligence takes a role in reducing family-work conflict.

Keywords: Social intelligence, work-family conflict, family-work conflict.

1. GİRİŞ

İş dünyasında artan uluslararası rekabetin “iş” olgusunu yoğun hale getirdiğine ve bu nedenle aile için ayrılan zaman ve enerjinin azaldığına inanılmaktadır. İş ve özel yaşam arasında artan gerilim ise, iş ve yaşam arasındaki çatışmayı düşündürmektedir (Gallie ve Russell, 2009, s. 446). Bireyler yaşamlarında eş olmak, ebeveyn olmak, çalışan olmak gibi farklı roller üstlenmektedir. Yaşamda üstlenilen bu roller bireyleri zenginleştirirken çatışmalara da neden olabilir (Makela ve Suutari, 2011, s. 366). Bireyler kaçınılmaz olarak işten aileye veya aileden işe yönelik çatışmalar içinde kendilerini iş ve özel yaşam arasında sürüklenirken bulabilirler. O halde çatışmalardan kaçınılmazacağı gerçeği, çatışma durumlarının nasıl idare edilebileceği, iş ile aile arasındaki dengenin nasıl kurulabileceği, bireyin sahip olduğu becerilerin karşılaşılabileceği çatışmaları azaltmada ona ne derece yardımcı olabileceği ve çatışmaları azaltacak ve yaşamı dengeli kılacak güçlerin neler olabileceği sorularını akla getirmektedir.

Birçok kişi tarafından dengeli ve başarılı bir yaşam için zekanın önkoşul olduğuna inanılmaktadır (Kumar ve Iyer, 2012, s. 22). Bir bireyin zekasının göstergelerinin neler olabileceği ise, yıllarca araştırmalara konu olmuştur. İnsanlar genellikle bilişsel, akademik ya da matematiksel zekanın ölçümü olan zeka ile ilgilenmektedir (Rahim, 2014, s. 44). Oysa, zeka için birçok tanımlama bulunmaktadır ve bunun da ötesinde zaman içinde yeni zeka türleri konuşulur olmuştur (Kinga ve Istvan, 2012, s. 42). Zekanın farklı yönleri araştırıldığında Gardner’ın (1983; 1993) çoklu zeka kuramında da kendine yer bulan sosyal zeka, çatışma olgusu açısından incelenmeyi gerektirmektedir. Herhangi bir çatışma durumu bireyler arasında ilişkileri gerekli kılmaktadır ve bu da sosyal zeka ile ilişkili olabilir. Nitekim sosyal zeka bireyin diğer insanlarla uyumlu ilişkiler kurma yeteneğine dayanmaktadır. Dolayısıyla sosyal zeka; iletişim ve işbirliği becerileri, çatışma yönetimi, uzlaşma becerileri ile ilgili bir kavram olarak dikkat çekmektedir (Başaran, 2004, s. 11). Ancak yazında sosyal zekanın çatışma ile ilişkisinin incelenmesinde bir boşluk olduğu gözlenmektedir. Sosyal zekanın örgütsel bağlamda ele alındığı araştırmalara da ihtiyaç duyulduğu açıktır.

Bu araştırmanın amacı, zeka olgusunda gömülü bir zeka türü olarak dikkat çeken ve sosyal insan ilişkilerine odaklanan sosyal zekayı örgütsel bağlamda ele alarak, sosyal zekanın iş-aile/aile-iş çatışmasını azaltıcı bir rol üstlenip üstlenmediğinin ortaya konulmasıdır. Araştırmada öncelikle teorik çerçeve sunulacak, daha sonra yöntem ve bulgular ele alınacak ve son olarak da sonuç üzerinde durulacaktır.

2. TEORİK ÇERÇEVE

2.1. Sosyal Zeka

İnsanoğlunun varlığı sosyalleşmeye dayalı olarak tasarlanmıştır, bireyler birbirlerine karşılıklı olarak bağlıdır ve en temel yaşamsal ihtiyaçlar sosyalleşmeye dayanmaktadır. Bu noktada etkileyici çeşitli konulara dikkat çekilse de en temel iki konu insan olmanın özünün kaçınılmaz olarak ilişkiler olduğu ve böyle bir durumun bizim kontrolümüzün dışında gerçekleştiğidir (Hernez-Broome, 2012, s. 76). Söz konusu bireyler arasındaki ilişkiler olduğunda, bir bireyin diğer insanlarla sağlıklı bir biçimde uyum içerisinde birarada yaşamasına “sosyal zeka”nın yardımcı olduğu ifade edilebilir. Bunun yanı sıra, toplumda sosyal zeka olmadan başarılı bir yaşamı idare etmenin zor olacağı da yazında belirtilmektedir (Saxena ve Jain, 2013, s. 1).

Sosyal zeka kavramı 1920 yılında ilk kez psikolog Edward Thorndike tarafından keşfedilmiş ve diğer insanları düşünme, anlama, idare etme ve sosyal insan ilişkilerinde uygun biçimde davranma olarak tanımlanmıştır (Njoroge ve Yazdanifard, 2014, s. 166). Sosyal zekanın tanımlanmasında Thorndike'in sosyal zekanın bilişsel ve davranışsal iki yönü üzerinde durduğu görülmektedir (Kinga ve Istvan, 2012, s. 42). Kavramın yazında genellikle Thorndike tarafından tanımlandığı üzerinde durulmasının yanı sıra John Dewey tarafından da ele alındığı vurgulanmakta ve psikolog Dewey'in 1909'da "sosyal zekanın sosyal durumları gözlemleme ve anlama gücü" olduğunu ileri sürdüğü belirtilmektedir (Rahim, 2014, s. 45). Sosyal zeka bazen unutulmuş bazen ilgi çeken bir araştırma konusu olmasına rağmen 1920'li yıllardan günümüze kadar kavramın tanımlanması yönünde bir uzlaşma sağlanamadığı ifade edilebilir (Doğan ve Çetin, 2008, s. 3). Sosyal zeka, sosyal bir iç görü ve derinlemesine bir bakıştır (Chapin, 1939, s. 166). Sosyal zeka ne kadar etkin biçimde kendimizi anladığımızı ve açıkladığımızı, diğerlerini anladığımızı ve sosyal bağlamda diğerleri ile etkileşimimizi ve günlük istekler ile uğraşabilme durumumuza yönelik becerileri ve kolaylaştırıcı faktörleri açıklamaktadır (Yeh, 2013, s. 527). Sosyal zeka mevcut durumla gerçekçi ve esnek biçimde uğraşarak, problemleri çözerek ve ihtiyaç oldukça kararlar alarak bireysel, sosyal ve çevresel değişimi etkin biçimde idare etmeyi sağlamaktadır (Kumar ve Iyer, 2012, s. 23). Albrecht (2005), sosyal zekayı, diğer insanların işbirliğini kazanırken onlarla iyi ilişkiler kuma becerisi olarak açıklamıştır (Thakur vd., 2013, s. 161). İlişki temelli bir yapıda liderliği değerlendirmek de sosyal zekadır ki, sosyal zeka, diğerlerini etkin kılmak üzere canlandıran özel sinirsel döngülere (endokrin sistem ile ilgili) dayanan bireysel bir yeterlilikler dizisi olarak ele alınabilir (Goleman ve Boyatzis, 2008, s. 76).

Sosyal zekanın tanımlanmasında uzlaşmaya varılamaması hangi bireysel farklılıkların sosyal zeka kapsamında ele alınabileceği konusundaki kararsızlık ile de ilişkili olabilir (Doğan ve Çetin, 2008, s. 5). Sosyal açıdan yeterli görülen bireyler diğerleri ile etkin bir biçimde etkileşimi geliştirebilen bireylerdir (Kinga ve Ibolya, 2013, s. 260). Sosyal zekası yüksek olan bireyler düşük olan bireylere göre diğerlerinin sosyal tepkilerini daha doğru olarak tahmin ederler ve tüm insanlar bu beceriye ihtiyaç duymaktadır (Neuringer, 2001, s. 549; Shelton, 2012, s. 32). Sosyal zeka düzeyi güçlü olan bireylerin diğerlerinin duygularına, korkularına, meraklarına ve inançlarına empati ile yaklaşma, onları yargılamadan dinleme ve performanslarını arttırmalarında yardımcı olma isteği içinde bulundukları düşünülmektedir (Başaran, 2004, s. 11). Sosyal zekanın işleme süreci; düşünmeden oluşan davranışsal cevapları engellemeyi, duyguların farkındalığını ve düzenlenmesini, diğerlerinin bakış açılarını doğru algılamayı ve problem çözümleri ve amaçlar konusunda bilgilendirilmeyi içermektedir (Yeh, 2013, s. 527). Sosyal zekaya ilişkin farklı tanımlamalar bulunuyor olsa da araştırmalar bu tanımlarda ortak noktalar olduğunu belirtmektedir ki bunlar; diğerlerinin farkına varma, diğerleriyle uyum sağlama ve karşılık verme, sosyal durumlar olarak sıralanabilir (Dong vd., 2008: s. 172).

Nöroloji bilimindeki araştırmalar "sosyal zeka"nın psikolojik temelleri olduğunu da ileri sürmektedir (Sigmar vd., 2012, s. 304). Dolayısıyla, psikologlar tarafından ortaya atılan "sosyal nöroloji bilimi" kavramı da sosyal zeka kavramı açısından dikkat çekmektedir. Kavramı ilk kullanan Cacioppo ve Berntson'a göre (1992); nöroloji bilimine sosyopsikolojik bir bakış açısından yaklaşıldığında, nörokimyasal olayların sosyal süreçleri ve sosyal süreçlerin nörokimyasal olayları etkilediği ifade edilebilir.

