

**DUYGUSAL ZEKA DÜZEYİ VE İŞ TATMİNİ
İLİŞKİSİNİN ANALİZİ: AFYONKARAHİSAR İLİ
KAMU SAĞLIK ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR
UYGULAMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

Serkan Sirem

Kütahya-2009

T. C.
DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
Yönetim Organizasyon

Yüksek Lisans Tezi

DUYGUSAL ZEKA DÜZEYİ VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNİN
ANALİZİ: AFYONKARAHİSAR İLİ KAMU SAĞLIK
ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Kemal POYRAZ

Hazırlayan
Serkan SİREM
200691111389

Kütahya - 2009

Kabul ve Onay

Serkan SİREM'in hazırladığı “**DUYGUSAL ZEKA DÜZEYİ VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNİN ANALİZİ: AFYONKARAHİSAR İLİ KAMU SAĞLIK ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR UYGULAMA**” başlıklı Yüksek Lisans tez çalışması, jüri tarafından lisansüstü yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip kabul edilmiştir.

/ /2009

Tez Jürisi

Doç. Dr. Kemal DEMİRCİ

Yard.Doç. Dr.Kemal POYRAZ (Danışman)

Yard. Doç. Dr. Hayrettin ÖZLER

Prof. Dr. Ahmet KARAASLAN
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Yemin Metni

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Duygusal Zeka Düzeyi Ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama” adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

/ /2009

Serkan SİREM

ÖZGEÇMİŞ

28.02.1981 tarihinde Ankara’da Dünyaya geldi. İlkokulu Milli Egemenlik İlkokulunda (1992), Ortaokul eğitimini Ahmet Bahadır İlhan İlköğretim Okulunda (1995), Lise eğitimini Çankaya Kılıçarslan Lisesinde (1998) tamamladı. 1999 Yılında Hacettepe Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Protez-Ortez bölümünde Üniversite eğitime başladı. 2001 Yılında Protez-Ortez Bölümündeki eğitimini tamamladı ve aynı yılda Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümünde eğitime başladı. 2005 Yılında Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumuna bağlı olarak hizmet veren Afyonkarahisar Kız Yetiştirme Yurdu Müdürlüğünde Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni olarak göreve başladı. 2006 Yılında Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon programında Yüksek Lisans eğitime başladı. Halen Emirdağ Huzurevi Müdürlüğünde vekaleten Kuruluş Müdür Yardımcılığı görevini yürütmektedir.

ÖZET

Bu araştırmada kamu sağlık personelinin duygusal zeka düzeylerinin iş tatmin düzeylerine etkisini ölçmek ve aynı zamanda duygusal zeka düzeyi ve iş tatmin düzeyinin demografik değişkenler ve kurumsal faktörler ile ilişkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırmada veri elde etmek için anket tekniği kullanılmış, anket içerisinde duygusal zeka düzeyine ilişkin veriler elde etmek amacıyla Bar-on' un geliştirdiği, Füsün Tekin Acar tarafından kısaltılmış olan duygusal zeka ölçeğinden yararlanılmıştır. İş tatminine ilişkin verileri elde etmek amacıyla teorik bilgiler çerçevesinde araştırma sırasında oluşturulan iş tatmin ölçeğinden yararlanılmıştır.

Araştırma sonucunda duygusal zeka düzeyinin cinsiyet, yaş vb. demografik değişkenlerden anlamlı sayılabilecek düzeyde etkilenmediği belirlenmiş, iş tatmininin ise çalışma süresine ve ünvana göre değişim gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Araştırma sonuçlarına bakıldığında, demografik değişkenler-duygusal zeka düzeyi, demografik değişkenler-iş tatmini,duygusal zeka düzeyi-iş tatmini arasındaki ilişkiler düşük olarak gerçekleşmiştir.

Araştırmanın ana konusu olan duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisine yönelik olarak yapılan analizler sonucunda, kamu sağlık çalışanları açısından, duygusal zeka düzeyinin iş tatminine düşük düzeyde ve pozitif yönde etki ettiği belirlenmiştir.

Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri grubundaki yeteneklerin, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” açısından sağlanan tatmin düzeyini düşük düzeyde pozitif yönde, “ücret” açısından sağlanan tatmin düzeyini de düşük düzeyde negatif yönde etkilediği belirlenmiştir.

Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yeteneklerin ise, iş tatminini etkileyen faktörlerden “işin kendisi” ve “çalışma arkadaşları” açısından sağlanan tatmin düzeyini yine düşük düzeyde ve pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir.

ABSTRACT

In this research it has been aimed to evaluate the effects of the emotional intelligence levels of the public health staff to their job satisfaction levels ,and at the same time to determine the relationship of the emotional intelligence levels and job satisfaction levels with the demographic variables and institutional factors .

In research , the questionnaire technique in which it has been taken advantage of the emotional intelligence criterion,developed by Bar-on and shortened by Füsün Tekin Acar,to get the data related to the level of the emotional intelligence has been used to get the data .It has been benefited from the job satisfaction criterion which was formed during the research as part of the theoretical knowledge in order to get the data related to the job satisfaction.

As a result of the research,it has been determined that the emotional intelligence level is not effected very much by the demographic variables such as gender, age, etc., but it has been come to the conclusion that job satisfaction can be changed by the duration of the work and the job title.

Considering the results of the research ,the relationship between the demographic variables and the emotional intelligence, the demographic variables and job satisfaction, the emotional intelligence level and job satisfaction have become low.

As a result of the analysis which has been done to evaluate the effects of the emotional intelligence level that is the main subject of the research to the job satisfaction, in respect of the public health staff it has been determined that the emotional intelligence level effects the job satisfaction in positive way and at low level.

It has been determined that the capabilities in the basic parts of the emotional and interpersonal intelligence effect the level of the satisfaction gained in respect of “ the job itself ” ,one of the institutional factors that effects the job satisfaction,at low level in positive way, but effect the level of the satisfaction gained in respect of “the wage” at low level in negative way.

It has been stated that the capabilities, which evoke the emotional and interpersonal intelligence,again, effect the level of the satisfaction gained in respect of “ the job itself ” and “colleague” the factors that effect the job satisfaction,at low level and in positive way.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET	V
ABSTRACT	VI
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar VE ŞEKİLLER	ix
TABLolar	ix
ŞEKİLLER	xi
KISALTMALAR	xii
TEZ HAKKINDA	xiii

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKANIN TANIMI VE KURAMSAL TEMELLERİ

1.1. DUYGUNUN TANIMI, DUYGU TÜRLERİ VE DUYGULARIN ÖNEMİ	2
1.2. ZEKANIN TANIMI VE ÖNEMİ	4
1.2.1. Sözel-Dilsel Zeka	5
1.2.2. Mantıksal-Matematiksel Zeka	6
1.2.3. Görsel -Mekansal Zeka	6
1.2.4. Bedensel -Kinestetik Zeka	6
1.2.5. Müziksel - Ritmik Zeka	7
1.2.6. Kişisel - İçsel Zeka	7
1.2.7. Kişiler Arası - Sosyal Zeka	7
1.2.8. Doğa - Varoluşçu Zeka	7
1.3. DUYGU-ZEKA İLİŞKİSİ	7
1.4. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI VE TANIMI	8
1.5. DUYGUSAL ZEKANIN UNSURLARI	11
1.6. DUYGUSAL ZEKA MODELLERİ	12
1.6.1. John D. Mayer & Peter Salovey Modeli	12
1.6.2. Reuven Bar-On Modeli	14
1.6.3. Robert K. Cooper & Ayman Sawaf Modeli (Dört Köşe Taşlı Model)	16
1.6.3.1. Birinci Köşe Taşı: Duyguları Öğrenmek	16
1.6.3.2. İkinci Köşe Taşı: Duygusal Zindelik	18
1.6.3.3. Üçüncü Köşe Taşı: Duygusal Derinlik	19
1.6.3.4. Dördüncü Köşe Taşı: Duygusal Simya	20
1.6.4. Daniel Goleman Modeli	22
1.7. BİLİŞSEL (ZİHİNSEL) ZEKA VE DUYGUSAL ZEKANIN GELİŞTİRİLEBİLİRLİĞİ	24
1.8. İŞ HAYATINDA DUYGUSAL ZEKANIN YERİ VE ÖNEMİ	25
1.8.1. Bilişsel (zihinsel) Zeka İle Duygusal Zekanın Başarıya Etkisi	26
1.9. DUYGUSAL ZEKANIN ÖLÇÜLMESİ	27

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİNİN TANIMI VE KURAMSAL TEMELLERİ

2.1. İŞ TATMİNİ TANIMI VE ÖNEMİ	31
2.2. İŞ TATMİNİ KURAMLARI	32
2.2.1. Kapsam Teorileri	32
2.2.1.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi	32
2.2.1.2. Çift Faktör Teorisi	35
2.2.1.3. Başarı İhtiyacı Teorisi	36
2.2.1.4. VIG Yaklaşımı Teorisi	38
2.2.2. Süreç Teorileri	39
2.2.2.1. Davranış Şartlandırması Teorisi	39

2.2.2.2. Beklenti Teorileri	40
2.2.2.3. Eşitlik Teorisi	41
2.2.2.4. Amaç Teorisi	42
2.2.3. Sosyal Etki Teorisi	42
2.3. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	43
2.3.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler	43
2.3.1.1. Yaş	43
2.3.1.2. Cinsiyet	44
2.3.1.3. Tecrübe	44
2.3.1.4. Eğitim Düzeyi	45
2.3.1.5. Zeka ve Yetenek	45
2.3.1.6. Kişilik Yapısı	46
2.3.2. İş Tatmini Etkileyen Kurumsal Faktörler	46
2.3.2.1. İşin Nitelikleri	46
2.3.2.2. Çalışma Koşulları	47
2.3.2.3. Çalışma Arkadaşları	48
2.3.2.4. Ücret	48
2.3.2.5. Yönetim Politikaları	48
2.3.2.6. Terfi Olanakları	49
2.3.3. İş Tatmininin Organizasyonlar Açısından Önemi	49
2.3. DUYGUSAL ZEKA İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK YAPILAN ARAŞTIRMALAR	50

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI	52
3.1.1. Araştırmanın Problemi	52
3.1.2. Araştırmanın Amacı	52
3.1.3. Araştırmanın Önemi	52
3.1.4. Araştırmanın Hipotezleri	53
3.1.5. Araştırmadaki Varsayımlar	55
3.1.6. Araştırmanın Kapsam Ve Sınırlılıkları	56
3.1.7. Araştırmanın Yöntemi	56
3.1.7.1. Duygusal ve Sosyal Zekanın Temel Öğeleri	57
3.1.7.2. Duygusal ve Sosyal Zekayı Harekete Geçiren Yetenekler	59
3.1.8. Anketin Güvenilirliği	62
3.1.8.1. Evren ve Örneklem	62
3.1.8.2. Örneklem Yapısı	63
3.1.9. Araştırmanın Bulguları	65
3.1.9.1. Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında, demografik özellikler, kadro, kıdem yılı ve bu gibi özellikler açısından fark olup olmadığı hakkındaki bulgular	65
3.1.9.2. Sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeyleri arasında, demografik özellikler, kadro, kıdem yılı ve bu gibi özellikler açısından fark olup olmadığı hakkındaki bulgular	68
3.1.9.3. Toplam duygusal zeka düzeyinin Toplam İş tatminine etkisini ölçmeye yönelik bulgular	71
3.1.9.4. Duygusal ve sosyal zekayı oluşturan gruplar açısından, duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisini ölçmeye yönelik bulgular	72
3.1.9.5. Duygusal zeka yetenekleri ile İş tatmini etkileyen altı temel kurumsal faktör arasındaki ilişkiye yönelik bulgular	73
SONUÇ	82
EKLER	92
KAYNAKLAR	98
DİZİN	103

TABLOLAR VE ŞEKİLLER

TABLOLAR

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1.1. 4 Boyutlu zeka modelinin, zekayla ve kişilikle olan ilişkisi odaklı incelemesi	14
Tablo 1.2. Bar-On Modelindeki Duygusal Zeka boyutları ve onları oluşturan yetenekler	15
Tablo 1.3. Bar-On Modelinin Yeniden Gruplandırılmış Biçimi	16
Tablo 1.4. Goleman'ın duygusal zekâ boyutları ve bunların yapıtaşları	23
Tablo 3.1. Personel Katılım Sayıları Ve Katılım Yüzdeleri.....	63
Tablo 3.2. Cinsiyet değişkenine göre oransal dağılım	64
Tablo 3.3. Yaş değişkenine göre oransal dağılım.....	64
Tablo 3.4. Medeni durum değişkenine göre oransal dağılım	64
Tablo 3.5. Eğitim düzeyi değişkenine göre oransal dağılım	64
Tablo 3.6. Çalışma süresi değişkenine göre oransal dağılım	65
Tablo 3.7. Cinsiyet değişkenine göre duygusal zeka düzeyinde farklılık olup olmadığını saptamak üzere yapılan t-testi sonucu.	65
Tablo 3.8. Yaş grupları değişkenine göre duygusal zeka düzeylerinde fark olup olmadığını saptamak üzere yapılan Anova analizi sonucu	66
Tablo 3.9. Farklı Medeni durumdaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamaya yönelik yapılan Anova Analizi sonucu.	66
Tablo 3.10. Farklı kadrolardaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu	67
Tablo 3.11. Görev yapılan süre açısından sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan Anova Analizi sonucu	67
Tablo 3.12. Eğitim düzeyi açısından sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.	68
Tablo 3.13. Farklı cinsiyetteki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına yönelik yapılan t-testi sonucu.....	68
Tablo 3.14. Farklı yaş gruplarındaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.	69

Tablo 3.15. Farklı Medeni durumdaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.	69
Tablo 3.16. Farklı kadrolardaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.	70
Tablo 3.17. Görev yapılan süre açısından sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.	70
Tablo 3.18. Eğitim düzeyi açısından sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerinde anlamlı bir farkın olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.	71
Tablo 3.19. Toplam Duygusal Zeka düzeyi ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan Korelasyon Analizi sonucu.	72
Tablo 3.20. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	72
Tablo 3.21. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	73
Tablo 3.22. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	74
Tablo 3.23. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	74
Tablo 3.24. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	75
Tablo 3.25. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	76
Tablo 3.26. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu	76
Tablo 3.27. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	77
Tablo 3.28. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	78

Tablo 3.29. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	78
Tablo 3.30. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	79
Tablo 3.31. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	80
Tablo 3.32. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	81
Tablo 3.33. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.	81

SEKİLLER

Sayfa

Şekil 2.1. Maslow’un, klinik çalışmalarının sonucu olarak insanın beş temel ihtiyacı	33
---	----

KISALTMALAR

<u>Kısaltma</u>	<u>Açıklama</u>
A.B.D.	Amerika Birleşik Devletleri
a.g.e.	Adı Geçen Eser
a.g.m.	Adı Geçen Makale
A.Ş.	Anonim Şirket
Bs.	Baskı
Çev.	Çeviren
EBE.	Eğitim Bilimleri Enstitüsü
EQ-i	Duygusal Zeka
Fak.	Fakülte
Hiz.	Hizmetleri
IQ	Bilişsel Zeka
İ.Ü.	İstanbul Üniversitesi
Mat.	Matbaa
s.	Sayfa
ss.	Sayfalar arası
San.	Sanayi
SBE.	Sosyal Bilimler Enstitüsü
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
Tic.	Ticaret
vb.	Ve benzeri
Yay.	Yayınları

TEZ HAKKINDA

Araştırmanın Problemi

Sağlık alanında hizmet veren kamu çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirilen bu araştırmada, duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisi var mı, duygusal zeka düzeyi ve iş tatmini bazı demografik değişkenlere göre farklılık göstermekte midir ve duygusal zeka yetenekleri ve iş tatminini etkileyen faktörlerin birbirleriyle ayrı ayrı ilişki düzeyleri nedir?

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada kamu sağlık sektöründe görev yapan hastane personelinin duygusal zeka düzeyleri ve iş tatmin düzeyleri ölçülecek, Bar-on' un duygusal zeka modelindeki 2 Grubu oluşturan toplam 15 yetenek ile iş tatminini etkileyen 6 temel faktör birlikte ele alınarak duygusal zekanın iş tatminine etkisi araştırılacaktır. Araştırmada ayrıca sağlık çalışanlarının, demografik özellikler (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi), kadro, kıdem yılı gibi faktörler göz önüne alınarak duygusal zeka düzeyleri ve iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılacaktır.

Araştırmanın Önemi

İnsan sağlığı açısından hastanelerin ve hastanelerde görev yapan personelin verdiği hizmet kalitesi son derece önemlidir. Hastalara verilen hizmet kalitesini belirleyen bir çok faktör mevcuttur. Bu faktörlerden kuşkusuz insan faktörü önem derecesi açısından en üst sıralarda yer almaktadır. Bu bağlamda sağlık kuruluşlarının verdiği hizmet kalitesi bu kuruluşlarda görev yapan personellerin verdiği hizmet kalitesiyle doğru orantılıdır. Aynı şekilde bir sağlık personelinin bir hastaya direk veya dolaylı olarak verdiği hizmetin kalitesi, onun yaptığı işten duyduğu memnuniyetten, bu iş karşılığında elde ettiği maddi-manevi edinimlerden, beklentilerinin karşılanma düzeyinden, kişilik yapısından ve bu gibi maddi-manevi, kişisel-örgütsel faktörlerden etkilenmektedir.

Yapılan bazı araştırmalarda duygusal zeka ve iş tatminine değinilmiş, duygusal zekası yüksek çalışanların iş tatmin düzeylerinin de yüksek olduğu belirlenmiştir.

Hastalarına karşı duygusal zeka yeteneklerini kullanabilen, iş tatmini yüksek olan çalışanların vereceği hizmetin kalitesi de aynı oranda yüksek olacaktır. Bu açıdan

bakıldığında sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri ve iş tatmin düzeyleri büyük bir öneme sahiptir.

Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırmada 5 adet temel hipotez kurulmuş olup bu temel hipotezler altında toplam 27 adet hipotez test edilmiştir.

1. Temel hipotez: Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri, demografik değişkenler, kadro, kıdem yılı ve bu gibi değişkenler açısından farklılık göstermektedir.

H1: Farklı cinsiyetteki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H2: Farklı yaş gruplarındaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H3: Farklı Medeni durumdaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H4: Farklı kadrolardaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H5: Görev yapılan süre açısından sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H6: Eğitim düzeyi açısından sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

2. Temel hipotez: Sağlık çalışanlarının İş tatmin düzeyleri, demografik değişkenler, kadro, kıdem yılı ve bu gibi değişkenler açısından farklılık göstermektedir.

H7: Farklı cinsiyetteki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H8: Farklı yaş gruplarındaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H9: Farklı Medeni durumdaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H10: Farklı kadrolardaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H11: Görev yapılan süre açısından sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H12: Eğitim düzeyi açısından sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

3. Temel hipotez: H13: Toplam Duygusal Zeka düzeyi ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

3. Temel hipotez: Duygusal ve sosyal zekayı oluşturan gruplar açısından, duygusal zeka düzeyi ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

H14: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H15: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5. Temel hipotez: Duygusal zeka yetenekleri ile İş tatmini etkileyen altı temel kurumsal faktör arasında anlamlı ilişki vardır.

H16: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H17: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H18: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H19: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H20: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H21: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H22: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H23: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H24: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H25: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H26: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H27: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmadaki Varsayımlar

- Bar-on Duygusal Zeka Ölçeği Kamu Sağlık çalışanlarının Duygusal Zeka düzeylerini doğru olarak ölçebileceği;

- Bu araştırma sırasında elde edilen teorik bilgiler doğrultusunda geliştirilen İş Tatmini Ölçeği Kamu Sağlık çalışanlarının İş Tatmin düzeylerini doğru olarak ölçebileceği;

- Bu araştırma kapsamında veri toplamak amacıyla kullanılan ankete katılan çalışanlar anketteki sorulara gerçek durumlarını yansıtacak şekilde cevap vermiş oldukları;

- Araştırmada ulaşılabilen örneklem sayısı ile araştırma evreni hakkında doğru ve güvenilir bilgilere ulaşılabılır. Ulaşılabilen örneklem sayısı araştırma evrenini temsil edebilir yeterlilikte olduğu; araştırmanın varsayımlarıdır.

Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Bu çalışmada Kamu Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiye yönelik bilgi elde edilmesi amaçlanmıştır. Fakat zaman, maliyet gibi faktörler göz önüne alındığında tüm Kamu Sağlık personeline ulaşma imkanı bulunmadığından, araştırma evreni olarak, Afyonkarahisar İli Kamu

sağlık çalışanları seçilmiş, yine zaman, maliyet ve ulaşım gibi faktörler göz önüne alınarak araştırmanın kapsamına Afyonkarahisar İl Merkezindeki dört Devlet Hastanesinde görev yapan hekimler ve diğer meslek elemanları, hemşireler, sağlık teknisyenleri-teknikerleri (röntgen, anestezi vb.) dahil edilmiştir. Hasta ile direk iletişimde olmayan veya sınırlı miktarda olan muhasebe, büro çalışanları, hizmetli, kaloriferhane vb. çalışanlar, araştırma kapsamına alınmamıştır. Araştırma kapsamında değerlendirmeye alınacak sağlık personelinin sayısı (İl merkezindeki 4 Devlet Hastanesindeki personel sayısı) Afyonkarahisar İl Sağlık Müdürlüğünden alınan bilgiler doğrultusunda 842 olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın uygulama kısmında Afyonkarahisar İl Merkezindeki Devlet Hastanelerindeki sağlık personelinin duygusal zeka düzeyleri ve iş tatmin düzeyleri ölçülecektir. Duygusal zeka düzeyinin ölçümünde Bar-on' un Duygusal Zeka Ölçeğinden yararlanılacak olup genel iş tatminini ölçmeye yönelik olarak anket soruları, çeşitli makale, araştırma, kitap ve internet kaynaklarının taranması neticesinde hazırlanmıştır.

Bar-on Duygusal Zeka Ölçeği bundan önce ülkemizde ve yurt dışında yapılmış bir çok bilimsel araştırmada kullanılmış ve duygusal zeka düzeyini ölçme konusunda güvenilir ve yeterli bir ölçek olduğu görülmüştür. Bar-on Duygusal Zeka Ölçeğinin geçerliliğine ve güvenilirliğine yönelik olarak Özlem Mumcuoğlu tarafından 2002 Yılında gerçekleştirilen araştırma sonucunda da BarOn EQ-i'nin Türkçe formunun dil eşdeğerliliğinin sağlandığını, içsel tutarlılık güvenirlik katsayılarının ve test-tekrartest güvenirlik katsayılarının yeterli düzeyde olduğunu, maddelerin hem ayırt edicilik niteliklerinin hem de ilgili boyutla ilişkilerinin istatistiki açıdan anlamlı düzeyde olduğu görülmüştür.

Bu araştırmada bağımsız iki grup arasında fark olup olmadığını test eden t testi kullanılmış olup cinsiyet değişkenine göre duygusal zeka ve iş tatmininde farklılık olup olmadığı hakkında bilgi elde edilmiştir.

Bu araştırmada kadro, kıdem yılı, medeni durum vb. değişkenler açısından duygusal zeka ve iş tatmininde farklılık olup olmadığı hakkında One-Way Anova analiz tekniği ile bilgi elde edilmiştir.

Bu araştırmada duygusal zeka ile iş tatmini arasında nasıl bir ilişki olduğu hakkında, duygusal zekanın ve iş tatmini farklı boyutlarına göre ayrı ayrı ele alınarak, Pearson korelasyon analizi ile bilgi elde edilmiştir.

Bar-on' un Duygusal Zeka Ölçeğininin orjinali 133 sorudan oluşmakta olup, soru sayısının fazlalığı ağıısından Füsün Tekin Acar tarafından, 2001 Yılında yapılan “Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi” isimli çalışmasındaki, benzer ve alt boyutlarda yer almayan ifadelerin çıkarılmasıyla oluşturulan 87 soruluk ölçek kullanılmıştır.

TEZ METNİ

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKANIN TANIMI VE KURAMSAL TEMELLERİ

1.1. DUYGUNUN TANIMI , DUYGU TÜRLERİ VE DUYGULARIN ÖNEMİ

Oxford İngilizce sözlüğü, duygu’yu “herhangi bir zihin, his, tutku çalkantısı ya da devinimi; herhangi bir şiddetli ya da uyarılmış zihinsel durum” olarak tanımlamaktadır.¹

Duygu, bireyin iç ve dış dünyadan etkilenmesi sonucunda, genel olarak “hoşlanma” ya da “acı duyma” biçiminde beliren tepkilerdir. Bireyin temel gereksinimleri ve onun bir sonucu olan davranışlarla ilgilidir. Bu nedenle, duyguları incelemek, insan davranışına egemen olmayı kolaylaştırır. Duygunun birdenbire ve şiddetli olanlarına da “coşku” denir. Korku, öfke, üzüntü ve sevinç, coşkunun ayrı birer türüdür. Her ikisi de aslında aynı kaynaktan beslenir.²

Kısaca diğer duygu tanımlarına bakarsak; Duygu “ bireyin davranışına rehberlik eden ve bireyin hedeflerine varmasına yardım eden tepkilerdir.”³

Duygular enerjinin, etkinliğin ve bilginin içsel kaynağıdır. Doğuştan ne iyi, ne de kötüdürler. Farklılık üretilen enerji ve bilgiye dayanarak yaptıklarımızdan ortaya çıkar.⁴

Duyguların tanımlanmasında biyolojik ve bilişsel yapıların yanı sıra kültürel kavramlarda belirleyicidir. Kültür, duyguların ifade ediliş tarzını belirler. Hangi uyarının duygusal tepki yaratacağını belirleyen unsur ise büyük bir olasılıkla öğrenmedir.⁵

Duygu, "özel olarak yaşanan duygusal bir durumun dışavurumu olan gözlenebilir bir davranış yapısı" olarak da tanımlanabilir. Duygunun en sıradan örnekleri arasında; üzüntü, sevinç ve öfke sayılabilir. Daha yaygın ve sürekli "duygusal iklim" olarak tanımlanabilecek ruh halinin tersine duygu, "duygusal havadaki" daha geçici duruma bağlı değişmelerle ilgilidir. Normal duygu dışavurumu aralığı olarak değerlendirilen şey, kültürden

¹ http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=1330&baslik=duygu_nedir_, 11.11.2007

² Cavit Binbaşıoğlu, “**Eğitim Psikolojisi**”, Dokuzuncu Basım, Binbaşıoğlu Yayınevi, Ankara 1990, s.86.

³ Mumcuoğlu Özlem, “Bar-on Duygusal Zeka Testi’nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi EBE, 2002, s.2.

⁴ Sevgi L. Küçükakça, “Kamu Kurumlarında Çalışan Ast ve Üstlerin Duygusal Zeka Durumları İle Manisa ve Ankara İllerinde Yapılan Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi SBE, 2004, s.3.

⁵ Betül Aydın, **Çocuk ve Ergen psikolojisi**, İkinci Basım, Atlas Yayınları, İstanbul 2005, s.79.

kültüre olduğu kadar aynı kültür içinde de farklılık gösterir. Normal duygu dışavurumları; yüz ifadesindeki, ses tonundaki, bedensel hareketlerdeki değişmelerle tanımlanabilir.⁶

Araştırmacılar, hangi duyguların birincil olarak nitelendirilebileceği, duygu karışımlarını oluşturan asal duyguların varlığına ilişkin fikir birliğine henüz ulaşmış olmasalar, duyguların nasıl sınıflandırılması gerektiğine ilişkin bilimsel tartışma sürse de, bazı kuramcılar temel duygu kümeleri olduğunu öne sürmektedirler. Bu kümelerin başlıca adayları ve bazı üyeleri:

- Öfke: Hiddet, hakaret, içlerleme, gazap, tükenme, kızma, sinirlenme, hınç, kin, rahatsızlık, alınganlık, düşmanlık ve belki de en uç noktada, patolojik nefret ve şiddet.
- Üzüntü: Acı, keder, neşesizlik, kasvet, melankoli, kendine acıma, yalnızlık, can sıkıntısı, umutsuzluk ve patolojik olduğunda şiddetli depresyon.
- Korku: Kaygı, kuruntu, sinirlilik, tasa, hayret, şüphe, uyanıklık, vicdan azabı, huzursuzluk, çekinme, ürkme, dehşet; patolojik olduğunda ise fobi ve panik.
- Zevk: Mutluluk, coşku, rahatlama, tatmin, haz, sevinç, eğlenme, gurur, tensel zevk, heyecan, vecd hali, hoşnutluk, kendinden geçme, aşırı zindelik, kapris ve en uç noktada mani.
- Sevgi: Kabul görme, dostluk, güven, iyilik, yakın ilgi, sadakat, hayranlık, aşırı tutkunluk, muhabbet.
- Şaşkınlık: Şok, hayret, afallama, merak.
- Utanç: Suçluluk, mahcubiyet, hayal kınıklığı, pişmanlık, küçük düşme, üzülme, çile ve nedamet

olarak sıralanabilir.⁷

Duygusal kümelerin her birinin özünde, temel bir duygusal çekirdek bulunur ve bu çekirdekten temel duygunun akrabaları sayısız mutasyonlarla halkalar halinde yayılır. Dış halkalarda ruh halleri bulunmaktadır. Teknik açıdan bunlar duygudan çok daha sessiz ve

⁶ Selçuk Budak, **Psikoloji Sözlüğü**, Birinci Basım, Bilim ve Sanat Yayınları, İstanbul 2000, s.231

⁷ Daniel Goleman, **“Duygusal Zeka Neden IQ’dan Daha Önemlidir?”**, Otuzuncu Bs., Varlık Yay., (Çev. Banu Seçkin Yüksel), İstanbul 2006, s.359.

kalıcıdır, (bütün gün öfkenin hararetine kapılmak ender rastlanan bir durumken, örneğin hırçın ve sinirli bir ruh hali içinde bulunmak o kadar ender görülen bir hal değildir ve bu ruh hali daha kısa süreli öfke nöbetlerini kolayca başlatabilir.) Ruh halinin ötesinde mizaç, yani insanları melankolik, çekingen ya da neşeli yapan belli bir duygu ya da ruh halini uyandırma eğilimi vardır.⁸

1.2. ZEKANIN TANIMI VE ÖNEMİ

İnsanoğlunun kendi zekası hakkında edindiği fikir, bilinçsizce yapılan gözlemlerin, felsefi kuramların, bilimlerin gelişiminin, toplum değişimlerinin rol oynadığı uzun bir tarih sürecine dayanır. Böylece bilimsel psikolojinin ve uygulamalı psikolojinin doğuşundan bu yana yapılan yapılan çalışmalar hemen hemen sadece fiziki dünya ve soyutlamalarla ilgili zekaya (matematiksel, mantık) yöneliktir. Bu da ortaya, zorluklar ve önemli eksiklikler çıkartır. Çünkü insanların anlaşılması, cezbedilmesi ve yıldırılması için sosyal, ekonomik ve politik alandaki isteklerinin tatmininin bağlı olduğu beceriler oldukça önemlidir. Genel olarak “ dikkat, bellek, yargılama, akıl yürütme, soyutlama” diye adlandırılan zihinsel yetiler bilişsel zekayı tanımlamaktadır.⁹

Konu ile ilgili kaynaklardaki incelemeler sonucunda bilişsel zeka; büyük oranda kalıtsal olan, öğrenme, öğrenilenden yararlanabilme, hafıza, dikkat ve yeni çözüm yolları bulabilme yeteneği olarak tanımlanabilir.

