



T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKÂSININ İŞ PERFORMANSINA
ETKİSİ

Osman ALPÖZ

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ

İSTANBUL-2021

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKÂSININ İŞ PERFORMANSINA
ETKİSİ**

Osman ALPÖZ

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ

İSTANBUL-2021

ÖZET

ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKÂSININ İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

Araştırmada sağlık kurumlarında çalışan personelin duygusal zekâ düzeylerinin onların iş performansına etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca sağlık kurumlarında çalışan personelin duygusal zekâ ve iş performansı düzeylerinin sağlık kurumlarında çalışanların demografik ve çalışma hayatı ile ilgili özelliklerine göre farklılık gösterme durumlarının incelenmesi de amaçlanmıştır. Araştırma sürecinde tarama modellerinden ilişkisel ve betimsel tarama modelleri kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini İstanbul Avrupa yakasında devlet hastanesinde 2020 yılı itibari ile görev yapan toplamda 854 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Örneklem sayısının belirlenmesinin ardından evren içerisinde örneklem seçimler kolayda örneklem yöntemi ile yapılmıştır. Veri toplama süreci sonundan toplam 303 sağlık personeli ile analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Araştırmada veri toplama süreci araştırmacı tarafından online hazırlanan anket linki üzerinden yürütülmüştür. Anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Araştırmada yer alan verilerin analiz edilmesinde SPSS 20 programı kullanılmış olup, veriler %95 güven düzeyinde değerlendirilmiştir. Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının tanıtıcı özelliklerinin dağılımı frekans ve yüzde ile gösterilmiştir. Duygusal Zekâ Ölçeğinin ve İş Performansı Ölçeğinin güvenirlik katsayılarının belirlenmesinde Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Katılımcıların ölçeklerden ve alt boyutlardan almış oldukları puanlarının tanıtıcı özelliklere göre farklılık gösterme durumlarının incelenmesinde bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Duygusal Zekâ Ölçeğinin alt boyutları ve İş Performansı arasındaki ilişkinin incelenmesinde Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Araştırmada duygusal zekânın iş performansı üzerindeki etkisinin incelenmesinde çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.

Sonuç olarak sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin (kişisel becerileri, kişilerarası beceriler, uyumluluk, stresle başa çıkma, genel ruh durumu) iş performansı düzeyleri üzerinde pozitif yönlü ve istatistiksel bakımdan anlamlı etkisinin olduğu bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, İş Performansı, Sağlık Kurumu.

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE OF EMPLOYEES ON BUSINESS PERFORMANCE

The aim of the study was to examine the effect of emotional intelligence levels of personnel working in health institutions on their work performance. It was also aimed to examine the emotional intelligence and work performance levels of the personnel working in health institutions according to the demographic and working life characteristics of the employees in health institutions. Relational and descriptive screening models from screening models were used in the research process. A total of 854 health workers working in the central campus and additional service buildings of Istanbul European side, one of the hospitals affiliated to the, constitute the universe of the research as of 2020. After determining the number of samples, sampling selections from within the universe were made using the easy sampling method. A total of 303 medical personnel were analyzed from the end of the data collection process. The survey was used as a data collection tool in the research. The data collection process in the study was carried out via the online survey link prepared by the researcher. The questionnaire consists of 3 parts. The SPSS 20 program was used to analyze the data in the study and the data was evaluated at 95% confidence level. The distribution of the identifying characteristics of the health workers involved in the study was shown by frequency and percentage. The Cronbach Alpha coefficient was used to determine the reliability coefficients of the Emotional Intelligence Scale and the work performance scale. Independent samples t-test and one-way variance analysis were used to examine the cases in which participants ' scores received from scales and sub-dimensions differ according to introductory characteristics. Pearson correlation analysis was used to examine the relationship between the lower dimensions of the Emotional Intelligence Scale and work performance. Multiple regression analysis was used in the study of the effect of emotional intelligence on work performance.

As a result, health workers ' emotional intelligence levels (personal skills, interpersonal skills, compatibility, coping with stress, general mood) were found to have a positive and statistically significant effect on job performance levels.

Keywords:Emotional Intelligence, Health Institution, Work Performance.

TEŞEKKÜR

Bu çalışma “Çalışanların Duygusal Zekâsının İş Performansına Etkisi” amacıyla yapılmıştır.

Bu araştırmanın hazırlanması boyunca yakın desteğini eksik etmeyen, nezaketiyle bana sonsuz sabır gösteren, disiplinli çalışma prensiplerini bana aşılayan, pratik ve teorik anlamda eşsiz bilgi ve tecrübelerini, değerli fikirlerini ve emeğini esirgemeyen başta değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ’a ve Prof. Dr. Mehmet ZELKA’ya, Prof. Dr. Haydar SUR’a şükranlarımı sunarım.

Çalışma hayatım boyunca, bana verdiği destek ve önerilerle her zaman bakış açımı farklılaştıran, değerli hocam Prof. Dr. Özgür YİĞİT ve Doç.Dr.Mehmet Emin GÜNEŞ’e teşekkür ederim.

Pozitif Psikoloji ve Duygusal Zekâ çalışmalarından ilham aldığım ve bu alandaki çalışmaları ve değerli yönlendirmeleri ile yoluma ışık tutan, sevdiren Üsküdar Üniversitesi Kurucu Rektörümüz Prof. Dr. K. Nevzat TARHAN hocama teşekkür ederim.

Son olarak da tez çalışması boyunca bana verdiği manevi destek, göstermiş olduğu sabır ve anlayıştan dolayı eşim Zehra ALPÖZ’e teşekkür ederim.

Beni büyüten, yetiştiren ve bugünlere getiren, her zaman yanımda olan kıymetli anneme minnettarım.

BEYAN FORMU

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, tarafımdan retilildiğini ve şkdar niversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzuna göre yazıldığını beyan ederim.

21.04.2021

Osman ALPÖZ

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT.....	ii
TEŞEKKÜR	iii
BEYAN FORMU	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLOLAR DİZİNİ.....	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	x
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	xi
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Problemi.....	2
1.1.1. Alt problemler.....	2
1.2. Araştırmanın Amacı.....	4
1.3. Araştırmanın Önemi.....	4
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları	6
1.5. Sayıtlılar	6
2. GENEL BİLGİLER.....	7
2.1. Duygusal Zekâ Kavramına Genel Bir Bakış.....	7
2.1.1. Duygu.....	7
2.1.2. Zekâ	9
2.1.3. Duygusal zekâ kavramı.....	11
2.1.3.1. Duygusal zekâ kavramının tanımı.....	14
2.1.3.2. Duygu ve biliş ilişkisi	15
2.1.3.3. Duygusal zekâ kavramının gelişimi	17
2.1.4. Duygusal zekânın gelişimine etki eden faktörler	17
2.1.4.1. Klasik yaklaşım.....	18

2.1.4.2. Modern yaklaşım.....	18
2.1.5. Duygusal zekânın önemi	20
2.1.6. Duygusal zekâ modelleri.....	21
2.1.6.1. Mayer ve Salovey'in modeli	21
2.1.6.2. Reuven Bar-On'un modeli	22
2.1.6.3. Cooper ve Sawaf'ın modeli.....	23
2.1.6.4. Goleman'ın modeli	23
2.1.7. Duygusal zekânın boyutları.....	25
2.1.7.1. Özbilinç.....	26
2.1.7.2. Özdenetim	26
2.1.7.3. Motivasyon	27
2.1.7.4. Empati	27
2.1.7.5. İlişkileri yönetebilmek	28
2.2. İş Performansı	28
2.2.3. İş Performansı kavramı	28
2.2.4. İş Performansı modelleri	30
2.2.4.1. İş performansının belirleyici faktörleri modeli	30
2.2.4.2. Görev (Rol İçi) ve Bağlamsal (Rol Dışı) iş performansı modeli	31
2.2.5. İş performansını belirleyen ve etkileyen faktörler	34
2.2.5.1. Yönetimsel faktörler	34
2.2.5.2. Bireysel/ Kişisel faktörler	34
2.2.5.3. Çevresel faktörler.....	35
2.3. Duygusal Zekâ ve İş Performansı Arasında İlişki	35
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	38
3.1. Araştırmanın Tipi.....	38
3.2. Araştırmanın Modeli	38
3.3. Araştırmanın Yeri ve Zamanı	39

3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	39
3.5. Veri Toplama Araçları	40
3.6. Verilerin Analizi	41
4. BULGULAR	43
4.1. Sağlık Çalışanlarının Tanıtıcı Bilgileri Dağılımı	43
4.2. Sağlık Çalışanlarının Ölçeklerden ve Alt Boyutlarından Almış Oldukları Puanlara Ait Tanımlayıcı İstatistikler	44
4.3. Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre Farklılaşma Durumları	45
4.4. Sağlık Çalışanlarının İş Performansı Düzeylerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre Farklılaşma Durumları	59
4.5. Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ ve İş Performansı Düzeyleri Arasındaki İlişki	62
4.6. Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Performansı Üzerindeki Etkisi	63
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	67
KAYNAKLAR	75
EKLER	86
Ek 1. Anket Formu	86
Ek 2. Etik Kurul	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