Goleman (2006, s. 10); sosyal beynin, insanlar ve ilişkilerimiz konusundaki düşüncelerimiz ve duygularımızın yanı sıra etkileşimlerimizi bir orkestrayı idare eder gibi düzenleyen nöral mekanizmaların toplamı olduğunu ifade ederken, Cacioppo'nun beynin sosyal davranışı nasıl yönlendirdiği ve sosyal dünyamızın sırayla beynimizi ve biyolojimizi nasıl etkilediğini anlamamız gerektiğini belirttiğini de vurgulamaktadır. Sosyal nöroloji bilimindeki son araştırmalar sosyal zekanın, genel olarak, insanların karşı karşıya gelmesinde ödüllendirmenin temeli olduğunu belirtirken, bireyleri karşılıklı olarak ödüllendiren ve karşılıklı fayda sağlayan iletişimi kurmada sözsüz iletişim ve duygular oldukça önem kazanmaktadır (Wawra, 2009, s. 164).

Sosyal zeka yazında genel zekadan ayrı ve çok boyutlu bir kavram olarak ele alınmaktadır. Zeka genel olarak bilişsel problem çözme becerileri olarak tanımlanmaktadır (Eshghi vd., 2013, s. 2177). Tarihsel süreçte merak konusu olan zekayı tanımlama çabalarında ilk zeka testini geliştiren Alfred Binet'ten, oldukça yaygın kullanılan zeka testi Wechler Ölçekleri'ni geliştiren David Wechler'e ve çocukların zihinsel gelişimi üzerine araştırmalarını ortaya koyan gelişim psikoloğu Jean Piaget'e kadar uzanan açıklamalarda zekanın düşünme, algılama ve uyum sağlama gibi yeteneklerle ilişkili olduğunun vurgulandığı görülmektedir (Gürel ve Tat, 2010, s. 339). Zeka ile ilgili çalışmalarda bir dönüm noktası sunan Howard Gardner ise zekanın tekil olduğuna, mantık ile dil becerilerinden oluştuğuna ve niceliksel olarak ölçülebileceğine odaklanan geleneksel zeka anlayışından uzaklaşarak Çoklu Zeka Kuramı'nı ortaya koymuştur (Epçaçan, 2013, s. 1339). Gardner çalışmalarında (1983; 1993); insanların farklı becerileri olduğunu ve bunların zekayı oluşturacağını vurgulayarak zekanın tek bir türü olmadığı üzerinde durmuştur. Sözel ve matematiksel yeteneklere odaklanan zekanın insan beyninin tüm süreçlerini ortaya koymada yetersiz olduğunu düşünen Gardner tarafından Çoklu Zeka Kuramı temelinde ileri sürülen zeka türleri 'sözel/dilbilimsel zeka', 'mantıksal/matematiksel zeka', 'görsel/uzamsal zeka', 'müzikal/ritmik zeka', 'bedensel/duyudevinimsel zeka', 'kişilerarası/sosyal zeka', 'özedönük/kişisel zeka', 'doğa zekâsı' ve 'varoluşçu zeka' olarak sıralanabilir (Gürel ve Tat, 2010, s. 346). Bu bağlamda sosyal zeka Gardner'ın kuramında da yer bulmuştur. Yönetim ile ilgili yazında genel olarak herhangi birinin yaşamda başarı içinde olmasında da bilişsel zekanın bir belirleyici olarak yetersiz olduğu kabul edilmektedir (Rahim, 2014, s. 44). Dolayısıyla çoklu zeka kuramı temelinde ele alınan zeka türlerinin incelenmesi ihtiyacı açıktır. Bunun yanı sıra sosyal zeka, duygusal zeka ile de birlikte ele alınan bir kavramdır. Birbirleriyle örtüşen yönleri olmasına rağmen sosyal zeka duygusal zekadan farklıdır (Rahim, 2014, s. 45). Duygusal zeka yeterlilikleri arzu edilen sonuçlara ulaşmada bireyin kendisini idare edebilme becerisi ile ilgilidir. Sosyal zeka yeterlilikleri ise arzu edilen sonuçlara ulaşmada bireyin diğerlerini idare edebilme ve yönlendirebilme becerisini açıklamaktadır (Williams, 2008, s. 46). Etkin liderlik de bireysel psikoloji teorileri bağlamında temelini oluşturduğumuz duygusal zekayı genişletmeye yol açarak beyinde güçlü bir sosyal döngüye sahip olmak ile ilgilidir (Goleman ve Boyatzis, 2008, s. 76). Duygusal zeka, sosyal zeka ve bilişsel zeka insan yeteneğinin altında yatan duygusal ve sosyal bileşenlere dikkat çeken kavramlardır (Boyatzis, 2011, s. 93). Bilişsel zeka yeteneği olarak sistemli düşünme, duygusal zeka yeteneği olarak uyum gibi içe dönük yetenekler ve sosyal zeka yeteneği olarak da iletişim ağı kurma gibi bireylerarası yetenekler düşünülebilir (Boyatzis ve Saatcioğlu, 2008, s. 93). Başarıya ulaşmada da duygusal ve sosyal yeterlilikler farklılaşan faktörlerdir (Williams, 2008, s. 39).

Sosyal zekayı oluşturan boyutların neler olduğu konusunda farklı araştırmacıların farklı bakış açıları bulunmaktadır (İlhan ve Çetin, 2014, s. 6). Marlowe (1986) sosyal zekanın *i)* olumlu sosyal davranış, *ii)* sosyal beceriler, *iii)* empati becerileri, *iv)* duygusal anlamlılık ve *v)* sosyal kaygı olarak adlandırılan beş boyutlu bir yapıya sahip olduğunu ileri sürmüştür. Kosmitzki ve John (1993), sosyal zekâyı *i)* diğer insanların içsel durumlarını ve ruh hallerini algılama, *ii)* insanlarla ilişki kurmada genel beceri, *iii)* sosyal kurallar ve sosyal yaşam konusunda bilgi, *iv)* karmaşık sosyal durumlarda sezgi ve duyarlılık, *v)* diğer insanları yönlendirmede sosyal teknikleri kullanma, *vi)* empati ve *vii)* sosyal uyum şeklinde yedi boyutlu bir yapı ile açıklamıştır. Silvera, Martinussen ve Dahl (2001), sosyal zekânın *i)* sosyal bilgi süreci (diğer insanların davranışlarını ve duygularını anlama ve tahmin etme), *ii)* sosyal beceri (davranışsal boyutta yeni sosyal durumlara girebilme) ve *iii)* sosyal farkındalık (sosyal durumlardaki olaylar karşısında şaşırma ya da farkında olma eğilimi) olmak üzere üç boyutlu bir yapıya sahip olduğunu belirtmiştir. Goleman (2006) sosyal zekanın sosyal farkındalık ve sosyal beceri olarak iki yönünü vurgulamıştır. Heggstad Goleman'ın sosyal zeka ile ilgili kitabını analiz ettiği çalışmada; sosyal farkındalığın diğerlerinin duygularını, düşüncelerini, niyetlerini içeren önemli sosyal bağları hissetmek ve algılamakla, sosyal becerinin ise bireyin diğerleri ile etkin biçimde ilgilenmesine izin veren davranışlar ile ilgili olduğunu belirtirken bu iki boyutun Thorndike'in sosyal zeka tanımlaması ile uyuştuğunu ve sosyal farkındalığın diğer insanları anlama ve idare etmeye sosyal becerinin ise insan ilişkilerinde uygun biçimde davranmaya karşılık geldiği üzerinde durmaktadır (Heggstad, 2008, s. 103).

Sosyal zekanın çok boyutlu yapısı sosyal zekanın farklı ölçüm yolları ile incelenmesini de beraberinde getirmiştir. Sosyal zekanın ölçümü ile ilgili birçok problem bulunmaktadır (Kinga ve Istvan, 2012, s. 42). Sosyal zekanın ölçümünü zorlaştıran en temel problemler sosyal zekanın altında yatan yapının soyut olması ve performans ya da davranışa kolayca dönüştürülememesi ile sosyal zekanın bireysel farklılıklar göstermemesi olarak ifade edilebilir (Habib vd., 2013, s. 66). Yazında farklı karakteristiklere sahip sosyal zeka ölçekleri görülmektedir. Başarı odaklı ölçekler klasik zeka testleriyle eşdeğer olup ölçümü sosyal çerçevede yapan testlerdir. Kendini değerlendirme (self-report) özelliğindeki ölçekler taraf tutma riskiyle beraber kullanılabilir. Bunların yanı sıra daha çok çocuklar için kullanılan ve çocukların sosyal zekalarının başkaları tarafından (anne, baba, öğretmen vb.) değerlendirildiği testler ile davranışların değerlendirilmesine dayanan testler de bulunmaktadır (Doğan ve Çetin, 2008, s. 7). Ölçeklerin farklı yapılarına örnek verilecek olursa, örneğin, Magdeburg sosyal zeka testi (The Magdeburg Test of Social Intelligence-MTSI) sosyal zekanın sosyal anlama, sosyal algı ve sosyal hafıza boyutlarına odaklanarak her bir boyutun yazılı ve sözlü dil, resimler ve video kayıtları ile ölçülmesine ve bu sayede gerçek yaşamda karşılaşılan gerçek sosyal durumların tanımlanmasına dayanmaktadır (Hampel vd., 2011, s. 547). Silvera, Martinussen ve Dahl diğer araçların uygulaması zor ve zaman harcayıcı olduğunu düşünerek sosyal zekayı daha kolay bir yolla ölçtüğüne inandıkları Tromso Sosyal Zeka Ölçeği (Tromso Social Intelligence Scale)'ni geliştirmişlerdir (Kinga ve Ibolya, 2013, s. 262). Bu ölçek sosyal zekayı sadece ruhsal bir yaklaşım olarak ele almayan bir metodolojiyle birlikte, sosyal zekayı bir performans özelliği olarak da ortaya koymaktadır (Birknerova vd., 2013, s. 12).