Sternberg, zekayı “çevreyi seçmek, onu biçimlendirmek ve ona uyum sağlamak için gerekli olan zihinsel yeteneklerdir” şeklinde tanımlamıştır. Bu tanıma göre, zeka çevreye sadece tepkisel (reactive) değil, fakat aynı zamanda onu biçimlendirmede etkisel (active) dir. Bireyin çevreye uyumu her ne kadar önemli ise de bireyin, çevreyi seçmesi ve şekillendirmesi de o kadar önemlidir. Yaratıcı ve pratik zekaya sahip bir çok kişi, kendilerinin yanı sıra çevresindekiler üzerinde de kalıcı etkiler yapabilen ve sadece kendileri için değil fakat diğer kişiler için de çevreyi değiştiren kişilerdir. Mozart, Einstein, Churchill, Picasso gibileri düşünüldüğünde, etkilerinin sadece tarih

⁸ a.g.e., s.360.

⁹ Pierre Oleron, **Zeka**, İkinci Baskı, (Çev. E.Güngören), İletişim Yayınları, İstanbul 1995, ss.5-6.

kitaplarında olmadığı, aileleri, arkadaşları ve çevrelerindeki diğer bireyler üzerinde de etkileri oldukları açık bir şekilde görülmektedir.¹⁰

Zeka, en kabul gören tanıma göre, uyum yeteneğidir. Ayrıca düzenleme, düzelme, anlama gibi anlamlar yüklenerek de tanımlanmaktadır. Bütün bunlar dahil, daha geniş bir tanımla zeka; kendini ve çevreyi yönetme yeteneğidir.¹¹

Bir öğrenme psikologu olan Howard Gardner'a göre zekanın tek bir boyutu değil, çok farklı boyutları vardır ve bireylerin bu farklı boyutlar çerçevesinde değerlendirilmesi gerekir.

Howard Gardner, çalışmaları sonucu zekayı yeniden tanımlamıştır. Zeka, değişen dünyada yaşamak ve değişimlere uyum sağlamak amacıyla her insanda kendine özgü bulunan yetenekler ve beceriler bütünüdür. İnsan zekası yaşamın her anında; bir makineyi icat ederken, bir hedefi gerçekleştirirken, insanları ikna ederken, bir söküğü dikerken veya bir resim çizerken, bir rolü canlandırırken çok farklı zaman ve durumlarda harekete geçer ve kullanılır.

Howard Gardner problem çözmenin bir ürün oluşturma, üretmenin yapılandırılmış zeka testlerine göre daha fazla özelliği olduğunu düşünmektedir. Gardner'ın zeka tanımı kişinin yeteneklerini inceler ve 8 tür zeka belirlemiştir. Her insan, zekanın sekiz alanında yeteneklerini geliştirebilir. Bu zeka alanları beraber çalışmaktadır fakat zekanın alanları her insanda farklı seviyededir.

Howard Gardner'in Tanımladığı Zeka Türleri;

1.2.1. Sözel-Dilsel Zeka

Sözel-dilsel zeka, dili etkili bir biçimde kullanma, kelimelerle ve seslerle düşünme, dildeki kompleks anlamları kavrayabilme, insanları ikna edebilme, dildeki farklı yapıları fark edebilme, yeni yapılar oluşturabilme, farklı dilsel kalıplarla ilgilenme becerisidir. Yani kısaca dili kullanma, okuma, yazma ve başkalarıyla konuşma yeteneği olarak görülmektedir.

¹⁰ Füsün T. Acar, "Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürlerine Yönelik Bir Alan Araştırması" Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi SBE, 2001, s.13.

¹¹ Demirali Ergin, "Zeka ve Yönetim", Human Resources, Ocak-Şubat 2000, http://www.hrdergi.com/tr/archive_content.asp?page=2&C=105&N=&M=&Y=&W=, 17.11.2007

1.2.2. Mantıksal-Matematiksel Zeka

Matematiksel-mantıksal zeka, sayılarla çalışma, muhakeme etme, tümevarım ve tümdengelim teknikleri ile düşünebilme, soyut ve sembolik problemleri çözebilme kavramlar, düşünceler ve fikirler arası kompleks ilişkileri algılayabilme becerisidir. Sayıları kullanma, örüntüleri anlama ve sonuç çıkarma yetenekleri mantıksal ve matematiksel zekanın anahtarlarıdır.¹²

Bu tür zekaya sahip olan insanlar, mantık kurallarına ve benzerliklerine, neden-sonuç ilişkilerine ve bunlara benzer soyut işlemlere karşı çok hassas ve duyarlıdırlar. Bu kişiler kategorilere veya sınıflara ayırarak, genelleme yaparak, hesaplayarak, mantık yürüterek ve soyut ilişkiler üzerinde çalışarak iyi şekilde öğrenirler.¹³

1.2.3. Görsel -Mekansal Zeka

Görsel-mekansal zeka, resimlerle, şekillerle düşünebilme, görsel dünyayı algılayabilme, şekil, renk ve dokuları zihnin gözleriyle görebilme ve bunları sanatsal formlara dönüştürebilme yeteneğidir. Görsel imajları yaratma ve onları görsel olarak sunma konusunda yetenekli olmayı kapsar. Psiko-motor becerilerin gelişmesiyle başlar, el-vücut-beyin koordinasyonunun gelişimi, küçük kas gelişiminin mükemmel çalışmalarıyla geliştirilebilir.

1.2.4. Bedensel -Kinestetik Zeka

Bedensel-kinestetik zeka, aklın ve vücudun mükemmel bir fiziksel performansla birleştirilerek belli bir amaca yönelik faaliyetlerin sergilenebilmesi yeteneğidir. Bu zeka türü kişinin kendi bedenini yada bedeninin bir parçasını ifade etmede kullanması yada bu şekilde problem çözebilme yeteneğidir.

¹² Şenay Serter, “Çoklu Zeka Teorisi”, <http://www.metu.edu.tr/~e128318/project.htm>, 17.11.2007

¹³ Mantıksal-Matematiksel Zeka Nedir?, <http://www.matematiketkinliklerim.com/2007/12/mantksal-matematiksel-zeka-nedir.html>, 14.12.2008

1.2.5. Müziksel - Ritmik Zeka

Müziksel-ritmik zeka, sesler, notalar, ritimlerle düşünme, farklı sesleri tanıma ve yeni sesler, ritimler üretme, ritmik ve tonal kavramları tanıma ve kullanma, çevreden gelen seslere ve müzik aletlerine karşı duyarlı olabilme becerisidir.¹⁴

1.2.6. Kişisel - İçsel Zeka

Kişisel-içsel zeka, kendimiz hakkındaki duygu ve düşünceleri şekillendirebilme, yaşamı sürdürebilme ve yaşadıklarımızdan öğrendiklerimizle, hayat felsefemizi oluşturabilme, yaşamımızı bu doğrultuda planlama, kişisel istek ve hayaller oluşturabilme becerisidir.

1.2.7. Kişiler Arası - Sosyal Zeka

Kişiler arası -sosyal zeka, insanlarla birlikte çalışabilme, sözel ve bedensel zeka dilini etkili bir biçimde kullanarak çok farklı karakterlere sahip insanlarla kolaylıkla iletişim kurabilme, insanları yönetebilme, onlarla uyumlu çalışabilme ve insanları ikna edebilme becerisidir.

1.2.8. Doğa - Varoluşçu Zeka

Doğa-varoluşçu zeka, doğadaki tüm canlıları tanıma, araştırma ve canlıların yaratılışları üzerine düşünme becerisidir. Doğal dünyadaki tüm farklı özelliklere ve hayvanlarla bitkilere ilgi duymayı içerir.¹⁵

1.3. DUYGU-ZEKA İLİŞKİSİ

Son yıllarda yapılan araştırmalar, düşüncelerin bireyin duygu durumlarını genellediğini ortaya koymaktadır.

Duygular zihinsel şemaları harekete geçirdiklerinde, özel bir potansiyel meydana getirmektedirler. Duygular ve düşünceler aynı işlemin parçaları ve parselleridir. Bir düşünce, bir duyguyu harekete geçirmekte ve böylece duygular düşüncelere yön vermektedirler.

Duygular dikkati toplama yeteneğini ve zekayı etkilemektedir. Kişisel başarı için her ikisi de gereklidir.

¹⁴ Şenay Serter, “Çoklu Zeka Teorisi”, <http://www.metu.edu.tr/~e128318/project.htm>, 17.11.2007

¹⁵ a.g.k. 17.11.2007

Zihinsel yetenekler davranışlarımızın temelinde yer alan duygusal duyarlılığın, farkındalığın ve duygu denetiminin temelini oluşturan yeteneklerdir. Bu yetenekler diğer bir deyişle, sağlıklı duyguları sağlıksız duygulardan ayırmayı ve negatif duygulardan pozitif duygulara nasıl geçilebileceğini göstermektedir. Bu zihinsel ve duygusal alanın birbiri ile ilişkili olduğunu göstermektedir.

Sonuç olarak; düşüncelerimiz duygusal durumumuzu etkilerken, duygularımızda algılarımızı ve hatırladıklarımızı etkilemektedir.

Bu nedenle bu iki alanı dolayısıyla da duygu ve zekayı birbirinden ayırmak mümkün değildir. Bireyin uyum sürecinde etkili olan duygu ve zeka kavramları iç içe geçerek yeni bir kavram olan duygusal zekayı oluşturmaktadır.¹⁶

1.4. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI VE TANIMI

Özellikle son yirmi yıldır, çevremizde ve toplum hayatımızda duygularla baş edememenin, umutsuzluğun ve tahammülsüzlüğün arttığını gösteren sayısız saptamalar mevcuttur. İçinde bulunduğumuz yıllarda gittikçe yayılan duygusal rahatsızlıklar; öfke ve umutsuzluk artışını belgelemektedir. Mevcut duruma bakıldığında iki karşıt gidişat görülmektedir; biri, paylaşılan duygusal yaşantıda giderek büyüyen bir felaket, diğeri de bunu telafi edebilecek bazı umut verici gelişmeler. Bu olumsuz tablo devam ederken, yine bu dönemde geliştirilen beyin görüntüleme tekniği sayesinde, esrarengiz yanını muhafaza eden beynin, biz düşünürken, hissederken, hayal kurarken, rüya görürken nasıl çalıştığını görüntülemek mümkün kılınmıştır. Çalışmalar sonucunda elde edilen bu nörobiyolojik veri birikimi, beyindeki duygu merkezlerinin nasıl çalıştığı ve bizi yönlendirdiği konusunda bilgi sunarak, bireyleri ve toplumu tehdit eden duygusal krizi nasıl atlatabileceğimiz konusunda yeni fikirlerin oluşmasma zemin hazırlamıştır.¹⁷

Goleman Duygusal Zekayı; kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme olarak tanımlamaktadır.¹⁸

¹⁶ Emine Yaşarsoy, “Duygusal Zeka Gelişim Programının Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi”Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Çukurova Üniversitesi SBE,2006,s.14-15

¹⁷ Goleman, **a.g.e.**, ss.8-9.

¹⁸ **a.g.e.**, s.50.

ABD'li psikolog-yazar-gazeteci Daniel Goleman; Haziran 1998' de Lütfi Kırdar Spor ve Sergi Sarayı'nda düzenlenen “İşyerinde Duygusal Zeka Konferansı”nda; “Duygusal zeka, ne şekilde iyi, ne şekilde kötü hissettiğimizi ve kötüyü iyiye nasıl dönüştüreceğimizi bilmek demek. Yaradılış özellikleri, çocukluk deneyimleri ve daha sonraki öğrenilenlerin bileşiminin bir sonucudur duygusal zeka. Ne hissettiğinizi bilmek, güçlü ve zayıf noktalarınız konusunda emin olmak ve bu duyguları sağlam kararlar almakta kullanmak gibi yetkinlikleri içeren bir şey bu. Aynı zamanda değişik ruh hallerinizi kontrol altında tutarak görev ve hedeflerinizden şaşmamamanızı sağlayan da yine o” demiştir.¹⁹

Psikanalizci Erik Erikson duygusal zekayı, kişiliğin çeşitli yönlerini başarılı bir şekilde bütünleştirme yeteneği olarak tanımlayarak benlik bütünlüğü olarak adlandırmaktadır. Duygusal Zeka Enstitüleri (DZE) Platformu'nun duygusal zeka tanımı ise: “Bireyin iç ve dış dünyasını barışık ve uyumlu kılması; evrendeki yerini yaşamsal gerçeklikte keşfetmesidir.”²⁰

Tepkilerimiz bizim seçimimize bağlı olmasına rağmen, çevremizde olan bitenlere karşı gösterdiğimiz tepkiler, duygusal alışkanlıklardır ve genellikle gerçekler hakkındaki eksik bilgimize dayanmaktadır. Gösterilecek tepkiyi seçebilecek kişisel duygusal zekayı geliştirememiş olan birey, içinde bulunduğu durumun kurbanı ve olumsuz düşünme alışkanlığının çaresiz piyonu olarak, daha çok zaman ve enerji harcamak durumunda kalmaktadır.²¹

Robert Epstein'a göre duygusal zeka zihinsel bir beceridir. Sadece duygulara sahip olmak değil aynı zamanda onların ne anlama geldiğini anlamaktır. Duygu kavramı akıl gerektirir. Ancak kişiyi zihinsel sisteme ulaştıran, yaratıcı düşünce ve fikirlere meydan veren de duygulardır. Duygusal zeka kendi duygularımız ve başkalarının duygularını açıkça görmemize ve tanımamıza yardımcı olan bir grup zihinsel yetenektir.²²

Duygusal zeka, “duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneğidir”. Duygusal Zeka, kendimizin ve başkalarının duygularını *tanımayı* ve

¹⁹ “Terfi Ettiren Zeka” 07.06.1998, <http://arama.hurriyet.com.tr/arsivnews.aspx?id=-22711>, 18.11.2007

²⁰ “Duygusal Zekaya Kısa Bakış”, <http://www.dzeplatformu.org/dzkisabakis.php>, 18.11.2007.

²¹ Tony Buzan, *Aklın Gücü*, Birinci Bs., (Çev. Gültekin Yazgan), Epsilon Yay. Hiz., İstanbul 2003, s.64.

²² Küçükakça, *a.g.e.*, s.3.

değerlendirmeyi öğrenmemizin yanı sıra, duygulara ilişkin bilgileri ve duyguların enerjisini günlük yaşamımıza ve işimize etkin bir biçimde yansıtarak onlara uygun tepkiler vermemizi sağlar.²³

Peter Salovey ve John Mayer duygusal zekayı “kişinin kendi duygularını anlaması, başkalarının duygularına empati beslemesi ve duygularını yaşamı zenginleştirebilecek biçimde düzenlemesi” gibi özellikleri tanımlamak amacıyla kullanmışlardır. Salovey ve Mayer'e göre duygusal zeka, “duyguları hissetmek, düşünceleri desteklemek için duyguları ortaya koymak, duygusal bilgi ve duyguları anlamak, zihinsel ve duygusal gelişimi artırmak için duyguları etkilice yönetme yeteneğidir.”²⁴

1980'lerin başında, İsrailli Psikolog Dr. Reuven Bar-On, duygusal zeka kavramını geliştirmeye başlamış; “Bir kişinin çevresel baskılarla ve isteklerle başa çıkmak için başarılı olma yetisinde; duygusal kişisel ve sosyal yeteneklerinin bir bütünüdür.” şeklinde tanımlamıştır.

Peter Salovey ve John Mayer, 1990'da Duygusal Zekayı şöyle açıklamışlardır: “Bir kişinin kendi ya da başkalarının hislerini ve duygularını yansıtabilme, onları ayırt edebilme ve kişinin düşüncesi ve eyleminde bu bilginin kullanılmasıdır.”²⁵

Başarılı olmanın, etkin ve verimli olmakla yakın ilişkisi göz önüne alındığında, pratik hayattan örnekler önem kazanmaktadır. Örneğin, kendisini aile, iş ve sosyal yaşamında başarılı gösteren bir kişinin başarısında mutlaka muhakeme yeteneği kadar soyut düşünce yeteneği, olaylar arasında ilişki kurabilme yeteneği de rol oynar. Ancak *işi* gereği, çok dikkat etmesi gereken ve belleğine çok iş düşen biri, kişilik özellikleri nedeniyle dikkatini veremeyen, hatırlaması gerekenleri de kolay hatırlayamayan bir kişiye, muhakeme yeteneğinin iyi gelişmiş olması başarı göstermesi için yeterli sayılmayacaktır.²⁶

²³ Robert K. Cooper - A. Sawaf, **Liderlikte Duygusal Zeka: Yönetim ve Organizasyonlarda Duygusal Zeka**, Birinci Bs., (Çev. Zela Bedriye Ayman - Banu Sancar), Sistem Yay., ve Mat. San. Tic., A.Ş., İstanbul 1999, s.xii.

²⁴ “What mental tasks measure emotional intelligence?”, <http://www.emotionalintelligence.ws/learn.html>, 18.11.2007)

²⁵ Eray Beceren, “Duygusal Zeka Nedir?” Aralık 2004, <http://www.duygusalzeka.com/BolumGoster.asp?AnaKonu=genel>, 19.11.2007

²⁶ İlkay Kasatura, **Okul Başarısı'ndan Hayat Başarısı'na: Başarıyı Yaratın ya da Engelleyen Etkiler**, İkinci Bs., Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul 1991, s.40.

Sidney Moon'a göre duygusal zeka, insanın yaşadığı duyguların her birinin özelliklerini, nasıl ve neden ortaya çıktığının farkında olmayı ve bu duyguları düzenleme ve yönetme yeteneklerini içerir.²⁷

Yukarıda yapılan tanımların ışığında duygusal zeka; bireyin yaşamındaki başarısının belirleyicisi olarak, öncelikle kendine ait duygularını fark edip tanıması, onları uygun şekilde kontrol edebilmesi ve yaşamındaki hedefleri için öz motivasyonunu gerçekleştirebilmesi ile ilişkili bireysel yetenek ve becerilerle, karşısındaki kişilerin duygularını fark edip, kendini onların yerine koyabilmek ve çevresindeki kişilerle iyi ilişkiler içinde etkileşim kurabilmekle ilişkili sosyal yetenek ve becerilerin bir kombinasyonudur.²⁸

1.5. DUYGUSAL ZEKANIN UNSURLARI

Duygusal zeka ile ilgili çalışma yapanlar, kuşkusuz ki entellektüel (akademik) ve duygusal yetiler arasındaki ayrıma işaret eden en etkili zeka kuramcılanndan biri olan Howard Gardner'in 1983 yılında ileri sürdüğü "Çoklu zeka (multiple intelligence)" modelinden yararlanmışlardır. Çünkü Gardner tarafından tanımlanan önce yedi ve sonra sekiz zeka alanı, sadece alışlagelen sözel ve matematiksel yetileri değil, "sosyal zeka" ve "kişiye dönük zeka" alanları olmak üzere iki kişisel alanı da içermektedir. Daha sonra duygusal zeka üzerinde çalışanlar, Gardner'in bu iki kişisel alanını da kapsayacak şekilde beş yetenek alanını içeren bir model oluşturmuşlardır.

1. Özbilinç (self-awareness): "Benlik bilinci" olarak da ifade edilebilir. Kendini tanıma, kendi duygulannın farkında olma ve doğru değerlendirme yeteneği. Bir duyguyu oluşurken fark edilme, duygusal zekanın temelini oluşturur. Bu bir bakıma psikolojik içgörüdür.

Özbilinç, kişinin ruh halinin ve o ruh hali hakkındaki düşüncelerinin farkında olabilmesi demektir.²⁹

²⁷ Mahmut Akın, "İşletmelerde Duygusal Zekanın Üst Kademe Yöneticiler İle Astları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri-Kayseri' deki Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Uygulama", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi SBE, 2004, s.42.

²⁸ Füsün Acar, "Duygusal zeka ve liderlik" *Erciyes Üniversitesi SBE Dergisi*, Sayı:12,2002,ss.55-56

²⁹ Goleman, "Duygusal Zeka", a.g.e., s.67.

2. Duyguların yönetebilme (Emotional self-regulation): Duyguları uygun biçimde yönetebilme, denetleyebilme yeteneği. Bununla kastedilen ne tutkuların kölesi olmak ne de duyguların bastırılmasıdır. Kastedilen duyguların dengeli, uyumlu biçimde ortaya koyabilme, gerektiğinde “doyumun, hedefe yönelik olarak kişinin kendisince ertelenmesi” olarak ifade edebileceğimiz “duygusal özdenetim” dir.

3. Kendini harekete geçirebilme (Motivation): Duyguları bir amaç doğrultusunda harekete geçirebilme, içsel güdülenme. Motivasyon, bir işe başlamanın ve sonuna kadar götürebilmenin anahtarıdır. Teknik olarak, enerjiyi belli bir amaç uğruna, belli bir yönde harcamaktır. Duygusal zeka bağlamında ise, duygusal sistemimizi aracı olarak kullanarak bir işi başlatmak ve bitirmektir.

4. Başkalarının duygularını anlayabilme (Empathy): Kendini başkalarının yerine koyabilme yeteneği. Empati, başkaları ile ilişki kurmada temel yapıtaşdır. Kökeni “özbilinç”tir. Kendi duygularımıza ne kadar açıksak, başkalarının duygularını okumayı da o kadar iyi beceririz.

5. İlişki yürütebilme (Social skills): Etkili kişilerarası ilişkiler kurabilme ve sürdürebilme yeteneği. Sosyal becerilere sahip olma. Bu yetiye Goleman “sosyal sanatlar” veya “ilişki sanatı” denilebileceğini belirtiyor ve bunun diğer iki duygusal becerinin, özyönetim ve empatinin olgunlaşmasını gerektirdiğini vurgulamaktadır.³⁰

1.6. DUYGUSAL ZEKA MODELLERİ

1.6.1. John D. Mayer & Peter Salovey Modeli

Duygusal zeka kavramını ilk ortaya atanlardan Mayer, duygusal zekayı, duygusal bilgiyi anlamlandırma ve kullanmada psikolojik kapasite olarak görmektedir. Mayer'e göre, bireysel olarak hepimiz duygusal bilgiyi anlamlandırma ve kullanmada farklı kapasitelere sahibiz. Bazılarımız bunu gerçekleştirmede orta, bazılarımız iyi, bazılarımız da uzman olabiliriz. Mayer'e göre, bu kapasitenin bir bölümü doğuştan gelir. Diğer bölümü de yaşam deneyimleriyle öğrendiklerimizdir ve bu bölüm, düşünce gücü, pratik ve deneyimle geliştirilebilir. Salovey, Mayer'in görüşlerini daha genişleterek duygusal zekanın bir bölümü olan birçok becerinin öğrenilebileceğini belirtiyor. Salovey, duygusal zekanın beceriler ve yeterliklerin karışımı olduğuna ve her ikisinin de

³⁰ Binnur Yeşilyapak, “Duygusal Zeka Ve Eğitim Açısından Doğurguları”
<http://www.dzeplatformu.org/makale/008.pdf>, 21.11.2007.

öğretilebileceği ve öğrenilebileceğine inanmaktadır. Böylece kişi, duygusal olarak eğitilmiş olacaktır.³¹

Mayer ve Salovey oluşturdukları bu modelin duygusal yeterlilik olarak isimlendirebileceğini fakat çerçevelerini Zeka üzerine olan tarihsel literatüre bağlamak için Zeka kavramını seçtiklerini belirtmişlerdir. Kurdukları model Gardner'in kişisel Zeka kavramıyla benzeşmektedir. Mayer ve Salovey 1997 de bu tanımı daha da geliştirerek “... duygularını algılama ve ifade etme, duyguları düşüncenin içinde asimile etme, duyguyu anlama ve onunla mantık yürütme ve kişinin kendisinde ve diğerlerindeki duyguyu düzenleme yeteneği” olarak tanımlamışlardır.

Mayer ve Salovey' in modeli bir yetenek modelidir; mutluluk sıcaklık gibi yeteneğe dayanmayan faktörler modelde yer almamaktadır. Bu yaklaşım yeteneğe dayalı olmayan faktörlerin önemli olduğunu kabul etmekle beraber bunların duygusal zekadan bağımsız olduklarını varsaymaktadır. Mayer ve Salovey modeli bu yönüyle karma modellerden ayrılmaktadır.

Mayer ve Salovey yaklaşık 12 yıllık süreç içinde duygusal zeka kavramını ortaya çıkarmakla yetinmemiş bu konuda pek çok çalışma yapmış ve ölçekler geliştirmişlerdir. Diğer duygusal Zeka modelleri onların temel varsayımlarından yola çıktığı için kurdukları model duygusal Zeka modellerinin temelidir.³²

³¹ <http://www.geziyazilari.net/egitim.html>, 14.12.2008

³² Elif Akbaş, “İstanbul İli Fatih İlçesi İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Belirlenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi SBE, 2006, s.30.

Tablo 1.1. 4 Boyutlu zeka modelinin, zekayla ve kişilikle olan ilişkisi odaklı incelemesi

BOYUTLAR	ÖLÇÜNÜN TANIMI	ZEKÂ VE KİŞİLİKLE İLİŞKİSİ
1.Duyguyu Algılamak	Duyguları yüzlerde, resimlerde tanıma yeteneği.	Zekaya bilgi girdisi sağlar.
2. Duyguyla düşünceleri canlandırmak	Duygusal bilgiyi control edebilme ve düşüncüyü zenginleştirmek için duygusal bilgiye yöne verebilme yeteneği.	Bilişsel görevlerde duygusal bilgiden yararlanmak için düşüncüyü düzenler.
3. Duyguyu anlamak	İlişkiler, bir duygudan diğerine geçişler ve duygular hakkındaki dilbilimsel bilgilere ilişkin duygusal bilgiyi değerlendirme yeteneği.	Duygular ve duygusal bilgi hakkında soyut değerlendirme ve mantık yürütme merkezidir.
4. Duyguyu yönetmek	Kişisel ve kişilerarası gelişmeyi sağlayabilmek için duyguları ve duygusal ilişkileri yönetme yeteneği.	Kişilik ve amaçlarla etkileşim içindedir.

Kaynak: Elif Akbaş, “İstanbul İli Fatih İlçesi İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Belirlenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi SBE, 2006, s.31.

1.6.2. Reuven Bar-On Modeli

Bar-On duygusal zekâ modelini oluştururken; duyguların bireylerin başarılarındaki rolü belirlemeyi hedeflemiştir. Bar-On duygusal zekâyı şu şekilde tanımlamaktadır; duygusal zekâ; bireyin kendisini ve diğerlerini anlamasını, kişilerle ilişki kurmasını ve o anda içinde bulunduğu çevreye uyum sağlayıp, o çevreyle başa çıkabilmesini sağlayan yeteneklerden oluşur ve bu sayede çevresel uyum gücünü artırarak başarıyı yakalar.

Bar-On’ un duygusal zekâ modeli; Zekanın kişisel, duygusal, sosyal ve hayatta kalma boyutları gibi bilişsel olmayan zekâ faktörlerini içermektedir. Bu faktörlerin ortak paydası; kişinin gündelik yaşamla başa çıkabilmesi açısından bilişsel zekâdan daha etkin olmalarıdır. Bu açıdan Bar-On'un modeli zihinsel yeteneklerle (kişinin kendisinin farkında olması gibi) zihinsel yeteneklerden ayrı olarak kabul edilen bazı özellikleri(kişisel bağımsızlık, kendine saygı ve ruh hali) birleştiren karma bir modeldir.