TABLÖLAR DİZİNİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1 : Duygusal zekânın gelişimi (Faltas, 2016, 3)	19
Tablo 1 : Duygusal zekânın gelişimi (Faltas, 2016, 3) (devam)	20
Tablo 2: Sağlık çalışanlarının tanıtıcı özellikleri	43
Tablo 3: Duygusal zekâ ölçeği ve alt boyutlarına ait tanımlayıcı istatistikler	44
Tablo 4: İş performansı ölçeğine ait tanımlayıcı istatistikler	45
Tablo 5: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının cinsiyete göre farklılaşma durumu	46
Tablo 6: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının yaşa göre farklılaşma durumu..	47
Tablo 6: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının yaşa göre farklılaşma durumu (devam)	48
Tablo 6: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının yaşa göre farklılaşma durumu (devam)	49
Tablo 7: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının öğrenim durumuna göre farklılaşma durumu	50
Tablo 8: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının gelir durumuna göre farklılaşma durumu	51
Tablo 8: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının gelir durumuna göre farklılaşma durumu (devam)	52
Tablo 9: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının medeni duruma göre farklılaşma durumu	53
Tablo 10: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının meslekte çalışma yılına göre farklılaşma durumu	54
Tablo 10: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının meslekte çalışma yılına göre farklılaşma durumu (devam)	55
Tablo 10: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının meslekte çalışma yılına göre farklılaşma durumu (devam)	56
Tablo 11: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının kurumda çalışma yılına göre farklılaşma durumu	57
Tablo 11: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının kurumda çalışma yılına göre farklılaşma durumu (devam)	58
Tablo 12: İş performansı ölçeği puanlarının cinsiyete göre farklılaşma durumu	59

Tablo 13: İş performansı ölçeği puanlarının yaşa göre farklılaşma durumu	59
Tablo 14: İş performansı ölçeği puanlarının öğrenim durumuna göre farklılaşma durumu	60
Tablo 15: İş performansı ölçeği puanlarının gelir durumuna göre farklılaşma durumu	60
Tablo 16: İş performansı ölçeği puanlarının medeni duruma göre farklılaşma durumu	61
Tablo 17: İş performansı ölçeği puanlarının meslekte çalışma yılına göre farklılaşma durumu	61
Tablo 18: İş performansı ölçeği kurumda çalışma yılına göre farklılaşma durumu	62
Tablo 19: Korelasyon analizi sonuçları	62
Tablo 19: Korelasyon analizi sonuçları (devam)	63
Tablo 20: Kişisel beceriler boyutunun iş performansı üzerindeki etkisi	64
Tablo 21: Kişilerarası beceriler boyutunun iş performansı üzerindeki etkisi	64
Tablo 22: Uyumluluk boyutunun iş performansı üzerindeki etkisi	65
Tablo 23: Stresle başa çıkma boyutunun iş performansı üzerindeki etkisi.....	66
Tablo 24: Genel ruh durumu boyutunun iş performansı üzerindeki etkisi	66

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 1: Duygusal zekâ işleyişi akış aşamaları (Çolakoğlu ve Örnek, 2016: 605-606). 15	
Şekil 2: Araştırmanın modeli	39



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

d	: Olayın Görölüş Sıklığına Göre Kabul Edilen $\pm$ Örneklem Hatasıdır
IQ	: Intelligence Quotient
n	: Örneklem Alınacak Birey Sayısı
N	: Evrendeki Birey Sayısı
p	: İncelenen Olayın Görölüş Sıklığı
q	: İncelenen Olayın Görölmeş Sıklığı
t	: Belirli Bir Anlamlılık Düzeyinde, T Tablosuna Göre Bulunan Teorik Değer
TDK	: Türk Dil Kurumu
PS	: Psikolojik Sermaye

1. GİRİŞ

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte işletmeler kârlı ve sürdürebilir rekabet avantajı sağlamak ve büyüebilmek için sahip oldukları çalışanlara önem vermelidir. Günümüzde daha yetenekli, öğrenme istekli, yenilikçi, yaratıcı ve hırslı çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Bundan dolayı işletmeler çalışanlarının yeteneklerinin farkında olmalı, insanın beklentilerini ve tutumlarını dikkate alarak hareket etmelidir. Çalışanlar kendilerini geliştirebilecekleri, yenileyebilecekleri ve sürekli öğrenebilecekleri işletme ortamlarını ve kendilerine değer verilen, fikirlerinin önemsendiği kurumları tercih etmektedir. İşletmelerin başarılı olması çalışanların etkin ve verimli bir şekilde işlerini yerine getirmeleri ile mümkün olmaktadır (Ünsar ve Dinçer, 2013: 55).

İşletmelerin çalışanları iyi tanımaları ve onları iyi analiz ederek beklentilerini karşılamaları çalışanların iş tatminini arttırmaktadır. Çalışanların kurum içinde başarılı ve faydalı olabilmesi işten alacakları tatmin duygusu ile ilgilidir. Çalıştığı kurumdan veya işten memnun olmayan bireyler; işe devamsızlık, iş yavaşlatma, iş kazaları gibi davranışlar sergileyebilmekte ve hatta işten ayrılma davranışı gösterebilmektedir. Son dönemlerde çalışanların iş performanslarını etkileyen unsurlardan biri de duygusal zekâ olmuştur (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 174).

Duygusal zekâ, bireyin sahip olduğu zekâ potansiyelinin farkında olarak onu açığa çıkarabileceğini ve doğru bir biçimde nasıl kullanabileceğini gösteren, duyguları anlama, tanıma ve kendine rehberlik edecek şekilde etkili olarak kullanabilme yeteneğidir (Arslan vd., 2013: 169). Kişi duygusal zekâ ile kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlayarak onlara yön verebilmektedir. Pozitif bir ekip çalışması sağlanmasında duygusal zekâdan yararlanılmaktadır.

Duygusal zekâ, işletmelerin önem vermesi gereken, çalışanların bu yönde eğitilmesine önem verilen bir husustur. Duygular bir insanın ve bir işletmenin yetenek ve performansını etkileyen önemli bir etkidir (Doğan ve Şahin, 2007: 225). Duygusal zekâsı yüksek çalışanlar iş hayatında daha yaratıcı, çözüm odaklı ve başarılıdır. Olaylara uzlaşmacı yaklaşarak ve duygu durumunu kontrol altına alarak pozitif bir çalışma ortamı yaratılmasında katkı sağlamaktadır. İş ortamında kişi kendi duygu ve

düşüncelerini yönetilebildiği takdirde, başkalarını olumlu olarak etkileyebilmekte, etkilediği bu kişileri de yönetebilmektedir.

Araştırmacılar insan ilişkilerinin zayıflaması, kişilerin sosyal ortamlardan ve çevresinden kopması gibi nedenlerle, duygusal zekânın insan ilişkilerindeki yönünü incelemişlerdir. Ayrıca duygusal zekânın iş ortamında verimi arttırmak için diğer zekâ kuramlarına göre daha etkili olduğu bir gerçektir. Yapılan araştırmalar bunu ispatlamıştır (Goleman, 2003). Duygusal zekâ, insanların iş yerinde moral ve motivasyonu arttırarak kaliteli ürün ortaya çıkmasını ve iş ortamında oluşacak problemlerin en aza inmesini sağlar.

Kişiler duygusal zekâ ile güçlü ilişkiler kurabilmekte, başarılı kariyer ve kişisel hedeflerine ulaşabilmektedir. Duygusal zekâ iş ortamlarında stresi azaltmak için duyguları yönetmek ve oluşabilecek çatışmaları önlemek için insanın kendi duyguları ve başkalarının duygularını anlamasını sağlayarak yönetebilme becerisi olarak kullanılır.

Bar-On (2006) duygusal zekâyı; kişinin dış çevreden aldığı tepkiler ve baskı ile başa çıkma yeterliliğini etkileyen, bilişsel olmayan yetkinliklerin düzenlemesi olarak tanımlamıştır. Kişilerin günlük hayattaki ilişkilerinde başarılı bir şekilde ihtiyaçlarını giderebilmesi, duygu ve düşüncelerinin farkında olmasıdır. Bar-On'a göre; bilişsel zekâ ile birlikte duygusal zekâya sahip insanlar zekidir (Bar-On, 2006).

1.1. Araştırmanın Problemi

Araştırmanın problem cümlesi "Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin iş performansı üzerinde etkisi var mıdır?" olarak belirlenmiştir.

1.1.1. Alt problemler

Araştırmanın alt problemleri araştırmanın amacı doğrultusunda şu şekilde belirlenmiştir:

- 1- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri nedir?
- 2- Sağlık sektörü çalışanlarının iş performansı düzeyleri nedir?
- 3- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri onların tanıtıcı

özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?

3(a)- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?

3(b)- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri yaşa göre farklılaşmakta mıdır?

3(c)- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri öğrenim durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

3(d)- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri gelir durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

3(e)- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri medeni duruma göre farklılaşmakta mıdır?

3(f)- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri meslekteki çalışma yılına göre farklılaşmakta mıdır?

3(g)- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri şu anki iş yerinde çalışma yılına göre farklılaşmakta mıdır?

4- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri onların tanıtıcı özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?

4(a)- Sağlık sektörü çalışanlarının iş performansı düzeyleri cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?