2.2. İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışması

Birçok birey için iş ve aile tümüyle çok iyi korunması gereken ve birbirini tamamlayan iki temel öğedir (Wan Rashid vd., 2012, s. 564). İş ve aile her ikisi de doyumsuz kurumlardır (Fox vd., 2011, s. 716). Günümüzde, iş yaşamı ve aile yaşamının rekabet halindeki taleplerinin birbirleri ile nasıl uyumlu hale getirilebileceği ise artan bir problem olarak devam etmektedir (Kinnunen vd., 2010, s. 119). Neoliberal bir dönemde artmış olan iş baskıları, mali kısıtlamalar, artan düzeyde hesap verebilirlik ve kaynak bulma arayışı içinde olan iş çevresi pek de sürpriz olmayan bir biçimde iş ve aile arasındaki çatışmayı beraberinde getirmiştir (Kalliath ve Kalliath, 2014, s. 122). Diğer yandan çift kariyerli eşler, yalnız ebeveynler ve hem çocuk hem de yaşlı bakımı ile sorumlu aileler de araştırmaları iş ve aile çatışmasına yöneltmeye başlamıştır (Gareis vd., 2009, s. 696). Aile sosyolojisi, iş sosyolojisi, ekonomi ve örgütsel psikoloji gibi farklı alanlarda yürütülen araştırmalar iş ve aile çatışmasının birey, örgüt ve toplum için önemini açıklamaya çalışmıştır (Law, 2011, s. 591).

Greenhaus ve Beutell (1985) iş ve aile çatışmasını, “iş ve aile temelli beklentiler ve baskılar birbirleriyle uyumsuz olduğunda karşılaşılan durum” olarak tanımlamıştır. Bununla birlikte, iş ve aile çatışmasını, işten aileye yönelik ve aileden işe yönelik olmak üzere çift yönlü olarak tanımlamıştır. İş ve aile çatışmasının bu çift yönlü doğasına göre, iş aile ile çatışmakta (iş-aile çatışması) ve ona müdahale etmekte, tam tersi olarak, aile de iş ile çatışmakta (aile-iş çatışması) ve ona müdahale etmektedir (Parayitam & Kalra, 2008). Birbirinden farklı iki yöndeki bu çatışma durumları sonucunda yazında iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması kavramları üzerinde durulmaya başlanmıştır.

İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması rol çatışması ile de ilişkilidir (Greenhaus ve Beutell, 1985). Bireyin üstlendiği bir rolün artan beklenti ve baskıları üstlenilen diğer bir rolün artan beklenti ve baskıları ile uyumsuz ise roller arasında çatışma ortaya çıkmaktadır (Ohta vd., 2011, s. 938). Roller arasındaki çatışma açısından ele alınacak olursa iş ve aile arasındaki çatışmada, iş (aile) ile ilgili beklentiler aile (iş) kaynaklı beklentiler ile uyumsuzdur ve çatışma içindedir (Lu vd., 2012). Greenhaus ve Beutell (1985) roller arasında oluşan çatışmayı üç farklı türde ele almıştır. Bunlar; zaman temelli çatışma (örneğin, iş için harcanan zaman ailenin taleplerini yerine getirmeyi engeller), gerginlik temelli çatışma (örneğin, iş kaynaklı baskılar aile için başarılı bir performans göstermeyi engeller), davranış temelli çatışma (örneğin, iş için etkin olan davranışlar aile taleplerini karşılamak için gerekli olan davranışlar ile uyumlu değildir) (Greenhaus and Beutell, 1985; Boyar vd., 2006, s. 35). Bunun yanı sıra, insanların belirli miktarda zamana ve enerjiye sahip olduğunu varsayan kıtlık kuramı da iş ve aile çatışmasında açıklayıcı olabilir. Kıtlık kuramı bağlamında iş ve aile ile ilgili esasında birbirine rakip olabilecek talepleri korumak ve devam ettirmek isteyen bireyler kaynaklarını doğru kullanamadıklarında büyük bir ihtimalle çatışma yaşayabilir (Camgoz, 2014, s. 177). Kaynakların korunması kuramı da kaynakların kaybedilmesi ve kazanılmasına odaklanarak iş ve aile arasındaki ilişkiyi açıklayıcı olabilir (Innstrand vd., 2008, s. 2). Kuram bireylerin kaynakları elde tutma, koruma ve biriktirmeye çabaladığı ancak bu değerli kaynakları gerçekten kaybetme ihtimalinin bireyleri tehdit ettiği varsayımına dayanmaktadır (Hobfoll, 1989, s. 513). İş-aile ve aile-iş çatışmalarında bu kuram çerçevesinde çatışma ile birlikte bireyin sahip olduğu kaynaklara yönelik tehdit oluşacağı ve bireylerin her iki yöndeki çatışma durumlarından olumsuz etkileneceği düşünülebilir.

İş ve aile çatışmasının öncülleri ve sonuçları da araştırmacıların son derece ilgisini çeken bir alandır (Mathis vd., 2009, s. 14). Farklı iki yöndeki etkileşimi ifade etmeleri nedeniyle yazında, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının farklı öncülleri ve sonuçları ele alındığı gibi her iki çatışma durumunu etkileyen aynı olgular üzerinde durulduğu da gözlenmektedir. İş-aile çatışmasının sonuçları ele alınacak olursa; iş tatmini (Hsu, 2011), tükenmişlik (Tayfur ve Arslan, 2012), stres (Vercruyssen ve Van de Putte, 2013), sağlık (van Veldhoven ve Beijer, 2012), örgütsel vatandaşlık davranışı (Bragger vd., 2005), duygusal tükenme (Smith, 2011), iş stresi ve işten ayrılma niyeti (Ahmad ve Omar, 2013), iş tatmini ve örgütsel bağlılık (Haar, 2008) gibi pek çok bireysel ve örgütsel düzeydeki çıktı ile ilişkili olduğu ifade edilebilir. Bununla birlikte aile-iş çatışmasının sonuçları ele alınacak olursa; örgütsel bağlılık (Li vd., 2013), duygusal tükenme ve sinizm (Wang vd., 2012), depresyon ve uzun vadede bireylerin sağlığı (Kinnunen vd., 2010), örgütsel vatandaşlık davranışı (Beham, 2011), duygusal tükenme (Yu vd., 2010) gibi çıktılarla ilişkili olduğu belirtilebilir. Ayrıca, genel olarak, iş-aile çatışması zayıf aile ilişkileri, aile-iş çatışması düşük iş performansı oluşturacak ve her iki çatışma durumu da bireyin iyi olma düzeyini düşürecektir (Gareis vd., 2009, s. 697). İş ve aile arasındaki çatışmanın negatif yönlü örgütsel çıktılarla sürekli olarak gözlemlenen ilişkisi, araştırmacılar tarafından iş ve aile çatışmasının açık ve derinlemesine anlaşılması ihtiyacını doğurmaktadır (Maertz ve Boyar, 2011, s. 69). Dolayısıyla yazında çatışmanın nasıl ortaya çıktığı üzerinde de durulmaktadır. İş ile ilgili değişkenler iş-aile çatışmasının, aile ile ilgili değişkenler ise aile-iş çatışmasının güçlü belirleyicileri olmaktadır (Burke vd., 2013, s. 43). Çocuk bakımı, düzenli ev işleri, ağır yaşlı bakımı, davranışsal problemleri olan bir çocuk yetiştirmek (Gareis vd., 2009, s. 697; Breevaart ve Bakker, 2011, s. 250; Kalliath ve Kalliath, 2014, s. 117) aile-iş çatışmasının kaynağı olabilir. İş, özel yaşamda belirli zorluklara yol açtığında ise iş-aile çatışması oluşabilir. Bu durumda, iş-aile çatışmasının kaynağı uzun çalışma saatleri, evde harcanan az zaman ve esnek olmayan çalışma takvimi olabilir (Erdamar ve Demirel, 2014, s. 4920). Özellikle kariyer kavramının da küreselleştiği bir dönemde, iş ile ev arasındaki mesafenin uzaklığı ve bulunulan bölgenin aile için işin olduğu bölgeden daha cazip olması da iş ve aile arasında çatışmaya neden olabilir (Makela ve Suutari, 2011). Yazında iş ve aile çatışmasının örgütsel çıktılar üzerinde ortaya konulan etkileri ve çatışmaya neden olan faktörler, gerek iş-aile gerekse aile-iş olmak üzere her iki yöndeki çatışmanın hem bireysel hem de örgütsel açıdan olumlu değer yaratmak üzere nasıl yönetilebileceğinin sorgulanması ihtiyacını da beraberinde getirmektedir. Bu noktada çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin iş-aile ve aile-iş yönlü çatışma düzeylerini anlamlı olarak etkilediği ve çatışma düzeylerini azalttığı ifade edilebilir (Turunç ve Çelik, 2010, s. 224). İşyerinden alınan destek iş-aile çatışmasını azaltırken aileden alınan destek ise aile-iş çatışmasını azaltacaktır (Burke vd., 2013, s. 43). Ayrıca, yüksek duygusal zekaya sahip olmak da iş ve aile arasındaki çatışmaları azaltıcı olabilir (Biggart vd., 2010, s. 915).