Bar-On'un duygusal Zekâ tanımı kişisel, kişiler arası, şartlara ve çevreye uyumu, stres yönetimi unsurları, genel ruh hali olmak üzere beş ana boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutları oluşturan alt yetenek grupları tablo 1.2 de verilmektedir.³³

Tablo 1.2. Bar-On Modelindeki Duygusal Zeka boyutları ve onları oluşturan yetenekler

Duygusal Zeka Boyutu	Boyutu Oluşturan Yetenekler
Kişisel Boyut	Özsaygı, duygusal farkındalık, kendini ifade edebilme, bağımsızlık, öz gerçekleştirme
Kişilerarası boyut	Empati, sosyal sorumluluk, kişilerarası ilişkiler
Uyum	Özne/nesnel farkındalığı, esneklik, problem çözme
Stres yönetimi	Strese tolerans, tepki kontrolü
Genel ruh hali	Mutluluk, optimizm.

Kaynak: Ulaş Çakar - Yasemin Arbak, “Modern Yaklaşımlar Işığında Duygu-Zeka İlişkisi Ve Duygusal Zeka”, **Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Dergisi**, Cilt:6 Sayı:3, 2004, s.38.

Bar-On bu unsurları ölçebilmek için Duygusal Katsayı Envanteri' ni (EQ-i) geliştirmiştir. Bu envanterle kişilerin başarı potansiyelini ölçmeyi ve IQ ölçümlerinin eksik bıraktığı yanları tamamlamayı hedeflemiştir. Bar-On oluşturduğu modelin geçerlilik ve güvenilirlik ölçümlerini 6 ayrı ülkede (Kanada, A.B.D., Arjantin, Almanya, Güney Afrika ve İsrail) 12 Yıllık bir süreç (1985-1997) içinde yapmıştır. Yapılan bu incelemelerde Bar-On duygusal zekanın bilişsel zekayla ilişkili olmadığını saptamıştır. Bununla birlikte Bar-On' un envanterinin aynı anda pek çok farklı kavramı ölçmeye çalışmak gibi önemli bir sakıncası vardır. Nitekim sorunu dikkate alan Bar-On, modelini 2000 Yılında yeniden düzenlemiştir. Tablo 1.3 te görülebileceği üzere Bar-On 1997 Yılında beş ayrı boyut altında ele aldığı yetenekleri duygusal ve sosyal zekanın temelini oluşturan yetenekler ile duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler olmak üzere iki ayrı grupta toplamıştır.³⁴

³³ Ulaş Çakar - Yasemin Arbak, “Modern Yaklaşımlar Işığında Duygu-Zeka İlişkisi Ve Duygusal Zeka”, **Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Dergisi**, Cilt:6 Sayı:3, 2004, s.38.

³⁴ a.g.e., s.37-38)

Tablo 1.3. Bar-On Modelinin Yeniden Gruplandırılmış Biçimi

BAR-ON MODELİNİN YENİDEN GRUPLANDIRILMIŞ BİÇİMİ	
Grup	Grubu oluşturan yetenekler
Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri	Özsaygı, duygusal farkındalık, kendini ifade edebilme, empati, kişilerarası ilişkiler, strese tolerans, tepki kontrolü, öznel/nesnel farkındalığı, esneklik, problem çözme.
Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler	Optimizm, öz gerçekleştirme, mutluluk, bağımsızlık, sosyal sorumluluk

Kaynak: Ulaş Çakar - Yasemin Arbak, “Modern Yaklaşımlar Işığında Duygu-Zeka İlişkisi Ve Duygusal Zeka”, **Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Dergisi**, Cilt:6 Sayı:3, 2004, s.38.

1.6.3. Robert K. Cooper & Ayman Sawaf Modeli (Dört Köşe Taşlı Model)

Cooper ve Sawaf, bireyin işinde ve yaşamında duygusal zekası üzerinde yoğunlaşması ve onu geliştirmeye başlaması için bir başlangıç çalışma planı önermektedir. Bu plan, duygusal zekayı psikolojik çözümleme ve felsefe alanından çıkaran ve doğrudan bilime, keşfe ve uygulamaya sokan “Dört Köşe Taşlı Model” ismini verdikleri modeldir.

1.6.3.1. Birinci Köşe Taşı: Duyguları Öğrenmek

Duyguları öğrenmek kişinin duygusal potansiyelinin farkında olması ve bunu ilişkilerde değerlendirmesi üzerine kuruludur. Duyguları öğrenmek, duyguların doğuştan gelen bilgeliğinin farkına varmak, ona saygı duymak ve değerlendirmek üzerine yoğunlaşır.³⁵

Duyguları öğrenmek, duygusal bilgiye ulaşarak duygusal birikimi sağlamak olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda duygusal bilgi edinme süreci: Duygusal Zekanın alfabesini, yazılımını ve kelime bilgisini öğrenmek ve duyguların doğuştan gelen bilgeliğinin farkına varmak, ona saygı duymak ve değerlendirmek üzerine yoğunlaşma olarak ele alınıyor. Alt bileşenleri şöyledir:

³⁵ Robert K. Cooper - A. Sawaf, **a.g.e.**, s.3

- Duygusal Dürüstlük

Duygusal dürüstlük, beyinden kalbe yönelmek, inanılan ve hissedilen şeyleri doğru seçilen kelimelerle ifade edebilmek olarak tanımlanabilir. Bireyin kendisine ve dış çevreye karşı gerçekçi ve güvenilir olacak davranışlarda bulunması ile duyguları oldukları gibi hissedebilmek ile temellenir.

- Duygusal Enerji

Günlük enerji ve gerilim düzeyini anlayabilmek, etkin bir şekilde yönlendirebilmek, dikkati bir şeye veya birisine verebilmek ile oluşturulan enerjinin etkin kullanımı duyguları öğrenmek için gerekliliktir.

- Duygusal Geribildirim

Günlük enerji ve gerilim düzeyini anlayabilmek, etkin bir şekilde yönlendirebilmek, dikkati bir şeye veya birisine verebilmek ile oluşturulan enerjinin etkin kullanımı duyguları öğrenmek için gerekliliktir.³⁶

Örneğin öfke, aslında bir yakıttır. Ortaya çıktığında bir şey yapmak isteriz. Bu durumda konuşmak, araya girmek, koşmak, yüzleşmek veya bir şeyi çözmek isteriz.³⁷

- Pratik Sezgi:

Bir olgunun varlığını “hissetmek”, bir proje veya işlemin karşısında “duygular beslemek” ve “iç duygumuza” güvenebilme ile muhakeme yeteneğinin, empati ile yönlendirebilme ve duygusal bağlantı için sorumluluk alabilme becerilerinin desteklenmesidir.

³⁶ “Duygusal Zeka Modelleri”, <http://www.dzeplatformu.org/dzmodel.php>, 23.11.2007

³⁷ <http://www.kitaplik.org/liderlikte-duygusal-zeka.html>, 24.10.2008

1.6.3.2. İkinci Köşe Taşı: Duygusal Zindelik

Duygusal zindelik; kalpte güç, dayanıklılık ve esneklik oluşturur. Güven ve inanılabilirliği geliştirerek duyguları tanıma becerisinin pratiğe dönüştürülmesine olanak sağlar. Duygusal zindelik sayesinde, temel kişisel değerler, karakter ve onları canlı tutan ve yönlendiren duygular anlaşılmaya başlanabilir.³⁸

Açık olabilmek ve başkalarıyla geçinebilmek, içtenlik, esneklik ve güvenilir ilişkiler yaratabilmek, kendiniz ve başkaları için iyi düşünceler oluşturabilmek olarak algılanmaktadır. Duygusal ve zihinsel uyumluluk içinde yaşamsal olgularla daha sağlıklı, daha açık ve dürüst ilişkiler kurabilmeyi sağladığı düşünülüyor. Alt bileşenleri aşağıda sıralanmıştır:

- Öz Varlık:

Güç alanının anlaşılması ve geliştirilmesi için; insanın kendisini dinlemesi ve başkalarıyla diyaloga daha fazla değer vermesi ile değişime ve yaratıcı riske karşı güven ve açıklık yaratılabilen ortamların oluşturulması önemlilik arz eder. Kendinizi ve başkalarını affetme cesaretine sahip olmayı gerektirir.

- Güven Çemberi:

Güven çemberi, duygusal bir özellik, hissetmemiz ve ona dayanarak hareket etmemiz gereken, kendimize güvenip bunu başkalarına yansıttığımız ve karşılığını aldığımızda, ilişkileri kuvvetlendiren ve gerçek anlamda diyalogu yaratan bir olgudur. Güvenilirliğimiz, dürüstlük, makul ölçülerde açıklık ve inanılabilirlik temelinde oluşur. Güven, insan çeşitliliğinin ve çatışmalarının yaratıcı olasılıklarına daha kapsamlı değer vermeye başlayabilmemiz için temel oluşturur.

- Yapıcı Hoşnutsuzluk:

Bozucu bir etkisi olmasına karşın hoşnutsuzluğun, derin bir güven yaratmak ve iletişim kurmak için gereken yaratıcı fikirlerin ve imkanların kaynağı olduğu rahatlıkla gösterilebilir. Hoşnutsuzluğu kötülemek yerine onun değerini anlayarak yapıcı faydalar sağlanabilir. Duygularınızı kullanma yoluyla ilgide bir değişim yaratarak

³⁸ Robert K. Cooper - A. Sawaf, **a.g.e.**,s.85

belki sizin bile cevabını bilmediğiniz soruların karşılığını diğer insanların bulmaları sağlanabilir.³⁹

Yapıcı hoşnutsuzluk, hoşnutsuzluk gibi olumsuz bir duygudan nasıl yararlı sonuçlar elde edilebileceğini anlatırken, duyguların çift yanlı olduğunu (olumlu ve olumsuz) ve iki gruptaki duyguların da yeri geldiğinde örgüt açısından iyi olacağını ifade etmektedir. Bir örgütte herkes hoşnut olursa, o örgütün ilerlemesi mümkün değildir; nasıl olsa içinde bulunan durum hoşnutluk vericidir. Hoşnutsuzluk; yaratıcı şekilde kullanıldığında farkında olmayı, problemleri ortaya çıkarmayı, empati kurmayı, güveni, katılımı, yaratıcı işbirliğini, daha iyi sonuçları, eylemle öğrenmeyi, mücadele ve sorumluluğu ve zamanı iyi kullanmayı sağlayabilir.⁴⁰

- Esneklik ve Yenilenme:

Duygusal uyumluluğun, çeşitli şekillerde fiziksel ve zihinsel uyumluluğu harekete geçirmesinin ve genişletmesinin ayırdın da olunmalıdır. Yeterliliklerin birbirleriyle uyumlu hale gelmeleri uygulamada gerçekleşir; bu durum kişiye bir çeşit hareketteki esnekliği kazandırır. Başarı ve başarısızlığın kabullenişinde esneklik süreçler temelinde önemlidir. Esneklik merak etme eylemiyle desteklenmelidir. Yenilenme ise bu ortamların, esnekliğin yaratılması için dinlenebilme, öğrenebilme sanatıdır.

1.6.3.3. Üçüncü Köşe Taşı: Duygusal Derinlik

Duygusal derinlik, kişinin temel karakter ve etkinliğini oluşturur. Kişinin potansiyelini, bütünlüğünü ve amacını geliştirir. Kişinin içsel (ruhsal) amaçlarını tam olarak belirlemesi ve bunlara kendini adamasını gerektirir.⁴¹

Duygusal derinlik, temel karakterimizi ve etkinliğimizi oluştururken, potansiyelimizi, bütünlüğümüzü ve amacımızın gelişmesine yardımcı olan bir araç olarak ele alınmaktadır. Gerekli adımları, duygusal derinlik aracılığıyla, yaşamı belirleyen tek potansiyeli keşfederek ve bunun sorumluluğunu üstlenerek çok daha büyük bir amacı uygulamak için atılması gerektiği belirtilmektedir. Alt bileşenleri aşağıdaki açıklamalarıyla ele alınmıştır:

³⁹ “Duygusal Zeka Modelleri”, <http://www.dzeplatformu.org/dzmodel.php>, 23.11.2007

⁴⁰ Robert K. Cooper - A. Sawaf, **a.g.e.**, s.42

⁴¹ **a.g.e.**, s.177

- Özgün Potansiyel ve Amaç:

Herkesin içinde, kendisini ve amacını ve derinlerde onun için önemli olan şeyleri bulmasını ve onlarla hareket etmesini isteyen bir özlem vardır.(Özgün potansiyel) Amaç ise; iş ve özel yaşamda kişinin yönünü belirlemesini sağlayan, duygusal olarak biçimlendirilmiş bir yoldur. Özgün potansiyelin ve amacın keşfedilmesi gerekmektedir; bu, vicdanın kalpten gelen sesinin çağırdığı ve yönlendirdiği ve sorumluluk duygusuyla desteklenen kararlılık ve cesaretle olur.

- Adanmışlık:

Duygusal kararlılık sadece kişisel inisiyatifi, sorumluluğu ve aldığı karşılığını hakkıyla vermeyi ölçen bir barometre değil, aynı zamanda zor zamanların ötesini görebilmenin altında yatan etkenlerden biridir. Aktif bir vicdan ve sorumluluk duygusuyla çalışmayı gerektirir.

- Dürüstlüğü Yaşamak:

Dürüstlük, duygusal samimiyetin derinleşmesi ve genişlemesi hali olarak da görülebilir. Birleştirici bir sürecin işaretidir. Dürüstlük her zaman işler haldedir. Sadece iyi bir fikir veya katı bir davranış kuralı olmaktan ziyade, kullanılan prensipler kümesine dayalı zorlayıcı bir ana duygudur. Dürüstlük ayrıca etkileşimle ilgilidir; bireyle çevresindekilerin ve birçok gruplar bütünlüğü içinde bir grubun kendi içindeki ilişkileri yönlendirir. Dürüstlüğü işler hale getirmek gerekir; insanın gerçek etkisi, dürüstlüğü adanmakla desteklenen kendisine özgü potansiyellerinin ve amacının derinleştirilmiş bir tecrübesinden büyür.

- Yetki Olmadan Etki:

Duygusal zeka, yönlendirme veya otoriteden bağımsız olarak doğrudan etki ile ilgilidir. Mantiğa, mantık oluşturma yeteneğine veya sadece teknik analize dayanmaktan ziyade, algılama, öğrenme, ilişkilendirme, yenilikler yaratma, öncelikleri belirleme ve duygusal potansiyelimizi hesaba katacak tarzda davranmakla ilgilidir; kısaca etkilenme ve etkileme ile ilgilidir.

1.6.3.4. Dördüncü Köşe Taşı: Duygusal Simya

Simya, değerinin az olduğu düşünülen basit bir maddeyi, daha değerli bir şey haline dönüştürme gücü veya işlemi olarak tanımlanır. Duygusal simya ise bu gibi

değişimlerin işte ve hayatta mümkün olabildiği görüngüleri hakkında bir tartışmaya işaret eder.⁴²

Fırsatları hissetmek ve geleceği yaratmak; önsezisel yeniliği, durumsal değişimi ve akıcı zekayı içeren bir karışım -simya- üretir. İşte bu noktada, farklı önsezilerin ve becerilerin, amaçların ve yeteneklerin, insanların ve olasılıkların, beraberce birleşik bir bütün olarak resmedilmiş hali ve duygusal simyanın önemli sonuçlarından biri olan -karışım- yaşanmaya başlanır. Bu durumda, mücadelelerle birlikte akılmasını, zor durumların dönüştürülmesini, fırsatların yakalanmasını, keşfedilmemiş bölgelerin keşfedilmesini, kuralların değiştirilmesini ve geleceğin yaratılması konusunda daha etkili olunmasını sağlayan faydalı yollardan bazılarıyla tanışılmasını sağlar.

- Sezgisel Akış:

Mantığın bilinçli kullanımı olmaksızın doğrudan bilmek olarak tanımlanan önsezi; duygusal zekayla yakından ilgilidir hatta onu aşabilir. Kişiyi harekete geçirir ve yetenekleri ileri bir seviyeye gelince önsezisel akışa şans eseri değil, isteyerek girilmesi öğrenilmiş olur. Fırsatları, incinme olasılıklarından, gerçeği politikadan, derinliği hareketten ayırt edebilmek için kalbin dinlenmesine yardım eder.

- Düşünsel Zaman Değişimi:

Duygusal simyanın bir boyutudur, çünkü kişinin, çevresindekilerin de karşılaştığı aynı şeylerle yüzleşmesine rağmen, bunu daha keskin içgüdülerle veya daha fazla yaratıcı kendini verme ve ilgiyle yapılmasını ve dolayısıyla daha farklı, daha akıllı ve özgün bir şekilde tepki vermesini sağlar. Bu yolla duygular ve düşünceler zaman içerisinde saplanıp kalmaz. Ayrıca belirsizliğe karşı olağandışı bir tahammül gösterimi sağlanır. Düşüncesel zaman-değişimiyle ilgili yetenekler kısmen ritim duygusuyla ilgilidir.

- Fırsatı Sezinlemek:

Önsezisel olarak daha geniş bir olasılıklar kümesini taramayı gerektirir. Bunun için, duygusal-önsezisel kapasiteleri geniş olasılıklar ve fırsatlar kümesini

⁴² a.g.e., s.42

⁴² a.g.e., s.285

hissedebilmek amacıyla yükseltmek ve genişletmek için fırsatları hissetme katalizörleri geliştirilmelidir.

- Geleceği Yaratmak:

Geleceğin, gelmesi beklenen bir şey değil, aksine aktif bir şekilde ve tutkuyla yaratılmasına yardımcı olunması gereken bir şey olduğu ve duygusal zekanın bu konuda hayati bir rol oynadığı bilinmelidir. Dönüm noktalarına dikkat edilmeli, keyifli ve eğlenceli yaklaşımlar tercih edilmelidir.⁴³

1.6.4. Daniel Goleman Modeli

Goleman modelinde Mayer ve Salovey'in modelini temel olarak almakta ve bunu geliştirerek duygusal zekanın kendimizin ve başkalarının hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları iyi yönetme yetisinden oluştuğunu ifade etmiştir.

Goleman'ın modeli Mayer ve Salovey' in temel yetenek modelinden geliştirilmiş, fakat ondan farklı olarak zihinsel yetenekleri kişinin kendi duygularının farkında olması ve diğer özellikleri (kişinin kendini motive edebilmesi) içeren bir karma modeldir. Mayer ve Salovey' in modeli duygusal zekâyla ilgili olan yetenekleri incelemeye yoğunlaşmış olduğu için duygusal zekanın örgütsel faaliyetler ve özellikle liderlik üzerindeki etkisiyle ilgilenmemek gibi bir dezavantaja sahiptir.

Goleman'ın çalışmaları duygusal zekâ kavramının popülerleşmesi gibi hem olumlu hem de olumsuz bir sonuca yol açmıştır. Mayer vd. belirttiği gibi duygusal zekâ sadece kuramsal bir model olmakla kalmamış kişilerin kafasına yerleşmiş bir trend haline gelmiştir.

Tablo 1.4'de Goleman'ın duygusal zekâ boyutları ve bunların yapıtaşları gösterilmiştir.

⁴³ “Duygusal Zeka Modelleri”, <http://www.dzeplatformu.org/dzmodel.php>, 23.11.2007

Tablo 1.4. Goleman’ın duygusal zekâ boyutları ve bunların yapıtaşları

DANIEL GOLEMAN’ IN DUYGUSAL ZEKA BOYUTLARI VE BUNLARIN YAPITAŞLARI.		
BOYUTLAR	BOYUTUN TANIMI	YAPITAŞLARI
1) Kişinin kendi duygularının farkında olması	Kişinin her hangi bir duyguyu hissettiğinde onu tanıyabilme, izleyebilme ve bu bilgiyi kararlarını verirken kullanabilme yeteneği.	- Kişinin özgüven duyabilmesi. - Kişinin gerçekçi bir şekilde kendini değerlendirebilmesi. -Kişinin kendiyle alay edebilmesi.
2) Kişinin kendi duygularını yönetmesi	Kişinin duygularını ve tepkilerini uygun bir şekilde yönetebilme, kendini sakinleştirebilme ve olumsuz duygular kontrolden çıkmadan önce onlarla başa çıkabilme yeteneği. Kişinin olumlu sonuçlar elde edebilmek için kısa vadede zevklerinin tatminini erteleyebilme yeteneği.	- Kişinin güvenilir ve dürüst olabilmesi. - Kişinin belirsizliğe karşı rahat olabilmesi. - Kişinin değişikliğe açık olabilmesi.
3) Kişinin kendini motive etmesi	Kişinin bir amaç doğrultusunda duygularını yönlendirebilme, karşılaştığı engeller ve sorunlar karşısında yılmama yeteneği. Kişinin “akış durumuna” geçebilme yeteneği.	- Kişinin başarıya yönelik güçlü bir istek duyabilmesi. - Kişinin başarısızlığın karşısında bile iyimser olabilmesi. - Kişinin kendini örgüte adayabilmesi.
4) Empati	Kişinin diğer kişilerin duygu ve düşüncelerinin tarafsız bir şekilde farkında olabilme yeteneği. Kişinin kendisini başkasının yerine koyabilme yeteneği.	- Kişinin yetenek geliştirme ve korumaya yönelik uzmanlık geliştirebilmesi. - Kişinin kültürlerarası hassaslık duyabilmesi. - Kişinin müşterilere hizmet edebilmesi.
5) Sosyal beceriler	Kişinin sosyal durum ve ilişki ağlarını iyi kavrayabilme, diğer kişilerin duygularını yönetebilme ve diğer kişilerle sorunsuz geçinebilme yeteneği.	- Kişinin liderliği yönetmekte etkinlik gösterebilmesi. - Kişinin ikna edici olabilmesi. - Kişinin takımları oluşturabilmesi ve onlara liderlik edebilmesi.

Kaynak: Elif Akbaş, “İstanbul İli Fatih İlçesi İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Belirlenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi SBE, 2006, s.36.

1.7. BİLİŞSEL (ZİHİNSEL) ZEKA VE DUYGUSAL ZEKANIN GELİŞTİRİLEBİLİRLİĞİ

Vermont Üniversitesi'nden psikolog Dr. Thomas Achenbach' ın 80'li yılların sonunda yapmış olduğu araştırmalar, Birinci Dünya Savaşında Amerikan Ordusu'nun acemi askerlerine ilk toplu IQ testi uygulamasının başlatıldığı 1918'den günümüze, ABD'deki ortalama IQ derecesinin 24 puan arttığını göstermektedir; dünyanın diğer gelişmiş ülkelerinde de benzer bir artış kaydedilmiştir. Bu durumun nedenleri arasında, daha iyi beslenme, eğitim alan çocuk oranının artması, verilen eğitimin seviyesinin yükselmesi, çocukların uzamsal(görsel) becerilerde ustalaşmalarını kolaylaştıran bilgisayar oyunları ve bulmacalar ile aile boyutunun küçülmesi sıralanmaktadır. Bu duruma karşın, ortada tehlikeli bir paradoks vardır: Çocuklar IQ açısından giderek daha akıllanırken; duygusal zekâları azalmaya başlamıştır. Anne-babalar ile öğretmenler arasında uygulanan ve günümüz çocuklarını önceki kuşaklarla kıyaslayan kapsamlı bir anketin verileri rahatsızlık vericidir: Ortalama olarak çocuklar, daha yalnız ve bunalımlı, daha öfkeli ve haşarı, daha sinirli ve öfkelenmeye yatkın, daha güdüsel ve saldırgan olmaya başlamışlardır. Achenbach tarafından 80'li yılların sonunda incelenen ve duygusal zekâ açısından gerilediği tespit edilen kuşak, günümüzde işgücünün bir parçası durumuna gelmiştir.⁴⁴

Duygusal zekanın tanımladığı; bireyin kendini tanıması, kontrol etmesi ve motive etmesi, isteklerini erteleyebilmesi, duygusal değişimlerini kontrol etmesi, engellemeler karşısında direnebilmesi, diğer kişilere anlayışla yaklaşabilmesi, onların en derin duygularını sezineleyebilmesi, etkin ilişkiler kurup sürdürebilmesi yetenekleri, öğrenilebilir psikolojik ve sosyal becerilerdir ve bu beceriler sayesinde birey yaşamdaki başarısını ve doyumunu en üst düzeye çıkarabilir. Bilim adamları duygusal zekanın IQ gibi kader olmadığını, her yaşta geliştirilebileceğini ifade etmektedirler. Bu da duygusal zekanın önemini bir kat daha artırmaktadır.⁴⁵

Genlerin zeka seviyesinde etkisini tam olarak ölçmek için bugüne kadar üç değişik yol kullanılmıştır. En iyi yöntem ayrı yetiştirilen tek yumurta ikizlerini incelemektir, çünkü aynı genlere sahiptirler, fakat ayrı çevrelerde yetişmişlerdir. Bu şekildeki 158 ikize yapılan bir analiz 0.75 gibi bir korelasyon vermiştir ki bu da zekanın

⁴⁴ Daniel Goleman, **İş Başında Duygusal Zekâ**, Dördüncü Bs., (Çev. Handan Balkara), Varlık Yay., İstanbul 2005, ss.19-20.

⁴⁵ Acar, **a.g.e.**,s.28.

%75 oranda kalıtsal olduğunu göstermektedir. Yani zeka düzeyi sonuçları arasındaki dörtte üçlük fark gen farklılığından kaynaklanmaktadır. İkinci metot, bir arada yetiştirilen tek yumurta ikizlerini, çift yumurta ikizleriyle kıyaslamaktır. Eğer korelasyon tek yumurta ikizlerinde çift yumurta ikizlerine oranla daha büyükse -eğer tek yumurta ikizleri zeka bakımından daha benzer iseler- bunda genlerin etkili olduğu düşünülebilir. 70 yıl boyunca, 10.000'den fazla ikiz üzerinde yapılan bir çok değişik çalışmaya bakıldığında; ortalama korelasyonun tek yumurta ikizler için 0.86, çift yumurta ikizleri için 0.60 olduğu görülmektedir. Bu ikizler aynı çevrede yetiştirildiklerinden kalıtsallığı tahmin edebilmek için en iyi yol tek yumurta ikizleri ile çift yumurta ikizleri arasındaki farkı 2 ile çarpmaktır ki bu da %52 gibi bir değer verir. Üçüncü yaklaşım da evlat edinilmiş olan çocuklara, ailelerine ve kardeşlerine bakmaktır. Çocukları tamamen başkası tarafından yetiştirilmiş olmasına rağmen 720 çift biyolojik anne-baba ve öz çocukları arasındaki korelasyon 0.24 idi. Üvey aileler tarafından yetiştirilmiş 203 çift öz kardeş arasındaki korelasyon da 0.24 idi. Bunlar sadece %50 genetik olarak bağlı birinci dereceden akrabalar oldukları için bu korelasyonların ikiye katlanması gerekir, bu da kalıtsallık oranının %48 olduğunu göstermektedir.

Bu üç oldukça değişik deneysel proje, Hamer ve Copeland'ı şu sonuca götürmüştür: “Zeka testi sonuçları önemli derecede kalıtsaldır. Kalıtsallığın gerçek rakamının %48 mi, yoksa %75 mi olduğu hakkında tartışmalar olabilir; ancak ikizler, aile ve evlat edinme hakkında bütün dünya literatürü birleştirildiğinde, çalışmalar %50 gibi bir oran vermektedir. Başka hiç bir faktör zihinsel yeteneği tespit etmede genlerden daha önemli değildir!”⁴⁶

1.8. İŞ HAYATINDA DUYGUSAL ZEKANIN YERİ VE ÖNEMİ

80'li yıllarda yapılan büyük çaplı yönetim faaliyetleri; yapısal rasyonelliğin, istatistik, analiz, mantıksal bakış, bağımsız ilişkiler ve kavramsal yetkinliğin, bir organizasyonu başarının doruklarına çıkarabileceğine ilişkin inancın güçlenmesini sağladı. Ancak, bu yalın yaklaşım rekabet gücünü artırmada bazı kazanımlar sağlamışsa da, bedeli düşündürücü olmuştur. Çalışanların kurum içinde güvene dayalı ilişkilerinin azalması, etrafi kuşatan belirsizlik, yönetenler ve yönetilenler arasında büyüyen uçurum,

⁴⁶ D. Hamer - P. Copeland, **Genlerimizle Yaşamak**, Birinci Bs., (Çev.Fatih Özbay), Evrim Yay. İstanbul 2000, s.232.

yaratıcılığın bastırılması, şüpheciliğin artması, kontrol edilemeyen öfke, sadakat ve bağlılığın giderek azalması, çalışanlar arasındaki çatışmaların yoğunluğu iş performansı ve tatminini olumsuz yönde etkilemekte, kurumların başarısını azaltmaktadır.⁴⁷

Çalışma hayatının kuralları değişmektedir. Çalışanlar hakkında verilen kararlarda artık yeni bir ölçüt kullanılmaktadır: Çalışanların sadece ne kadar akıllı olduklarına ya da eğitim ve uzmanlıklarına değil; kendilerini ve birbirlerini idare etmekte ne denli başarılı olduklarına bakılmaktadır. Bu ölçüt, işe alınacaklarla alınmayacakların, gözden çıkarılacaklarla elden geçirilmeyacakların, dikkate alınmayacaklarla terfi ettirileceklerin seçilmesinde gittikçe daha fazla kullanılmaktadır.⁴⁸

Günümüzde kuşkusuz, halâ duyguları tümünden reddeden ya da onları, ne pahasına olursa olsun sakınılması gereken mayın tarlaları olarak gören yöneticiler vardır. Önem verdikleri tek şey rakamlar ve bilançolar olan bu insanların pek çoğu, kuruluşları yönlendirmek için gereken farklı ve yaratıcı düşünceleri üretecek “kalp” adlı motorla ilişkileri en az olan yöneticilerdir.⁴⁹

1.8.1. Bilişsel (zihinsel) Zeka İle Duygusal Zekanın Başarıya Etkisi

Egon Zehnder, Uluslararası araştırma şirketi tarafından 515 üst düzey yönetici üzerinde yapılan araştırmada, duygusal zekaları yüksek olan kişilerin, deneyimi veya IQ ları yüksek olanlardan daha fazla başarılı oldukları sonucuna varılmıştır. Diğer bir deyişle bu duruma göre, başarıyı belirleyen en önemli yetenek duygusal zekadır. Araştırma, Latin Amerika, Almanya ve Japonya'daki yöneticileri kapsamaktadır ve bu üç farklı kültürdeki sonuç, duygusal zekanın deneyim veya IQ dan çok daha önemli olduğunu göstermektedir. Yine, Filipinler Manila Üniversitesinde, Joseph Hee-Woo Jae tarafından, on bankadaki banka çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, duygusal zekanın ve bilişsel zekanın başarıya katkısı, karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Araştırmaya katılanların yüzde 56'sı kadınlardan, yüzde 44'ü ise erkeklerden oluşmaktadır. Sonuçlar; IQ'nun başarıya katkısının yüzde 1 oranında olduğunu, ve birbiri ile hemen hemen ilişkisiz olduğunu gösterirken, EQ'nun başarı ile ilişkisi ise yüzde 27 oranında ve birbirleriyle anlamlı ilişki içinde olduğunu göstermektedir.