4(b)- Sağlık sektörü çalışanlarının iş performansı düzeyleri yaşa göre farklılaşmakta mıdır?

4(c)- Sağlık sektörü çalışanlarının iş performansı düzeyleri öğrenim durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

4(d)- Sağlık sektörü çalışanlarının iş performansı düzeyleri gelir durumuna göre farklılaşmakta mıdır?

4(e)- Sağlık sektörü çalışanlarının iş performansı düzeyleri medeni duruma göre

farklılaşmakta mıdır?

4(f)- Sağlık sektörü çalışanlarının iş performansı düzeyleri meslekteki çalışma yılına göre farklılaşmakta mıdır?

4(g)- Sağlık sektörü çalışanlarının iş performansı düzeyleri şu anki iş yerinde çalışma yılına göre farklılaşmakta mıdır?

5- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ile iş performansı düzeyleri arasında ilişki var mıdır?

6- Sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin iş performansı düzeyleri üzerinde etkisi var mıdır?

1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmada sağlık kurumlarında çalışan personelin duygusal zekâ düzeylerinin onların iş performansına etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca sağlık kurumlarında çalışan personelin duygusal zekâ ve iş performansı düzeylerinin demografik ve çalışma hayatı ile ilgili özelliklerine göre farklılık gösterme durumlarının incelenmesi de amaçlanmıştır.

1.3. Araştırmanın Önemi

İşletmelerin yönetimlerinde insan kaynağının etkinliği ve yüksek verimle çalıştırılması gerekliliği, sanayi devriminden sonra yaşanan süreç, ekonomik yapıyı daha karmaşık bir hale dönüştürmüştür. Bilinç ve bilgi düzeyi artan ve itaat düzeyi düşen yeni çalışan profilinin üst düzey verimlilikte çalıştırılabilmesi, işletmelerin sistemlerini, yöneticilerin kapasitelerini hatta liderlik özelliklerini bile aşan bir hâl almıştır. Yöneticilerin duygusal zekâları, bu yeni tip çalışan profilini yönetmede daha rahat bir yönetim sergilemelerine ve çalışanların performanslarını olumlu yönde artırmalarına oldukça yardımcı olmaktadır. Çalışma konusunun belirlenmesinde etkili olan duygusal zekâ faktörü, çalışanların iş performansları üzerindeki etkisinin varlığını ortaya koymaktır (Ünsar ve Dinçer, 2013: 55; Gürbüz ve Yüksel, 2008: 174; Arslan vd., 2013: 169; Doğan ve Şahin, 2007: 225; Bar-On, 2006).

Son yıllarda sayısı hızla artan çalışmalar işletmelerde etkili performansın bağlı olduğu faktörlerin incelenmesini gerektirmiştir. IQ ve teknik yetenekler kadar duygusal

zekânın da önemli olduğu hatta IQ ve teknik yetenekleri yüksek birçok kişinin sosyal yetkinliklerle ilgili problemler sebebiyle düşük performans gösterdiği ve başarısız olduğu durumlar mevcuttur. Çalışanların duygusal zekâlarının ve iş performanslarının üzerinde önemle durulması ve çalışanların işe ilişkin tutumlarının değerlendirilmesi işletmelerin verimliliğine ve üretkenliğine doğrudan katkı sağlamaktadır (Ünsar ve Dinçer, 2013: 55; Gürbüz ve Yüksel, 2008: 174; Arslan vd., 2013: 169; Doğan ve Şahin, 2007: 225; Bar-On, 2006).

Duygusal zekâ üzerinde yapılan çalışmalar giderek artmaktadır. Duygusal zekâ kavramı üzerine yapılan çalışmaların artması ve geliştirilen farklı teoriler bu konuda daha fazla akademik çalışmanın yapılmasını gerekli kılmaktadır. Psikolojinin önemli konularından biri olan duygusal zekânın yönetim ve organizasyon konuları arasında birçok çalışmada ele alınması, kişinin duygularını tanıyıp yönetmesinin ve sosyal ilişkilerindeki başarısının örgütün verimliliğine yansması ile olmuştur. Özellikle yöneticilerin ve tüm çalışanların duyguları, duygusal değişimleri ve karşısındakinin duygularını anlayarak iletişime geçmelerinin bir işletmede sağlayacağı avantajların göz önüne alınması gerekmektedir. İşletmelerde ana unsur iletişimdir. İletişim farklı boyutları ile ele alınarak kurumsal iletişimden işletmede çalışanların iletişimine kadar geniş bir yelpazede düşünüldüğünde duygusal zekâ kavramını bu iletişimin seviyesini belirleyen temel unsur olarak değerlendirmek mümkündür (Ünsar ve Dinçer, 2013: 55; Gürbüz ve Yüksel, 2008: 174; Arslan vd., 2013: 169; Doğan ve Şahin, 2007: 225; Bar-On, 2006).

Bu değerlendirmelerin ışığında, duygusal zekânın önemli bir kavram olduğu gerçeğinden hareketle, çalışanların duygusal zekâlarının iş performansı üzerindeki etkilerinin incelenmesi gereği ortaya çıkmaktadır. Böylece, bu çalışmanın amacı duygusal zekânın önemini açıklamaya çalışmak ve iş performansı üzerindeki etkisini değerlendirerek; aralarındaki ilişkisinin durumunu tespit etmektir (Ünsar ve Dinçer, 2013: 55; Gürbüz ve Yüksel, 2008: 174; Arslan vd., 2013: 169; Doğan ve Şahin, 2007: 225; Bar-On, 2006).

Duygusal zekânın her gün gerek bireysel gerekse organizasyonlarda farklı bakış açılarını yaratıyor olmasından hareketle, bu çalışmada geliştirilecek yeni perspektiflerin organizasyonların sürdürülebilir başarılarının devamına ışık tutabilmesi hedeflenmektedir. Özellikle bu alan çalışmasına konu olan sağlık çalışanları araştırmaya farklı bir boyut kazandırmaktadır. Sağlık alanında, geliştirilebilecek yeni modeller ve

hastaların duygusal gerçeklerini göz önünde bulundurarak verilen hizmetler açısından yapılan değerlendirmeler büyük önem taşımaktadır (Ünsar ve Dinçer, 2013: 55; Gürbüz ve Yüksel, 2008: 174; Arslan vd., 2013: 169; Doğan ve Şahin, 2007: 225; Bar-On, 2006).

1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sonuçları İstanbul Avrupa yakasında devlet hastanesinde 2020 yılı itibari ile görev yapan toplamda 854 sağlık çalışanı ile sınırlıdır. Ayrıca elde edilen sonuçlar araştırmada kullanılan veri toplama araçları ile sınırlandırılmıştır.

1.5. Sayıtlar

Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının anket formunda yer alan soru ve ifadeler samimi ve içten cevap verdikleri varsayılmıştır. Ayrıca araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerini ve iş performansı düzeylerini ölçebildiği varsayılmıştır.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. Duygusal Zekâ Kavramına Genel Bir Bakış

2.1.1. Duygu

Duygu kavramı üzerine farklı disiplinler tarafından sürekli araştırmalar yapılan ve bilim adamları tarafından sürekli tartışılan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Latince “movere” kökünden gelen duygu sözcüğüne ilişkin birçok tanım yapılmış, fakat üzerinde kelimenin tam anlamıyla uzlaşmış bir açıklamaya rastlanılmamaktadır (Mencik, 2017). Dilbilimi açısından ele alındığında Latince duyguların gücüne ve derinliğine işaret eden “motus anima” olarak bilinen duygu sözcüğü yüksek güce sahip madde olarak görüldüğü için “ileriye hareket etmek” ve “bizi harekete geçiren ruh” anlamlarına gelmiştir (Aslan, 2014, Gürsoy, 2016).

Duygu; Türk Dil Kurumu’nun (TDK) sözlüğünde “belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” olarak tanımlanmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr>). Bir diğer tanımda ise duygu, bireyin ruh halindeki içsel ve dışsal (çevresel) etmenlerin birbirleriyle olan etkileşimi sonucu oluşan psikofizyolojik bir değişim olarak tanımlanmıştır (Buko, 2016).

Her dönemde ve her toplumda duyguların ifade ediliş yöntemleri yaş, kültür, cinsiyet, meslek, statü gibi nedenlerle farklılık gösterse de bütün kültürlerde aynı anlaşılmalara sebep olacak temel anlamları bulunmaktadır (Akçay ve Çoruk, 2012). Mayer ve Salovey duyguyu “fizyolojik, bilişsel, organize tepkilerdir motivasyona dayalı ve deneyimsel psikolojik sistemleri içeren uyum sağlayıcı” şeklinde ifade ederken, Goleman duyguyu; “bir his ve bu hisse özgü belirli düşünceler, psikolojik ve biyolojik haller ve bir dizi hareket eğilimi” anlamında kullanmıştır (Mayer ve Salovey, 1990; Goleman, 1995). Sosyobiologlar duygunun insan yaşamında neden böyle önemli bir konumda olduğunu tartışıp dururken duygularımız için tehlike, acı bir kayıp, zorluklara karşın bir hedef belirleme ve bunu gerçekleştirmek için çaba sarf etme ve bir aile kurma gibi sadece akıl ve mantıkla bırakılamayacak durum ve görevlerde bize rehberlik ettiği ifadelerini kullanmışlardır (Goleman, 1995). Yer verdiğimiz bunca tanımdan yola çıkıldığında duygu; aşk, sevgi, nefret, öfke, korku, üzüntü, heyecan gibi

hissettiklerimizin hem bizdeki yansıması hem de çevremizdeki tepkileri yani insanları diğer varlıklardan ayıran her şey olarak tanımlanabilir (Çolak Okumuş, 2016).