2.3. Sosyal Zeka ve İş-Aile / Aile-İş Çatışması

Örgütler pozitif iş çıktıları oluşturmak, çalışanların daha verimli yönetilmesini sağlamak ve arzu ettikleri sonuçlara ulaşmak için kendilerine yardımcı olacak olan sosyal zeka, duygusal zeka ve kültürel zeka gibi zeka odaklı kavramları ve bu kavramlar arasındaki ilişkileri anlamalıdır (Crowne, 2009, s. 149). Özellikle, duygusal zeka ve sosyal zeka kavramlarını yazında birlikte ele alan birçok çalışma bulunmaktadır (Seal vd., 2006; Hopkins ve Bilimoria, 2008; Emmerling ve Boyatzis, 2012). Nitekim bu iki

kavramı birlikte inceleyen çalışmalarda yararlanılan duygusal ve sosyal zeka yetkinlik envanteri (emotional and social competency inventory) duygusal ve sosyal zeka yetkinliklerinin birlikte değerlendirilmesini de sağlamaktadır (Boyatzis vd., 2012). Birlikte incelendikleri çalışmalara rağmen sosyal zeka ve duygusal zeka arasındaki ilişki karmaşık görünmektedir. Çünkü bazı araştırmacılar sosyal zekanın duygusal zekayı kapsadığını ve bazıları da sosyal zeka ve duygusal zekanın tek bir yapı olduğunu ileri sürerken diğer bazıları duygusal zekanın sosyal bilişi içeren şemsiye bir terim olduğuna inanmakta ve bazıları ise hala sosyal zekanın kısmen duygusal zeka ile örtüştüğünü belirtmektedir (Crowne, 2009, s. 152). Aralarındaki ilişkinin bu kadar tartışılıyor olması yazında örgütsel bağlamda daha sık ele alındığı gözlemlenen duygusal zeka ile ilgili araştırma tasarımlarının sosyal zeka ile ilgili olarak da oluşturulabileceğini düşündürmektedir.

Duygusal zeka ile ilgili araştırmalarda duygusal zekanın çalışanların iş-aile ve aile-iş çatışmasını dengeleyen önemli bir faktör olduğu kabul edilmektedir. Nitekim, Kappagoda (2014), çalışanlar duygularını anladıkça ve iyi idare edebildikçe iş ve aile sorumluluklarının da dengelenebileceğini ve diğerlerin duygularını anladıkça pozitif ilişkiler kurulabileceğini belirtmektedir. Ayrıca araştırması sonucunda duygusal zekanın hem iş-aile hem de aile-iş çatışması ile anlamlı ve negatif yönlü ilişkisi olduğu üzerinde durmaktadır. Suliman ve Al-Shaikh (2007), negatif yönlü korelasyonla birlikte duygusal zeka düzeyi yükseldikçe iş-aile çatışmasının azaldığını belirtmektedir. Laneghan vd. (2007); duygusal zekanın geliştirilebileceğini ve örgütlerin çalışanlarına bu konuda yardım edebileceğini belirtirken, yüksek duygusal zeka ile düşük iş-aile çatışması durumlarının yüksek öznel iyi olma durumları ve düşük duygusal zeka ile yüksek iş-aile çatışması durumlarının düşük öznel iyi olma durumları gösterdiğini açıklamaktadır. Dolayısıyla iş-aile çatışması karşısında yüksek duygusal zekaya sahip olmak öznel iyi olma durumunu da korumayı sağlayacaktır. Araştırmalar duygusal zekanın çatışmaları çözümüleme yöntemleri üzerinde de etkili olduğunu göstermektedir (Aslan, 2008). Carmeli (2003), aralarındaki negatif yönlü korelasyonu işaret ederek duygusal zekası yüksek çalışanların düşük ve orta düzeyde olanlar ile karşılaştırıldıklarında aile-iş çatışmasını daha etkin kontrol edebildiklerini vurgulamaktadır.

Duygusal zeka ve sosyal zeka kavramları aralarındaki ilişki bağlamında yazında duygusal zeka ve iş-aile/aile-iş çatışması arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik araştırmalar olması sosyal zeka ve iş-aile/aile-iş çatışması arasındaki ilişkinin irdelendiği araştırmalara duyulan ihtiyacı ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda araştırmada ileri sürülen hipotezler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

H₁: *Sosyal zeka iş-aile çatışmasını anlamlı ve negatif yönde etkiler.*

H₂: *Sosyal zeka aile-iş çatışmasını anlamlı ve negatif yönde etkiler.*

Bunların yanı sıra iş-aile ve aile-iş çatışması stres gibi negatif yönlü davranışsal çıktıları da beraberinde getirmektedir. Sosyal zeka ise öznel psikolojik iyi olma durumunu doğrudan sağladığından kronik hastalıklar ve stresle mücadele etmeyi kolaylaştırabilir (Yeh, 2013, s. 527). Sosyal zekanın iş-ile ve aile-iş çatışmasını dengeleyici rolü bu mücadeleyi daha etkin hale de getirebilir. Dolayısıyla sosyal zekanın farklı davranışsal çıktılarıyla olan ilişkisi de irdelenmeye değer görülebilir.

3. YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı bireylerin sosyal zeka düzeylerinin iş-aile/aile-iş çatışmasını azaltıcı bir rol üstlenip üstlenmediğinin ortaya konulmasıdır. Günümüz insanı yoğun çalışma temposu içinde evden işe işten eve gidip gelmeye odaklanmış bir yaşam kurgusu içinde sosyalleşme ihtiyacını yoğun olarak ev ve iş çevresinde yer alan kişilerle kurduğu ilişkilerle anlamlandırmaya başlamıştır. İşyerinden ve işyeri çevresinde yer alan bireylerden alınan tepkiler ve bunun karşısında aileden alınan tepkiler bireyleri etkilerken iş-aile/aile-iş çatışmalarına da yol açmaktadır. Bir taraftan diğer tarafa sürüklenip durulan bu ilişki düzleminde iyi ilişkiler arzu edilmesine rağmen kontrol edilemeyen ve/veya kötü ilişkiler iş-aile/aile-iş çatışmalarına zemin hazırlamaktadır. İşte bu noktada zeka kavramında gömülü bir zeka türü olarak dikkat çeken ve sosyal insan ilişkilerine odaklanan sosyal zekanın iş-aile/aile-iş çatışmasını azaltıp azaltmayacağının açığa kavuşturulması ve yazında sosyal zekanın çatışma yönetimindeki öneminin vurgulanmasına duyulan ihtiyaç bu araştırmanın önemini ortaya koymaktadır. Araştırmanın hizmet işletmelerinde yürütülmesi düşünülmüştür. Bu doğrultuda hem bireyler arasındaki ilişkilerin hem de çalışma saatlerinin yoğun olarak kabul edildiği düşüncesinden hareketle hizmet sektörü çalışanları ile araştırmanın yürütülmesi sağlanmıştır. Araştırmaya 348 kişi katılmış ancak hatalı ve eksik doldurulan anketler çıkartıldıktan sonra istatistiki açıdan da araştırma evrenini yeterli düzeyde temsil eden 321 anket değerlendirilmeye alınmıştır.

Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Bu kapsamda katılımcıların sosyal zeka düzeylerinin belirlenmesi amacıyla Silvera, Martinussen ve Dahl (2001) tarafından geliştirilen *Tromso Sosyal Zeka Ölçeği (Tromso Social Intelligence Scale)* kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması Doğan ve Çetin (2009) tarafından yapılmış ve sosyal zeka düzeyini ölçmede yararlanılabilecek geçerli ve güvenilir bir araç olduğu tespit edilmiştir. 7'li Likert tipi cevaplama anahtarına sahip olan ölçek sosyal zeka düzeyini ortaya koymak üzere kendini tanımlama türünde (self-report) bir ölçme aracı olarak hazırlanmış olup toplam 21 maddeden oluşmaktadır. Ölçek, sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık olmak üzere üç alt boyutlu bir yapı göstermektedir. Ölçeğin sekiz maddeden oluşan *sosyal bilgi süreci alt boyutu* ile insan ilişkilerine yönelik olarak sözlü ya da sözsüz mesajları anlama, empati kurabilme, açık mesajların ötesinde gizli mesajları da okuyabilme becerileri ölçülmektedir (Örnek madde: *Diğer insanların yüz ifadelerinden, beden dillerinden vs. gerçekte ne demek istediklerini çoğunlukla anlarım.*). Ölçeğin altı maddeden oluşan *sosyal beceri alt boyutu* ile etkin dinleme, atılgan davranışta bulunma, bir ilişkiyi başlatma, sürdürme ve sonlandırma gibi temel iletişim becerileri ölçülmektedir (Örnek madde: *Yeni tanıştığım insanlarla iyi ilişkiler kurmada başarılıyım.*). Ölçeğin yedi maddeden oluşan *sosyal farkındalık alt boyutu* ise ortama, yere ve zamana uygun olarak etkili bir şekilde davranma becerisini ölçmeye yöneliktir (Örnek madde: *Çoğunlukla başkalarının seçimlerini anlamanın zor olduğunu hissederim.*). Tromso Sosyal Zeka Ölçeği'nin sosyal zeka düzeyini belirlemeye ilişkin araştırmalarda geçerli ve güvenilir olarak kabul gördüğü ve yaygın biçimde kullanıldığı belirtilebilir (Delic vd., 2011; Kinga ve Istvan, 2012; Nebioğlu vd., 2012; Kinga ve Ibolay, 2013; İlhan ve Çetin, 2014).

Araştırma kapsamında iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının ölçülmesinde Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen iş-aile çatışması ölçeği (work-family conflict/WFC scale) ve aile-iş çatışması ölçeği (family-work

conflict/FWC scale) kullanılmıştır. Geçerliliği ve güvenilirliği Efeoğlu (2006) tarafından tespit edilerek Türkçe'ye uyarlanan ölçeklerin her biri 5 maddeden oluşmakta olup 5'li Likert tipi cevaplama anahtarına sahiptir. İş-aile çatışması ölçeği işin aileye ne dereceye kadar engel olduğuna ilişkin algıyı ölçmeye yönelik iken aile-iş çatışması ölçeği ise ailenin işe ne dereceye kadar engel olduğuna ilişkin algıyı ölçmeye yöneliktir. İş-aile çatışması ölçeğinde yer alan maddelere “*İşime ayırmam gereken zaman, aile sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.*” ifadesi, aile-iş çatışması ölçeğinde yer alan maddelere ise “*Evdeki işlere zaman ayırabilmek için işimle ilgili şeyleri bir kenara itmek durumunda kalıyorum.*” ifadesi örnek verilebilir. Yazında oldukça geniş bir biçimde kullanılan ölçeklerin gerek birlikte kullanıldığı gerekse ayrı ayrı kullanıldığı araştırmalar bulunmaktadır (Frye ve Breugh, 2004; Howard vd., 2004; Özdevecioğlu ve Çakmak-Doruk, 2009; Hsu, 2011; Çelik ve Turunç, 2011; Lee vd., 2013; Tayfur ve Arslan, 2013; Stewart, 2013).