⁴⁷ Cooper - Sawaf, a.g.e., s.10.

⁴⁸ Goleman, **İş Başında Duygusal Zekâ**, s.9.

⁴⁹ Cooper - Sawaf, a.g.e., s.33.

Artık, işteki performansı tahmin eden testlerin sadece bilişsel zeka ile ilgili olan yetenekleri ölçmesi tam ve doğru sonuçlar vermemekte, bunun için kişiliğe duygu ve düşünceye ilişkin özellik ve yeteneklerinde bu testlerde yer alması gereklidir. Günümüzde çoğu işletme işe alma sürecinde kullandıkları testlerin içeriklerinde değişiklikler yapmaktadırlar. Özellikle hizmet sektöründe yer alan işletmelerin etkinliği ve verimliliği için çalışanlarda bulunması gereken beceri ve yetenekler daha çok duygusal zekanın tanımladığı beceri ve yeteneklerdir. Çünkü bu işletmedeki problemler genellikle “ne” değil “kim” sorusuyla alakalıdır. İnsan ilişkilerinden kaynaklanan problemlerin çözümü sırasında yöneticinin, duygularını kontrol etmesi, karşıdakinin yerine kendini koyabilmesi, iletişim yeteneğine sahip olması, sabırlı ve uygun davranışlar sergileyebilecek kadar kontrollü olması beklenir.⁵⁰

1.9. DUYGUSAL ZEKANIN ÖLÇÜLMESİ

Duygusal zeka kavramının ortaya çıkmasıyla birlikte doğal olarak duygusal zekayı ölçmeye yönelik ölçekler de geliştirilmeye başlanmıştır. Duygusal zekanın ölçümü konusunda kapsamlı bir ölçek Cooper ve Sawaf'ın (1997) Liderlikte Duygusal Zeka isimli kitabında yer almıştır. Bu testte 21 farklı kategoride 249 soru sorulmakta ve bir puanlandırma sistemine göre duygusal zeka ölçülmektedir. Bu test, çok sayıda sorudan oluşması ve cevaplamasının çok uzun zaman almasından dolayı eleştiri almıştır. Testin bu derecede uzun olması çeşitli araştırmalarda kullanılmasını engellemektedir.

Mayer ve Salovey'in geliştirdiği çok faktörlü duygusal zeka ölçeği ise, dört farklı kabiliyeti ölçerek insanların duygusal zeka puanını belirlemektedir. Yapılan araştırmalarda çok faktörlü duygusal zeka ölçeğinin güvenilirliğinin % 70 olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçeğin değerlendirdiği yetenekler, duyguları algılama, özümseme, anlama ve yönetmedir. Bu ölçek, çoğu test yönteminde rastlanmadık şekilde, kişilere fotoğraf gösterilmesi, müzik dinletilmesi ve hikaye okunması gibi faaliyetleri içermektedir. Kişinin karşılaştığı çeşitli olaylar karşısında nasıl tepkiler verdiğini gözlem altına alan bu yöntem, katılımcıların duygusal dünyalarının daha ayrıntılı ve gerçekçi bir şekilde aydınlatılması amacıyla geliştirilmiştir. Takdir edileceği üzere bu şekilde farklı boyutlara sahip bir ölçeğin uygulanması oldukça zor ve maliyetlidir. Bu yüzden Mayer

⁵⁰ Acar, a.g.e., ss.74-76.

ve Salovey'in geliştirdiği testin çeşitli araştırmalarda kullanılma sıklığı oldukça düşüktür.

Schuttle'nin (1998) 33 sorudan oluşan ve Salovey - Mayer'in duygusal zeka modeline dayanan bir ölçeği bulunmaktadır. Schuttle'in geliştirdiği duygusal zeka testinin yüksek düzeyde geçerliliğe ve güvenilirliğe sahip olduğu araştırmalarla kanıtlanmıştır. Yapılan çalışmalarda ölçeğin güvenilirlik katsayısı % 78 olarak belirlenmiştir. Bütün iyi yönlerine rağmen sahip olduğu psikometrik problemler ve duygusal zekayı ölçmekte yetersiz kalan soru sayısı itibarıyla eleştiri görmüştür.⁵¹

Demir Ali Yaşar Ergin, Esra İşmen, Nilüfer Özabacı tarafından 2000 yılında geliştirilen "Duygusal Zeka Ölçeği" nin kendi duygularını anlama, karşındakilerin duygularını anlama, kendi duygularını yönetme olmak üzere üç alt boyutu vardır. Kendini değerlendirme türü bir ölçektir. 9 yaş ve yukarısına bireysel veya grup olarak uygulanır. Üçlü bloklar halinde hazırlanan ölçeğin her bloğunda aynı olay ele alınmıştır. Blokların konusunu oluşturan duygular farklıdır. 36 blok üçer maddesiyle 108 maddelik bir ölçeği oluşturmaktadır. Zaman sınırlaması yoktur. Yaklaşık 20-25 dakikada doldurulabilir.⁵²

Boyatzıs ve Goleman tarafından geliştirilen bir duygusal zeka ölçeği 360 derecelik bir değerlendirmeyi içermektedir. Bu sistemde, işletmedeki bir çalışanın duygusal zekasının belirlenmesi için kişinin üstleri, astları ve çalışma arkadaşları değerlendirme yapmaktadır. Bu yöntemin avantajı çok daha gerçekçi sonuçlara ulaşılmasının sağlayabilmesidir. Çünkü insanlar kendileri hakkında bazen bilerek, bazen de öyle zannederek yanlış bilgi verebilmektedir. Özellikle insanın kendi zayıf taraflarının farkında olmamaları ve bunları kabul etme konusundaki zafiyetleri bu ölçeğin önemini artırmaktadır. Bu yöntemde kişinin kendisinden, çalışma arkadaşlarından, astlarından ve üstlerinden alınan değerlendirme sonuçları birleştirilerek karma bir zeka puanı elde edilir. Ölçeğin uygulama zorluğu araştırmalarda kullanımını azaltmaktadır.

Baron'un duygusal zeka ölçeği 17 yıllık bir bilimsel çalışmanın ürünüdür. Çeşitli ülkelerde 10 bin kişi üzerinde denenmiştir. İsveç'ten Kore'ye kadar çok farklı

⁵¹ Akın, a.g.e., ss.94-96.

⁵² Ercümen Ersanlı, "Üniversite Öğretim Elemanlarının Duygusal Zeka Düzeyleri", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, On Dokuz Mayıs Üniversitesi SBE, 2003, ss.57.

lkelerde yapılan çalışmalar sonucunda ölçeğin farklı kültürlere uyumu sağlanmıştır. Bu test bugün itibariyle duygusal zekayı ölçen ve ticari olarak elde edilebilen ilk testtir. Baron'un duygusal zeka testi yüksek derecede bir geçerliliğe ve güvenilirliğe sahiptir. Baron'un duygusal zeka testi bilimsel araştırmalarda yoğun olarak kullanılmaktadır.⁵³

⁵³ Akın, **a.g.e.**, ss.96.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİNİN TANIMI VE KURAMSAL TEMELLERİ

2.1. İŞ TATMİNİ TANIMI VE ÖNEMİ

İş tatmini hakkında bir çok araştırmacı tarafından farklı tanımlamalar yapılsa da en kısa tanımıyla iş tatmini, işten duyulan memnuniyet olarak ifade edilebilir. İş tatmininin sonraki bölümlerde de belirtileceği üzere birden çok boyutu vardır. Çalışanlar, işlerinin bazı yönlerinden memnun olurken bazı yönlerinden memnun olmayabilirler. Bununla birlikte çalışma ortamının dışında kişisel bazı özellikler de iş tatminini etkilemektedir. Örneğin mesleki çalışma süresi, iş tatmini derecesi için önemli belirleyicilerdendir. Bu süre arttıkça çalışanın işinden duyduğu tatminin de arttığı gözlemlenmiştir.⁵⁴

İş tatmini konusundaki çalışmaların, bir görüşe göre Taylor ve Gilberth tarafından, I. Dünya savaşı sırasında , fabrikada en iyi, en az stres ve yorgunluk yaratacak çalışma metodunun araştırılması ile başladığı kabul edilir. İngiltere'de savaş yılları içinde “Industrial Fatigue Research Board” tarafından çok geniş kapsamlı araştırmalar yapılmıştır. Gerçekte işçiye iş tatmininin sağlanması amacıyla yapılan araştırmalar 1920' lerde Amerika'da Elton Mayo ve arkadaşlarının Chicago-Western Elektrik işletmesinde yönettiği Hawthorne çalışmaları ile başlatmıştır. Hawthorne araştırmaları tatmin olmuş işçinin daha çok üretim yapacağı tezinden hareket ederek, başlangıçta klasik teorinin bir uygulaması olan fizik faktörleri incelemekle başlamış, fakat araştırmalar süresince, sosyal faktörlerin iş tatminine ve böylece üretime etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır. Grup oluşturma, grupta arkadaşlık ve sevgi bağlarının güçlü olması, üstlerin davranışlarında meydana gelen olumlu yönde değişmelerin işçiler üzerinde işletmeyi ve üstlerini benimseme duygusu yaratması, işletmeyi bir aile ve işgöreni onun bireyleri kabul etme, o aileye ait olma duygusu, çalışma ortamının beşeri havasını değiştirmiş ve sürekli verimlilik artışlarının oluşmasına neden olmuştur.⁵⁵

İş tatmini; “çalışanın işine karşı gösterdiği genel tutumudur” şeklinde de tanımlanmaktadır. Ancak kişinin işine karşı tutumu olumlu veya olumsuz olacağına göre iş tatmini, “kişinin iş deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh halidir”

⁵⁴ Esra Özdürgen, “Takım Çalışmasının İş Tatminine Etkisi Ve Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi SBE, 2002, s.17.

⁵⁵ Tamer Koçel, **İşletme Yöneticiliği:Yönetim Ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış Klâsik-Modern-Çağdaş Ve Güncel Yaklaşımlar**”, Dokuzuncu Bs., Beta Yay., İstanbul 2003, s.79.

şeklinde tanımlamak, çalışanın işine karşı olumsuz tutumuna ise iş doyumsuzluğu demek daha doğru olacaktır.⁵⁶

2.2. İŞ TATMİNİ KURAMLARI

Yapısal örgüt ve yönetim kuramlarına göre, örgütün fiziksel çalışma konuları, çalışana sağlanan ödeme ve fiziksel çalışma olanakları, çalışanın işten tatminine yetecek içeriği oluşturmaktadır.⁵⁷ Davranışsal örgüt ve yönetim kuramlarına göre, çalışanın işten tatmini için iyi düzenlenmiş yakın arkadaşlardan oluşan küme çalışması, üst yönetmenin önderliğine dayanan denetim ve ast ilişkilerinde dostça davranmak yeterlidir. Daha sonra, bunlara çalışanın beceri, yeterlilik ve sorumluluğunu geliştirecek olanakların sağlanması; ona işine ilişkin sorunlara karşı savaşım vereceği bir ortamın yaratılması da işten tatmin sağlayacak içerik olarak eklenmiştir.

İş tatminine değişik açılardan bakan kuramları “Kapsam Teorileri” ve “Süreç Teorileri” olmak üzere iki ana grupta toplamak mümkündür.⁵⁸

2.2.1. Kapsam Teorileri

Kapsam Teorileri, kişinin içinde bulunan ve kişiyi belirli yönlerde davranışa yönelten faktörleri anlamaya önem vermektedir. Bu teorilerin varsayımı şudur: Eğer yönetici, kişiyi belirli şekillerde davranmaya zorlayan faktörleri anlayabilirse bu faktörlere hitabetmek yoluyla kişiyi daha iyi yönetebilir. Yani onları örgüt amaçları doğrultusunda davranmaya sevk edebilir.⁵⁹

2.2.1.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

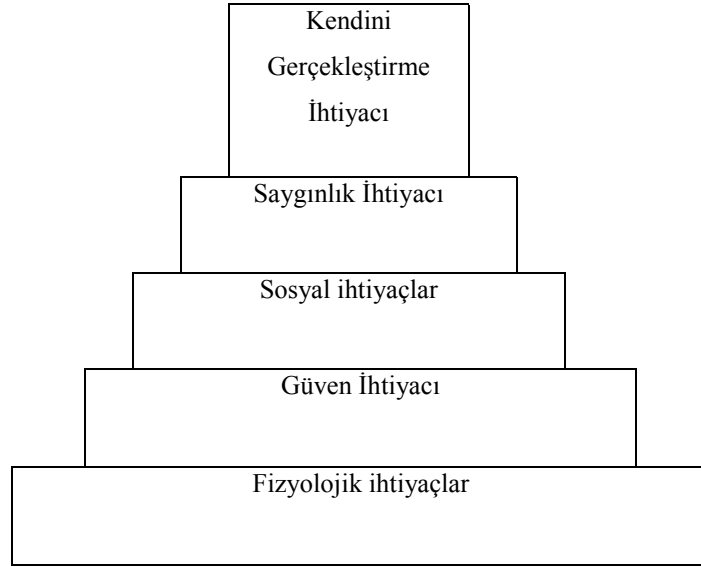
Motivasyon teorileri içinde en çok bilineni Abraham Maslow’un ihtiyaçlar Hiyerarşisidir. Maslow’un, klinik çalışmalarının sonucu olarak aşağıdaki şemada görüldüğü gibi insanın beş temel ihtiyacı saptanmıştır:

⁵⁶ İlhan Erdoğan, **İşletmelerde Davranış**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fak., İktisadi Ens., Yay., Yayın No:135, İstanbul1991, s.231.

⁵⁷ İbrahim E. Başaran, **Örgütsel Davranış:İnsanın Üretim Gücü**, İkinci Bs.,Gül Yayınevi, Ankara 1991, s.200.

⁵⁸ Eda Şahal, “Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki “Akdeniz Üniversitesinde Doktora Yapan Araştırma Görevlilerinin Örgüt Kültürüne ve İş Tatminine Yönelik Algı ve Kanaatleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi SBE, 2005, s.53.

⁵⁹ Koçel, **a.g.e.**, s.468.



Şekil 2.1. Maslow'un, klinik çalışmalarının sonucu olarak insanın beş temel ihtiyacı

Maslow, yukarıdaki şemada görüldüğü gibi ihtiyaçların belirli bir sıra izlediğini, bu sıraya uygun biçimde aşağıdan yukarıya doğru bir ihtiyaç giderilmedikçe, bir üst gereksinmeye geçilmediğini ileri sürmüştür. Basamaksal yapı içinde yer alan ihtiyaçlar zinciri şöyle sıralanabilir.

- Fizyolojik ihtiyaçlar:

İnsanın biyolojik olarak yaşamını sürdürebilmesi için gerekli açlık, susuzluk, barınma, neslin devamı gibi ihtiyaçlar bu kategoridedir. En temel olan bu ihtiyaçlar karşılanmadıkça diğer kategorilerdeki ihtiyaçlara gereksinim duyulmaz.⁶⁰

- Güven ihtiyacı:

Eğer fizyolojik ihtiyaçlar nispeten tatmin edecek şekilde karşılanırsa güvenlik ihtiyaçları ortaya çıkacaktır. Birey gerek saldırı hırsızlık gibi suçlar gerekse sosyal güvence, işsizlik gibi ihtiyaçların karşılanmasını bekler.⁶¹

Ayrıca birey, bugünkü çalışma ortamında fiziksel güvenliğinin sağlanmasını ve geleceğinin güvence altına alınmasını da ister. Örneğin, sağlık kontrollerinden geçmesi ve geleceğini güvence altına alan sosyal sigorta ve emeklilik haklarından yararlanılması gibi.

⁶⁰ Gün Cengiz, “**Kendini Gerçekleştirme, Statü ve Vizyon**” <http://www.caginpolisi.com.tr/65/35-36-37.htm>, 23.12.2008

⁶¹ Z. Sabuncuoğlu-M. Tüz., **Örgütsel Psikoloji**, Üçüncü Bs, Alfa yayınevi, Bursa 1998, s.139.

- Sosyal ihtiyaçlar:

Bu basamakta başkaları tarafından sevilme, sevmeye, bir gruba girme, arkadaş edinme, ilişkileri geliştirme gibi duygusal ve toplumsal gereksinimler ön plana geçer. Birey, günün büyük bir kısmını işyerinde geçirir ve bu süre içinde çalışırken ya da boş zamanlarında belirli kişilerle konuşur, ilişkiler ve arkadaşlıklar kurar. Bu tür ilişkiler onu sosyal yönden belirli bir doyuma sürükler ve çalışma güsünü arttırır.

- Saygınlık ihtiyacı:

Kendine saygı, kendine güven, başkalarına saygı göstermeyi içerir. içsel ihtiyaçlar, saygınlık, güçlü olma arzusu, başarılı ve yeterli olma, ustalık, kendinden emin olma ve özgürlüğe duyulan isteklere olan ihtiyaçlar olarak sıralanabilir. Dışsal olarak ise, şan, şeref, statü, tanınma, dikkat ve önem çekme, başkaları tarafından bilinme ve takdir edilme istekleri sıralanabilir.⁶² Bu ihtiyacın tatmini, insanda güven duygusunun artmasına, topluma faydalı bir kişi olma yolunda değişmesine yardımcı olur.⁶³

- Kendini Gerçekleştirme ihtiyacı:

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinin en üst basamağında yer alır. Bu ihtiyaç, bireyin kendi potansiyelini, yaratıcılığını, kabiliyetlerini gerçekleştirebilmeyi amaçlaması ile ilgilidir. Bireyin ne olabileceyse, onu olması anlamına gelir. Kendini gerçekleştirme ihtiyacının tam anlamı ile doyumunu imkansızdır. Çünkü kapasiteyi geliştirmeye çalıştıkça, potansiyel ve kendini gerçekleştirme daha güçlü bir hal alır. Bu ihtiyaçlar örgütte çalışanlar için işte amaçlara ulaşma, ilerleme olanakları, yaratıcılık ve yüksek çaba gerektiren projeler olarak düşünülebilir.

Maslow' un yaklaşımının iki ana varsayımı vardır. Bunlardan birincisi kişinin gösterdiği her davranışın, kişinin sahip olduğu belirli ihtiyaçları gidermeye yönelik olduğudur. Kişi ihtiyaçlarını gidermek için belirli yönlerde davranır. Dolayısıyla ihtiyaçlar davranışı belirleyen önemli faktördür.

Yaklaşımın ikinci varsayımı ihtiyaçların sırası ile ilgilidir. Bu varsayıma göre kişi belirli bir sıralanma gösteren ihtiyaçlara sahiptir. Alt kademelerde bulunan ihtiyaçlar giderilmeden, üst kademelerdeki ihtiyaçlara kişiyi sevk etmez. İhtiyaçların

⁶² Şahal, a.g.e., ss.55.

⁶³ Aygen OKSAY, "alışanlarda İş Tatmini:Sağlık Sektörü Üzerine Bir Araştırma"Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Süleyman Demirel Üniversitesi SBE,2005,s.22.

kişiyi davranışa sevk etme özelliği bunların tatmin edilme derecesine bağlıdır. Tatmin edilen bir ihtiyaç davranış güdüsü olma özelliğini kaybeder ve daha üst seviyedeki ihtiyaçlar davranışları etkilemeye başlar.⁶⁴

2.2.1.2. Çift Faktör Teorisi

Frederick Herzberg, Maslow'un geçmiş çalışmalarını temel olarak kabul ederek eşsiz ve heyecan verici bir motivasyon teorisi ortaya koymuştur. Bu teoriye motivasyon – hijyen teorisi, çift faktör teorisi veya ikili faktör teorisi adı verilmiştir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinde olduğu gibi, bu teoride de kişileri motive eden faktörlerin neler olduğu bulunmaya çalışılmıştır. Bu teori, kişilerin kendi içlerinde taşıdıkları enerji kaynaklarına yönelmek yerine, kişileri olumlu veya olumsuz olarak etkileyen çalışma koşullarının neler olabileceği üzerinde durur.⁶⁵

Herzberg çalışma ortamında kişiyi tatmin eden faktörleri “motive edici faktörler”, tatminsiz eden faktörleri de “hijyen faktörler” olarak sınıflandırmıştır. Araştırmacıya göre motive edici faktörler doğrudan doğruya işle ilgili(içsel) olup, bunlar; başarı, tanınma, işin kendisi, sorumluluk, ilerleme ve gelişmedir. Herzberg'e göre kişi işini sevdikçe, işinde başarılı olup tanındıkça, sorumluluk üstlenip terfi ettikçe ve işinde kendini geliştirdikçe tatmin olacaktır. Aksi durumda ise tatminsiz olmayacak fakat tatmin olma durumu ortadan kalkacaktır.⁶⁶ (Özkalp ve Kirel, 1996, s. 253).

Bu teorinin gelişmesi için yapılan araştırma, 203 adet muhasebeci ve mühendis üzerinde, 9 adet üretim şirketi kullanılarak yapılmıştır. Herzberg, yapacağı analiz için bilgi toplamak amacıyla kritik olay yöntemini kullanmıştır. Bu çalışmadaki deneklere, kendilerini işleri hakkında iyi hissettikleri zamanı düşünmeleri söylenmiştir. Daha sonra her bireye, kendilerini iyi hissettikleri bu durumu tanımlamaları, bu duyguları yaşamalarının nedenlerini anlatmaları istenmiştir. Herzberg bu çalışmasını, birçok çalışanda uygulamaya devam etmiştir. Kritik olay yöntemi kullanılarak yapılan bu çalışmada, Herzberg, bireylerin sadece belirli konularda kendilerini iyi hissettikleri, bu faktörlerin sınıflandırılabilceğini ortaya koymuştur. Kişilerin raporlamış olduğu iyi duygular genellikle işin kendisi ile ilgiliydi: işin içeriği, doğası veya psikolojik

⁶⁴ Şahal, a.g.e., ss.54-56.

⁶⁵ Zafer Erkoç, “Okullarda İş Motivasyonu Nasıl Sağlanır?”, 16.07.2007
http://www.insankaynaklari.com/ikdotnet/icerikdetay.aspx?KayitNo=8109, 22.12.2007.

⁶⁶ E.Özkalp-Ç.Kirel, “**Örgütsel Davranış**”İkinci Bs.,Anadolu Üniversitesi Yayınları,Eskişehir 2001,s.253

faktörler. Bu duygular; başarı, takdir edilme, işin kendisi, sorumluluk, ilerleme fırsatları ve kişisel gelişimdir. Herzberg bu içerik faktörlerini “iş tatmini sağlayıcıları” veya “motivatorler” adı verilir çünkü bu faktörler kişilerin psikolojik gelişimini sağlayacaktır. Diğer yandan, kişiler tarafından raporlanan kötü hisler, iş yapılan ortam koşulları ile ilişkili idi - işin yapıldığı yer, işin doğası veya fizyolojik faktörler. Bu duygular; şirket/okul politikalarını ve yönetimini, kişiler arası ilişkileri, çalışma koşullarını ve ücretlendirme sistemlerini içermektedir. Herzberg bu faktörleri “iş tatminsizliği yaratıcıları” olarak veya hijyen faktörleri olarak nitelendirmektedir çünkü bu faktörler kişilerin tatmin olmasını veya motive olmasını engelleyen faktörlerdir.

Motivasyon – hijyen teorisi, ihtiyaçlar hiyerarşisi modeli ile ilişki içindedir. Herzberg, Maslow’un beş aşamalı ihtiyaçlar hiyerarşisi sistemini, iki aşamalı hijyen ve motivasyon ihtiyaçları modeline dönüştürmüştür. Motivatorler (tatmin ediciler) Maslow’un yüksek seviyedeki ihtiyaçlarına eşdeğerdir. Herzberg’e göre, iş tatminsizliği yaratıcıları, minimum seviyede çalışan kişilerin motivasyon sahibi olmaları sonucunda, uygun sonuçlar elde edilebilecektir.⁶⁷

2.2.1.3. Başarı İhtiyacı Teorisi

Motivasyon ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi açıklayan teorilerden biri de Mc. Clelland’ın geliştirdiği Başarı İhtiyacı Teorisidir. Aslında bu teori Maslow’un saygı görme ihtiyacına benzemekle beraber, bireysel motivasyon unsuru açısından daha kapsamlı olarak ele alınmıştır.⁶⁸ Mc.Clelland, insan ihtiyaçlarına sosyo-psikolojik yönden olduğu kadar toplumsal açıdan da yaklaşmış, insanların mesleklerinde en iyi olma ve mükemmeli arama tutku ve duygularının altında başarı ihtiyacının saklı olduğunu savunmuştur. Bu nedenle, insan ihtiyaçlarını, başarı, ilişki kurma ve güçlülük olmak üzere 119 grupta toplamıştır.⁶⁹

Başarı İhtiyacı: Bu ihtiyacı olan bir kişi, kendisine ulaşılması güç ve çalışma gerektiren, anlamlı amaçlar seçecek, bunları gerçekleştirmek için gerekli yetenek ve

⁶⁷ Zafer Erkoç, “Okullarda İş Motivasyonu Nasıl Sağlanır?”, 16.07.2007

<http://www.insankaynaklari.com/ikdotnet/icerikdetay.aspx?KayitNo=8109>, 22.12.2007.

⁶⁸ Tuğray Kaynak, **Organizasyonel Davranış**, İ.Ü., İktisat Fak., Yay., Yayın No:223, İstanbul 1990, s.124.

⁶⁹ Erol Eren, **İşletme Örgütleri Açısından Yönetim Psikolojisi**, Met-Er Matbaası, İstanbul 1979, s.402.

bilgiyi elde edecek ve bunları kullanacak davranışları gösterecektir. Sonuçlarından kişisel olarak sorumlu olabileceği, rutin olmayan işleri sevecektir.⁷⁰

Ayrıca kendini tartan birey, bir işe kalkışmadan önce başarı ve olasılıklarını dikkate alır. Bu nedenle başarı motivisi; başarı ve başarısızlık olmak üzere iki boyutludur. Her ikisinin birleşimi, “toplam başarı motivasyonunu” verir. Bu iki motiv bireyin bir işi yapmaya olan eğilimini saptar. Bireyin başarı imkanı düşük işe girme olasılığı azdır. Şu halde, başarı motivisi ile ihtiyacı arasındaki korelasyon yüksek, başarısızlık motivisi ile başarı ihtiyacı arasındaki korelasyon ise düşüktür.⁷¹

İlişki Kurma İhtiyacı: Bu ihtiyaç toplumsal niteliğe sahip insanın, başkaları ile ilişki kurma, gruba girme ve sosyal ilişkiler geliştirme ihtiyaçlarını ifade eder. Bu ihtiyacı kuvvetli olan kişi, kişilerarası ilişkiler kurma ve geliştirmeye önem verir.⁷²

Ancak bu sosyal nitelik ve ihtiyaçlar kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Kimi insanlar dost ve arkadaş edinmekten hoşlanırken, kimileri de sorunlarını yalnız başlarına çözümleyerek, ailesi ve yakın akrabaları dışında dostluk bağları kurmaktan kaçınırlar. Yine de az ya da çok her insanın sosyo-ekonomik (maddi ve parasal) ve sosyo psikolojik yönden bağlı olduğu belirli insan ve gruplardan oluşan çevresi mevcuttur.⁷³

Güç İhtiyacı: Bu ihtiyacı kuvvetli olan kişiler güç ve otorite kaynaklarını geliştirme, başkalarını etki altında tutma ve gücünü koruma davranışı gösterme eğilimindedirler.⁷⁴

Bu nedenle çevresel ilişkilerde etkilerini artırıp seslerini duyuracak her türlü araca başvurmadan çekinmezler. Üstün olmak ve başkalarının iş ve faaliyetlerini kontrol altına almak için başvurulacak tüm çabalar, bireyleri başka insanlarla çekişme ve çatışmaya itebilir. Ancak bu ihtiyacın şiddeti de kişiden kişiye farklı biçimlerde ortaya çıkmaktadır.⁷⁵ McClelland'ın başarı motivinin tek bir etken olarak ele alınması, sosyo-ekonomik, kültürel ve tarihi etmenlerin ihmal edilmesine yol açmaktadır. McClelland başarı motivini belli bir

⁷⁰ Oğuz Onaran, “Örgütlerde Karar Verme”İkinci Bs.,Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları No:321,Ankara 1975,s.17

⁷¹ Kaynak, **a.g.e.**, ss.125-126.