İnsan davranışlarının temelinde yatan duygular sürekli, değişken, soyut olması açısından anlaşılması zor ve karmaşıktır (İncebacak, 2017). Duygular bizi bir şekilde harekete hazırlar; aynı zamanda insan hayatında zorluklarla baş edebilecek şekilde davranışlarımıza yön verir (Çolak Okumuş, 2016). Duygular kişisel ve profesyonel hayatımızın genel niteliklerinde bilişsel zekâmızın ölçümünden bile daha önemli, kritik bir rol oynar. Araçlar ve teknoloji, bilgiyi öğrenmemize ve uzmanlaşmamıza yardımcı olurken, duygularımızı ve etrafımızdakilerin duygularını öğrenmemiz, yönetmemiz ve ustalaşmamız söz konusu olduğunda, hiçbir şey duyguların yerini alamaz (Joshi vd., 2017).

Çok bileşenli ve karmaşık olan duygular insanların öğrenme potansiyelini güdüleyerek öğrenmesini, bilinmeyenin peşinden gitmesini ve elde edilenleri yaşama uyarlayarak hayata yön vermesini sağlayan özellikler olarak tanımlanmaktadır (Uzuner, 2012). Bu nedenle herkesin olaylar karşısında sergilediği davranışlar değişiklik gösterir (Usta, 2017). Değişiklik gösteren ve çeşitli şekillerde ortaya çıkan duyguların benzer yönleri de bulunmaktadır. Benzerlik gösteren bu yönler aşağıda sıralanmıştır;

- Duygular önceden tahmin edilemez ve kendiliğinden meydana gelir.
- Davranışları aracı olarak kullanan duygular kendini dışarı bu şekilde yansıtır (jest ve mimiklerle kendini açığa vurur).
- Duygular hedefleri, istekleri etkiler ve davranışlara yön verir.
- Aynı anda birden fazla duygu hissedilebilir.
- Duygular her zaman olumlu yönde hissedilmeyebilir (Akçay ve Çoruk, 2012).

Duygu kavramının ortaya çıkışına bakıldığında ise milattan önceki yıllara kadar uzanan bir geçmişe sahip olduğu görülmektedir. Eski zamanlarda şeytani unsur olarak nitelendirilen ve muhakkak denetim altında tutulması gerektiği düşünülen duygulara kuşkuyla yaklaşılmış; ilkel, akıl dışı ve tehlike yaratabilecek güçte olması gerekçesiyle arka plana itilmiş, insanların zayıf yönü olarak kabul edilmiş ve hatta bu sebeplerle

duygulardan kaçınılmıştır. Ortaçağda ise duygulardan arınmışlık kaliteli bir yaşamın ön koşulu olarak görülmüştür (Gürsoy, 2016; Mencik, 2017). Gelişen dünyayla birlikte yayılan çağdaş yaklaşımlar sonucu insan faktörünün bulunduğu ortamlarda duygular daha fazla ön plana çıkmış, aklın ve mantığın duygulardan arınmış biçimiyle hiçbir şey ifade edemeyeceği, bireylerin hayatlarını sürdürebilmesi açısından duyguların hayati öneme sahip olduğu görüşü hâkim olmuştur. 20. yüzyılda ise insanlığın en önemli buluşlarından kabul edilen konu duyguların yönetimidir. Duyguları doğru şekilde kullanmak, uygun yerde, uygun şekilde duyguları nakletmek, duygulardan yararlanmak insanı kuvvetli kılan öğeler olarak ifade edilmektedir (Çakar ve Arbak, 2004; Usta, 2017).

2.1.2. Zekâ

Duygusal zekâ kavramını ele almadan önce birçok akademisyen ve psikoloğunda ilgisini çeken ve araştırmalarına konu olan zekâ kavramı, irdeleyeceğimiz bir diğer kavramdır. Latince “intellectus” olarak ifade edilen zekâ kavramı ile ilgili geçmişten günümüze birçok tanım yapılmış ve farklı bakış açıları geliştirilmiştir (Mencik, 2017). Çolak Okumuş’dan (2016) aktarıldığı üzere zekâ kavramının ilk tanımını Alfred Binet “dış dünyanın algılanması, algıların bellekte yerleşerek bir içerik oluşturması ve bunun üzerinde düşünülme süreci, belirli bir amaca yönelmek, amaca erişmek için direnmek, uyum sağlayabilmek ve kendini eleştirebilmek eğilimi” şeklinde ifade etmiştir (Çolak Okumuş, 2016).

TDK Türkçe sözlüğünde zekânın tanımı “insanın düşünme, akıl yürütme, nesnel gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamı, ahlak, feraset (anlayış, seziş, sezgi)” olarak belirtilmiştir (<http://www.tdk.gov.tr>).

Zekâ konusuyla ilgilenen her alan içinde bulunan döneme, kültüre, beynin işleyişi konusundaki bilimsel gelişmelere bağlı olarak kendine uygun bir zekâ tanımı yapmıştır. Geleneksel zekâ anlayışı insan zekâsının potansiyelini ve sınırlarını daraltırken modern zekâ anlayışı ise bunun aksine zekânın bilinmeyen birçok yönüne ve yaşamımızdaki yadsınamaz etkinliğine vurgu yapmaktadır (Gürel ve Tat, 2010).

Bunlardan özetle bazen uyum, bazen de sorun çözme yeteneği olarak ifade edilmekle birlikte tümünü içerecek bir zekâ tanımı ise; “zihnin yeni şeyler öğrenme,

öğrenilen her şeyden faydalanabilme, yeni gelişen olaylara uyum sağlama ve farklı çare yolları üretebilme becerisi” şeklinde yapılabilir (Maboçoğlu, 2006).

Zekâ soyut olmasına karşın testlerle ölçülebilir bir kavramdır, fiziksel ve duygusal süreçlerle bir bütündür (Buko, 2016). Bireyler arasında edinilen bilgilerin oranında, öğrenme sürecinde, öğrenilen şeyleri hafızada barındırma veya unutma süresinde, problemleri düşünerek çözme becerisinde farklılık gözlenebilir. Bu farklılığa sebep olarak kişinin sahip olduğu zekâ düzeyi ve zekâ çeşitliliği, zekânın insan davranışlarında yalnız bir yetenek olarak kendini göstermemesi aksine çok çeşitli ve kapsamlı bir şekilde kendini dışa vurması şeklinde yorumlanabilir (Uzuner, 2012; Aydın, 2017). Tüm bunlara rağmen araştırmacıların zekâ faktörünün bilişsel aktivitelerin artması ve çevrenin etkisiyle geliştirilebileceği gibi üzerinde durduğu bazı ortak hususlar bulunmaktadır;

- Zekâ kendisini sorun çözme sürecinde ortaya koyduğundan sayısal olarak hesaplanması mümkün değildir,
- Zekâ farklı yollarla kendini gösterebilir,
- Her insan kendi zekâ düzeyini artırabilir ve gelişimine katkı sağlayabilir,
- Genetik mirasla sahip olduğumuz zekâ öğrenilebilir, geliştirilebilir ve değişikliğe uğrayabilir (Tarhan, 2017).
- Zekânın gelişiminde doğum öncesi ve doğum esnasında meydana gelen faktörlerde etkin rol oynar,
- İnsanlar farklı zekâ kapasitesine ve zekâ türüne sahiptir,
- İnsanlar zihni kullanarak sorunun farkında olabilir ve buna yönelik strateji geliştirebilir,
- Problemler karşısında hızlı-pratik düşünebilir ve çözüm üretebilir (Aslan 2014, Çolak Okumuş 2016, Bingöl 2017).

Yapılan çoğu zekâ tanımında zekânın daha çok Intelligent Quotient/ Bilişsel Zekâ (IQ) ile ifade edilen bilişsel boyutu üzerinde durulmuştur. Fakat yüksek IQ ya

sahip bireylerin hızlı edindiği ve çözümlediği bilgilere rağmen gerek iş yaşamında gerekse sosyal yaşantısında sık sık başarısızlığa uğradığı görülmüştür (Kuzu, 2008).

2.1.3. Duygusal zekâ kavramı

Kişinin hem kendi hem de başkalarının duygularını anlamasında yardımcı olan duygusal zekâ hayatın her alanında son derece önemli bir yere sahip olmuştur. Çalışma ortamlarında duygularını yönetebilen, duygularının farkında olan çalışanlar örgütün başarısının artmasını sağlamaktadır. Duygusal açıdan zeki olarak tanımlanacak bireyin; iş, eğitim, özel hayat, sosyal ortam gibi hayatın her alanında duygularını kontrol altında tutarak doğru yönetmesi gereklidir (Yeşilyaprak, 2001: 139).