Tablo 1. Ölçeklere İlişkin Bilgiler

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
İş-aile çatışması	5	,879
Aile-iş çatışması	5	,890
Sosyal zeka	19	,813
<i>Sosyal bilgi süreci</i>	7	,746
<i>Sosyal beceri</i>	6	,624
<i>Sosyal farkındalık</i>	6	,795

Araştırmada yararlanılan ve daha önceki araştırmalarda geçerli ve güvenilir oldukları kabul edilen ölçeklerin bu araştırmada da geçerli ve güvenilir olduklarını tespit etmek amacıyla ölçeklere ilişkin faktör analizi yürütülmüş ve Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları incelenmiştir. Ancak bu süreçte sosyal zeka ölçeği için yapılan faktör analizinde ilk önce sosyal bilgi süreci boyutunda yer alan maddelerden biri (*Diğer insanların duygularını anlayabilirim.*) farklı faktörde tek kaldığı için ölçekten çıkartılmıştır, daha sonra faktör analizi tekrarlandığında ise sosyal farkındalık boyutunda yer alan maddelerden biri (*Diğer insanların yaptıklarına verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır.*) farklı bir faktörde tek kaldığı için ölçekten çıkartılmıştır, faktör analizi bir kez daha tekrarlandığında ölçeğin yazındaki araştırmalarda kullanılan üç faktörlü yapı sergilediği ortaya çıkmıştır. Araştırmada kullanılan iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasına ilişkin ölçeklerin ise, faktör analizi sonucunda ortaya çıkan tek boyutlu yapıları yazında ölçeklerin kullanıldığı diğer araştırmalarla benzerlik göstermiştir. Faktör analizi bulguları doğrultusunda elde edilen uygun KMO ve Barlett testi sonuçları ile yeterli düzeydeki açıklayıcı toplam varyanslar araştırmada kullanılan ölçeklerin yapısal geçerliliğinin tespit edilmesini sağlamıştır. Diğer yandan Tablo 1’de de yer alan Cronbach alfa güvenilirlik katsayıları ölçeklerin içsel tutarlılığının değerlendirilmesine olanak sağlarken gerek ölçeklerin tümü için gerekse sosyal zeka ölçeğinin alt boyutları için ayrı ayrı istatistiki açıdan anlamlı güvenilirlik düzeylerini ortaya koymuştur.

4. BULGULAR

Araştırmada sosyal zeka ile alt boyutları ve iş-aile/aile-iş çatışması arasındaki ilişkiyi ve söz konusu ilişkilerin yönünü tespit edebilmek amacıyla korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Elde edilen bulgular aşağıdaki Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Sosyal Zeka ve İş-Aile/Aile-İş Çatışması Arasındaki Korelasyon Analizi Bulguları

Değişkenler	Ortalama	Std. Sapma	1	2	3	4	5	6
1 İş-aile çatışması	3,1389	,70108	1					
2 Aile-iş çatışması	2,8212	,77220	,404*	1				
3 Sosyal zeka	3,3038	,43485	,045	-,313*	1			
4 Sosyal bilgi süreci	3,3209	,52583	,168*	-,228*	,585*	1		
5 Sosyal beceri	3,3255	,53313	,000	-,183*	,882*	,296*	1	
6 Sosyal farkındalık	3,2622	,68431	-,060	-,283*	,801*	,049	,729*	1

*p<0.01; **p<0.05

Korelasyon analizinden elde edilen bulgulara göre, sosyal zeka ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Sosyal zeka ile aile-iş çatışması arasında ise negatif yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı düzeyde ilişki bulunmuştur ($r = -0,313$). Bu anlamlı ilişki sosyal zekanın boyutları açısından da incelenebilir. Böyle bir inceleme, sosyal zekanın sosyal bilgi süreci ($r = -0,228$), sosyal beceri ($r = -0,183$) ve sosyal farkındalık ($r = -0,283$) olmak üzere tüm alt boyutlarının aile-iş çatışması ile negatif yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı düzeyde ilişkili olduğunu göstermektedir.

Araştırma sürecinde sosyal zekanın iş-aile çatışmasını ve aile-iş çatışmasını anlamlı ve negatif yönde etkileyeceği öngörülleri ise araştırmaya konu olan değişkenlerden sosyal zeka bağımsız değişken ve iş-aile/aile-iş çatışması bağımlı değişken alınarak yürütülen basit doğrusal regresyon analizleri ile tespit edilmiştir. Korelasyon analizinin bulguları ile de desteklenen bulgular aşağıdaki Tablo 3 ve Tablo 4’te yer almaktadır.

Tablo 3. Sosyal Zeka ve İş-Aile Çatışması İçin Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız değişkenler	B	Std. Hata	Beta	t	Anlamlılık
(Sabit)	2,899	,300	-	9,647	,000
Sosyal zeka	,073	,090	,045	,806	,421
F	645				
R	,045				
R ²	,002				
Düzeltilmiş R ²	-,001				
Bağımlı değişken	İş-aile çatışması				

*p<0.01; **p<0.05

Tablo 4. Sosyal Zeka ve Aile-İş Çatışması İçin Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız değişkenler	B	Std. Hata	Beta	t	Anlamlılık
(Sabit)	4,659	,315	-	14,809	,000
Sosyal zeka	-,556	,094	-,313	-5,892	,000*
F	34,721*				
R	313				
R ²	,098				
Düzeltilmiş R ²	,095				
Bağımlı değişken	Aile-iş çatışması				

*p<0.01; **p<0.05

Regresyon analizinden elde edilen Tablo 3'teki bulgular incelendiğinde, oluşturulan regresyon modelinin istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı (F=645; p>0.05), dolayısıyla, sosyal zekanın iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkisinin tespit edilmediği görülmektedir. Bu bulgular ışığında, araştırmanın, “*Sosyal zeka iş-aile çatışmasını anlamlı ve negatif yönde etkiler.*” şeklinde ifade edilmiş olan birinci hipotezi reddedilmektedir.

Regresyon analizi doğrultusunda Tablo 4'te yer alan bulgular ele alındığında, oluşturulan regresyon modelinin istatistiksel açıdan anlamlı (F=34,721; p<0.01) olduğu bulunmuştur. Oluşturulan regresyon modelinin açıklayıcılık gücüne bakıldığında sosyal zeka aile-iş çatışmasındaki değişimin %9,8'lik kısmını açıklamaktadır (R²=,098). Beta katsayısı ise -,313 değeri ile sosyal zeka ile aile-iş çatışması arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğuna işaret etmektedir. Elde edilen bulgular sosyal zekanın aile-iş çatışmasını anlamlı ve negatif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Dolayısıyla, araştırmanın, “*Sosyal zeka aile-iş çatışmasını anlamlı ve negatif yönde etkiler.*” yargısı ile ifade edilen ikinci hipotezi kabul edilmektedir.

Yürütülen regresyon analizlerinde sosyal zeka genel olarak değerlendirilmiştir. Ancak sosyal zekayı oluşturan boyutlar da merak edilmektedir. Bu noktada sosyal zekayı oluşturan boyutlar bağımsız değişkenler olarak alınıp çoklu regresyon analizleri yürütülmüştür. Sosyal zekayı oluşturan boyutlar için de regresyon modeli iş-aile çatışmasında anlamsız bulunmuş ve sosyal zeka genel olarak incelendiğindeki bulguları tekrar etmemek için bu bulgulara yer verilmemiştir. Sosyal zekayı oluşturan boyutların aile-iş çatışması üzerindeki etkisi ise aşağıdaki Tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 5. Sosyal Zeka Boyutları ve Aile-İş Çatışması İçin Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız değişkenler	B	Std. Hata	Beta	t	Anlamlılık
(Sabit)	4,693	,322	-		
Sosyal bilgi süreci	-,392	,083	-,267	-4,736	,000*
Sosyal beceri	-,288	,080	-,199	-3,325	,016**
Sosyal farkındalık	-,468	,089	-,415	-5,276	,000*
F	17,498*				
R	377				
R ²	,142				
Düzeltilmiş R ²	,134				
Bağımlı değişken	Aile-iş çatışması				

*p<0.01; **p<0.05

Regresyon analizinden elde edilen bulgulara göre, Tablo 5’te de görüleceği gibi, oluşturulan regresyon modeli istatistiksel açıdan anlamlıdır ($F=17,498$; $p<0.01$). Oluşturulan regresyon modelinin açıklayıcılık gücü sosyal zekayı oluşturan boyutların aile-iş çatışmasındaki değişimin %14,2’lik kısmını açıkladığını göstermektedir ($R^2=.142$). Sosyal bilgi süreci ($\beta = -.267$; $p<0.01$), sosyal beceri ($\beta = -.199$; $p<0.05$) ve sosyal farkındalık ($\beta = -.415$; $p<0.01$) olmak üzere sosyal zekayı oluşturan tüm boyutların aile-iş çatışması üzerinde anlamlı ve negatif yönlü etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgular da araştırmanın ikinci hipotezini destekler niteliktedir.