⁷² Koçel, **a.g.e.**, s.310.

⁷³ Eren, **a.g.e.**, s.403.

⁷⁴ Koçel, **a.g.e.**, s.310.

⁷⁵ Eren, **a.g.e.**, s.403.

çerçeve içinde serbest iş sahasında kavramlaştırmıştır. Oysaki değişik toplumlar da değişik durumlarda aynı motivin değişik görünüşleri olabilir.⁷⁶

Mc. Clelland başarı ihtiyacı yüksek bireylerin ortak özelliklerini ise şöyle sıralamıştır:

Bireyi başarıya iten faktör, başarı sonucu elde edeceği içsel ödüllerden (başarının ona verdiği kişisel tatminden) doğmaktadır, dışsal ödül ve çıkarlarla ilgili değildir.

Başarılı olmak için faaliyette bulunan birey, kişisel güven ve sorumluluk yüklenerek bir sorunu çözmekten hoşlanır.

Başarılı olmak için faaliyette bulunan birey, başarısızlığın getirebileceği tehlikeleri de dikkate alarak kendisi için üst derecede ve güç sayılabilecek amaçlar yerine, orta ağırlıklı amaçlar belirler. Ancak gerçekleştirmesi çok kolay olan iş ve hedeflerden kaçınır.

Başarılı olduğu takdirde bunu değerlendirecek ve kendisine yansıtacak bir takım kontrol mekanizmalarına sahip olmak isteyecektir.

Mc. Clelland'ın geliştirdiği bu teori tatminden çok motivasyon yönü ağır basan bir teoridir. Teoride anlatılmak istenen, yönetimin çalışan kişilerin yüksek ihtiyaçlarının neler olduğunu bilerek bunların tatmine yönelmesi gereğidir. Ayrıca, bireyi faaliyete geçirmekten alıkoyan tehlike ve korkuları ortadan kaldırarak, kendine güven duygusu ve sorumluluk yüklenme arzusunu geliştirmesidir. Bu arzularla birey başarılı olmak için mutlaka harekete geçecek ve bunun için herhangi maddi bir ödüle ihtiyaç duymayacaktır.⁷⁷

2.2.1.4. VIG Yaklaşımı Teorisi

Alderfer bu teoriyi, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinin bir uzantısı olarak ve üç grup ihtiyaç türüne dayandırarak geliştirmiştir. Bunlar, varolma, ilişki kurma ve gelişme ihtiyaçlarıdır. Varolma ihtiyacı, Maslow'un fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarına; ilişki kurma ihtiyacı, Maslow'un sosyallik ihtiyacına; gelişme ihtiyacı ise, Maslow'un saygınlık ve kendini gerçekleştirme ihtiyacına karşılık gelmektedir.⁷⁸

⁷⁶ Çiğdem Kağıtçıbaşı, **İnsan ve İnsanlar:Sosyal Psikolojiye Giriş**, Beşinci Bs., Beta Basım Yay., İstanbul 1985, s.305.

⁷⁷ Eren, **a.g.e.**, s.404.

⁷⁸ Öznur Yüksel, **İnsan KaynaklarıYönetimi**, İkinci Bs., Gazi Kitabevi, Ankara 1998, s.141.

Buraya kadar incelenen kapsam teorilerinin yaklaşımlarının genelinde dikkati çeken husus; hemen hepsinde uyulması gereken kesin bir ifadeler dizisinin varlığıdır. Kullandıkları varsayımlarda, bütün çalışanların birbirinin benzeri olduğu, bir iş yerindeki tüm görevlerin birbirinin benzeri olduğu ve her yaklaşımın, çalışanları motive etmede en iyi yol olarak temel tek bir görüşü savunmaları gibi gerçekçi olmayan taraflar bulunmaktadır.⁷⁹

Bu kuramda gereksinimler hiyerarşik değil, somutluk durumuna göre sıraya konulmuştur. Böylece Alderfer, Maslow'un en büyük problemlerinden bir tanesini bertaraf etmiştir. Dolayısıyla, bir üst sıradaki gereksinimi karşılamak güç olduğunda, bir alt düzeydeki gereksinim kümesi daha çok istenecektir. Çünkü kurama göre, daha az somut amaçları elde edemeyenler, daha somut amaçlara yönelirler. Gerçek istek böylece doyurulmuş olmaz ama daha somut olanı, onun yerine geçemez.⁸⁰

2.2.2. Süreç Teorileri

Kişilerin hangi amaçlar tarafından ve nasıl motive edildikleri ile ilgili olan bu teoriler, belirli bir davranışı gösteren kişinin bu davranışı tekrarlaması veya tekrarlamaması nasıl sağlanabilir sorularına yanıt ararken, kişiyi davranışa sevk eden faktörlerin sadece ihtiyaçlardan oluşmadığını, bu içsel faktörlere ek olarak pek çok dışsal faktörün de rol oynadığı düşüncesini temel almaktadırlar.⁸¹

2.2.2.1. Davranış Şartlandırması Teorisi

Şartlandırma, disiplinler arası bir çalışma alanı olan yönetimin, psikolojiden almış olduğu en önemli kavramlardan biridir. B.Frederic Skinner tarafından geliştirilen sonuçsal şartlandırmanın ana fikri şudur: Kişi, şu veya bu nedenle bir davranış gösterir. Bu davranışın karşılaşacağı sonuç önemlidir. Sonucun çeşidine göre kişi, ya aynı davranışı tekrar gösterecek ya da göstermeyecektir. Eğer kişinin davranışları; kendisi tarafından “haz ve memnuniyet verici” olarak nitelendirilen sonuçlarla karşılaşır, o kişi muhtemelen aynı davranışı tekrar gösterecektir. Eğer karşılaştığı sonuçlar, kişi tarafından “acı verici, üzücü, hoşlanılmayan” olarak nitelenen türden ise, o kişi muhtemelen aynı davranışı tekrar göstermeyecektir.⁸²

⁷⁹ Eren, **a.g.e.**, s.413.

⁸⁰ Toker Dereli, “**Organizasyonlarda Davranış**”İkinci Bs.,Ar Yayın Dağıtım,İstanbul 1981,s.36

⁸¹ Koçel, **a.g.e.**, s.644.

⁸² Koçel, **a.g.e.**, ss.645-646.

Bu durumda, bir davranışın sürdürülmesi veya bu davranıştan kaçınılması biçiminde birbirine zıt olan iki tutum söz konusudur. Belirli olumlu davranışlar göstermek ve bunları pekiştirerek alışkanlık haline getirmek için, yönetim psikolojisinde dört yöntem kullanılmaktadır.

- “Olumlu pekiştirme”;arzulanan bir davranış gösteren bireyin, bu davranışı devamlı surette tekrar etmesi için teşvik edilmesidir. Bunun için genellikle ödül yöntemi kullanılır.
- “Olumsuz pekiştirme”; birey tarafından yapılmış veya denenmiş davranış ya da tutumu önlemek, onu istenen davranışa yönleltmek için başvuruları tedbirlerden oluşur. Fakat bu tedbirler direkt cezalandırmayı içermez, aleni olmayan utandırma ve ayıplama şeklinde uygulanır.
- “Son verme”; bir davranışı ortadan kaldırma, ortaya çıkışını bütünüyle yok etme tedbirlerinden oluşur. Burada da direkt bir ceza uygulaması bulunmamakta; işgörenin, aynı davranışı tekrar etmesi durumunda, örgütten geleceğe ilişkin beklentilerinin gerçekleşmeyeceğini anlamasının sağlanması söz konusu olmaktadır.

“Cezalandırma” ise, istenmeyen davranışların tekrarlanmaması ve engellenmesi için işgörene uygulanan yaptırımdır. Ancak, cezanın yönetimce istenen davranışları yaptırıcı gücü yoktur; işgören bazen olumsuz davranışa son verse de, olumlu davranışı ya göstermeyecek veya etkin bir şekilde ortaya koymak istemeyecektir.⁸³

2.2.2.2. Beklenti Teorileri

Bireyi nelerin güdülediğinden ziyade, güdülemenin kavramsal belirleyicileri üzerinde duran ve Vroom tarafından öne sürülen bu teoride üç ana kavram bulunmaktadır: Beklenti, araçsallık ve çekicilik. Beklenti, çabanın belli bir iş başarımına ulaştırma olasılığı olup, birinci düzeydeki iş sonuçlarına ilişkin çabalarlardır. Araçsallık ise, ikinci düzeydeki iş sonuçlarına ulaşmak için, birinci düzeydeki iş, sonuçlarının kullanımıdır. Çekicilik de, işgörenin belirli bir ödülü isteme derecesidir veya diğer bir ifadeyle ödülün işgörenin gözündeki değeridir. Şayet, ödülün varlığı veya yokluğu işgören açısından önemsiz ise, çekicilik sıfırdır. Bu nedenlerle, işgörenin güdülenebilmesi için belli bir başarıya ulaşacağına

⁸³ Eren, **a.g.e.**, ss.426-428.

inanması (beklenti); bu başarıyı ikinci düzeydeki iş sonuçlarına ulaşmak için gerekli görmesi (araçsalılık) ve başarılarının sonucunda elde edeceği ödülleri arzu etmesi (çekicilik) gerekmektedir.⁸⁴

Lawler-Porter'ın geliştirdiği model ise, Vroom'un modelini esas almakla birlikte bu modele ilaveler yapmaktadır. Buna göre, kişinin yüksek bir gayret göstermesi, otomatik olarak yüksek bir performans ile sonuçlanmaz; araya iki yeni değişken girer. Bunlardan birincisi, işgörenin gerekli bilgi ve yeteneğe sahip olması; ikincisi ise, işgörenin performans gösterebilmek için uygun bir rol anlayışına sahip olmasıdır.⁸⁵

2.2.2.3. Eşitlik Teorisi

Stacey Adams tarafından geliştirilen teoriye göre, kişinin iş başarısı tatmin olma derecesi çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik/eşitsizliklere bağlıdır. Kişi kendisinin sarf ettiği gayret ve karşılığında elde ettiği sonucu aynı iş ortamında başkalarının sarf ettiği gayret ve elde ettikleri sonuç ile karşılaştırır. Kişinin algılayacağı eşitlik/eşitsizlik durumuna göre davranışlarını belirleyecektir. Yöneticiler eşit ödüllendirme yapmalı, eşitsizliğe karşı olabilecek tepkilere hazırlıklı olmalıdırlar.⁸⁶ Çalışanlar, kendilerine verilen ödüllerle (girdi-sonuç) başkalarına verilen ödülleri daima karşılaştırırlar. Kendilerine uygun görülen ödüllerin, benzer başarıyı gösteren kimselerin ödülleri ile ne oranda eşit olduğunu saptamaya çalışırlar. Bu karşılaştırmada, kendilerinin örgüte sundukları girdiler ve değerler olarak; emekleri, zekaları, bilgi, tecrübe ve yetenekleri sonucunu ortaya koydukları başarılarını gösterirler. Örgütten sağladıkları ücret ve statü artışı, primler, ikramiyeler gibi sosyal yardımlar, yönetimle ilgili yetkiler, iş güvenliği ve işyeri koşullarının iyileştirilmesi gibi konular ise çıktıları oluşturmaktadır.⁸⁷

Adams, eşitsizlik durumunda işgörenin rahatsız olacağını ve bu durumu ortadan kaldırmak için şu yollara başvuracağını ileri sürmektedir.

- Girdileri değiştirir (çabasını azaltabilir),
- Kendi çıktılarını değiştirmeye çalışır (ücret artışı talebi),
- Diğer kişinin çıktılarını değiştirmeye çalışır. (daha çok iş, yaptırabilir),

⁸⁴ Yüksel, **a.g.e.**, ss.142-143.

⁸⁵ Koçel, **a.g.e.**, ss.651-652.

⁸⁶ Sema Aydemir, "**Motivasyon**", 18.09.2007, <http://www.insanca.net/detay.asp?ID=11>, 23.12.2007

⁸⁷ Eren, **a.g.e.**, s.441.

- Kıyaslama yaptığı kişiyi değiştirebilir,
- Savunma mekanizmaları geliştirebilir. (eşitsizliğin geçici olduğunu düşünebilir),
- Eşitsizlik durumundan uzaklaşır. (İşi bırakabilir veya devamsızlık yapabilir).⁸⁸

Ödül adaletinde bir denge aramanın esas olduğuna ilişkin görüşler, örgütlerdeki düşmanlık, kin, aşırı hırs ve ihtirasların oluşturabileceği olumsuz etkiler açısından önemlidir. Fakat, bireylerin algı ve değerlendirme açısından farklı yaklaşımlar göstererek öznel davrandıkları dikkate alınırsa, nesnel bir denge kurmanın çok güç olduğu görülebilir.⁸⁹

2.2.2.4. Amaç Teorisi

Bireylerin amaçlarıyla davranışları arasındaki ilişkiyi esas alan ve bu nedenle amaçların iş başarımını da belirleyeceğini kabul eden bu teori, amaca ilişkin özelliklerle iş başarımı arasındaki ilişkiyi şu şekilde incelemiştir.

- Amaç ne kadar belirgin olursa, iş başarımı da o kadar artmaktadır,
- Amaçlar güçleştikçe iş başarımının arttığı gözlenmiştir,
- Amaçların iş başarımını artırması için, işgörenler tarafından benimsenip kabul edilmesi gerekir,
- İşgörenlerin, kendi işleriyle ilgili konularda kararlara katılmaları, iş başarımını artırmaktadır,
- İşgörelere, yaptıkları işin sonuçlarına ilişkin bilgi verilmesi, iş başarımını artırmaktadır.⁹⁰

2.2.3. Sosyal Etki Teorisi

Bu teori ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi dışında görölmektedir. Bu teori bireylerin ihtiyaçlarını vurgulamaz fakat rehberlik için, bireysel bakış olarak grupların düşüncelerini vurgular.

⁸⁸ Salih Güney – Ümit Berkman, **Yönetim ve Organizasyon**, Birinci Bs., Nobel Yay., Dağ., Ankara 2001., s.235.

⁸⁹ Eren, **a.g.e.**, s.425.

⁹⁰ Gülten İncir, **Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme**, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Yayın No:401, Ankara 1990, ss.12-13.

Salancik ve Pfeffer süreç teorilerinde insanların işyerlerinde ne kadar tatmin oldukları konusunda karar verirken, sadece kendi işlerine ait bilgilere değil, başkalarının yaptığı benzer işler ve onların ulaştığı tatmin durumunu gözleyerek bir karşılaştırma yaptıklarını ileri sürmüşlerdir. Toplumsal danışma sürecinin, insan davranışlarını şekillendirdiğini, bireyin geçmişteki deneyimlere ihtiyaç duyduğunu ve sonrada bu deneyimlere göre hareket ettiklerini ifade etmişlerdir. Başka bir deyişle, kişiler herhangi bir şekilde birbirinden farklı değillerdir. Fakat farklı durumlara sahiptirler. Salancik ve Pfeffer, kişilerin çevreleriyle uyum sağlamadaki yaratıcı yeteneklerini kabul etmezler. Onlara göre, bireyler, çevrelerini kontrol altına almazlar. Mesleki tutumlar, duruma bağlı etkileşimlerden ortaya çıkmaktadır. Salancik ve Pfeffer bir anlamda bireylerin henüz girdikleri bir işte, bu işte nasıl tatmin sağlayacaklarını bilmediklerini, bu açıdan çevrelerini gözlemlediklerini söylemektedirler. İşe yeni giren birey, çevresine bakarak, kendi gibi aynı işi yapanların ne kadar tatmin olduklarını gözlemlerler. Bu da, kendi işinden ne ile tatmin duyacağını etkiler.⁹¹

2.3. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş tatminine etki faktörler bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olarak ikiye ayrılmaktadır.

2.3.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler

2.3.1.1. Yaş

Yapılan araştırmalar iş tatmininin yaş ilerledikçe arttığını göstermiştir. Herzberg ve arkadaşlarının yaptığı bir araştırmada, yaş ile iş tatmini arasında U şeklinde bir ilişki tespit etmişlerdir. İşgörenlerin işe ilk girdikleri yıllarda iş tatmini yüksek olmakta, ilerki yıllarda iş tatmin düzeyi alçalmakta ve ilerki yıllarda tekrar yükselmeye başlamaktadır. İlerleyen yıllarda yapılan araştırmalarda aynı işte kalma süresi kontrol edilmiş, buna rağmen ilişkinin doğrusal olduğu ve yaş ilerledikçe iş tatmininin arttığı tespit edilmiştir. “Yapılan araştırmada, işgörelere, işlerinden evlerine dönerken ne kadar sık iyi bir duygu ile işlerinden ayrıldıkları sorulmuş ve verilen “çok sık” yanıtlarının yaşla arttığı görülmüştür.

⁹¹ Emrah Köksal, “İş tatmini açısından Kütahya Emniyet Müdürlüğünde karşılaştırmalı bir uygulama: Adli polis-İdari polis”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi SBE, 2005, ss.32-33.

İşgörenlerin iş tatmininin yaşla arttığı, Locke ve Porter ve Lawler'in performans'ın iş tatminine yol açtığı sözü ile de açıklanabilmektedir". İşgören işte tecrübe ve beceri sağladıkça (bu da zamanla olur) iş performansı artar ve iyi iş 9çıkarmanın iş tatmini üzerindeki olumlu etkisi kendini göstermektedir. Sonuç olarak iş tatmini yaş ile artmaktadır.⁹²

2.3.1.2. Cinsiyet

Cinsiyetin iş tatminini ne yönde etkilediği konusunda farklı görüşler mevcuttur. Korman' a göre kadın ve erkekler arasında iş tatmini konusunda belirgin bir farklılığın olduğu söylenemez.⁹³

Bilgiç'e göre ise, cinsiyet tatmine etki eden en dikkat çekici ve en çok araştırılan unsurdur. Araştırmalar çalışanların cinsiyetleri yönünden farklı iş tatmin düzeylerine sahip olduklarını açıkça ortaya koymaktadır. Cinsiyetler arası farklılığı etkileyen başlıca iki özellik eğitim ve yaştır. Türkiye' de özel ve Kamu sektörlerinde olmak üzere toplam 249 kişiye yapılan bir araştırma sonucunda fiziksel ortamdan ve ücretten kaynaklanan tatminde cinsiyete göre belirgin farklılıklar görülmektedir. Bunun sebebi olarak yüksek eğitim nedeniyle kadın çalışanlarda beklentilerin artması olarak düşünülmektedir.⁹⁴

2.3.1.3. Tecrübe

Kişilerin deneyimleri arttıkça işlerine olan uyumları da artmakta, bununla birlikte işten aldıkları doyum da yükselmektedir. İşlerine yeni başlayan kişilerin, yükselme ve iş koşullarına ilişkin aşırı beklentilerinin olması; iş seçimi ve iş güvencesine ilişkin kuşkularının bulunması nedenleriyle, işlerinden daha az doyum sağladıkları savunulmaktadır.⁹⁵

İş doyumunu üzerine yapılan araştırmalardan elde edilen en tutarlı bulgulardan biri de, yapılan işin düzeyi ne kadar yüksekse, kişiye sağladığı doyum da o kadar yüksektir. Ayrıca, kendi işlerinde çalışanların iş doyum düzeyleri de, başkalarına ait işlerde

⁹² Barış Ege, "İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler Ve İş Gören Tatmini İle İşgören Davranışı Üzerine Bir Araştırma", Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, 2000, s.39.

⁹³ Abraham Korman, **Endüstriyel ve Organizasyonel Psikoloji**, (Çev: İlhan Akhun-Cevat Alkan), Milli Eğitim Basım Evi, Ankara 1978, s.179.

⁹⁴ Oksay, **a.g.e.**, ss.15-17.

⁹⁵ Keith Davis, **İşletmelerde İnsan Davranışı**, (Çev. K. Tosun Başkanlığında Tomris Somay ve diğerleri), İşletme Fak. Yayınları, No: 136, İstanbul 1984, s.302.

çalışanlara göre daha yüksektir; bunun nedeni de, örgütsel hiyerarşide yüksekte yer almalarından ötürü başkalarından emir almamalarıdır.⁹⁶

2.3.1.4. Eğitim Düzeyi

Bazı araştırmalar, eğitim seviyesi ile iş tatmini arasındaki ilişkinin ters yönde olduğunu göstermiştir. Buna göre, yüksek eğitim seviyesine sahip çalışanlar, daha yüksek beklentilere sahip olup, işlerinin kendilerine daha fazla başarı hissi ve sorumluluk sağlamasını istemektedirler. Genellikle çoğu iş de bu beklentiye cevap vermediğinden, bu gruptaki çalışanların iş tatminleri de düşük olmaktadır.

Bazı durumlarda da, eğitimi yüksek çalışanların özellikle ücret beklentilerinin yüksek olması nedeniyle iş tatminsizliği yaşadıkları görülmüştür; bazen de yüksek ödüllere daha çok ulaşma ve daha yüksek ücret alma imkânları söz konusu olduğundan, iş tatminlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Bu durumda, iş tatmini ve eğitim seviyesi arasındaki ilişkinin bir belirsizlik taşıdığı ifade edilebilir.⁹⁷

2.3.1.5. Zeka ve Yetenek

Tek başına zeka düzeyi ile iş tatmini arasında önemli bir ilişki bulunmasa da, zeka düzeyine uygun bir işin yapılıp yapılmaması iş tatmini açısından önemli bir faktör olduğu görülmüştür. Birçok iş ve meslek için belirli bir zeka düzeyinin gerekli olduğu, bu düzeyden sapmaların iş tatminsizliğine neden olduğu kanıtlanmıştır. Çünkü işleriyle yeterince motive olamayan ya da zihinsel kapasitelerine göre fazla zorlayıcı faaliyetlere katılan çalışanlar, genelde işlerinden hoşnut olmamaktadırlar. Bu ilişkinin, uygun işgören seçimi işlemlerinin uygulanmasıyla ilgili anlamı son derece açıktır.

Örgütsel hiyerarşide üst kademelere çıkıldıkça, işlerin daha çok yetenek gerektirdiği görülür. Aynı zamanda yüksek seviyelerde işler, az tekrarlı, rutin olmayan ve az bölünmüş işler oldukları için örgüt üyesine daha fazla seçme hakkı tanır. Bu nedenle yüksek seviyede işler, bireyin gelişmesine daha çok imkan verir ve kişiye başarmıs olmanın zevkini tattırır. Walker ve Guest, az yetenek isteyen işlerin, aynı işi tekrarlayanın, rutin görevlerin ve kitle üretiminde sosyal temas noksanlığının, işçinin

⁹⁶ Korman, **a.g.e.**, s.157.

⁹⁷ Serkan Canbulat, “Duygusal Zekanın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması”, Yayınlanmamış Master Tezi, Gazi Üniversitesi SBE, 2007, s.32.

işine karşı tutumunu nasıl kötü şekilde etkilediğini, devamsızlık ve geç gelmelere sebep olduğunu ispatlamıştır. Morse'un büyük bir sigorta şirketinde yaptığı araştırma Walker ve Guest'in çalışmalarını desteklemiştir. Büro işlerinde, istenilen yeteneğin fazlalığı ve işlerin çeşitliliği oranında, çalışanlarda iş tatminin azaldığı görülmüştür.⁹⁸

2.3.1.6. Kişilik Yapısı

Yapılan araştırmalar, öz benlik duygusunu gerçekleştirmiş, ve kendine güvenen çalışanların işlerinden daha çok doyum sağlarken; mücadele isteyen işlere daha çok değer verdiklerini, başarıya daha çok güdülendiklerini, daha yüksek sorumluluk almaya istekli olduklarını, övülmeye ve onaylanmaya daha az gereksinme duyduklarını, eleştiriden daha az etkilendiklerini ve işi ile ilgili çatışmalara daha az düştüklerini göstermiştir.⁹⁹

Kimi çalışanlar, kişilik olarak daha sakin ve uzlaşmacı bir yapıda iken, diğer kısmı mücadelecı veya inatçı bir kişiliğe sahip olabilmektedir. Bazı çalışanlar, amirlerinin isteklerini aynen yerine getirmenin, kendisinin asli görevi olduğunu düşünerek, verilen görevi başardığında doyuma ulaşır. Bazı çalışanlar ise, işlerinde bağımsız olmayı, inisiyatif kullanarak kararlara katılabilme yetkisi isteyebilirler ve ancak bu istekleri karşılandığında doyuma ulaşabilirler.¹⁰⁰

2.3.2. İş Tatmini Etkileyen Kurumsal Faktörler

2.3.2.1. İşin Nitelikleri

İşin kendisi, iş tatmini açısından en önemli kaynaklardan birisidir. İşin kendisini, beş ayrı temel özelliğini ele alarak inceleyebiliriz. Bu özellikler, Hackman ve Oldham tarafından geliştirilen “iş teşhis araştırması”nda şöyle belirtilmiştir.¹⁰¹

Otonomi : İşin yapılması sırasında, çalışanın işi hakkında karar verme özgürlüğünü ifade eder; yönetimin yakın ve sıkı denetimi ile bozulur.

Görev kimliği : Çalışanın, işini başından sonuna kadar götürüp götürmediği ile ölçülür; işin sadece bir bölümünü yapan çalışanların görev kimliği daha düşüktür.

⁹⁸ Köksal, a.g.e., s.40.

⁹⁹ Davis, a.g.e., s.303.

¹⁰⁰ Hüseyin Özgen – Azim Öztürk ve Azmi Yalçın, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Nobel Kitabevi, Ankara 2005, s.330.

¹⁰¹ Canbulat, a.g.e., ss.34-35

Görevin önemi : İşin, diğer insanlar, iş arkadaşları ve müşteriler tarafından ne kadar önemli olarak algılandığıdır

Beceri çeşitliliği : İşin kaç çeşit faaliyeti ve beceriyi gerektirdiğini gösteren bir özelliktir.

Görev geri bildirimi : Çalışanın, işteki performansı hakkında aldığı geri bildirimin, ne kadar açık ve net olduğunun ifadesidir.

Hackman ve Oldham, bu beş özelliğin çalışanların psikolojik durumlarını üç açıdan etkilediğini ifade etmişlerdir: Çalışanın işini anlamlı bulması, işin sonuçları hakkında sorumluluk duygusu geliştirmesi ve işin sonuçlarını bilmesi durumlarıdır. Bu şekilde iş, algısına sahip çalışanların motivasyonları ve iş doyumları artmaktadır ve bu algı, işgücü devri, devamsızlık, işin kalitesi ile yakından ilişkilidir.¹⁰²

Aşırı ya da yetersiz uzmanlaşma ve standartlaşma, düşük iş tatminine neden olmaktadır. İş standart değilse ve işgören de uzmanlaşmış değilse, işgören işi nasıl yapacağını bilemez ve zorlanır. Yine iş, sürekli tekrar eden ve sıkıcı nitelikteyse, işgören bu durumdan olumsuz etkilenir. Bu değişkenlerin ılımlı düzeyde olması ise, yüksek tatmin sağlar. Ayrıca, çalışanın, iş sorumluluğu yani rol belirginliği net ise ve işini nasıl yaptığını dair aldığı geribildirimler doğru ve sık ise, iş tatmini de artar.¹⁰³

2.3.2.2.Çalışma Koşulları

Çalışma koşullarının yeterliliği ve çalışma yerinin düzeni temizliği, modern olması ve yeterli araç-gereci içermesi, hem kişisel rahatlık, hem de iyi iş yapmak için önemli bir etkidir.

Bu koşulların en uygun düzeye ulaşması çalışanın moral yapısını etkileyebileceği gibi, işletmeyle bütünleşmesini ve dolayısıyla iş tatminini de kolaylaştıracaktır. Bu nedenle işletmelerde ışıklıandırma, ısıtma, havalandırma, gürültü ve titreşim gibi fiziksel koşulların, çalışanların, çalışma temposu ve isteğini arttıracak biçimde düzenlenmesine gidilmektedir.¹⁰⁴

Çalışma saatleride çalışanlar açısından önem taşımaktadır. Esnek çalışma saatleri, işgörenlerin çalışma hayatının kalitesini artırdığı gibi, işgörenlerin özel hayatlarının kalitesini de yükseltmektedir. Esnek çalışma saatleri için öne sürülen

¹⁰² a.g.e., s.34-35.

¹⁰³ a.g.e., s.35

¹⁰⁴ Erdoğan, a.g.e., s.161.

motivasyon, moral ve tatmini artırmak, işgörenin işi ve ailesi arasında bir denge kurabilmesini sağlamaktadır.¹⁰⁵

2.3.2.3. Çalışma Arkadaşları

Bireyler iş ortamında diğer bireylerle birlikte çalışırlar. Rollerine göre üstleri ve astları vardır ve bir ilişkiler sistemine katılmaktadırlar.