Duygusal zekâsı yüksek kişiler duygularını ve düşüncelerini kontrol etmeyi öğrenmiş, zorluklar ve belirsizlikler karşısında düşük duygusal zekâyâ sahip kişilere göre daha az stres altında kalmışlardır. Duygusal zekâsı yüksek kişiler negatif düşüncelerin yerine pozitif düşünebilmekte, olumsuz düşünceleri yönetebilmektedir. Mavroveli ve arkadaşları (2009), duygusal zekâ düzeyi yüksek kişilerin kendilerine inandıklarını, duygularını çok iyi kontrol ettiklerini ve sosyal ilişkilerinde başarılı olduklarını gözlemlemiştir (Deniz vd., 2013: 407).

Duygusal zekâ üzerine yapılan sayısız farklı araştırma vardır. Bu araştırmalara bakıldığında duygusal zekânın geliştirilebildiği ve duygusal zekâsı yüksek olanların daha başarılı ve mutlu olduğu görülmüştür (Arslan vd., 2013: 169).

Son yıllarda duygusal zekâ konulu çok sayıda araştırma yapılmış ve yapılmaya da devam edilmektedir. Bu araştırmalarda duygusal zekânın ehemmiyeti ile duygusal zekânın çeşitli diğer değişkenlerle olan bağı üzerine incelemeler yapılmıştır. Bu başlık altında yapılmış olan araştırmalar incelenecektir.

Literatürde yapılan birçok çalışmada organizasyonda görev alan bireylerin duygusal zekâ seviyelerinin onların liderlik vasıflarını öne çıkardığını göstermektedir (Çakar ve Arbak, 2003; Gürsoy, 2005; Erkuş ve Günlü, 2008; Yıldırım, 2012; Delice ve Günbeyi, 2013; Erdoğan, 2014; Şenocak, 2015; Kulualp ve Erol, 2017).

Ertaş (2014), İstanbul'da bir okulda 127 öğretmenin görüşünü alarak çalıştığı "Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderliğe Etkisi" adlı araştırmasında duygusal zekâ ile dönüşümcü liderlik arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur. Çalışma

neticesinde güçlü duygusal zekâya sahip olan okul müdürlerinin dönüşümcü liderlik görevlerini güçlü seviyede yerine getirdikleri görülmüştür (Ertaş, 2014: 95).

Duygusal zekâ ile iş doyumu arasında bağlantının var olup olmadığı üzerine yapılmış birçok sayıda çalışma vardır(Gürbüz ve Yüksel, 2008; Şahin vd., 2011; Sudak ve Zehir, 2013; Öztürk ve Deniz. 2008; Kırdök ve Sarpkaya, 2017).

Sudak ve Zehir (2013)'in üniversite hocaları üzerinde "Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma" isimli çalışmalarında güçlü duygusal zekâ seviyesinin organizasyonda var olan bireylerin iş doyumunu önemli ölçüde yükselttiği sonucuna varmışlardır.

Duygusal zekâ ile ilişkisi araştırılan bir diğer değişken ise mesleki tükenmişliktir. Organizasyonda var olan bireylerin duygusal zekâları ile mesleki tükenmişlik seviyeleri arasında bağlarının var olup olmadığı üzerine birçok araştırma yer almaktadır(Öztürk. 2006; Güllüce ve İşcan, 2010; Önal, 2010; Akbağ ve Berberyan, 2012; Sütü, 2013; Ünal ve Önal, 2015; Yücel ve Ilgın, 2016; Herece ve Şener, 2017).

Önal(2010)'ın Türkiye genelinde yaptığı "Eğitim İş Görenlerinin Duygusal Zekâları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasında Bir İlişki" isimli yüksek lisans tezinde eğitim alanında görev yapmakta olan bireylerin duygusal zekâları ile mesleki tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir bağlantının var olduğu belirlenmiştir. Çalışmada güçlü duygusal zekâ düzeyine sahip öğretmenlerin daha düşük seviyede tükenmişlik hissi yaşadıkları anlaşılmıştır.

Kişilerde var olan stres halleri ele alarak duygusal zekâ ile stresle baş edebilme arasında bağlantının araştırıldığı çalışmalarda görülmektedir (Deniz ve Yılmaz, 2006; Şahin vd., 2009; Aslan ve Güzel, 2018).

Deniz ve Yılmaz (2006)'ın, 428 üniversite öğrencisi ile yaptığı "Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zekâ Ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasında İlişkinin İncelenmesi" isimli araştırmalarında öğrencilerin duygusal zekâları ile stresle başa çıkma stilleri arasında anlamlı bir bağlantının olduğu anlaşılmıştır.

Pek çok çalışmada duygusal zekâ ile birlikte araştırılan bir diğer değişken ise problem çözmedir. Duygusal zekâ ile problem çözme kabiliyeti arasında bağlantının var

olup olmadığı ile alakalı çok sayıda çalışmalar ortaya koyulmuştur (İşmen, 2001; Arlı vd., 2011; Tetik ve Açıkgoz. 2013; Nazlı, 2013; Temeloğlu. 2018).

Arlı ve arkadaşları(2011)'nın, 435 adet öğretmen olmaya aday olan bireylerle ele aldıkları “ Öğretmen adaylarının duygusal zekâ, problem çözme ve akademik başarı ilişkisi” isimli araştırmalarında, öğretmen olmaya aday bireylerin duygusal zekâları ile birlikte problem çözme kabiliyetleri arasında anlamlı bir bağın olduğu görülmüştür.

Kızıl (2014)'ın, 550 öğretmenle yaptığı ‘ Öğretmenlerin duygusal zekâları ile örgütsel adanmışlıkları arasındaki ilişki” isimli yüksek lisans tezinde öğretmenlerin duygusal zekâları ile örgütsel adanmışlıkları arasında anlamlı bir bağın olduğu anlaşılmıştır. Araştırma neticesinde öğretmenlerin duygusal zekâlarının onların örgütsel adanmışlıklarını yükselttiği sonucuna varılmıştır.

Schutte ve arkadaşları (2007)'nin, 7898 birey üzerinde çalıştıkları ‘A meta-analytic Investigation of The Relationship Between Emotional Intelligence And Health” isimli araştırmaları neticesinde kişilerin duygusal zekâları ile sağlıkları arasında bağlantının var olduğu görülmüştür. Güçlü duygusal zekâyâ sahip kişilerin daha sağlıklı oldukları sonucuna varılmıştır.

Martins ve arkadaşları (2010)'nın, geniş çaplı bir örnekleme (n= 19.815) yaptıkları ‘A Comprehensive Meta- Analysis Of The Relationship Between Emotional Intelligence And Health”, isimli araştırmalarında Schutte ve arkadaşları (2007) gibi benzer neticelere varmışlardır. Bireylerin duygusal zekâ seviyeleri ile sağlıkları arasında bağ olduğu görülmüştür.

Petrides, Furnham ve Martin(2004)'nin 224 katılımcı ile yaptıkları ‘Estimates Of Emotional And Psychometric Intelligence: Evidence For Gender- Based Stereotypes”, isimli araştırmalarında erkek katılımcıların bilişsel zekâ seviyelerinin kadın katılımcılardan daha az olduğu sonucu çıkmıştır. Bu çalışma neticesine göre kadın bireylerin duygusal zekâ seviyelerinin erkek bireylerden daha güçlü olduğu görülmüştür.

Parker ve arkadaşları(2004)'nin liseden üniversiteye geçme aşamasında olan 372 öğrenciyle yaptıkları ”Emotional Intelligence And Academic Success: Examining The

Transition From High School To University” isimli araştırmalarında öğrencilerin duygusal zekâları ile okul başarıları arasında kuvvetli bir bağıın var olduğıu saptanmıştır.

Bu çalışmalar kapsamında araştırmaya katılan kişilerin duygusal zekâ seviyelerinin saldırganlık davranışları üzerindeki etkisinin negatif yönde olması beklenmektedir.

2.1.3.1.Duygusal zekâ kavramının tanımı

Duygusal zekâ kavramının tanımını yapmadan önce duygu ve zekâ kavramlarına değinilmelidir. Duygu kavramı, bağlantı kurmamıza ve gerçekliğin bir parçası olmamıza izin veren, görünmeyen yoğun maddedir. Cooper ve Sawaf (1997) duygu kavramını; içimizdeki değerlerin harekete geçmesini sağlayan ve davranışları yönlendiren enerji olarak tanımlamıştır. Zekâ kavramının ise birçok farklı tanımı bulunmaktadır. Genel kabul görmüş tanımlarından birine göre zekâ; soyut ya da somut nesneler arasındaki ilişkiyi anlama, muhakeme etme ve bu işlevleri bir amaç doğrultusunda kullanabilme yetenekleridir (Arslan vd., 2013: 169).

Duygusal zekâ hususunda yapılan tanımlardan yola çıkılarak duygusal zekâ tanımı üç temel olguya dayanmaktadır. Birincisi; kişinin kendisinin ve iletişimde, etkileşimde bulunduğıu diğer bireylerin duygularını tam ve doğru olarak algılama, ikincisi; doğru bir şekilde değerlendirme ve etme, üçüncüsü ise; duygu ve düşüncelerin kaynaştırılarak analiz etme ve duyguları kontrol etme yeteneklerinin toplamından oluşmaktadır. Bu yetenekler kişinin kişisel, duygusal ve sosyal becerilerinden oluşur. Kişi sahip olduğıu bu becerileri duygusal zekâ ile doğru olarak yöneterek, kendisinin ve diğer insanların duygularını anlamakta, sosyal ilişkilerinde daha etkin olabilmektedir (Goleman, 2003).