5. SONUÇ

Bireylerin yaşam sahnesinde sergiledikleri farklı rollerden üzerlerine yüklenen farklı arzu ve talepler onların davranışlarına yön vermektedir. Bu roller arasında özellikle bireylerin iki değer verdiği kurum olan iş ve aile içinde üstlendikleri roller her gün geçip giden yaşamın büyük bir bölümünde bulunması temelinde oldukça önemlidir. Ne aileden ne de işten kaynaklanan istekler ise hiç azalmamaktadır. Bu nedenle bireyler çoğu zaman kendilerini işten aileye ya da aileden işe yönelik çatışmalar içinde sürüklenirken bulmaktadır. Bireylerin iş odaklı beklentileri ile aile odaklı beklentilerinin uyumlu hale getirilmesi karşılaşacakları iş ve aile eksenli çatışmaları azaltacaktır. Gerek işten aileye gerekse aileden işe herhangi bir çatışma durumu esasında bireyin zihnindeki yarıştta dönüp durup birbirini kovalayan birbirine rakip beklentiler yumağıdır. Bu beklentilerin hangisinin kazanacağı ve bu yarışın sonunda kazanmayan tarafın bireyi çatışmanın merkezi haline getireceği düşünülürse çatışmaların nasıl idare edilebileceği üzerinde durmak gerektiği açıktır.

İş ve aile ikileminde oluşacak çatışmalar bireyler arasındaki ilişkilere dayanmaktadır. Söz konusu bireyler arasındaki ilişkiler olduğunda ise sosyal zeka akla gelmektedir. Günümüzde zeka algısı sadece matematiksel zekayı zeka olarak görmenin ötesine geçmiş olup farklı zeka türleri araştırmalarda incelenmeye başlanmıştır. Sosyal zeka sosyal insan ilişkilerinde uygun davranış biçimleri sergilemeye odaklanması yönüyle dikkat çekmektedir. Sosyal zekanın bireylerarası ilişkilere dönük vurgusu iş ve aile ikilemindeki çatışmaları etkileyici rolünün sorgulanması gereğini doğurmaktadır. Yazında sosyal zeka ile ilişkisi sürekli ele alınan duygusal zekanın iş ve aile arasındaki çatışmaları azaltıcı yönü üzerinde duran araştırmaların varlığı bu araştırmanın sorunsalını da güçlendirmiştir. Araştırmada bu doğrultuda sosyal zekanın iş-aile/aile-iş çatışmasını azaltıcı bir rol üstlenip üstlenmediği irdelenmiş ve sosyal zeka örgütsel bağlamda vurgulanmaya çalışılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgular sosyal zeka düzeyi yükseldikçe iş-aile çatışmasının değil ancak aile-iş çatışmasının azaldığını ortaya koymaktadır. Araştırmanın ulaştığı sonuç sosyal zekayı oluşturan boyutlar açısından da incelenmiştir. Bu noktada en çok sosyal farkındalık, daha sonra sosyal bilgi süreci ve son olarak da sosyal beceri olmak üzere sosyal zekayı oluşturan tüm boyutların aile-iş çatışmasını azaltıcı bir rol üstlendiği tespit edilmiştir.

Günümüz iş dünyası yoğun ve uzun çalışma saatlerini gerekli kılmaktadır. İşgücü piyasasında oluşan rekabet ise sahip olunan işin gereklerini yerine getirmenin önemini ortaya koymaktadır. Bireyler için böyle bir ortamda iş zorunluluk olarak da algılanabilir. Ayrıca işyerindeki ilişkileri iyi idare ediliyor olsa dahi bireyler işin kendilerine yüklediği görev ve sorumluluklardan kaçamayacaktır. Tüm bunlar araştırmadaki, sosyal zekanın iş-aile çatışmasını azaltıcı rol üstlenmediği bulgusunu açıklayıcı olabilir.

Diğer yandan iş merkezli yaşamlar iş odaklı düşünüldüğünde iyi olmasının aksine aile bireyleri için çatışma durumlarına zemin hazırlamaktadır. Böyle bir durum aile-iş çatışmalarının kaçınılmaz doğasıdır. Ancak sosyal zeka bu yöndeki çatışmaları azaltıcı rol üstlenebilir. Sosyal farkındalık açısından duruma bakılacak olursa birey aile bireyleri veya aile ile ilgili yeni durumları ya da sorunları fark edip bunu ifade ettiğinde aile bireyleri kendilerini de önemli görebilir ve iş karşısında gözden düşmediklerini hissedebilir. Kısacası aile bireyleri iş ile olan rekabette kendilerine değer atfedildiğini düşünecektir. Bu durumun aile-iş çatışmasını azaltacağı açıktır. Sosyal bilgi süreci açısından ele alındığında birey aile bireylerinin hangi durumlara nasıl tepkiler verdiğini bilerek hareket ettiğinde aile bireylerini çatışma odaklı davranmaktan uzaklaştırıcı davranışlara yönelebilir. Ayrıca insan en iyi aile bireylerine nazını geçirmektedir. Bunun için yine aile bireylerine nasıl yaklaşacağını bilerek iş önceliği konusunda onları ikna edici olabilir. Böylece aile-iş çatışması da azalacaktır. Sosyal beceri açısından duruma bakıldığında ise birey aile bireylerinin sorunları karşısında çözümler üretmeye odaklandığı ve yeni karşılaştığı durumlarda yeni sosyal ilişki biçimlerini geliştirebildiği sürece aile-iş çatışmasını sosyal zeka ile azaltabilecektir. Kısacası bireyler çatışma ile mücadelede sosyal zekayı bu boyutlar ekseninde kullanmaya kendilerini alıştırmalıdır. Ayrıca sosyal zekayı geliştirmeye dönük uygulamaların iş ve aile ikilemindeki çatışmaları azaltmada yararlı olacağı ifade edilebilir. Bu yöndeki uygulamalar ise gerek bireyin kendisi gerekse çalıştığı kurumun çabaları ile oluşturulabilir. Birey kendi mutluluğu için böyle bir çabaya çalışılan kurum ise daha mutlu çalışanların daha verimli çalışanlar olacağını düşünerek böyle bir çabaya yönelebilir.

Çoklu zeka kuramının kabul görmeye başlaması ile birlikte zeka olgusunun farklı yönleri üzerine araştırmalar yürütülmeye başlanmıştır. Öyleki bu tür araştırmaların örgütsel bağlamda da yazında kabul göreceğine inanılmaktadır. Nitekim duygusal zeka örgütsel yazında oldukça farklı yönleri ile irdelenmiştir. O halde duygusal zeka ile ilişkisi birçok araştırmada vurgulanan sosyal zeka üzerine yürütülecek araştırmalar da duygusal zeka ile ilgili araştırmalar incelenerek tasarlanabilir. Bu araştırma zekanın sosyal zeka yönünü vurgulamayı hedeflemiştir. Ancak zekanın çok boyutlu yapısındaki diğer yönlerini ele alacak araştırmalar ve bu araştırmaların örgüt yazınına kazandırılmasına da ihtiyaç duyulmaktadır. Diğer yandan sosyal zeka ile iş-aile/aile-iş çatışması arasındaki ilişkiye odaklanmayı amaçlayan ilerideki araştırmalar farklı örneklem grupları alınarak yürütülebilir. Araştırmada vurgulanmaya çalışılan sosyal zeka kavramının örgütsel davranış alanının odağındaki farklı konular ile birlikte ele alınacağı araştırma problemlerinin incelenmesinin de yazına katkı sağlayıcı olacağına inanılmaktadır.

Kaynakça

- Ahmad, A. & Omar, Z. (2013). Informal workplace family support and turnover intention: Testing a mediation model. *Social Behavior and Personality*, 41(4), 555-556.
- Albrecht, K. (2005). Social intelligence: The new science of success. New York: Pfeiffer Publisher.
- Aslan, Ş. (2008). Duygusal zeka, bireylerarası çatışmayı çözümüyle yöntemleriyle ilişkili midir? Schutte'nın duygusal zeka ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3), 179-200.
- Başaran, B. I. (2004). Etkili öğrenme ve çoklu zeka kuramı: Bir inceleme. *Ege Eğitim Dergisi*, 5, 7-15.
- Beham, B. (2011). Work family conflict and organisational citizenship behaviour: empirical evidence from Spanish employees. *Community, Work & Family*, 14(1), 63-80.
- Biggart, L., Corr, P., O'Brien, M. & Cooper, N. (2010). Trait emotional intelligence and work-family conflict in fathers. *Personality and Individual Differences*, 48(8), 911-916.
- Birknerova, Z., Frankovsky, M. & Zbihlejova, L. (2013). Social intelligence in the context of personality traits of teachers. *American International Journal of Contemporary Research*, 3(7), 11-17.
- Boyar, S. L., Carson, C. M., Mosley, D. C., Maertz, C. P. & Pearson, A. W. (2006). Assessment of the validity of Netemeyer et al.'s (1996) WFC and FWC scales. *International Journal of Conflict Management*, 17(1), 34-44.
- Boyatzis, R. E. (2011). Managerial and leadership competencies: A behavioral approach to emotional, social and cognitive intelligence. *Vision*, 15(2), 91-100.
- Boyatzis, R. E., Good, D. & Massa, R. (2012). Emotional, social, and cognitive intelligence and personality as predictors of sales leadership performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 19(2), 191-201.
- Boyatzis, R. E. & Saatçioğlu, A. (2008). A 20-year view of trying to develop emotional, social and cognitive intelligence competencies in graduate management education. *Journal of Management Development*, 27(1), 92-108.
- Bragger, J. D., Rodriguez-Srednicki, O, Kutcher, E. J., Indovino, L. & Rosner, E. (2005). Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers. *Journal of Business and Psychology*, 20(2), 303-324.
- Breevaart, K. & Bakker, A. B. (2011). Working parents of children with behavioral problems: A study on the family work interface. *Anxiety, Stress, & Coping*, 24(3), 239-253.
- Burke, R. J., Koyuncu, M. & Fiksenb, L. (2013). Antecedents and consequences of work-family conflict and family-work conflict among frontline employees in Turkish hotels. *The IUP Journal of Management Research*, XII(4), 39-55.
- Cacioppo, J. T. & Berntson, G. G. (1992). Social psychological contributions to the decade of the brain: Doctrine of multilevel analysis. *American Psychologist*, 47(8), 1019-1028.
- Camgoz, S. M. (2014). The role of savoring in work-family conflict. *Social Behavior and Personality*, 42(2), 177-188.

- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788-813.
- Chapin, F. S. (1939). Social participation and social intelligence. *American Sociological Review*, 4(2), 157-166.
- Crowne, K. A. (2009). The relationships among social intelligence, emotional intelligence and cultural intelligence. *Organization Management Journal*, 6, 148-163.
- Çelik, M. & Turunç, Ö. (2011). Duygusal emek ve psikolojik sıkıntı: İş-aile çatışmasının aracılık etkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Delic, L., Novak, P., Kovacic, J. & Avsec, A. (2011). Self-reported emotional and social intelligence and empathy as distinctive predictors of narcissism. *Psychological Topics*, 20(3), 477-488.
- Doğan, T. & Çetin, B. (2008). Üniversite öğrencilerinin sosyal zeka düzeylerinin depresyon ve bazı değişkenlerle ilişkisinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(2), 1-19.
- Doğan, T. & Çetin, B. (2009). Tromso sosyal zeka ölçeği Türkçe formunun faktör yapısı, geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9(2), 691-720.
- Dong, Q., Koper, R. J. & Collaço, C. M. (2008). Social intelligence, self-esteem, and intercultural communication sensitivity. *Intercultural Communication Studies*, XVII(2), 162-172.
- Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Emmerling, R. J. & Boyatzis, R. E. (2012). Emotional and social intelligence competencies: Cross cultural implications. *Cross Cultural Management*, 19(1), 4-18.
- Epçaçan, C. (2013). Çoklu zeka kuramına dayalı öğretim uygulamalarının öğrencilerin okuduğunu anlama becerilerine etkisi. *Turkish Studies*, 8(1), 1335-1353.
- Erdamar, G. & Demirel, H. (2014). Investigation of work-family, family-work conflict of the teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 4919-4924.
- Eshghi, P., Arofzad, S. & Hosaini, T. A. (2013). Relationship between social intelligence with effective influence among physical education expertise in Isfahan Education Organizations. *World Applied Sciences Journal*, 28(12), 2177-2181.
- Fox, M. F., Fonseca, C. & Bao, J. (2011). Work and family conflict in academic science: Patterns and predictors among women and men in research universities. *Social Studies of Science*, 41(5), 715-735.
- Frye, N. K. & Breugh, J. A. (2004). Family-friendly policies, supervisor support, work-family conflict, family-work conflict, and satisfaction: A test of a conceptual model. *Journal of Business and Psychology*, 19(2), 197-220.
- Gallie, D. & Russell, H. (2009). Work-family conflict and working conditions in Western Europe. *Soc. Indic. Res.*, 93, 445-467.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. USA: Basic Books.
- Gardner, H. (1993). *Multiple intelligences: The theory in practice*. USA: Basic Books.

- Gareis, K. C., Barnett, R. C., Ertel, K. A. & Berkman, L. F. (2009). Work-family enrichment and conflict: Additive effects, buffering, or balance?. *Journal of Marriage and Family*, 71, 696-707.
- Goleman, D. (2006). *Social intelligence: The new science of human relationships*. New York: Bantam Dell.
- Goleman, D. & Boyatzis, R. E. (2008). Social intelligence and the biology of leadership. *Harvard Business Review*, September, 74-81.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Gürel, E. & Tat, M. (2010). Çoklu zeka kuramı: Tekli zeka anlayışından çoklu zeka yaklaşımına. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(11), 336-356.
- Haar, J. (2008). Work-family conflict and job outcomes : The moderating effects of flexitime use in a New Zealand organization. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 33(1), 38-54.
- Habib, S., Saleem, S. & Mahmood, Z. (2013). Development and validation of social intelligence scale for university students. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 28(1), 65-83.
- Hampel, S., Weis, S., Hiller, W. & Witthöft, M. (2011). The relations between social anxiety and social intelligence: A latent variable analysis. *Journal of Anxiety Disorders*, 25, 545-553.
- Heggstad, E. D. (2008). A really big picture view of social intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 90(1), 102-104.
- Hernez-Broome, G. (2012). Book Review: "Social intelligence: The new science of human relationships". *Journal of Psychological Issues in Organizational Culture*, 3(2), 75-78.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hopkins, M. M. & Bilimoria, D. (2008). Social and emotional competencies predicting success for male and female executives. *Journal of Management Development*, 27(1), 13-35.
- Howard, W. G., Donofrio, H. H. & Boles, J. S. (2004). Inter-domain work-family, family-work conflict and police work satisfaction. *Policing*, 27(3), 380-395.
- Hsu, Y. R. (2011). Work-family conflict and job satisfaction in stressful working environments: The moderating roles of perceived supervisor support and internal locus of control. *International Journal of Manpower*, 32(2), 233-248.
- Innstrand, S. T., Langballe, E. M., Espnes, G. A., Falkum, E. & Aasland, O. G. (2008). Positive and negative work family interaction and burnout: A longitudinal study of reciprocal relations. *Work & Stress*, 22(1), 1-15.
- İlhan, M. & Çetin, B. (2014). Sosyal ve kültürel zeka arasındaki ilişkinin yapısal eşitlik modeli ile incelenmesi. *Turkish Journal of Education*, 3(2), 4-15.
- Kalliath, P. & Kalliath, T. (2014). Work-family conflict: Coping strategies adopted by social workers. *Journal of Social Work Practice: Psychotherapeutic Approaches in Health, Welfare and the Community*, 28(1), 111-126.
- Kappagoda, S. (2014). Emotional intelligence as a predictor of work-family conflict among school teachers in North Central Province in Sri Lanka. *The IUP Journal of Organizational Behavior*, XIII(3), 53-68.

- Kinga, S. & Ibolya, K. (2013). The predictive value of social intelligence for cooperative behavior in a task-oriented interaction paradigm: A pilot study. *Transylvanian Journal of Psychology*, 14(2), 255-274.
- Kinga, S. & Istvan, S. (2012). Relationship between social creativity and social intelligence, and their cognitive correlates. *Transylvanian Journal of Psychology*, 13(1), 39-62.
- Kinnunen, U., Feldt, T., Mauno, S. & Rantanen, J. (2010). Interface between work and family: A longitudinal individual and crossover perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 119-137.
- Kosmitzki, C. & John, O.P. (1993). The implicit use of explicit conceptions of social intelligence. *Personality & Individual Differences*, 15, 11-23.
- Kumar, J. S. & Iyer, V. R. (2012). Emotional intelligence and quality of work-life among employees in the educational institutions. *SIES Journal of Management*, 8(2), 21-26.
- Law, L. K. (2011). The impact of work-family conflict on Chinese employees. *Marriage & Family Review*, 47(8), 590-604.
- Lee, S., Kim, S. L., Park, E. K. & Yun, S. (2013). Social support, work-family conflict, and emotional exhaustion in South Korea. *Psychological Reports: Relationships & Communications*, 113(2), 619-634.
- Lenaghan, J. A., Buda, R. & Eisner, A. B. (2007). An examination of the role of emotional intelligence in work and family conflict. *Journal of Managerial Issues*, XIX(1), 76-94.
- Li, C., Lu, J. & Zhang, Y. (2013). Cross-domain effects of work-family conflict on organizational commitment and performance. *Social Behavior and Personality*, 41(10), 1641-1654.
- Lu, J., Tjosvold, D., Shi, K. & Wang, B. (2012). Developing work-family balance through conflict management. *Asian Journal of Social Psychology*, 15, 77-88.
- Maertz, C. P. & Boyar, S. L. (2011). Work-family conflict, enrichment, and balance under “levels” and “episodes” approaches. *Journal of Management*, 37(1), 68-98.
- Makela, L. & Suutari, V. (2011). Coping With Work-Family Conflicts in the Global Career Context. *Thunderbird International Business Review*, 53(3), 365-375.
- Marlowe, H. A. (1986). Social intelligence: Evidence for multidimensionality and construct independence. *Journal of Educational Psychology*, 78(1), 52-58.
- Mathis, C. J., Brown, U. J. & Randle, N. W. (2009). Antecedents and outcomes of WFC: Racioethnic differences among working professionals with families. *Journal of International Business Disciplines*, 4(1), 14-35.
- Nebioğlu, M., Konuk, N., Akbaba, S. & Eroğlu, Y. (2012). The investigation of validity and reliability of the Turkish version of the brief self-control scale. *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 22(4), 340-351.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. & McMurrian R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.
- Neuringer, C. (2001). The social intelligence of acting student. *The Journal of Psychology*, 125(5), 549-556.
- Njoroge, C. N. & Yazdanifard, R. (2014). The impact of social and emotional intelligence on employee motivation in a multigenerational workplace. *International Journal of Information, Business and Management*, 6(4), 163-170.