Çalışanların içinde bulundukları grup da iş tatminini etkilemektedir. Her işletmede birçok biçimsel ve biçimsel olmayan gruplar vardır. Günlük yaşantısının yarısından fazlasını iş yerinde geçiren kişi için, uyumlu iş arkadaşlarıyla birlikte olma önemlidir. Bu nedenle bireyler çalıştıkları işletmelerde dostlar ve destekleyici iş arkadaşları buldukça iş tatminleri de artmaktadır.

Farklı kültürel değerlere sahip çalışanların olaylara bakışı ve önyargıları farklıdır. Örgütte tutumlarını, değerlerini, kişilik özelliklerini destekleyen etkileşimin tatmini yükselttiği de bilinmektedir.¹⁰⁶

2.3.2.4. Ücret

Ücret konusu iş tatmininde temel faktörlerden biridir, fakat çalışanların yaptıkları işlerden dolayı değişmektedir. Kişinin işinden beklediği ücreti alabilmesi veya elde ettiği ücret ile ekonomik beklentilerini karşılayabilmesi onun işine karşı tutumunu olumlu kılmakta, kişi açısından iş tatminini artırmaktadır.

Ücretin beklentilerle uyuşmamasının bir tatminsizlik nedeni olduğu bilinmektedir. Fakat her durumda istenen ücretin elde edilmesi söz konusu değildir. Ancak iş tatmini açısından alınan ücretin diğer kişilere göre dengeli olması, yüksek olmasından daha önemlidir.

Ülkemizde ücret düzeyi, erkekler için kadınlardan, mavi yakalılar için beyaz yakalılardan, evliler için bekarlardan daha önemli bir değişkendir.¹⁰⁷

2.3.2.5. Yönetim Politikaları

Çalışanların iş tatmini üzerinde yönetim tarzı iki şekilde etkili olmaktadır: Birincisi karar verme sürecine çalışanların katılımını sağlamaktır. Katılım, sonuçta kişinin kendisine saygı duymasını ve tanınma ihtiyacını karşılayacaktır. İşlerinde bu

¹⁰⁵ Çiğdem Kırel, "Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini Ve İş Bağlılığı İlişkisi", İstanbul Üniversitesi **İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt:28,s.2,Kasım 1999,s.1

¹⁰⁶ Erdoğan, **a.g.e.**, s.250.

¹⁰⁷ **a.g.e.**, s.239.

ihtiyacı gideremeyecek olan çalışanlar, bunları başka yerlerde ve ortamlarda arayacaklardır. Bu durum ise, çalışanın iş tatminini etkileyecektir. İşletmelerde çalışanların kararlara katılımının sağlanması, personelin işine, iş arkadaşlarına ve yönetime karşı olumlu duygular geliştirmesine neden olacak ve bu durum çalışanların iş tatminlerini yükseltecektir. İkincisi, çalışan merkezli olmaktır. Yani, çalışanlara yönelik olma ve onlarla destekleyici ilişkiler geliştirmektir. Yönetimin personel ilişkilerini desteklemesi ve katkıda bulunması, çalışanların iş tatminlerini artırmaktadır.¹⁰⁸

2.3.2.6. Terfi Olanakları

İşletmenin terfi uygulamalarını adil bir şekilde yapması ve terfi etmeye yönelik fırsatların olması iş tatmini ile yakından ilişkilidir. Çünkü terfi, kişinin başarılı olduğunun ve ileride başarılı olacağını tahmin edildiği bir göstergedir. Ayrıca terfi, beraberinde statü ve maaş artışı da getirir.¹⁰⁹

Yükselme olanağı, elde edilen maddi geliri arttırdığı kadar, kişinin sosyal statüsünü yükseltmekte, toplum içindeki yönünü olumlu yönde değiştirmektedir. Her düzeydeki çalışanın başarılı olması halinde yükselme olasılığı bulması, yaptığı işteki tatminini arttıracaktır.¹¹⁰

2.3.3. İş Tatmininin Organizasyonlar Açısından Önemi

İş tatmini başarıyı olumlu yönde etkilemekte, başarı da yine iş tatminine katkıda bulunmaktadır. İş tatmininin başarı üzerindeki öneminin yanı sıra, devamsızlıklar ve işten ayrılmalar üzerinde de etkili olduğu görülmektedir. Kronik biçimde işe geç kalma, işe başlamada gecikme ve işten erken ayrılmaların nedenleri iş tatminsizliğine bağlanmaktadır. İşinden tatmin olmayan işgörenlerin devamsızlıklarının daha fazla olduğu bilinmektedir. İş tatminsizliği, çalışanlar üzerinde davranış bozuklukları da meydana getirmektedir. İşstahsızlık, uykusuzluk, duygusal çöküntü gibi rahatsızlıklarla iş tatminsizliği arasında sıkı ilişkiler vardır. Çağdaş, yönetim felsefesinin en önemli unsuru olan insanı harekete geçirebilmek için, çalışanların iş tatminlerinin yeterli seviyede tutulması gerekmektedir.¹¹¹

¹⁰⁸ F. Sapançalı, “Çalışanların Gütülenmesinde Kullanılan Özendirici Araçlar”, MPM Merkezi Yayınları, **Verimlilik Dergisi**, Cilt:22, Sayı:4, 2003.

¹⁰⁹ Nursel Telman ve Pınar Ünsal, **Çalışan Memnuniyeti**, “Epsilon Yay., İstanbul 2004, s.42.

¹¹⁰ Başaran, **a.g.e.**, s.203.

¹¹¹ Erdoğan, **a.g.e.**, s.231.

2.3. DUYGUSAL ZEKA İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK YAPILAN ARAŞTIRMALAR

Araştırmalara göre, iş tatmini ile duygusal zekâ arasında önemli bağlar mevcuttur. Yüksek duygusal zekâ düzeyleri, yüksek seviyede iş tatmini ile iş arkadaşları ve yöneticilerle daha güçlü ilişkileri yansıtmaktadır. Takım çalışması ve yapıcı geri besleme sağlama becerisi ile ilgili kişilerarası beceriler, kişilerin diğer çalışanlarla etkili bir biçimde iletişim kurmalarını sağlamaktadır. Kahn'ın hem bir mimarlık firması hem de bir yaz kampında yapmış olduğu iki ayrı çalışmada, çalışanlara göre psikolojik açıdan tatmin sağlayan işler, diğer çalışanlarla olumlu etkileşimin olduğu işler olarak tespit edilmiştir. Çalışanlar, kişilerarası ilişkilerinde kendilerini ifade etmelerini sağlayabilecek yeterliğe ve iş ortamına sahiplerse iş tatminleri de artmaktadır.¹¹²

Duygusal zekânın ve iş tatminine etkisine yönelik ülkemizde daha önce yapılmış olan araştırmalara baktığımızda, Tezcan tarafından bankacılık sektöründe 2004 Yılında gerçekleştirilen “Duygusal Zekâ ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma” isimli araştırmada çalışanların duygusal zekâları ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyete göre, kadınların duygusal zekâları iş tatminlerinden daha yüksek iken, erkeklerin iş doyumlarının duygusal zekâlarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yaş grubuna göre, 20-29 yaş grubundaki çalışanların duygusal zekâları ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Öğrenim durumlarına göre ortaöğretim ve lisans eğitimi almış çalışanların duygusal zekâları ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuşken, yüksek lisans eğitimi almış çalışanlar için anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.¹¹³

Canbulat tarafından 2007 Yılında Sanayi ve Hizmet sektörlerinde görev yapan çalışanları kapsayan ve Ankara ile İstanbul’ da gerçekleştirilen “Duygusal Zekanın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması” isimli araştırmada ise demografik değişkenlere göre Duygusal Zeka ile İş Tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Aynı çalışmada ayrıca Duygusal Zekanın kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, uyumluluk, genel ruh durumu ve stresle başa çıkma boyutlarıyla toplam iş tatmini arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir.¹¹⁴

¹¹² Canbulat, **a.g.e.**, s.92.

¹¹³ Doğuş Tezcan, “Duygusal Zekâ ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi SBE, 2004, s.97.

¹¹⁴ Canbulat, **a.g.e.**, s.195.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

3.1.1. Araştırmanın Problemi

Sağlık alanında hizmet veren kamu çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirilen bu araştırmada, duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisi var mı, duygusal zeka düzeyi ve iş tatmini bazı demografik değişkenlere göre farklılık göstermekte midir ve duygusal zeka yetenekleri ve iş tatminini etkileyen faktörlerin birbirleriyle ayrı ayrı ilişki düzeyleri nedir?

3.1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada kamu sağlık sektöründe görev yapan hastane personelinin duygusal zeka düzeyleri ve iş tatmin düzeyleri ölçülecek, Bar-on' un duygusal zeka modelindeki 2 Grubu oluşturan toplam 15 yetenek ile iş tatminini etkileyen 6 temel faktör birlikte ele alınarak duygusal zekanın iş tatminine etkisi araştırılacaktır. Araştırmada ayrıca sağlık çalışanlarının, demografik özellikler (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi), kadro, kıdem yılı gibi faktörler göz önüne alınarak duygusal zeka düzeyleri ve iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılacaktır.

3.1.3. Araştırmanın Önemi

İnsan sağlığı açısından hastanelerin ve hastanelerde görev yapan personelin verdiği hizmet kalitesi son derece önemlidir. Hastalara verilen hizmet kalitesini belirleyen bir çok faktör mevcuttur. Bu faktörlerden kuşkusuz insan faktörü önem derecesi açısından en üst sıralarda yer almaktadır. Bu bağlamda sağlık kuruluşlarının verdiği hizmet kalitesi bu kuruluşlarda görev yapan personellerin verdiği hizmet kalitesiyle doğru orantılıdır. Aynı şekilde bir sağlık personelinin bir hastaya direk veya dolaylı olarak verdiği hizmetin kalitesi, onun yaptığı işten duyduğu memnuniyetten, bu iş karşılığında elde ettiği maddi-manevi edinimlerden, beklentilerinin karşılanma düzeyinden, kişilik yapısından ve bu gibi maddi-manevi, kişisel-örgütsel faktörlerden etkilenmektedir.

Yapılan bazı araştırmalarda duygusal zeka ve iş tatminine değinilmiş, duygusal zekası yüksek çalışanların iş tatmin düzeylerinin de yüksek olduğu belirlenmiştir.

Hastalarına karşı duygusal zeka yeteneklerini kullanabilen, iş tatmini yüksek olan çalışanların vereceği hizmetin kalitesi de aynı oranda yüksek olacaktır. Bu açıdan bakıldığında sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri ve iş tatmin düzeyleri büyük bir öneme sahiptir.

3.1.4. Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırmada 5 adet temel hipotez kurulmuş olup bu temel hipotezler altında toplam 27 adet hipotez test edilmiştir.

1. Temel hipotez: Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri, demografik değişkenler, kadro, kıdem yılı ve bu gibi değişkenler açısından farklılık göstermektedir.

H1: Farklı cinsiyetteki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H2: Farklı yaş gruplarındaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H3: Farklı Medeni durumdaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H4: Farklı kadrolardaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H5: Görev yapılan süre açısından sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H6: Eğitim düzeyi açısından sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

2. Temel hipotez: Sağlık çalışanlarının İş tatmin düzeyleri, demografik değişkenler, kadro, kıdem yılı ve bu gibi değişkenler açısından farklılık göstermektedir.

H7: Farklı cinsiyetteki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H8: Farklı yaş gruplarındaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H9: Farklı Medeni durumdaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H10: Farklı kadrolardaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H11: Görev yapılan süre açısından sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

H12: Eğitim düzeyi açısından sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

3. Temel hipotez: H13: Toplam Duygusal Zeka düzeyi ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

4. Temel hipotez: Duygusal ve sosyal zekayı oluşturan gruplar açısından, duygusal zeka düzeyi ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki vardır.

H14: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H15: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5. Temel hipotez: Duygusal zeka yetenekleri ile İş tatmini etkileyen altı temel kurumsal faktör arasında anlamlı ilişki vardır.

H16: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H17: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H18: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H19: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H20: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H21: Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H22: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H23: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H24: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H25: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H26: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H27: Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.1.5. Araştırmadaki Varsayımlar

- Bar-on Duygusal Zeka Ölçeği Kamu Sağlık çalışanlarının Duygusal Zeka düzeylerini doğru olarak ölçebileceği;
- Bu araştırma sırasında elde edilen teorik bilgiler doğrultusunda geliştirilen İş Tatmini Ölçeği Kamu Sağlık çalışanlarının İş Tatmin düzeylerini doğru olarak ölçebileceği;
- Bu araştırma kapsamında veri toplamak amacıyla kullanılan ankete katılan çalışanlar anketteki sorulara gerçek durumlarını yansıtacak şekilde cevap vermiş oldukları;
- Araştırmada ulaşılabilen örneklem sayısı ile araştırma evreni hakkında doğru ve güvenilir bilgilere ulaşılabılır. Ulaşılabilen örneklem sayısı araştırma evrenini temsil edebilir yeterlilikte olduğu; araştırmanın varsayımlarıdır.

3.1.6. Araştırmanın Kapsam Ve Sınırlılıkları

Bu çalışmada Kamu Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiye yönelik bilgi elde edilmesi amaçlanmıştır. Fakat zaman, maliyet gibi faktörler göz önüne alındığında tüm Kamu Sağlık personeline ulaşma imkanı bulunmadığından, araştırma evreni olarak, Afyonkarahisar İli Kamu sağlık çalışanları seçilmiş, yine zaman, maliyet ve ulaşım gibi faktörler göz önüne alınarak araştırmanın kapsamına Afyonkarahisar İl Merkezindeki dört Devlet Hastanesinde görev yapan hekimler ve diğer meslek elemanları, hemşireler, sağlık teknisyenleri-teknikerleri (röntgen, anestezi vb.) dahil edilmiştir. Hasta ile direk iletişimde olmayan veya sınırlı miktarda olan muhasebe, büro çalışanları, hizmetli, kaloriferhane vb. çalışanlar, araştırma kapsamına alınmamıştır. Araştırma kapsamında değerlendirmeye alınacak sağlık personelinin sayısı (İl merkezindeki 4 Devlet Hastanesindeki personel sayısı) Afyonkarahisar İl Sağlık Müdürlüğünden alınan bilgiler doğrultusunda 842 olarak belirlenmiştir.

3.1.7. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın uygulama kısmında Afyonkarahisar İl Merkezindeki Devlet Hastanelerindeki sağlık personelinin duygusal zeka düzeyleri ve iş tatmin düzeyleri ölçülecektir. Duygusal zeka düzeyinin ölçümünde Bar-on' un Duygusal Zeka Ölçeğinden yararlanılacak olup genel iş tatminini ölçmeye yönelik olarak anket soruları, çeşitli makale, araştırma, kitap ve internet kaynaklarının taranması neticesinde hazırlanmıştır. Dolayısıyla iş tatminini ölçmeye yönelik hazır bir anket uygulanmamıştır.

Bar-on Duygusal Zeka Ölçeği bundan önce ülkemizde ve yurt dışında yapılmış bir çok bilimsel araştırmada kullanılmış ve duygusal zeka düzeyini ölçme konusunda güvenilir ve yeterli bir ölçek olduğu görülmüştür. Bar-on Duygusal Zeka Ölçeğinin geçerliliğine ve güvenilirliğine yönelik olarak Özlem MUMCUOĞLU tarafından 2002 Yılında gerçekleştirilen araştırma sonucunda da BarOn EQ-i'nin Türkçe formunun dil eşdeğerliliğinin sağlandığını, içsel tutarlılık güvenirlik katsayılarının ve test-tekrartest güvenirlik katsayılarının yeterli düzeyde olduğunu, sınır gruplararası karşılaştırmayı ve madde-toplam puan korelasyonlarını içeren madde analizlerine dayalı yapı geçerliliği

çalışmalarının, maddelerin hem ayırt edicilik niteliklerinin hem de ilgili boyutla ilişkilerinin istatistiki açıdan anlamlı düzeyde olduğu görülmüştür.¹¹⁵

Bar-on' un Duygusal Zeka Ölçeğininin orijinali 133 sorudan oluşmakta olup, soru sayısının fazlalığı açısından Füsün Tekin Acar tarafından, 2001 Yılında yapılan “ Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi” isimli çalışmasındaki, benzer ve alt boyutlarda yer almayan ifadelerin çıkarılmasıyla oluşturulan 87 soruluk ölçek kullanılmıştır.

Bar-on' un Duygusal Zeka Modelindeki Gruplar ve bu grupları oluşturan yeteneklerin kısa bir açıklamasını yapalım:

3.1.7.1. Duygusal ve Sosyal Zekanın Temel Öğeleri

- Duygusal Öz farkındalık:

Kendi duygularını anlayabilme kabiliyetidir. Sadece duyguların farkında olmak değil, bu duyguların nedenlerini de anlayabilme, bunlar arasındaki farklılıkları anlayabilme yeteneğidir. Bu alandaki ciddi eksiklikler duygularını sözel ifade edememe (alexithymic) durumlarına neden olabilmektedir.

- Girişkenlik (kendini ifade edebilme)

Duygularını, inançlarını ve düşüncelerini ifade edebilme ve haklarını yıkıcı olmayacak şekilde savunabilme yeteneğidir. Girişken insanlar ne çok kontrollü ne de utangaçtırlar. Genelde direk olarak duygularını çekinmeden ifade ederler.

- Özsaygı:

Özsaygı kendine saygı duymak ve temelde kendini iyi olarak kabul etmektir. Kendini kabul etmek, pozitif ve negatif tarafları kadar limitlerini ve kapasitesini kabul etmek yeteneğidir. Duygusal zekanın bu boyutu güvenlik duygusu, kendine güven, özyeterlilik duygusu ile de ilişkilidir. Özsaygısı olan bir kişi kendini başarılı ve tatminkar hisseder. Tam tersi durumlarda ise kişi kendini aşağı ve yetersiz hisseder.

¹¹⁵ Mumcuoğlu, a.g.e., s.47.

- Empati:

Empati başkalarının duygularının farkında olmak ve anlamaktır. Bu duyguların nasıl ve nedenleri konusunda duyarlı olmaktır. Başkalarını “duygusal anlamda okuyabilmektir”. Empatik insanlar başkalarını umursar ve onlara ilgi gösterir.

- Kişilerarası İlişki:

Bu boyut, samimiyet ve karşılıklı sevgiyi içeren başarılı bir ilişkiyi kurma ve devam ettirebilme yeteneğidir. Karşılıklı başarı ilişkisinin anlamı kazançlı ve hoş bir sosyal değiş tokuşu içerir. Pozitif bir kişilerarası ilişki sevgi ve sıcaklığı hem alma hem verme yeteneği ve bu muhabbeti başka bir insana iletmek becerisi ile karakterize edilir. Bu duygusal beceri genellikle başkalarına duyarlı olmayı, iyi ilişkiler kurma isteğini ve ilişkilerde tatmini gerektirir.

- Strese Tolerans:

Stresli durumlarda ve üzücü durumlarla başa çıkabilme yeteneğidir. Zor durumlarda çok fazla ezilmeden altından kalkabilirler. Bu tür insanların umutsuzluk ve çaresizlik yerine kriz ve problemlerde strese toleransları yüksektir. Bu faktörün yüksek olmadığı kişilerde anksiyete boyutu yüksektir.

- Dürtü Kontrolü (tepki kontrolü):

Dürtülere direnç gösterebilme veya erteleyebilme, onları kontrol edebilme becerisidir. Bu agresif dürtülerini, hoş olmayan davranışları kabul ederek bunu kontrol edebilmeyi sağlar. Dürtülerini kontrol edemeyenler gerilimlerle başa çıkamama, kızgınlığını kontrol edememe, kendini kontrol edememe, taşkın hareket etme gibi durumlar yaşarlar.

- Gerçeklik Değerlendirmesi (öznel-nesnel farkındalığı):

Tecrübe edilmiş olanla, objektif olarak varolan arasındaki ilişkiyi değerlendirebilme yetisidir. Ani durumlara çabuk uyum sağlayabilme, olaylara doğru pencereden bakabilme, hayal kurup abartmadan olayları oldukları gibi yaşayabilme becerilerini kapsar. Pragmatizm, objektif olma, düşünce ve fikirlerini kanıtlamak gerçeklik değerlendirmesini vurgular. Ani durumlara tam olarak uyabilme becerisidir aynı zamanda.¹¹⁶

¹¹⁶ a.g.e.,s.48-49

- Problem çözme:

Problem çözme yeteneği problemleri belirleyip tanımlayabilmenin yanısıra efektif çözümlerini de bulabilme becerisidir. Bu boyut vicdanlı olma, disiplinli ve sistematik olma ve problemlere metodik yaklaşma ile de yakından ilgilidir.

- Esneklik:

Duygu, düşünce ve davranışlarını değişen durumlara uydurabilme becerisidir. Bu insanlar göstergeler onların yanlış yaptığını gösterdikleri zaman fikirlerini değiştirebilme yetisine sahiptirler. Farklı görüş, durum ve uygulamalara genelde açıktırlar.

3.1.7.2. Duygusal ve Sosyal Zekayı Harekete Geçiren Yetenekler

- Öz Gerçekleştirme:

(Kendini gerçekleştirme): Potansiyel kapasitesinin farkında olma yeteneğidir. Anlamlı, zengin ve dolu bir hayat yaşamak amaçlanır. Bu insanlar potansiyellerini anlamlı ve hoş uğraşlarla ve uzun vadeli hedefler koyarak gerçekleştirirler. Kapasitesini ve yeteneklerini sürekli geliştirmek üzere hiç bitmeyen, dinamik bir süreçtir. Yapabileceğinin en iyisini yapmak ve kendini genelde geliştirmeye çalışmakla yakından ilişkilidir.

- Bağımsızlık:

Kişinin düşünce ve davranışlarında otokontrol ve oto yönetim yapabilme ve duygusal anlamda bağımlı olmama becerisidir. Bağımsız insan tipleri planlama ve önemli kararlar almada kendilerine güvenirler. Buna rağmen doğru karar almadan önce başkalarının fikirlerini de sorar ve dikkate alırlar. Başkalarından danışmanlık almak bu anlamda bağımlılık işareti sayılmaz.¹¹⁷

- Sosyal Sorumluluk:

Sosyal grubun içinde kendini yapıcı, paylaşımcı, işbirlikçi gösterme yeteneğidir. Kişisel bir çıkarı olmadan da sorumlu davranabilme becerisini içerir. Sosyal sorumluluğu olan insanlar sosyal bilince sahiptirler. Bu boyut bir şeyleri başkaları için ve başkaları ile yapabilme, sosyal kuralları desteklemek yeteneği ile de ilgilidir. Yeteneklerini sadece kendileri için değil kolektif amaçlar için kullanırlar. Bu beceriden yoksun olan insanlar antisosyal fikirlerden hoşlanırlar, başkalarından faydalanmaya çalışır, tacizkar davranabilirler.

¹¹⁷ a.g.e., ss.48-49.

- Mutluluk:

Kendi hayatından tatminkar olma, kendinden ve başkalarından memnun olma ve eğlenebilme becerisidir. Mutlu insanlar sık sık kendilerini iyi hissederler ve çalışırken ve boş zamanlarında içleri rahattır. Eğlenmenin getirdiği fırsatları kullanırlar. Bu faktörde düşük puan alan kişiler gelecek konusunda umutsuz, sosyal geriçekilme, isteksizlik, suçluluk duygusu, yaşamda başarısız hissetme, hatta daha ileri safhalarda intihara meyil gibi belirtiler gösterebilirler.

- İyimserlik:

Sıkıntılı durumlarda bile hayatın daha parlak tarafından bakma ve pozitif düşünceyi devam ettirebilme yeteneğidir. Günlük hayata pozitif bir yaklaşımdır. Depresyonun en bilinen semptomu kötümserliğin tersidir.¹¹⁸

Araştırmada kullanılan anket, 87 soruluk Duygusal Zeka Ölçeği, 22 sorudan oluşturulan İş Tatmini Ölçeği ve 6 sorudan oluşan kişisel bilgiler bölümü olmak üzere toplam 115 sorudan oluşmaktadır.

Bar-on' un yeniden gruplandığı Duygusal Zeka Modelindeki Duygusal ve Sosyal Zekanın Temel Öğeleri grubundaki yetenekleri 1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 16, 18, 20, 23, 25, 27, 29, 30, 32, 33, 36, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 46, 48, 50, 51, 52, 53, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 75, 77, 79, 80, 81, 82, 84, 85, 86, 87 numaralı sorular ölçmektedir. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekleri ise 5, 7, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 22, 24, 26, 28, 31, 34, 35, 37, 40, 45, 47, 49, 54, 55, 65, 72, 73, 76, 78, 83 numaralı sorular ölçmektedir. Ölçekte, Duygusal ve Sosyal Zekanın Temel Öğelerine yönelik olarak 58 soru bulunmakta, Duygusal ve Sosyal Zekayı Harekete Geçiren Yetenekleri ölçeği 29 soru bulunmaktadır.

Ölçekler içerisindeki ters anlamlı ifadeler aynı yöne çevrilmiş ve analizler bu işlemden sonra yapılmıştır.

Veriler SPSS 15.0 paket programı kullanılarak analize tabi tutulmuştur.

Araştırmanın uygulama kısmında kullanılan istatistik tekniklerden t-testi, sosyal bilimlerin bir çok alanında yaygın olarak kullanılan testlerden biridir. T testi;

¹¹⁸ a.g.e., ss.48-49.

İncelenen bir değişken açısından bir gruba ait ortalama değerin önceden belirlenen değerden farklı olup olmadığının,

İncelenen bir değişken açısından bağımsız iki grup arasında fark olup olmadığının,

İncelenen bir değişken açısından her hangi bir grubun farklı koşullar altındaki tepkilerinde farklılığın olup olmadığının incelenmesine yönelik hipotezleri test etmeye çalışan bir analiz yöntemidir. Bu noktadan hareketle üç tür t-testinden bahsetmek mümkündür.¹¹⁹

Bu araştırmada bağımsız iki grup arasında fark olup olmadığını test eden t testi kullanılmış olup cinsiyet değişkenine göre duygusal zeka ve iş tatmininde farklılık olup olmadığı hakkında bilgi elde edilmiştir.

One-Way Anova Analiz Tekniği (tek yönlü varyans analizi) ise ikiden çok bağımsız grup verilerinin değerlendirilmesinde kullanılır. One-Way Anova analiz tekniği karşılaştırma yapılan gruplar arasında farkın olup olmadığını belirtmekle beraber, fark var ise bu farkın hangi grup veya gruplardan kaynaklandığı hakkında da bilgi vermektedir.¹²⁰

Bu araştırmada kadro,kıdem yılı, medeni durum vb. değişkenler açısından duygusal zeka ve iş tatmininde farklılık olup olmadığı hakkında One-Way Anova analiz tekniği ile bilgi elde edilmiştir.

Korelasyon analizi ise iki değişken arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz tekniğidir. Korelasyon analizi neticesinde hesaplanan korelasyon katsayısı r ile gösterilir ve -1 ile +1 arasında değerler alabilir. Katsayının +1 olması iki değişken arasında mükemmel bir doğrusal ilişkinin olduğunu gösterirken, katsayının -1 olması ise değişkenler arasında mükemmel bir ilişkinin olduğunu fakat ilişkinin yönünün ters olduğu anlamına gelmektedir.¹²¹

¹¹⁹ Remzi Altunışık ve diğerleri, “Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri” Beşinci Bs., Sakarya Yayıncılık, Sakarya 2005, s.172

¹²⁰ a.g.e. s.183

¹²¹ a.g.e. s.199-200

Bu araştırmada duygusal zeka ile iş tatmini arasında nasıl bir ilişki olduğu hakkında, duygusal zekanın ve iş tatmini farklı boyutlarına göre ayrı ayrı ele alınarak, Pearson korelasyon analizi ile bilgi elde edilmiştir.

Sonuç olarak bu araştırmada 3 farklı analiz tekniği kullanılmış olup tüm analizler %95 anlamlılık düzeyinde gerçekleştirilmiş ve değerlendirilmiştir.

3.1.8. Anketin Güvenilirliği

Bar-on' un Duygusal Zeka Ölçeği yurt indeki ve yurt dışındaki bir çok araştırmada kullanılmış ve bu araştırmalarda yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğu görölmüştür. Bu araştırma kapsamında da Aket içerisindeki Duygusal Zeka Ölçeği ve İş Tatmin Ölçeği ayrı ayrı güvenilirlik testine tabi tutulmuştur. Anketin güvenilirliği ölçeklerdeki ifadelerin i tutarlılığı açısından Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı yöntemi ile analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda Duygusal Zeka Ölçeğine ilişkin Alpha katsayısı 0,888 olarak bulunmuş, bu sonuca göre Duygusal Zeka Ölçeğinin yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu anlaşılmıştır.

Bu araştırmada teorik bilgiler ışığında geliştirilen İş Tatmin Ölçeğine yönelik yapılan güvenilirlik analizine göre ise Alpha katsayısı 0,875 olarak gerçekleşmiş olup, İş Tatmin Ölçeğinin de yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu anlaşılmıştır.

3.1.8.1. Evren ve Örneklem

Araştırmamızın Anakütlesini oluşturan İl Merkezindeki Devlet hastanelerinde görev yapan sağlık personeli sayısı İl Sağlık Müdürlüğünden alınan bilgilere göre 842 olarak belirlenmiş fakat pratikte hastanelerdeki iş yoğunluğu, bazı personellerin izin kullanması, vardiya değişiklikleri gibi nedenlerden dolayı, mümkün olan en yüksek sayıdan oluşan bir örneklem hacmine ulaşılması hedeflenmiştir.