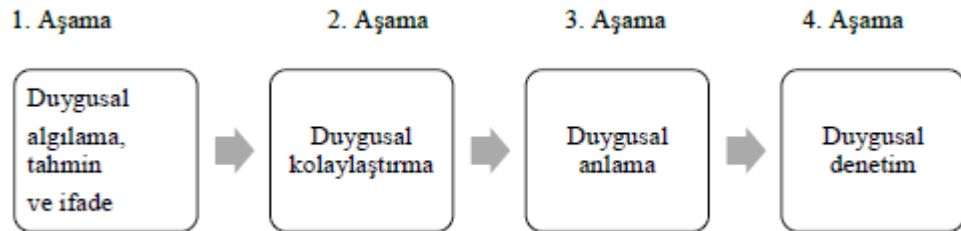
Doğan ve Demiral (2007)’ın yaptığı tanıma göre duygusal zekâ; kişinin empati yaparak diğer insanların hislerini doğru algılaması ve ölçmesi, içinde olduğıu koşullara uygun duygularını doğru yönlendirmesi şeklinde yapılmıştır (Doğan ve Şahin, 2007: 225-228).

Vural (2010) tarafından yapılan tanıma göre ise; bireyin öncelikle kendi duygularını tanıyarak diğer insanlarla etkileşim içinde olması ve diğer insanların duygularını tanıması, ilişkilerinde kullanacağı duygusal zekâ ile hem kendine hem de

çevresindeki diğer kişilere faydalı olabilecektir. Duygusal zekâ; sosyal ortamda olduğu kadar çalışma ortamlarında da çalışanların iş ortamına uyumunda, arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurmasında yardımcı olmaktadır. Duygusal zekâ ile birey empati yaparak çevresindekilerle kaliteli ilişkiler kurabilmekte, onların içinde bulunduğu duygusal ve ruhsal durumunu daha iyi algılamaktadır (Ünsar ve Dinçer, 2013: 55-56).

Herkeste farklı seviyelerde bulunan duygusal zekâ, uygun kararlar verebilmek için duygu ve düşüncelerin harmanlanmasından oluşur. Zeidner ve arkadaşları (2004) duygusal zekânın empati, altruizm, gerçeklik, kişilerarası hassasiyet gibi kişilerin sahip olmak istediği özellikleri barındırdığını doğrulamışlardır (Chiva ve Alegre, 2008: 684).

Duygusal zekâ, her yaşta geliştirilebilen, sonradan öğrenilebilen sosyal ve psikolojik becerileri kapsayan bir zekâ türüdür. Duygusal değişimler karşısında değişimlere karşı kontrollü yaklaşmak, zorluklar karşısında dirençli olmak ve diğer insanlarla ilişkilerinde empati yapmak, duygusal zekânın geliştirilmesi ile mümkün olmaktadır (Arslan vd., 2013: 169). Aşamalar halinde etki gösteren duygusal zekânın aşamaları Şekil 1.'de gösterilmiştir.



Şekil 1: Duygusal zekâ işleyiş akış aşamaları (Çolakoğlu ve Örnek, 2016: 605-606)

Duygularını doğru bir şekilde ifade eden, empati yapan, yeniliklere açık, kısa sürede uyum sağlayan, sosyal yönü güçlü, çözüm odaklı düşünen duygusal zekâsı yüksek kişiler, yapılan tanımlar ve temel yaklaşımlarda da görüldüğü gibi sosyal ilişkilerinde ve iş hayatında başarılı olmaktadır. Ne istediğini bilen ve yeteneklerinin farkında olan bu kişiler hem kendi hem de ekip arkadaşları için motivasyon kaynağı olurlar (Çolakoğlu ve Örnek, 2016: 605-606).

2.1.3.2. Duygu ve biliş ilişkisi

İnsan yalnız başına var olamayan çoğul yaşama adapte bir canlıdır. Bu özelliği ile insanlar sosyal bir alan içerisinde yaşamlarını devam ettirmektedirler. Bu sosyal alan

çerçevesinde ise hislerini fikirler ve davranışlar aracılığıyla diğer insanlarla oluşturarak iletişimin temel ögesini meydana getirirler. Yaşamda var olan diğer canlılardan ayrılmamıza vesile olan en temel özelliğimiz duygu kavramına sahip olmamızdır. Tasarımlarımızı ve bunun neticesinde oluşan davranışlarımızı yönlendiren duygularımız var olmadan yaşamımıza bir yön veremeyeceğimiz ortadadır(Gürsoy, 2014: 68). Kişinin duygu dolu olduğu bir anda vermiş olduğu reaksiyonları kontrol altına alabilmesi çok kolay değildir. Örnek verilecek olursa şiddetli bir kızgınlık sırasında ses tonunu ayarlayabilmek veya elem anında sosyal çevreye pozitif iletiler iletebilmek çok zordur. Bunun nedeni, beynimizde duygusal düzenin bilişsel düzene varabilme gücünün, bilişsel düzenin duygusal düzene varabilme gücünden daha da güçlü olmasıdır. Beynimizin bu biçimde tasarımı evrimsel prosesinin bir sonucudur(Ledoux, 2006: 150).

Buna ek olarak olağan bir hale sahip duygu- biliş arasındaki ilişki ve aktarımın istisnası olarak beyinde limbik halkanın hemen altında var olan amigdalanın Goleman'ın deyimi ile ‘ duygusal korsanlık ’ yaptığı bilinmektedir. Amigdala kriz anında oluşan bir hissel halde beynin bütününün kontrolünü ele geçirir ve tutumlara şekil verir. Amigdalanın bu kavrayış ve reaksiyonu o kadar anidir ki neokorteks de bilişsel bir davranış sergilemesinden hemen önce amigdala bütün beyni ve vücudu aksiyona aktarır. Amigdalanın bu primitif alarmları ilk dönemlerden bu yana yaşamda var olabilmemiz için çok kıymetliyse de günümüz sosyal çevresinde negatif sonuçlar oluşturabilmektedir. Goleman bu hali beynin gelişiminin, hızla yön değiştiren teknoloji ve sosyal yaşamı durduramaması şeklinde yorumlamaktadır(Goleman, 2019: 100).

İnsan beyinde yapılan araştırmalar, teknolojinin de yardımıyla beraber mühim yerlere yükselmiştir. Bu çalışmalar ile birlikte duyguların nasıl ortaya çıktığı, beyinde nereden nereye ulaştığı, vücudumuzu nasıl etkisi altına aldığı gibi hangi yollardan geçtiği daha bilimsel ve ince noktalarla araştırılabilmektedir(Goleman, 2017: 55).

Verilere göre beynimiz uyumadığı her saatte yaklaşık olarak 27 tür duygu duyumsamaktadır. Aynı gün zarfında 17 saat uyumadığı oranlanırsa 456 tane duygu sezdiği anlaşılır. Bu durumda da bir haftada 300’ü aşkın duygunun bireyleri yönlendirdiği görülmektedir(Bradberry ve Greaves, 2006: 35). İnsanın yaşamının her yerinde fazlaca yer kaplayan ve etkili olan bir sistemin daha ayrıntılı bir şekilde araştırmalara ve alan çalışmalarına örnek teşkil etmesi insanlık adına önemli bir gelişme olarak değerlendirilebilir.

2.1.3.3.Duygusal zekâ kavramının gelişimi

Duygusal zekâ kavramı, son zamanlarda üzerinde en çok çalışılan ve araştırma yapılan kavramlardan biridir. Daniel Goleman'ın 1995 yılında “Duygusal Zekâ” adlı kitabının en çok satanlar listesinde yer alması ile birlikte bu kavram ilgi görmeye başlamıştır. Bu kavram ilk kez 1985 yılında Wayne Leon Payne isimli Amerikalı bir öğrencinin doktora tezinde yer almıştır. Ardından beş yıl boyunca hiçbir bilimsel makalede yer almamıştır. 1990 yılında ilk kez John D.Mayer ve Peter Salovey tarafından tanımlanmıştır. Diğer tanımlama ise 1995 yılında The New York Times için bilimsel makaleler yazan Goleman ile birlikte daha yaygın bir hale gelmiştir (Demirsöz Selçioğlu, 2010).

Peter Salovey ve New (1990) duygusal zekâyı; kişinin hem kendisinin hem de başkalarının duygularını gözlemlemek, duygulardaki ayrımı yapabilmek bu sayede düşünce ve davranışlara yön verebilecek yeteneğe sahip olmak olarak tanımlamışlardır. Bu yetiye sahip bireylerin duygusal yaşamlarına yönelik sorunları çözmede diğer bireylerden daha üstün oldukları, empati kurabilme yeteneklerinin güçlü oldukları sonucuna varmışlardır. Bu yetiye sahip kişilerin duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olduğunu bildirmişlerdir (Deniz, 2004).

Goleman (1995) yaptığı tanımda; duygusal zekânın ruh halini kontrol edebilme, duygularını doğru tanıyarak düşüncelerini yönetebilme, zorluklar karşısında yılmadan yola devam edebilme, kendini başkasının yerine koyarak olaylara onun gözüyle bakabilme ve kişilerarası sorunlarda sevgi ve saygıyı yitirmeden nezaket gösterebilme ve sevecen yaklaşımlarda bulunabilme olarak tanımlamıştır (Goleman, 1995).