- Ohta, H., Wada, K., Kawashima, M., Arimatsu, M., Higashi, T., Yoshikawa, T. & Aizawa, Y. (2011). Work-family conflict and prolonged fatigue among Japanese married male physicians. *Int. Arch. Occup. Environ. Health*, 84, 937-942.
- Özdevecioğlu, M. & Çakmak-Doruk, N. (2009). Organizasyonlarda iş-aile aile-iş çatışmalarının çalışanların iş ve yaşam tatminleri üzerindeki etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33, 69-99.
- Rahim, M. A. (2014). A Structural Equations Model of Leaders' Social Intelligence and Creative Performance. *Creativity and Innovation Management*, 23(1), 44-56.
- Saxena, S. & Jain, R. K. (2013). Social intelligence of undergraduate students in relation to their gender and subject stream. *IOSR Journal of Research & Method in Education*, 1(1), 1-4.
- Seal, C. R., Boyatzis, R. E. & Bailey, J. R. (2006). Fostering emotional and social intelligence in organizations. *Organization Management Journal Linking Theory & Practice: EAM White Papers Series*, 3(3), 190-209.
- Shelton, A. (2012). Improving your spatial IQ can lift your social IQ. *Harvard Business Review*, January-February, 32-33.
- Sigmar, L. S., Hynes, G. E. & Hill, K. L. (2012). Strategies for teaching social and emotional intelligence in business communication. *Business Communication Quarterly*, 75(3), 301-317.
- Silvera, D.H., Martinussen, M. & Dahl, T.I. (2001). The Tromsø Social Intelligence Scale: A self-report measure of social intelligence. *Scandinavian Journal of Psychology*, 42, 313-319.
- Smith, K. J. (2011). Work-family conflict and job burnout among correctional staff: A comment on Lambert and Hogan. *Psychological Report*, 108(1), 23-26.
- Stewart, L. M. (2013). Family care responsibilities and employment: Exploring the impact of type of family care on work-family and family-work conflict. *Journal of Family Issues*, 34(1), 113-138.
- Suliman, A. M. & Al-Shaikh, F. N. (2007). Emotional intelligence at Work: Links to conflict and innovation. *Employee Relations*, 29(2), 208-220.
- Tayfur, O. & Arslan, M. (2012). Algılanan iş yükünün tükenmişlik üzerine etkisi: İş-aile çatışmasının aracı rolü. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(1), 147-172.
- Tayfur, O. & Arslan, M. (2013). The role of lack of reciprocity, supervisory support, workload and work-family conflict on exhaustion: Evidence from physicians. *Psychology, Health & Medicine*, 18(5), 564-575.
- Thakur, R., Sharma, S. & Pathania, R. (2013). Social intelligence of adolescents : A study of Himachal Pradesh. *Stud. Home Com. Sci.*, 7(3), 161-166.
- Turunç, Ö. & Çelik, M. (2010). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Van Veldhoven, M. J. P. M. & Beijer, S. E. (2012). Workload, work-to-family conflict, and health: Gender differences and the influence of private life context. *Journal of Social Issues*, 68(4), 665-683.
- Vercruyssen, A. & Van de Putte, B. (2013). Work-family conflict and stress: Indications of the distinctiveness of role combination stress for Belgian working mothers. *Community, Work & Family*, 16(4), 351-371.

- Wan Rashid, W. E., Nordin, M. S., Omar, A. & Ismail, I. (2012). Work/family conflict: The link between self-esteem and satisfaction outcomes. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 564-569.
- Wang, Y., Chang, Y., Fu, J. & Wang, L. (2012). Work-family conflict and burnout among Chinese female nurses: The mediating effect of psychological capital. *BMC Public Health*, 12, 915.
- Wawra, D. (2009). Social intelligence. *European Journal of English Studies*, 13(2), 163-177.
- Williams, H. W. (2008). Characteristics that distinguish outstanding urban principals: Emotional intelligence, social intelligence and environmental adaptation. *Journal of Management Development*, 27(1), 36-54.
- Yeh, Z. T. (2013). Role of theory of mind and executive function in explaining social intelligence: A structural equation modeling approach. *Aging & Mental Health*, 17(5), 527-534.
- Yu, M. C, Lee, Y. D. & Tsai, B. C. (2010). Relationships among stressors, work-family conflict, and emotional exhaustion: A study of electronics industry employees in China. *Social Behavior and Personality*, 38(6), 829-844.

A research for Exploring the Social Intelligence as a Way of Coping with Work-Family (WFC)/Family-Work (FWC) Conflict

Aysun KANBUR

Kastamonu University

Faculty of Business and Administrative Sciences

Kastamonu, Turkey

akanbur@kastamonu.edu.tr

Extensive Summary

1. INTRODUCTION

Individuals inevitably find themselves dragging between work and home under the effects of conflicts from work to family or family to work. The fact that people cannot be escaped from conflicts brings some questions to the mind, such as, how conflict cases can be managed, how the balance between work and family can be established, to what extent the skills possessed by individuals may help them for reducing conflicts they will meet, what are the strengths that reduce conflicts and make the life in balance. Any conflict case required relationships between individuals and this state may be associated with social intelligence. Indeed, social intelligence is based on individual's ability of establishing harmonious relationships with other people. However, it is observed that there is a lack in the literature to examine the relationship between social intelligence and conflict. It is also clear that researches are necessary which discussed social intelligence in the organizational context.

Relationships between emotional intelligence and social intelligence concepts are emphasized in the literature. At this juncture, researches which are trying to explain the relationships between emotional intelligence and work-family/family-work conflict are manifested the necessity of the researches which are going to analyze the relationships between social intelligence and work-family or family-work conflicts. Therefore, hypotheses suggested in this research can be defined as follows:

H₁: *Social intelligence has a significant and negative effect on work-family conflict.*

H₂: *Social intelligence has a significant and negative effect on family-work conflict.*

The purpose of this study is to evaluate social intelligence (which is a type of intelligence that takes attention as focusing social human relations and being embedded in the general intelligence scenery) in organizational context and to demonstrate whether or not social intelligence take a role in reducing work-family/family-work conflict. In the life fiction focusing on going and returning work to home under the work pressure, today's people began to give meaning to the need of socializing, with his relationships which is intensively established with the people in work and home. Responses received from organizations and people from the workplace environment and opposing to this responses received from family members cause work-family / family-work conflict while they are affecting individuals. In this relationship platform in which one is dragged along one side to another, good relations are desired while uncontrollable or poor relations are triggering work-family/family-work conflicts. At

this point, whether or not social intelligence is going to reduce work-family/family-work conflict will be clarified. Moreover, the importance of social intelligence in conflict management should be emphasized. These are revealing the importance of this research.

2. METHODOLOGY

The data of this study were gathered in terms of a self-completion questionnaire. The research is conducted with the employees of service organizations due to intensive working hours and intensive relations between individuals in these organizations. 348 employees attended the research. But, after the preassessment for the data some of the questionnaires removed from the whole data because of missing responses. Thus, after the elimination process of the responses, the final sample is consisted of 321 questionnaires. This sample is statistically significant for the research. The questionnaire of the research is composed of some scales. Social intelligence is was measured by *Tromso Social Intelligence Scale* which is developed by Silvera, Martinussen and Dahl (2001) as a self-report scale for measuring social intelligence levels of people. This scale is composed of three subscales which are named as social information processing, social skills and social awareness. It should be stated that, Tromso Social Intelligence Scale is generally used as a valid and reliable scale in the researches which are aimed to determine the level of social intelligence. Work-family conflict and family-work conflict were measured sequentially using the *Work-Family Conflict Scale* and *Family-Work Conflict Scale* both of which are employed by Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996). These scales are also used as valid and reliable scales in the literature both separately and together. In this study, factor analyze is utilized for the scales and findings demonstrated that each of the scales has same structure as in the other researches in the literature. Cronbach alpha coefficients are also examined for the scales and each of the scales has an acceptable Cronbach alpha coefficient as in the researches conducted before in the literature.

3. FINDINGS

In the study, correlation analyze was utilized for discovering the relationship between social intelligence and work-family/family-work conflict and the direction of any relationship. Findings showed that there isn't any relationship found between social intelligence (with its dimensions) and work-family conflict. On the other side the significant and negative relationship found between social intelligence (as a whole concept) and family-work conflict ($r = -0,313$). This relationship also examined in terms of the dimensions of social intelligence. Such an examination demonstrated that being as dimensions of social intelligence, social information processing ($r = -0,228$), social skills ($r = -0,183$) and social awareness ($r = -0,283$) have significant and negative relationship between social intelligence and family-work conflict.

Afterwards, for confirming the hypotheses of the research, assuming social intelligence has a significant and negative effect on work-family or family-work conflict, regression analyze was utilized in the study. Findings presented that social intelligence hasn't got any significant effect on work-family conflict. Depending on this, the first hypothesis of the research is rejected. In contrast to this, findings exhibited that both social intelligence as a whole variable and its dimensions separately have a significant and negative effect on family-work conflict. Therefore, the second hypothesis of the research is supported.

4. CONCLUSION

Conflicts which will occur in work and family dilemma based on relationships between individuals. Emphasis of social intelligence which has turned to interpersonal relationships required to questionize the effective role of social intelligence on work and family dilemma. The findings of the research exhibits that, not work-family conflict, but family-work conflict will reduce when social intelligence level becomes higher.

Today's business life requires intensive and long working hours. Competition consists in the labor market reveals the importance of meeting the requirements of the job anyone has. In such an environment business may be perceived as an obligation by individuals. Even if individuals are directing their workplace relationships well enough, it is not possible for them to escape from the duties and responsibilities of their work. All of these explanations present the clues for why social intelligence doesn't take any role for reducing work-family conflict. On the other hand, a work-centered life may be better in the aspect of business-oriented thought, but on the contrary, it will establish a ground for conflict cases. However, social intelligence can be take role for reducing conflicts in this direction. When individuals become aware of new states or problems related to family members or family and speak about this awareness, family members thought that they are not falling from grace in the face of work. When individuals act as knowing reactions of their family members to situations, family members may tend to become far from conflict behaviors. Work-family conflicts will be reduced with social intelligence as soon as individuals are focusing on creating solutions for problems of family members and are improving new forms of social relationships in front of the new situations they met. In brief, individuals should accustom themselves to use social intelligence in the context of its dimensions for struggling against conflicts. Moreover, implementations for developing social intelligence with the efforts of both the individuals and organizations may be useful for reducing conflicts in work and family dilemma.