Anket uygulaması, Afyonkarahisar İl merkezindeki Devlet hastanelerindeki, kadro unvan ayrımı yapılmadan araştırma kapsamındaki tüm personele eř zamanlı olarak dağıtılmak ve belirli zamanlarda toplanmak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla örnekleme dahil olacak personelin seçilme ihtimalinin aynı olması, önceden kesin bir sayı veya personel belirlenememesi ve araştırma kapsamındaki personelin tamamının sağlık personeli olması nedeniyle homojen bir yapıya sahip olduğu için, örnekleme dahil olacak personel ve sayıları Basit Rasgele Örneklem Yöntemi ile

belirlenmiştir. Poliklinik ve servislerdeki yoğunluk ile personellerin değişik vardiyalarda oluşu sebebiyle akşam vardiyalarında da anket dağıtımı yapılmış ve mümkün olan en yüksek sayıda personele ulaşılması hedeflenmiştir.

Anket uygulaması, ilk anket dağıtımı ve son anket toplanmasına kadar toplam 33 gün içerisinde tamamlanmış ve bu süre içerisinde değişik aralıklarla her bir hastaneye gidilerek anket ulaşmayan personele anket verilmiş, doldurulan anketler geri teslim alınmıştır. Geri dönen bu anketlerden de 9 tanesindeki hata sayısının fazlalığı nedeniyle araştırmanın güvenilirliği açısından analizlere dahil edilmemiştir. Bu bağlamda örneklem sayısı 209 olarak gerçekleşmiş olup, uygulanan Basit Rasgele Örneklem Yönteminde ulaşılması gereken asgari oran olan %5' in üzerine çıkılarak yaklaşık olarak % 25' lik bir Örneklem oranına ulaşılmıştır.

3.1.8.2. Örneklem Yapısı

Araştırmaya katılan personellerin demografik özellikler ve kadro, çalışma süresi gibi farklılıklara göre sayısal ve yüzde dağılımı aşağıdadır.

- Göreve göre araştırmaya katılan deneklerin toplam personel içindeki katılım yüzdesi, genel katılım sayısı ile birlikte aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 3.1. Personel Katılım Sayıları Ve Katılım Yüzdeleri

Ünvan/Görev	Mevcut personel sayısı	Katılan personel sayısı	Toplam sağlık personeli içindeki yüzdesi	Kendi içindeki katılım yüzdesi
Hekim, Meslek elemanı vb.	188	39	%22	%20
Hemşire-Ebe	452	113	%53	%25
Sağlık Teknisyeni, Sağ. Memuru vb.	202	57	%24	%28
TOPLAM	842	209		
GENEL KATILIM ORANI			%25	

Tablo 3.2. Cinsiyet değişkenine göre oransal dağılım

DEĞİŞKEN	SAYISI	YÜZDE
ERKEK	55	%26,3
BAYAN	154	%73,7
TOPLAM	209	%100

Tablo 3.3. Yaş değişkenine göre oransal dağılım

DEĞİŞKEN	SAYISI	YÜZDE
18-25 YAŞ ARASI	10	%4,8
26-35 YAŞ ARASI	112	%53,6
36-45 YAŞ ARASI	72	%34,4
46 VE ÜSTÜ YAŞ	15	%7,2
TOPLAM	209	%100

Tablo 3.4. Medeni durum değişkenine göre oransal dağılım

DEĞİŞKEN	SAYISI	YÜZDE
EVLİ	168	%80,8
BEKAR	35	%16,8
DİĞER	5	%2,4
TOPLAM	208	%99,5
EKSİK DEĞER	1	%0,5

Tablo 3.5. Eğitim düzeyi değişkenine göre oransal dağılım

DEĞİŞKEN	SAYISI	YÜZDE
LİSE MEZUNU	40	%19,1
2 YILLIK YÜKSEKOKUL MEZUNU	106	%50,7
LİSANS MEZUNU	36	%17,2
YÜKSEK LİSANS MEZUNU	11	%5,3
DOKTORA MEZUNU	16	%7,7
TOPLAM	209	%100

Tablo 3.6. Çalışma süresi değişkenine göre oransal dağılım

DEĞİŞKEN	SAYISI	YÜZDE
0-5 YIL ARASI	32	%15,3
6-10 YIL ARASI	51	%24,4
11-15 YIL ARASI	57	%27,3
16-20 YIL ARASI	45	%21,5
21 YIL VE YUKARISI	23	%11
TOPLAM	208	%99,5
EKSİK DEĞER	1	%0,5

3.1.9. Araştırmanın Bulguları**3.1.9.1. Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında, demografik özellikler, kadro, kıdem yılı ve bu gibi özellikler açısından fark olup olmadığı hakkındaki bulgular**

• Cinsiyet değişkenine göre duygusal zeka düzeyinde farklılık olup olmadığını saptamak üzere yapılan t-testi sonucunda, bayan personelin erkek personele göre duygusal zeka düzeyinin daha yüksek olduğu, her iki grubunda orta düzeyde duygusal zekaya sahip olduğu görülmüş, ancak bu farkın istatistiki açıdan anlamlı bir fark olarak kabul edilemeyeceği aşağıdaki verilerden anlaşılmıştır. ($p>0,05$)

Bu sonuçlara göre H1 Hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.7. Cinsiyet değişkenine göre duygusal zeka düzeyinde farklılık olup olmadığını saptamak üzere yapılan t-testi sonucu.

CİNSİYET	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	Standart sapma	t değeri	(p)Anlamlılık değeri
ERKEK	55	3,697	,340	1,577	,116
KADIN	154	3,786	,362		

• Yaş grupları değişkenine duygusal zeka düzeylerinde fark olup olmadığını saptamak üzere yapılan Anova analizi sonucunda tüm yaş gruplarında duygusal zeka düzeyinin orta düzeyde olduğu, yaş arttıkça duygusal zeka düzeyinde arttığı görülmüş fakat analiz sonuçlarına göre bu farkın anlamlı bir fark olmadığı anlaşılmıştır. ($p>0,05$)

Bu sonuçlara göre H2 Hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.8. Yaş grupları değişkenine göre duygusal zeka düzeylerinde fark olup olmadığını saptamak üzere yapılan Anova analizi sonucu.

YAŞ GRUBU	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	F değeri	(p) Anlamlılık değeri
18-25	10	3,701	,929	,428
26-35	112	3,749		
36-45	72	3,762		
46 +	15	3,904		

- Farklı Medeni durumdaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamaya yönelik yapılan Anova Analizi sonucunda tüm grupların duygusal zeka ortalamalarının orta düzeyde olduğu, evli personelin bekar personele göre Duygusal Zeka düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüş fakat bu farkın istatistiki açıdan anlamlı bir fark olmadığı anlaşılmıştır. ($p>0,05$)

Bu sonuca göre H3 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.9. Farklı Medeni durumdaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamaya yönelik yapılan Anova Analizi sonucu.

MEDENİ DURUM	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	F değeri	(p) Anlamlılık değeri
Evli	168	3,743	1,896	,153
Bekar	35	3,839		
Diğer	5	3,968		

- Farklı kadrolardaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucunda tüm grupların duygusal zeka ortalamalarının orta düzeyde olduğu, hekim ve meslek elemanlarının duygusal zeka ortalamalarının hemşire ve sağlık teknisyenlerine göre daha düşük olduğu görülmekle beraber bu farkın istatistiki olarak anlamlı bir fark olmadığı anlaşılmıştır. ($p>0,05$)

Bu sonuçlara göre H4 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.10. Farklı kadrolardaki sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu

KADRO/ÜNVAN	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	F değeri	(p) Anlamlılık değeri
Hekim-Meslek elemanı vb.	57	3,693	1,459	,235
Hemşire-Ebe	113	3,788		
Sağlık Teknisyeni vb.	39	3,788		

• Görev yapılan süre açısından sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan Anova Analizi sonucunda tüm grupların duygusal zeka ortalamalarının orta düzeyde olduğu, çalışma hayatının ilk 5 yılı içerisinde olan personelin duygusal zeka düzeyinin daha fazla zaman çalışmış olan personele göre daha yüksek olduğu görülmüş fakat bu farkın istatistiki açıdan anlamlı bir fark olmadığı anlaşılmıştır. ($p>0,05$)

Bu sonuçlara göre H5 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.11. Görev yapılan süre açısından sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan Anova Analizi sonucu.

ÇALIŞMA SÜRESİ	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	F değeri	(p) Anlamlılık değeri
0-5 Yıl	32	3,819	1,033	,391
6-10 Yıl	51	3,687		
11-15 Yıl	57	3,747		
16-20 Yıl	23	3,805		
21+ Yıl	45	3,805		

• Eğitim düzeyi açısından sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucunda tüm grupların orta düzeyde duygusal zeka düzeyine sahip olduğu görülmüş, doktora yapan personelin diğer personele göre daha yüksek duygusal zeka ortalamasına sahip olduğu görülmüş fakat bu farkın istatistiki açıdan anlamlı bir fark olmadığı anlaşılmıştır. ($p>0,05$)

Bu sonuçlara göre H6 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.12. Eğitim düzeyi açısından sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.

EĞİTİM DÜZEYİ	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	F değeri	(p) Anlamlılık değeri
Lise mezunu	40	3,700	,451	,772
2 Yıllık Yüksekokul	106	3,784		
Lisans mezunu	36	3,749		
Yüksek Lisans mez.	11	3,768		
Doktora mezunu	16	3,802		

3.1.9.2. Sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeyleri arasında, demografik özellikler, kadro, kıdem yılı ve bu gibi özellikler açısından fark olup olmadığı hakkındaki bulgular

- Farklı cinsiyetteki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına yönelik yapılan t-testi sonucunda her iki cinsiyetinde orta düzeyde iş tatminine sahip olduğu, erkek personelin iş tatmin düzeylerinin bayan personele göre daha yüksek olduğu görülmüş fakat bu farkın istatistiki açıdan anlamlı bir fark olmadığı anlaşılmıştır. ($p>0,05$)

Bu sonuçlara göre H7 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.13. Farklı cinsiyetteki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığına yönelik yapılan t-testi sonucu.

CİNSİYET	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	Standart sapma	t değeri	(p)Anlamlılık değeri
ERKEK	55	3,227	,565	1,958	,052
KADIN	154	3,057	,549		

- Farklı yaş gruplarındaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucunda tüm grupların orta düzeyde iş tatminine sahip olduğu görülmüş, 46 yaş ve üzerindeki personelin daha genç olan personele göre iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüş fakat bu farkın istatistiki açıdan anlamlı bir fark olmadığı anlaşılmıştır. ($p>0,05$)

Bu sonuçlara göre H8 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.14. Farklı yaş gruplarındaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.

YAŞ GRUBU	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	F değeri	(p) Anlamlılık değeri
18-25	10	3,187	2,556	,056
26-35	112	3,003		
36-45	72	3,189		
46 +	15	3,321		

• Farklı Medeni durumdaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucunda tüm grupların iş tatmin düzeylerinin orta düzeyde olduğu görülmüş fakat medeni durum grupları açısından istatistiki açıdan iş tatmin düzeyleri açısından anlamlı bir fark olmadığı anlaşılmıştır.($p>0,05$)

Bu sonuçlara göre H9 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.15. Farklı Medeni durumdaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.

MEDENİ DURUM	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	F değeri	(p) Anlamlılık değeri
Evli	168	3,129	1,656	,194
Bekar	35	2,953		
Diğer	5	3,263		

• Farklı kadrolardaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucunda tüm grupların orta düzeyde iş tatminine sahip olduğu görülmüş, hekim ve meslek elemanlarının iş tatmin düzeylerinin, diğer personele göre istatistiki açıdan anlamlı düzeyde yüksek olduğu anlaşılmıştır.($p<0,05$)

Bu sonuçlara göre H10 hipotezi kabul edilmiştir

Tablo 3.16. Farklı kadrolardaki sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.

KADRO/ÜNVAN	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	F değeri	(p) Anlamlılık değeri	Anlamlı fark
Hekim-Meslek elemanı vb.	57	3,293	5,191	,006	Hekim-meslek elemanı vb.- Hemşire-ebe
Hemşire-Ebe	113	2,994			
Sağlık Teknisyeni vb.	39	3,182			

• Görev yapılan süre açısından sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucunda tüm grupların orta düzeyde iş tatminine sahip olduğu görülmüş, 2. grup olan 6-10 Yıl arası çalışma süresine sahip personelin 4. grup olan 16-20 Yıl çalışma süresine sahip personele göre, istatistiki açıdan anlamlı düzeyde düşük bir iş tatmin düzeyine sahip olduğu anlaşılmıştır. ($p<0,05$)

Bu sonuç belirli bir çalışma süresinden sonra iş tatmin düzeyinin düşebileceğini, belirli bir süreden sonra tekrar yükselebileceğini göstermektedir. Bu değişiklik iş hayatındaki beklentilerde zamanla meydana gelen değişikliklerden kaynaklanabilir. Dolayısıyla H11 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.17. Görev yapılan süre açısından sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.

ÇALIŞMA SÜRESİ	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	F değeri	(p) Anlamlılık değeri	Anlamlı fark
0-5 Yıl	32	3,170	4,478	,002	6-10 Yıl- 16-20 Yıl
6-10 Yıl	51	2,833			
11-15 Yıl	57	3,171			
16-20 Yıl	23	3,261			
21+ Yıl	45	3,108			

• Eğitim düzeyi açısından sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerinde anlamlı bir farkın olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucunda tüm grupların orta düzeyde iş tatminine sahip olduğu görülmüş, doktora yapan personelin diğer personele göre daha yüksek bir iş tatmin düzeyine sahip olduğu görülmüş fakat bu farkın istatistiki açıdan anlamlı bir fark olmadığı anlaşılmıştır. ($p>0,05$)

Bu sonuçlara göre H12 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.18. Eğitim düzeyi açısından sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerinde anlamlı bir farkın olup olmadığını anlamak üzere yapılan Anova Analizi sonucu.

EĞİTİM DÜZEYİ	Mevcut (N)	Aritmetik ortalama	F değeri	(p) Anlamlılık değeri
Lise mezunu	40	3,081	,495	,740
2 Yıllık Yüksekokul	106	3,069		
Lisans mezunu	36	3,137		
Yüksek Lisans mez.	11	3,132		
Doktora mezunu	16	3,267		

3.1.9.3. Toplam duygusal zeka düzeyinin Toplam İş tatminine etkisini ölçmeye yönelik bulgular

Toplam Duygusal Zeka düzeyi ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan Korelasyon Analizi sonucunda toplam duygusal zeka düzeyi ile toplam iş tatmini arasında düşük düzeyde de olsa pozitif yönde istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Dolayısıyla Duygusal Zeka Düzeyi yüksek olan kamu sağlık çalışanlarının İş Tatmin Düzeylerinin de yüksek olduğunu söyleyebiliriz. Sig.(2-tailed)<0,05

Bu sonuçlara göre H13 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.19. Toplam Duygusal Zeka düzeyi ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan Korelasyon Analizi sonucu

DEĞİŞKEN	ORTALAMA		DUYGUSAL ZEKA	İŞ TATMİNİ
DUYGUSAL ZEKA	3,762	Pearson Correlation	,174	1
		Sig.(2-tailed)	,012	
		N	209	209
İŞ TATMİNİ	3,101	Pearson Correlation	1	,174
		Sig.(2-tailed)		,012
		N	209	209

3.1.9.4. Duygusal ve sosyal zekayı oluşturan gruplar açısından, duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisini ölçmeye yönelik bulgular

• Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve Sosyal Zekanın Temel Öğeleri grubundaki yetenekler ile Toplam İş Tatmini arasında düşük düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşılmıştır.

Bu sonuçlara göre H14 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.20. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL ZEKA	İŞ TATMİNİ
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	3,678	Pearson Correlation	,165	1
		Sig.(2-tailed)	,017	
		N	209	209
İŞ TATMİNİ	3,101	Pearson Correlation	1	,165
		Sig.(2-tailed)		,017
		N	209	209

Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve Sosyal Zekayı Harekete Geçiren Yetenekler ile Toplam İş Tatmini arasında düşük düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Sig.(2-tailed)<0,05

Bu sonuçlara göre H15 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.21. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL ZEKA	İŞ TATMİNİ
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	3,779	Pearson Correlation	,174	1
		Sig.(2-tailed)	,012	
		N	209	209
İŞ TATMİNİ	3,101	Pearson Correlation	1	,174
		Sig.(2-tailed)		,012
		N	209	209

3.1.9.5. Duygusal zeka yetenekleri ile İş tatmini etkileyen altı temel kurumsal faktör arasındaki ilişkiye yönelik bulgular

Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında düşük düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Sig.(2-tailed)<0,05

Bu sonuçlara göre H16 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.22. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	İŞİN KENDİSİ
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	3,678	Pearson Correlation	,264	1
		Sig.(2-tailed)	,000	
		N	209	209
İŞİN KENDİSİ	3,361	Pearson Correlation	1	,264
		Sig.(2-tailed)		,000
		N	209	209

Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Sig.(2-tailed)>0,05

Bu sonuçlara göre H17 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.23. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	ÇALIŞMA KOŞULLARI
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	3,678	Pearson Correlation	,018	1
		Sig.(2-tailed)	,797	
		N	209	209
ÇALIŞMA KOŞULLARI	3,050	Pearson Correlation	1	,018
		Sig.(2-tailed)		,797
		N	209	209

- Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Sig.(2-tailed)>0,05

Bu sonuca göre H18 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.24. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	ÇALIŞMA ARKADAŞLARI
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	3,678	Pearson Correlation	,080	1
		Sig.(2-tailed)	,249	
		N	209	209
ÇALIŞMA ARKADAŞLARI	4,012	Pearson Correlation	1	,080
		Sig.(2-tailed)		,249
		N	209	209

- Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında düşük düzeyde negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşılmıştır. Sig.(2-tailed)<0,05

Bu sonuçlara göre H19 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.25. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	ÜCRET
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	3,678	Pearson Correlation	-,139	1
		Sig.(2-tailed)	,045	
		N	209	209
ÜCRET	2,528	Pearson Correlation	1	-,139
		Sig.(2-tailed)		,045
		N	209	209

• Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Sig.(2-tailed)>0,05

Bu sonuçlara göre H20 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.26. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	YÖNETİM POLİTİKALARI
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	3,678	Pearson Correlation	,100	1
		Sig.(2-tailed)	,151	
		N	209	209
YÖNETİM POLİTİKALARI	2,916	Pearson Correlation	1	,100
		Sig.(2-tailed)		,151
		N	209	209

- Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Sig.(2-tailed)>0,05

Bu sonuçlara göre H21 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.27. Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	TERFİ OLANAKLARI
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKANIN TEMEL ÖĞELERİ	3,678	Pearson Correlation	,125	1
		Sig.(2-tailed)	,072	
		N	209	209
TERFİ OLANAKLARI	2,168	Pearson Correlation	1	,125
		Sig.(2-tailed)		,072
		N	209	209

- Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında düşük düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Sig.(2-tailed)<0,05

Bu sonuçlara göre H22 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.28. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	İŞİN KENDİSİ
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	3,779	Pearson Correlation	,261	1
		Sig.(2-tailed)	,000	
		N	209	209
İŞİN KENDİSİ	3,361	Pearson Correlation	1	,261
		Sig.(2-tailed)		,000
		N	209	209

• Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Sig.(2-tailed)>0,05

Bu sonuçlara göre H23 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.29. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	ÇALIŞMA KOŞULLARI
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	3,779	Pearson Correlation	,031	1
		Sig.(2-tailed)	,651	
		N	209	209
ÇALIŞMA KOŞULLARI	3,050	Pearson Correlation	1	,031
		Sig.(2-tailed)		,651
		N	209	209

- Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında düşük düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Sig.(2-tailed)<0,05

Bu sonuçlara göre H24 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3.30. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	ÇALIŞMA ARKADAŞLARI
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	3,779	Pearson Correlation	,152	1
		Sig.(2-tailed)	,028	
		N	209	209
ÇALIŞMA ARKADAŞLARI	4,012	Pearson Correlation	1	,152
		Sig.(2-tailed)		,028
		N	209	209

- Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Sig.(2-tailed)>0,05

Bu sonuçlara göre H25 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.31. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	ÜCRET
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	3,779	Pearson Correlation	-,041	1
		Sig.(2-tailed)	,558	
		N	209	209
ÜCRET	2,528	Pearson Correlation	1	-,041
		Sig.(2-tailed)		,558
		N	209	209

• Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Sig.(2-tailed)>0,05

Bu sonuçlara göre H26 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.32. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	YÖNETİM POLİTİKALARI
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	3,779	Pearson Correlation	,043	1
		Sig.(2-tailed)	,532	
		N	209	209
YÖNETİM POLİTİKALARI	2,916	Pearson Correlation	1	,043
		Sig.(2-tailed)		,532
		N	209	209

- Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Sig.(2-tailed)>0,05

Bu sonuçlara göre H27 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 3.33. Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını anlamak üzere yapılan korelasyon analizi sonucu.

	ORTALAMA		DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	TERFİ OLANAKLARI
DUYGUSAL VE SOSYAL ZEKAYI HAREKETE GEÇİREN YETENEKLER	3,779	Pearson Correlation	,126	1
		Sig.(2-tailed)	,068	
		N	209	209
TERFİ OLANAKLARI	2,168	Pearson Correlation	1	,126
		Sig.(2-tailed)		,068
		N	209	209

SONUÇ

Araştırma kapsamında toplam 5 ana başlık altında toplam 27 hipotez test edilmiş ve bu analizler sonucunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

İlk olarak Kamu sağlık çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeylerinin cinsiyet, yaş gibi demografik özellikler ve çalışma süresi, ünvan gibi özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini saptamaya yönelik olarak yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal Zeka düzeyinin cinsiyete göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermemekle beraber, bayan personelin erkek personele göre daha yüksek duygusal zeka ortalamasına sahip olduğu görülmüştür. (H1 red)
- Duygusal zeka düzeyinin istatistiki olarak yaşa göre anlamlı düzeyde bir farklılık göstermediği anlaşılmış, ancak her ne kadar anlamlı seviyede olmasa da yaş ilerledikçe duygusal zeka ortalamalarının yükseldiği görülmüştür. (H2 red)
- Duygusal zeka düzeyinin medeni duruma göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmış olup, bekar ve boşanmış personelin evli personele göre duygusal zeka ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmüştür. (H3 red)
- Duygusal zeka düzeyinin ünvan gruplarına göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmış, hemşire, ebe, sağlık teknisyeni vb. personelin duygusal zeka ortalamalarının hekim ve meslek elemanları grubuna göre daha yüksek olduğu görülmüştür. (H4 red)
- Duygusal zeka düzeyinin çalışma süresine göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmış olup duygusal zeka ortalamalarının birbirine yakın değerlerde seyrettiği görülmüştür. (H5 red)
- Duygusal zeka düzeyinin eğitim düzeyine göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmış olup duygusal zeka ortalamalarının birbirine yakın değerlerde seyrettiği görülmüştür. (H6 red)

Birinci başlığımız altındaki hipotezlerin test edilmesi sonucunda;

Duygusal zeka düzeyinin, cinsiyet, yaş gibi demografik özellikler ve çalışma süresi, ünvan gibi özelliklere göre farklılık göstermediği söylenebilir.

İş Tatmin Düzeylerinin cinsiyet, yaş gibi demografik özellikler ve çalışma süresi, ünvan gibi özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini saptamaya yönelik olarak yapılan analizler sonucunda;

- İş tatmin Düzeyinin cinsiyete göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmış, her ne kadar anlamlı düzeyde olmasa da erkek personelin bayan personele göre daha yüksek bir iş tatmin ortalamasına sahip olduğu görülmüştür. (H7 red)

Bu sonuç Korman'ın cinsiyete göre iş tatmininde belirgin farklılıkların olmadığı görüşünü desteklemekle beraber, Bilgiç'in cinsiyetin iş tatminini etkileyen en çarpıcı faktör olduğu yönündeki görüşüyle ters düşmektedir.

- İş Tatmin Düzeyinin yaş gruplarına göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmış, anlamlı düzeyde olmasa da yaş ilerledikçe iş tatmin ortalamasının artış gösterdiği görülmüştür. (H8 red)

Bu sonuç Herzberg ve arkadaşlarının yaptıkları araştırma sonuçlarını tam olarak olmasa da destekler niteliktedir. Fakat bu araştırmadan daha geniş kapsamlı bir araştırma yapılarak sonucun doğruluğu konusunda daha net verilere ulaşılabilir.

- İş Tatmin Düzeyinin medeni duruma göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmış olup iş tatmini ortalamalarının birbirine yakın değerlerde seyrettiği görülmüştür. (H9 red)
- İş Tatmin Düzeyinin ünvana göre istatistiki açıdan anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği anlaşılmış olup bu farkın Hekim ve meslek elemanı – hemşire ve ebe arasında olduğu görülmüştür. (H10 kabul)
- İş Tatmin Düzeyinin çalışma süresine göre istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği anlaşılmış olup bu farkın 6-10 yıl arası çalışmış olan personel ile 16-20 yıl arası çalışmış olan personel arasında olduğu görülmüştür. (H11 kabul)

Bu sonuç, işlerine yeni başlayan kişilerin, yükselme ve iş koşullarına ilişkin aşırı beklentilerinin olması; iş seçimi ve iş güvencesine ilişkin kuşkularının bulunması nedenleriyle, işlerinden daha az doyum sağladıkları yönündeki görüşleri kısmen desteklemekle beraber, işe ilk başlayanların 5 ila 10 yıl arasında görev yapmış personele göre daha yüksek bir iş tatminine sahip olması, araştırmanın aynı alanda, farklı yerlerde, daha geniş bir kitle üzerinde tekrarlanmak suretiyle daha net bulgulara ulaşılması gerekliliğini göstermektedir.

- İş Tatmin Düzeyinin eğitim düzeyine göre istatistiki olarak anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmış olup anlamlı düzeyde olmasa da doktora mezunlarının daha yüksek İş Tatmin ortalamasına sahip olduğu görülmüştür. (H12 red)

İkinci başlığımız altındaki hipotezlerin test edilmesi sonucunda;

İş tatmin düzeyinin cinsiyete, yaşa, medeni duruma ve eğitim düzeyine göre değişim göstermediği söylenebilir. Öte yandan Hekim ve meslek elemanlarının iş tatmin düzeyi hemşire ve ebelere göre daha yüksektir. Kamu sağlık personellerinin ilk görev yıllarında yüksek iş tatminine sahip iken zamanla tatmin düzeyi düşmekte, belirli bir zamandan sonra iş tatmin düzeyinde tekrar bir yükseliş olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Toplam Duygusal Zeka düzeyi ile Toplam İş tatmini arasında anlamlı ilişki olup olmadığını saptamaya yönelik olarak yapılan analizler sonucunda;

- Toplam Duygusal Zeka Düzeyi ile Toplam İş Tatmini arasında istatistiki olarak düşük düzeyde de olsa anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. (H13 kabul)

Bu sonuca göre Duygusal Zeka düzeyi yüksek olan çalışanların aynı zamanda İş Tatminlerininde yüksek olduğu anlaşılmış, sonucun daha önce Ülkemizde ve yurt dışında yapılan araştırma sonuçlarını destekler nitelikte olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, Kamu Sağlık Çalışanları açısından Duygusal Zeka Düzeyinin Toplam İş Tatminini etkilediği söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekayı oluşturan gruplar açısından, duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisini ölçmek amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile Toplam İş tatmini arasında düşük düzeyde de olsa istatistiki açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğu anlaşılmıştır. (H14 kabul)

Bu sonuca göre Duygusal ve Sosyal Zekanın Temel Öğeleri olan, özsaygı, duygusal farkındalık, kendini ifade edebilme, empati, kişilerarası ilişkiler, strese tolerans, tepki kontrolü, öznel/nesnel farkındalığı, esneklik, problem çözme yeteneklerine büyük ölçüde sahip olan personellerin Toplam İş tatmin düzeylerinin de yüksek olduğu söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler açısından duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisini ölçmek amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve Sosyal Zekayı Harekete Geçiren Yetenekler ile Toplam İş Tatmini arasında düşük düzeyde de olsa istatistiki açıdan anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu anlaşılmıştır.(H15 kabul)

Bu sonuca göre Duygusal ve Sosyal Zekayı harekete geçiren yetenekler olan Optimizm, öz gerçekleştirme, mutluluk, bağımsızlık, sosyal sorumluluk yeteneklerine büyük ölçüde sahip olan personellerin Toplam İş Tatmin düzeylerinin de yüksek olduğu söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ve duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş Tatmini arasındaki ilişkiyi, İş tatminini etkileyen Kurumsal faktörler de göz önüne alınarak saptamak amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında düşük düzeyde de olsa istatistiki açıdan anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu anlaşılmıştır.(H16kabul)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri grubundaki yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilediği söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekanın temel ögeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.(H17 red)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekanın temel ögeleri grubundaki yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilemediği söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekanın temel ögeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekanın temel ögeleri ile iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. (H18 red)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekanın temel ögeleri grubundaki yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilemediği söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekanın temel ögeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekanın temel ögeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında düşük düzeyde de olsa negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşılmıştır.(H19 kabul)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekanın temel ögeleri grubundaki yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilediği söylenebilir. Bu etki, negatif yönde olduğu için duygusal ve sosyal zekanın temel ögeleri grubundaki yeteneklere büyük ölçüde sahip olan kişilerin aynı zamanda işten sağlayacakları maddi kazanımlar açısından

daha fazla beklenti içinde oldukları ve bu nedenle de iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak üzere yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. (H20 red)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri grubundaki yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilemediği söylenebilir

Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.(H21 red)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri grubundaki yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilemediği söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” arasında düşük düzeyde de olsa pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır.(H22 kabul)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “işin kendisi” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilediği söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.(H23 red)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilemediği söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” arasında düşük düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır.(H24 kabul)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma arkadaşları” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilediği söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.(H25 red)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “ücret” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilemediği söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.(H26 red)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “yönetim politikaları” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilemediği söylenebilir.

Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını saptamak amacıyla yapılan analizler sonucunda;

- Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler ile İş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “terfi olanakları” arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. (H27 red)

Bu sonuca göre duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler, iş tatminini etkileyen kurumsal faktörlerden “çalışma koşulları” açısından sağlanan iş tatmin düzeyini etkilemediği söylenebilir.

ÖNERİLER

Buraya kadara yapılan bütün analiz ve değerlendirmeler sonucunda şu önerileri sıralayabiliriz:

- Gerek mali gerekse zaman yönünden kısıtlı imkanlarla gerçekleştirilen bu araştırmanın daha fazla sağlık kuruluşunda, farklı sosyo-ekonomik bölgelerde gerçekleştirilmesinin, araştırma sonuçlarının daha net bir şekilde desteklenmesini ve bu sayede de iş hayatındaki başarıya etki eden duygusal faktörlere daha çok önem verilmesi sağlanabilir.
- Özellikle duygusal zeka ile ilgili farklı alanlarda da araştırmalar yapılmalı, kamu oyunun bu konuya dikkati çekilmelidir.
- Duygusal açıdan yetkin bir insanın bütün maddi olumsuzluklarla daha iyi bir şekilde baş edebileceğine ve maddi kazanımlar ne kadar az olsa da bu mücadele yeteneği ve iyimserliği sayesinde görevini iyi bir şekilde yerine getirebileceği unutulmamalıdır.

- Araştırma sonuçlarına baktığımızda, genel olarak demografik özelliklerin duygusal zeka ve iş tatmin düzeyine fazlaca etki etmediği görülmektedir. Buna karşın duygusal açıdan güçlü, kendisi ve başkaları hakkında gerçeği yansıtan değerlendirmeler yapabilen çalışanların, aynı zamanda yaptıkları işten dolayı da kendilerini mutlu hissettikleri de bir gerçektir.
- Duygusal zekanın geliştirilebilir ve öğrenilebilir olduğu tezinden yola çıkarak sağlık personellerinin yetiştirilmesinde tıbbi, teknik bilgilerin yanında, duygusal yeteneklerinde dikkate alındığı bir eğitim sisteminin oluşturulması gereklidir. Empati kurma, stresle başa çıkabilme, problem çözme, kendi duygularını tanıma ve kontrol edebilme gibi duygusal yetenekler zamanla geliştirilebilecek yeteneklerdir. Bu nedenle duygusal zekanın geliştirilmesini hedef alan eğitimlerin verilmesi, bu eğitimlerin sadece üniversite hayatında değil, hayatın her aşamasında bireylere kazandırılması gereklidir.
- Öğrenim hayatı dışında sağlık kuruluşlarındaki personele verilen hizmetiçi eğitimlerde duygusal yetenekleri geliştirme yönünde bilgiler verilmelidir.
- Yöneticilerin dışında çalışanlar da aynı şekilde aynı şekilde kendi duygusal yeteneklerini artırmak ve geliştirmek yönünde çaba göstermeli, bir başka deyişle kendi kendisini yetiştirmelidir.
- İş tatminsizliği yaratan faktörlere baktığımızda, ücret, terfi olanakları ve yönetim politikaları en önde gelen faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır. Hatta terfi olanakları açısından oluşan iş tatminsizliği diğer iki faktöre göre daha fazladır. Bu nedenle sağlık kurumları yöneticilerinin daha yüksek motivasyona sahip, daha mutlu ve istekli bir personele sahip olmayı hedeflemeleri, bunun için de daha adaletli bir terfi sistemi oluşturmalı, bu sistemi yürütmeli, personele özgüven kazandıran, inisiyatif kullanabilme imkanı sağlayan bir çalışma ortamı yaratmalıdırlar. Aksi halde sağlık çalışanları önce kendisi mutlu olmadığı için, bir hastaya yardımcı olmaktan da mutlu olmayacak, bu da verilen hizmetin kalitesine olumsuz yönde etki yapacaktır.

- Duygusal Zeka Düzeyinin İş Tatminine etkisine yönelik olarak yapılan bu araştırmadan farklı olarak, İş Tatmininin de Duygusal Zeka Düzeyini etkileyebileceği düşüncesiyle, İş tatminin Duygusal zeka düzeyine etkisine ilişkin bir araştırmanın yapılması, konu ile ilgili olarak bilimsel literatüre ve iş hayatına önemli bilgiler kazandıracaktır.

EKLER

EK. Anket Formu

Sayın katılımcı, bu araştırma Kütahya Dumlupınar Üniversitesinde yapılmakta olan Yüksek Lisans tez çalışmasının bir parçasıdır. Bu araştırma sonucunda elde edilecek bilgiler sayesinde daha iyi bir çalışma ortamının yaratılmasında bir çok örgütsel faktörün ve duygusal faktörlerin önemine dikkat çekilecektir. Bu anket çalışmasından elde edilecek verilerle Tez çalışmasının konusu ile ilgili değerlendirmeler yapılacak olup, elde edilecek veriler bu araştırma dışında başka bir yerde veya başka bir amaçla kullanılmayacaktır. Anketteki sorularda, düşüncelerinizi ve hislerinizi en uygun şekilde yansıtacak cevapları işaretlemeniz çalışmanın başarısı açısından son derece önemlidir. Soruları cevaplamanız yaklaşık olarak 15 dakika sürecektir. Araştırmaya yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür eder saygılarımı sunarım.

Serkan SİREM

KİŞİSEL BİLGİLER

1. Yaşınız

18-25 arası (1) 26-35 arası (2) 36-45 arası (3) 46 ve yukarısı (4)

2. Cinsiyetiniz

Erkek (1) Bayan (2)

3. Medeni durumunuz.

Evli (1) Bekar (2) Diğer (3)

4. Eğitim düzeyiniz.

Lise (1) 2 Yıllık Yüksekokul (2) Lisans (4-6 Yıl) (3)

Yüksek lisans (4) Doktora (5)

5. Şu anki ünvanınızda veya görevinizde çalıştığınız toplam hizmet süresi. (Diğer kamu sağlık kuruluşlarında geçen süreler dahil)

0-5 Yıl (1) 6-10 Yıl (2) 11-15 Yıl (3) 16-20 Yıl (4)

21 Yıl ve yukarısı (5)

6. Ünvanınız veya göreviniz

Uzm. Hekim, Diş tab., meslek elemanı vb. (1)

Pratisyen Tabip (2)

Hemşire-Ebe (3)

Sağlık tek., sağ.memuru vb. (Anestezi, radyoloji vb.) (4)

Diğer (Yazınız:.....) (5)

1. BÖLÜM

Aşağıdaki ifadeleri okuyarak Kesinlikle katılıyorum, Katılıyorum, Kararsızım, Katılmıyorum, Kesinlikle katılmıyorum seçeneklerinden birini (X) işareti koyarak seçiniz. İfadelerle ilgili doğru veya yanlış cevap yoktur. Bu nedenle durumunuzu en iyi / en yakın şekilde yansıtacak ifadeyi işaretleyiniz.

SIRA NO	DUYGUSAL ZEKA BOYUTLARINA İLİŞKİN İFADELER	İFADELERE KATILMA DERECEYİZ				
	Lütfen aşağıdaki ifadeye katılma derecenizi (X) işareti koyarak işaretleyiniz.	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1	Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım, adım adım ilerlemektir.					
2	Duygularımı göstermek benim için oldukça kolaydır.					
3	Çok fazla strese dayanamam.					
4	Hayallerimden çok çabuk sıyrılabilir ve o anki durumun gerçekliğine kolayca dönebilirim.					
5	Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım.					
6	Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur.					
7	Biriyle aynı fikirde olmadığımda, bunu ona söyleyebilirim.					
8	Kendimi kötü hissettiğimde, beni neyin üzdüğünü bilirim.					
9	Başkaları benim iddiasız birisi olduğumu düşünür.					
10	Çoğu durumda kendimden eminimdir.					
11	Huysuz bir insanımdır.					
12	Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir.					
13	Derin duygularımı başkaları ile kolayca paylaşmam.					
14	İyi ve kötü yanlarıma baktığım zaman kendimi iyi hissederim.					
15	Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeye çalışırım.					
16	Sevgimi belli edemem.					
17	Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum.					
18	Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim.					
19	Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeye çalışırım.					
20	Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim.					
21	Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok.					
22	Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmayı tercih ederim.					
23	Bir problemi çözerken her bir olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm.					
24	Bir liderden çok, takipçiyimdir.					
25	Doğrudan ifade etmeseler de, başkalarının duygularını çok iyi anlarım.					
26	Fiziksel görüntümden memnunum.					
27	İnsanlara, ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim.					
28	İlgimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım.					
29	Sabırsız bir insanım.					
30	Diğer insanların duygularını incitmemeye özen gösteririm.					
31	İşler gittikçe zorlaşsa da genellikle devam etmek için motivasyonum vardır.					
32	Başkalarıyla iyi ilişkiler kurarım.					
33	Güç bir durumla karşılaştığımda, konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim.					
34	İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım.					
35	Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim.					
36	Öfkemi kontrol etmem zordur.					
37	Hayattan zevk almıyorum.					
39	Haklarımı savunamam.					

SIRA NO	DUYGUSAL ZEKA BOYUTLARINA İLİŞKİN İFADELER	İFADELERE KATILMA DERECEYİZ				
	Lütfen aşağıdaki ifadeye katılma derecenizi (X) işreti koyarak işaretleyiniz.	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
40	Oldukça neşeli bir insanımdır.					
41	Düşünmeden hareket edişim problemler yaratır.					
42	İnsanlar benim sosyal olduğumu düşünürler.					
43	Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir.					
44	Kendimi olduğum gibi kabul etmek bana zor geliyor.					
45	Aynı anda başka bir yerde bulunmak zorunda olsam da, ağlayan bir çocuğun anne ve babasını bulmaya yardım ederim.					
46	Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler.					
47	Kendi başıma karar veremem.					
48	Başka insanlara saygı duyarım.					
49	Başkalarına neler olduğunu önemserim.					
50	Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur.					
51	Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca, genellikle tıkanır kalırım.					
52	Fanteziler veya hayaller kurmadan, her şeyi gerçekte olduğu gibi görmeye çalışırım.					
53	Neler hissettiğimi bilirim.					
54	Benimle birlikte olmak eğlencelidir.					
55	Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum.					
56	Hayal ve fantezilerime kendimi kaptırıyorum.					
57	Yakın ilişkilerim, benim ve arkadaşlarım için çok önemlidir.					
58	Yeni şeylere başlamak benim için zordur.					
59	Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım.					
60	Endişeliyimdir.					
61	Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.					
62	Kolayca arkadaş edinebilirim.					
63	Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.					
64	Başkaları ile çalışırken, kendi fikirlerimden çok onlarınkine güvenirim.					
65	Kendimi çok sık kötü hissederim.					
66	Konuşmaya başlayınca zor susarım.					
67	Çevremdekilerle iyi geçinemem.					
68	Zor şartlarda serin kanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim.					
69	Kendimi takdir ederim.					
70	İnsanlarla tartışırken, bana sesimi alçaltmamı söylerler.					
71	Tarzımı değiştirmem zordur.					
72	Hayatımdan memnunum.					
73	Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok, ben başkalarına ihtiyaç duyarım.					
74	Hafta sonlarını ve tatilleri severim.					
75	Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim.					
76	Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum.					
77	Acı çeken insanların farkına varamam.					
78	Genellikle en iyisini ümit ederim.					
79	Başkalarına göre, bana güvenmek zordur.					
80	Endişemi kontrol etmemin zor olduğunu biliyorum.					
81	Başkalarının duygusal ihtiyaçlarını kolaylıkla fark ederim.					
82	Abartmayı severim.					
83	Gülümsemek benim için zordur.					
84	Uygun bir zamanda negatif duygularıyla yüzleşir, onları gözden geçiririm.					
85	Yeni şeylere başlamadan önce, genellikle başarısız olacağım hissine kapılırım.					
86	İstediğim zaman “hayır” demek benim için zordur.					
87	Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm.					

2. BÖLÜM: İŞ TATMİNİNE YÖNELİK İFADELER

Aşağıdaki ifadelerden size en çok uyan ifadenin yanındaki numarayı işaretleyiniz.

1. Aldığınız maaş miktarı ve maaş artış oranları sizi ne derecede tatmin ediyor?

Beni hiç tatmin etmez (1)	Beni yeterince tatmin etmez (2)	Kararsızım (3)	Beni oldukça tatmin eder (4)	Beni çok tatmin eder (5)
-----------------------------	-----------------------------------	------------------	--------------------------------	----------------------------

2. Sizinle benzer işi yapan diğer iş arkadaşlarınızın aldığı maaşı kıyasladığınızda sizin ve arkadaşlarınızın maaş miktarı sizce ne kadar adil?

Hiç adil değil (1)	Yeterince adil değil (2)	Kararsızım (3)	Yeterince adil (4)	Son derece adil (5)
----------------------	----------------------------	------------------	----------------------	-----------------------

3. İş yerinizde veya kurumunuzda terfi olanakları doğduğu zaman yetenekli ve çalışkan kimseler tercih ediliyor mu?

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

4. Kurumumda veya iş yerimde uygulanan terfi sistemi yeterince adaletlidir.

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

5. Şu an yaptığınız işte yükselme (terfi) olanağınız var mı?

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

6. Yaptığınız iş tüm bilgi ve yeteneklerinizi kullanma imkanı sağlıyor mu?

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

7. Çalışmakta olduğum işim bilgi ve yeteneklerimi kullanmam açısından bana uygundur.

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

8. İşimde gösterdiğim performans sonucunda gösterdiğim gelişim ve ilerlemenin farkındayım.

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

9. İşinize zevkle bir şeyler yapma arzusu içinde geliyor ve iş bitiminde “başarı” hissi duyuyor musunuz?

Hiçbir zaman (1)	Nadiren (2)	Bazen (3)	Genellikle (4)	Her zaman (5)
--------------------	---------------	-------------	------------------	-----------------

10. İşiniz ile ilgili bir sorunu çözme konusunda inisiyatif (bağımsız karar verme) şansına sahip misiniz?

Hiçbir zaman (1)	Nadiren (2)	Bazen (3)	Genellikle (4)	Her zaman (5)
--------------------	---------------	-------------	------------------	-----------------

11. Yaptığınız iş ve görevlerin kurumunuz için sizce önem derecesi nedir?

Hiç önemli değil (1)	Önemsiz (2)	Biraz önemli (3)	Oldukça önemli (4)	Son derece önemli (5)
------------------------	---------------	--------------------	----------------------	-------------------------

12. Yaptığınız iş, sorumluluk duygularınızı artırıyor mu?

Hiçbir zaman (1)	Nadiren (2)	Bazen (3)	Genellikle (4)	Her zaman (5)
--------------------	---------------	-------------	------------------	-----------------

13. İş ortamınızın fiziksel koşullarını nasıl değerlendiriyorsunuz?

Çok kötü (1)	Kötü (2)	Orta (3)	İyi (4)	Çok iyi (5)
----------------	------------	------------	-----------	---------------

14. İş yerimde güvenli ve rahat bir ortamda çalışıyorum.

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

15. İş yerimdeki mesai saatlerinden, tatil ve izin durumundan memnunum.

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

16. Amirlerim bana dostça ve samimice yaklaşmakta, bana yeterince destek olmakta, gelişmeye yardımcı olarak beni yönlendirmektedir.

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

17. Amirlerimiz karar alma mekanizmasında yer almama olanak sağlar, benim düşüncelerime de önem verir.

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

18. Amirleriniz tüm çalışanlara adil davranıyor mu?

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

19. İş yerinizdeki iletişim araçlarının (telefon,faks, internet vb.) yeterliliği hakkında ne düşünüyorsunuz?

Çok yetersiz (1)	Yetersiz (2)	Kararsızım (3)	Yeterli (4)	Kesinlikle yeterli (5)
--------------------	----------------	------------------	---------------	--------------------------

20. İşinizle ilgili olarak ihtiyaç duyduğunuz bilgiye ve kişilere rahatlıkla ulaşabiliyor musunuz?

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

21. İş arkadaşları ve iş grubunuz ile iyi anlaşabiliyor musunuz?

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

22. İşinizi yaparken ihtiyaç duyduğunuzda, iş arkadaşlarınız size yardımcı oluyor mu?

Kesinlikle hayır (1)	Büyük ölçüde hayır (2)	Kararsızım (3)	Büyük ölçüde evet (4)	Kesinlikle evet (5)
------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-----------------------

Sorular burada sona ermektedir. Araştırmamıza katıldığınız için teşekkürler.

KAYNAKLAR

KİTAPLAR

- AYDIN Betül, **Çocuk ve Ergen psikolojisi**, İkinci Basım, Atlas Yayınları, İstanbul 2005.
- BAŞARAN İbrahim E., **Örgütsel Davranış:İnsanın Üretim Gücü**, İkinci Bs.,Gül Yayınevi, Ankara 1991.
- BİNBAŞIOĞLU Cavit, **“Eğitim Psikolojisi”**, Dokuzuncu Basım, Binbaşioğlu Yayınevi, Ankara 1990.
- BUDAK Selçuk, **Psikoloji Sözlüğü**, Birinci Basım, Bilim ve Sanat Yayınları, İstanbul 2000
- BUZAN Tony, **Aklın Gücü**, Birinci Bs., (Çev. Gültekin Yazgan), Epsilon Yay. Hiz., İstanbul 2003.
- COOPER Robert K. - SAWAF A., **Liderlikte Duygusal Zeka: Yönetim ve Organizasyonlarda Duygusal Zeka**, Birinci Bs., (Çev. Zelal Bedriye Ayman - Banu Sancar), Sistem Yay., ve Mat. San. Tic., A.Ş., İstanbul 1999, s.xii.
- DAVIS Keith, **İşletmelerde İnsan Davranışı**, (Çev. K. Tosun Başkanlığında Tomris Somay ve diğerleri), İşletme Fak. Yayınları, No: 136, İstanbul 1984.
- DERELİ Toker.,**Organizasyonlarda Davranış**,İkinci Bs.,Ar Yayın Dağıtım.,İstanbul 1981
- ERDOĞAN İlhan, **İşletmelerde Davranış**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fak., İktisadi Ens.,Yay.,Yayın No:135, İstanbul 1991.
- EREN Erol, **İşletme Örgütleri Açısından Yönetim Psikolojisi**, Met-Er Matbaası, İstanbul 1979.
- GOLEMAN Daniel, **“Duygusal Zeka Neden IQ’dan Daha Önemlidir?”**,Otuzuncu Bs.,Varlık Yay., (Çev.Banu Seçkin Yüksel), İstanbul 2006.
- GOLEMAN Daniel, **İş Başında Duygusal Zekâ**, Dördüncü Bs., (Çev. Handan Balkara), Varlık Yay., İstanbul 2005.
- GOLEMAN Daniel, **Duygusal Zekâ**, İkinci Bs., (Çev. Banu Seçkin Yüksel), Varlık Yay., İstanbul 1996.

GÜNEY Salih – BERKMAN Ümit, **Yönetim ve Organizasyon**, Birinci Bs., Nobel Yay., Dağ., Ankara 2001.

HAMER D. - COPELAND P., **Genlerimizle Yaşamak**, Birinci Bs., (Çev.Fatih Özbay), Evrim Yay. İstanbul 2000.

İNCİR Gülten, **Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme**, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Yayın No:401, Ankara 1990.

KAĞITÇIBAŞI Çiğdem, **İnsan ve İnsanlar:Sosyal Psikolojiye Giriş**, Beşinci Bs., Beta Basım Yay., İstanbul 1985.

KASATURA İlkay, **Okul Başansı'ndan Hayat Başarısı'na: Başarıyı Yaratan ya da Engelleyen Etkenler**, İkinci Bs., Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul 1991, s.40.

KAYNAK Tuğray, **Organizasyonel Davranış**, İ.Ü., İktisat Fak., Yay., Yayın No:223, İstanbul 1990.

KOÇEL Tamer, **İşletme Yöneticiliği:Yönetim Ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış Klâsik-Modern-Çağdaş Ve Güncel Yaklaşımlar**, Dokuzuncu Bs., Beta Yay., İstanbul 2003.

KORMAN Abraham, **Endüstriyel ve Organizasyonel Psikoloji**, (Çev: İlhan Akhun-Cevat Alkan), Milli Eğitim Basım Evi, Ankara 1978.

OLERON Pierre, **Zeka**, İkinci Baskı, (Çev. E.Güngören), İletişim Yayınları, İstanbul 1995.

ONARAN Oğuz., **Örgütlerde Karar Verme**,İkinci Bs., Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları.,No:321.,Ankara 1975

ÖZGEN Hüseyin – ÖZTÜRK Azim ve YALÇIN Azmi, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Nobel Kitabevi, Ankara 2005.

ÖZKALP E.-KIREL Ç.,**Örgütsel Davranış** İkinci Bs.,Anadolu Üniversitesi Yayınları,Eskişehir 2001

SABUNCUOĞLU Z.-TÜZ M.,**Örgütsel Psikoloji**,Üçüncü Bs,Alfa yayınevi,Bursa 1998.

TELMAN Nursel ve ÜNSAL Pınar, **Çalışan Memnuniyeti**, “Epsilon Yay., İstanbul 2004.

YÜKSEL Öznur, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, İkinci Bs., Gazi Kitabevi, Ankara 1998.

DERGİ VE MAKALELER

ACAR Fusun, "Duygusal Zeka ve Liderlik" **Erciyes Üniversitesi SBE Dergisi**, Sayı:12,2002

ÇAKAR Ulaş - ARBAK Yasemin, "Modern Yaklaşımlar Işığında Duygu-Zeka İlişkisi Ve Duygusal Zeka", **Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Dergisi**, Cilt:6 Sayı:3, 2004.

SAPANCALI F., "Çalışanların Güdülenmesinde Kullanılan Özendirici Araçlar", MPM Merkezi Yayınları, **Verimlilik Dergisi**, Cilt:22, Sayı:4, 2003.

TEZLER

ACAR Fusun T., "Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürlerine Yönelik Bir Alan Araştırması" Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi SBE, 2001.

AKBAŞ Elif, "İstanbul İli Fatih İlçesi İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Belirlenmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi SBE, 2006.

AKIN Mahmut, "İşletmelerde Duygusal Zekanın Üst Kademe Yöneticiler İle Astları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri-Kayseri' deki Büyük Ölçekli İşletmelerde Bir Uygulama", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi SBE, 2004.

BAŞTEMUR Yakup, "İş Tatmini İle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğünde Bir Araştırma", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi SBE, 2006, s.23'teki alıntı.)

CANBULAT Serkan, "Duygusal Zekanın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması", Yayınlanmamış Master Tezi, Gazi Üniversitesi SBE, 2007.

DOĞUŞ Tezcan, "Duygusal Zekâ ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi SBE, 2004.

- EGE Barış, “İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler Ve İş Gören Tatmini İle İşgören Davranışı Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, 2000.
- ERSANLIERCÜMEND, “Üniversite Öğretim Elemanlarının Duygusal Zeka Düzeyleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, On Dokuz Mayıs Üniversitesi SBE, 2003.
- KÖKSAL Emrah, “İş tatmini açısından Kütahya Emniyet Müdürlüğünde karşılaştırmalı bir uygulama: Adli polis-İdari polis”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi SBE, 2005.
- KÜÇÜKAKÇA L. Sevgi, “Kamu Kurumlarında Çalışan Ast ve Üstlerin Duygusal Zeka Durumları İle Manisa ve Ankara İllerinde Yapılan Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi SBE, 2004.
- MUMCUOĞLU Özlem, “Bar-on Duygusal Zeka Testi’nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi EBE, 2002.
- OKSAY Aygen, “Çalışanlarda İş tatmini: Sağlık Sektörü Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi SBE, 2005.
- ÖZDÜRGEN Esra, “Takım Çalışmasının İş Tatminine Etkisi Ve Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi SBE, 2002.
- ŞAHAL Eda, “Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki “Akdeniz Üniversitesinde Doktora Yapan Araştırma Görevlilerinin Örgüt Kültürüne ve İş Tatminine Yönelik Algı ve Kanaatleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi SBE, 2005.
- YAŞARSOY Emine, “Duygusal Zeka Gelişim Programının Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi SBE, 2006

İNTERNET KAYNAKLARI

AYDEMİR Sema, “**Motivasyon**”,

18.09.2007,<http://www.insanca.net/detay.asp?ID=11>, 23.12.2007

BECEREN Eray, “Duygusal Zeka Nedir?” Aralık 2004,

<http://www.duygusalzeka.com/BolumGoster.asp?AnaKonu=genel>, 19.11.2007.

CENGİZ Gün, “**Kendini Gerçekleştirme, Statü ve Vizyon**”

<http://www.caginpolisi.com.tr/65/35-36-37.htm>, 23.12.2008

“Duygusal Zeka Modelleri”, <http://www.dzeplatformu.org/dzmodel.php>, 23.11.2007

“**Duygusal Zekaya Kısa Bakış**”, <http://www.dzeplatformu.org/dzkisabakis.php>,

18.11.2007.

ERGİN Demirali, "Zeka ve Yönetim", Human Resources, Ocak-Şubat 2000,

http://www.hrdergi.com/tr/archive_content.asp?page=2&C=105&N=&M=&Y=&W=, 17.11.2007

ERKOÇ Zafer, “Okullarda İş Motivasyonu Nasıl Sağlanır?”, 16.07.2007

<http://www.insankaynaklari.com/ikdotnet/icerikdetay.aspx?KayitNo=8109>,
22.12.2007.

http://www.donusumkonagi.net/makale.asp?id=1330&baslik=duygu_nedir_,

11.11.2007

<http://www.geziyazilari.net/egitim.html>, 14.12.2008

<http://www.kitaplik.org/liderlikte-duygusal-zeka.html>, 24.10.2008

“**Mantıksal-Matematiksel Zeka Nedir?**”

<http://www.matematiketkinliklerim.com/2007/12/mantksal-matematiksel-zeka-nedir.html>, 14.12.2008

SERTER Şenay, “Çoklu Zeka Teorisi”, <http://www.metu.edu.tr/~e128318/project.htm>,

17.11.2007

“**Terfi Ettiren Zeka**” 07.06.1998, [http://arama.hurriyet.com.tr/arsivnews.aspx?id=-](http://arama.hurriyet.com.tr/arsivnews.aspx?id=-22711)

22711, 18.11.2007

YEŞİLYAPAK Binnur, “Duygusal Zeka Ve Eğitim Açısından Doğurguları”

<http://www.dzeplatformu.org/makale/008.pdf>, 21.11.2007.

“What mental tasks measure emotional intelligence?”,

<http://www.emotionalintelligence.ws/learn.html>, 18.11.2007.

DİZİN

A

Adanmışlık	20
Amaç Teorisi	viii, 42

B

Başarı İhtiyacı Teorisi	vii, 36
Beklenti Teorileri	viii, 40

Ç

Çift Faktör Teorisi	vii, 35
---------------------------	---------

D

Davranış Şartlandırması Teorisi	vii, 39
Duygu	2, 9, 15, 16, 59, 100
Duyguları öğrenmek	16
Duygusal Dürüstlük	17
Duygusal Enerji	17
Duygusal Geribildirim	17
Duygusal simya	20, 21
Duygusal zeka ..	viii, xvi, xviii, 9, 11, 12, 20, 24, 27, 54, 56, 57, 73, 82, 83, 90, 91
Dürüstlüğü Yaşamak	20
Düşünsel Zaman Değişimi	21

E

Empati	12, 15, 23, 58, 90
Esneklik ve Yenilenme	19
Eşitlik Teorisi	viii, 41

F

Fırsatı Sezinlemek	21
Fizyolojik ihtiyaçlar	33

G

Geleceği Yaratmak	22
Güven Çemberi	18
Güven İhtiyacı	33

İ

İş tatmini ...v, viii, x, xi, xvi, xvii, 31, 32, 43, 49, 54, 55, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 101
--

M

Motivasyon	12, 32, 36, 41, 102
------------------	---------------------

O

Olumlu pekiştirme	40
-------------------------	----

Ö

Öz Varlık	18
Özbilinç	11
Özgün Potansiyel ve Amaç	20

P

Pratik Sezgi	17
--------------------	----

S

Saygınlık İhtiyacı	33
Sezgisel Akış	21
Sosyal Etki Teorisi	viii, 42
Sosyal ihtiyaçlar	33, 34
Süreç Teorileri	vii, 32, 39

V

VIG Yaklaşımı Teorisi	vii, 38
-----------------------------	---------

Y

Yapıcı Hoşnutsuzluk	18
Yetki Olmadan Etki	20

Z

Zeka iii, vii, viii, ix, x, xii, xvi, xvii, xviii, xix, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 45, 50, 54, 55, 56, 57, 60, 62, 66, 71, 72, 82, 84, 91, 98, 99, 100, 101, 102