Goleman'ın (1995) “Duygusal Zekâ” adlı kitabı yayınlandıktan sonra Time Dergisi'nde kapak olarak yayınlanmıştır. Bu yayından sonra duygusal zekâ giderek daha çok insanın dikkatini çekmiştir. Hatta dönemin Amerikan Başkanı Bill Clinton ve eşi kitap hakkında olumlu düşüncelerini bildirmişlerdir (Goleman, 1995).

2.1.4. Duygusal zekânın gelişimine etki eden faktörler

Duygusal zekâ, psikolojinin, bireysel ve örgütsel psikoloji, nöroloji, nöropsikoloji, sosyoloji, iletişim ve işletme bilimleri gibi alanların ilgi ve araştırma mevzusu olmuştur.

İnsanlık tarihi boyunca duygu ve zekâ, felsefecilerin tartışma konusu olmuştur. İster geçmişte ister günümüzde bu iki kavrama farklı bakışlar olması sebebi ile onu iki ayrı başlık altında incelememiz olumlu olacaktır. Bu iki yaklaşımdan ilki klasik yaklaşım, genellikle antik çağ felsefecilerinin görüşlerini bir çatı altına alırken, modern yaklaşım ise 20.yüzyıl araştırmacılarının fikirlerini bir arada topluyor.

2.1.4.1.Klasik yaklaşım

Duygusal zekâ ile ilgili çalışmaların literatürü 19. yüzyıldan itibaren ilgi çekmeye başlamıştır (Edizler, 2010:1). Tüm kaynaklardan gördüğümüz gibi duygusal zekâ hakkındaki araştırmalar 19. yüzyıldan başlasa da derinlemesine çalışmalar 20. yüzyılın sonlarına isabet etmektedir. Ancak konu hakkındaki ilk fikirler milattan önceye Aristo'ya kadar gitmektedir. Duygu ve zekâyâ yaklaşım arasında farklı dönemlerde farklı olmuştur. Kimi zaman akıl ve mantık hayatta kendini kanıtlamanın tek yolu gibi görülmüştür. Stoacılar ile başlayan bu yaklaşım Hristiyan felsefecilerine de geçmiş ve onlarda duyguların kontrol edilmesi gerektiğini savunmuş ve duyguları şeytani unsurlar olarak adlandırmışlardır. Rönesans döneminde ise aklın iyi ve güçlü olan her şeyi sembolize ettiğini ve duyguların insanın zayıflıklarını gösterdiği kanısına varılmıştır. Romantik akım duyguların önemini tebliğ etse de, sanayileşme döneminde yine duygular arka sahfaya geçmiştir (Çakar ve Arbak, 2004: 2).

2.1.4.2.Modern yaklaşım

Modern dönemde ise Mayer ve Salovey'in başlatmasıyla ve Goleman'ın kesin tespitler ile artık duyguların insan hayatındaki yerinin önemi günümüzde kabul görmektedir. Fakat modern yaklaşım, aklın duygular üzerindeki mutlak egemenliğini kabul etmiyor (Mayer ve diğ., 2000).

Duyguların bilişten önce ortaya çıktığı fikirleri ortaya çıktı. Klasik yaklaşım kategorisinde olan Descartes'in anlatılarına tepki olarak akıl-duygu ayrışmasında aklın üstünlüğüne Nöroloji Profesörü Damasio karşı çıkıyor. "Descartes'in yanılgısı" eserinde beyin konusundaki gelişmeleri şöyle özetliyor;

"...İnsanlığın oluşundan çok daha evvel varlıklar aynı varlık idi. Evrenin bir yerinden itibaren temelli bir bilinçlik başlamış oldu. Bu temel düzeydeki bilinçlilikle basit şekilli bir zihin oluşmaya başladı. Zihnin daha da gelişmesi ile düşünme, daha

sonra iletişim kurulması ve düşünceleri daha da iyi ifade edilmesi için dili kullanmak şartı arandı. Yani insan önce var olmuş sonra düşünmeye başlamış. Bugün yine insan dünyaya gelip gelişmeye başladığında, yine ilk önce var oluyor, ardından düşünmeye başlıyor. Düşünme yetisi varolmanın yapıları ve işleyişinden dolayı olabildiği için önce insan varolur, ardından düşünür ve ancak var olduğu sürece düşünebilir” (Damasio, 1999: 247’den aktaran Ulas ve Arbak, 2004: 31). Günümüzde modern yaklaşımların ortak özelliği; insan hayatında duyguların çok önemli bir yere sahip olmasını savunmalarıdır. Bu yaklaşım taraftarları duygu ve düşüncelerin arasında temel bir zıtlama olmadığı kanısına varmış ve de bu iki kavramı birbirinin ayrılmaz bütün olarak görmüştür (Frijda, 1988). Bu araştırmada, modern duygusal zekâ yaklaşımları bandında hareket edeceğiz. Özellikle Goleman’ın duygusal zekâ modeli üzerinde yoğunlaşacağız. Kronolojik olarak bakarsak duygusal zekânın gelişim sürecini aşağıda daha net olarak tablo 1’de görebiliriz.

Tablo 1 : Duygusal zekânın gelişimi (Faltas, 2016, 3)

Tarih	Yazar	Açıklama
1930’lar	Edward Thorndike	Sosyal zekâ-Başka insanlarla geçinme becerisi
1940’lar	David Wechsler	Zekânın duygusal bileşenleri hayattaki başarı için esas olabilir.
1950’ler	Hümanist Psikolog A.Maslow	İnsanların duygularını nasıl güçlendirebileceklerini açıklıyordu.
1970’ler	Howard Gardner	“Parçalanmış Zihin” Kitabında birçok zekâ kavramını tasvir ediyor.
1980’ler	Wayne Payne	Kendisinin “Duygu Çalışması: Duygusal Zekânın Geliştirilmesi; Kendi Kendine Entegrasyon, Korku, Acı ve Arzu ile İlişkisi” adlı doktora savunmasında “duygusal zekâ terimini ortaya koymuştur”
1985	Wayne Payne ve Reuven Bar-On	“Beasley in a Mensa” dergisinde ve Bar-On’un bitirme tezinin yayımlanmayan versiyonunda ilk kez “Emotional Quotient” terimini kullanmıştır.
1990	Daniel Goleman	“Duygusal zekâ neden Bilişsel zekâdan önemlidir?” kitabında Duygusal Zekâ kavramını meşhurlaştırıyor.

Tablo 2 : Duygusal zekânın gelişimi (Faltas, 2016, 3) (devam)

1996	Örgütlerde Duygusal Araştırma Konsorsiyumu	İşteki başarıda önemli olan duygusal ve sosyal zekâ faktörlerinin belirlenmesi üzerine araştırmalar yapıyor
------	---	---

2.1.5. Duygusal zekânın önemi

Bilişsel zekânın bireyin gelecek hayatındaki başarılarına şekil verdiği bilinirken, son senelerde kişisel başarı ve başarını durumunun duygusal zekâ ile doğrudan alakasının bulunduğunu ortaya koyan pek çok araştırma yapılmıştır(Ancioğlu, 2002: 29). Örnek verilecek olursa McClelland'ın bu husus üzerine oluşturduğu çalışmalar kendi sahalarında başarılı olabilmiş bireylerin aynı mesleğe sahip diğer bireylerden ayırım gösteren özelliklerinin var olduğu ve bu özelliklerin bilişsel zekâ testleriyle ölçülemediği anlaşılmıştır. Çünkü bu özelliklerin birtakım ana insani kabiliyetlere ait olduğu ifade edilmiştir. Bu insani kabiliyetlerin kapsamında sosyal beceriler ve duygusal okur- yazarlık önde gelmektedir(Avunduk, 2016:54).

Son senelerde oluşturulan çalışmalar neticesinde, IQ'nun yaşamdaki başarıya etkisinin %10'luk bir seviyenin üzerinde olmadığı görülmüştür. Güçlü IQ, başarının, itibarın veya ongun bir hayatın teminatı olmasına rağmen hala okullarımızda ve medeniyetimizde ön safta yer almaktadır. Günlük yaşamımızda önemli bir yer kaplayan toplumsal ve hissel kabiliyetlerin gelişim göstermesi ise göz ardı edilmektedir. Hissel ve toplumsal yetisi fazla olan bireyler, hislerini iyi anlayan, onları kontrol altına alabilen, diğer bireylerin hislerini kavrayabilen ve bunları ustalıkla değerlendirebilen kişilerdir, bu kişiler gerek özel alanlarda gerekse de iş sahalarında daha önde olabilecekleri bir konuma gelmektedirler. Hislerini kontrol altına alamayan bireyler ise, objektif muhakeme edebilme ve iş yaşamlarına adapte olabilme kabiliyetlerine ket vuran içsel bir savaşıma girmektedirler(Beceren, 2004).

Duygusal zekâ, grup faaliyeti yönünden de geniş yer kaplamaktadır. Queensland Üniversitesi'nde Jordan ve Ashkanasy'nin ele aldığı bir çalışma neticesinde, durum bilimsel açıdan açıklanmıştır. Araştırmalar sonucunda güçlü duygusal zekâyâ sahip grubun çok daha süratli bir şekilde toparlanabildiği görülmüştür ve bu halin verim yitimini indirgediğini ve çalışma zamanlarının gereksiz feda edilmesinin engellendiği ortaya çıkarılmıştır(Caruso ve Salovey, 2010: 29). Bu noktada özellikle grup verimliliği

ve zaman değerlendirmesinin çok ehemmiyetli olduğu sağlık kurumlarında, duygusal zekâsı fazla gruplar kurmak yaşımsal bir önem taşımaktadır. Bunun yanında hemşırelerin kişilerle etkili bir şekilde iletişim ortamı oluşturabilmeleri, hastaların sağlık hizmetinden memnun kalmaları ile birlikte tedaviye uyum göstermelerinin ve iyileşme isteklerinin güçlenmesi gibi pozitif tesirler meydana getirmektedir. İletişim kabiliyetlerinin hemşirelik uygulamasında ve eğitiminde önemli bir yere sahip olduğu ve sağlık hizmetinin niceliğini ve niteliğini önleyici unsurların temelinde tesirli olmayan iletişimin etkili olduğu ifade edilmektedir(Özcan, 2015:112).

2.1.6. Duygusal zekâ modelleri

Duygusal zekâyı kavramsallaştıran ve ölçmeye çalışan farklı modeller bulunmaktadır. Araştırmacılara göre duygusal zekâ tanımları ve modelleri hem kişilik hem de yetenek özelliği olmaktadır (Tatar vd., 2011: 325).

2.1.6.1.Mayer ve Salovey'in modeli

Mayer ve Salovey Modeli, kişilerin hissel bilgiyi yeniden var etme ve sosyal alana uyabilme kabiliyeti üzerine yoğunlaşmaktadır. Model Mayer ve Salovey ile birlikte gelişim sağlamıştır ve sosyal alan model için çok önemli bir etkindir(Mayer vd., 2001:233).

Mayer ve Salovey Modeli duygusal zekâ üzerine önemli ölçüde bilgi eklemiştir. Özellikle yakın zamanlarda olan birçok araştırma için bu model büyük bir örnek teşkil etmektedir. Model içerisinde güdüleme ve şahsiyet gibi geniş çaplı bir çeşitliliği içermektedir. Modele göre duygusal zekâ, çevresel ve kişisel bir zekâ çeşidi olarak ele alınmaktadır. Edizler'in (2010: 2792) ifade ettiği gibi model "Duyguları dosdoğru bir şekilde anlama, açıklama ve anlatım kabiliyeti; tasarımlara yol gösterecek şekilde duyguları çoğaltma ve kullanma kabiliyeti; hisleri veya hissel haberleşmeyi kavrama kabiliyeti ile birlikte hissel ve aydın ilerlemesi elde etmek için hisleri düzene koyma ve kendini anlatma kabiliyeti" şeklindedir.

Mayer ve Salovey Modeli'nde duygusal zekâ, hisleri anlamak, açıklamak ve denetleme kabiliyetleri ile tarif edilmektedir(Balcı vd., 2013: 9). Mayer ve Salovey katkı sağladıkları model çerçevesinde hislerin etkili bir biçimde değerlendirilmesi üstünde konsantre olmuşlardır. Birçok yazarın örnek aldığı bu modelde hislerin etkili

bir şekilde değerlendirilmesi için lüzumlu olan dört ölçüm vardır(Çakar ve Arbak, 2004: 15).

Modelde hisleri anlamak hislerle tasarıları yeniden uyandırmak, hisleri algılamak ve hisleri yönetmek için 4 nitelik vardır. Modelde var olan niteliklerin ölçülebilmesi için ilk kez Çok Faktörlü Duygusal Zekâ Ölçeği (MEIS) geliştirilmiştir. Fakat yapılan araştırmalarda ölçeğin bireysel özelliklerden bağımsız olduğu anlaşılmış ve güvenilirliğinin istatistiksel bir şekilde anlamlı olmaması gerekçesiyle Caruso ile beraber Duygusal Zekâ Testi(MSCEIT)V 1.0 ve V2.0 üzerinde gelişim sağlanmıştır (Çakar ve Arbak, 2004,15).

Berrocal ve Extremera(2006:1)'nın açıklamaları üzerine akademik çevrenin Mayer ve Salovey Modeline yoğun alaka göstermelerinin başlıca birçok sebebi vardır. Yazarlar için model net ve anlaşılabilir bir modeldir, ikinci sebep öteki modellerle karşılaştırıldığında ölçümün yenilenebilir ve kendine has olmasıdır. Son sebep ise uygulandığı yerlerde deneysel bilgileri sistematik bir halde değerlendirmeye alması ve desteklemesidir. Ek olarak Mayer ve Salovey Modeli bir hayli yerde uygulanmaktadır. İş yaşamından sosyal problemlere kadar türlü yerlerde modelin uygulanması başarılı neticelerin meydana gelmesini sağlamıştır. Modele uygun olarak duygusal zekâ hislerin dosdoğru bir şekilde anlaşılmasını ve açıklanmasını içermektedir. Hislerin algılanması ve idare edilmesi, duygusal bilginin anlaşılabilmesi ve duygusal ve aydın bilginin yeniden yapılandırılması önemli bir durumdur. İdrak, benzeşme, algılama ve hislerin yönetilmesi ana kabiliyetlerdir. Burada hem kişinin kendisine ait hem de diğer kişilerin hislerinin algılanması mevzu bahistir. Hissi bilginin algılanması ve yönetimi başarıyı sağlayan kabiliyetlerdir.

2.1.6.2.Reuven Bar-On'un modeli

Reuven Bar-On(1997)'un modelinde “kişinin sadece duygusal zekâyâ değil bununla beraber bilişsel zekâyâ da sahip olması bireyin gerçekten de zekâ seviyesinin güçlü olduğunu ortaya koymaktadır” Bu nedenle de duygusal- sosyal zekâ şeklinde de ifade edilmektedir(Freeland, 2007: 44- 45).

Bar-On, Salovey ve Mayer'in modellerinden farklı olarak: kişisel özelliklere dikkat çekmekte ve modelde kişiselilik kuramını ele alarak, psikolojik manada modeli

vasıflı hale getirmektedir. Bu modelde araştırmayı ortaya koyan kişi duygusal zekâ terimini beş kısımda ele almıştır(Freeland, 2007: 18).:

1. Kişisel Beceriler: Bağımsızlık, Girişkenlik- Benlik Saygısı, Duygusal Özbilinç, Kendini Gerçekleştirme.
2. Kişilerarası Beceriler: Kişilerarası İlişkiler, Empati, Sosyal Sorumluluk,
3. Uyumluluk: Gerçeklik Testi, Esneklik, Problem Çözme,
4. Stres Yönetimi: Stres Toleransı, Dürtü Kontrolü,
5. Genel Ruhsal Durum: Mutluluk, İyimserlik

Bu model, duygusal zekâsı az olan bireylere nazaran duygusal zekâsı güçlü olan fertlerin hayatlarında daha fazla başarıyı yakalayacaklarını anlatmaktadır(Freeland, 2007: 44- 45).

2.1.6.3.Cooper ve Sawaf'ın modeli

Cooper ve Sawaf'ın duygusal zekâ modeli, duygusal zekâyı yönetmede ve kuruluş içindeki tesiri çerçevesinde ele almıştır(Cooper ve Sawaf, 2003: 120- 122). Bu model duygusal zekâ ve önderlik bağlantısı üzerinde yoğunlaşmaktadır. Cooper ve Sawaf duygusal zekâyı, hislerin etkisinin süratli bir şekilde anlaşılması, bireye etkisi, bilgisi, çevresiyle alakası ve etkilemesini bir çıkış noktası şeklinde anlayabilme, duyumsama ve anladığını da etkili bir şekilde kullanabilme kabiliyeti olarak ifade etmişlerdir(Cooper ve Sawaf, 2003: 125).

Bu modelde duygusal zekâ dört başlıktan meydana gelmiştir. Bunlar: Duygusal simya, duyguları öğrenmek, duygusal zindelik ve duygusal derinliktir(Cooper ve Sawaf, 2003: 140). Cooper ve Sawaf'ın modeli zihinsel kabiliyetlerle beraber, birtakım bilişsel olmayan terimleri (geleceği yaratmak gibi) de içinde barındıran karma bir modeldir(Doğan ve Şahin, 2007: 242).

2.1.6.4.Goleman'ın modeli

Goleman 1995 senesinde ortaya koyduğu "Duygusal Zekâ" eseri ile John D. Mayer ve Peter Salovey'in meydana getirdiği duygusal zekâ terimini tüm dünyaya ilan

etmiş ve eseri ile duygusal zekâ konusunda önde gelen bir isim haline gelmiştir. Goleman duygusal zekâyı, bireyin kendisinin ve diğer bireylerin hislerini bilmesi, kendini bilmesi ve güdülemesi, bireyler arası iletişimde kendini diğer bireyler yerine koyabilmesi şeklinde açıklamıştır. Ek olarak da duygusal zekâyı beş boyutta ele almıştır. Bunlar(Goleman, 2019: 380);

1. Özbilinç: Bireyin sosyal çevresinde hislerini tanımlayabilme ve bu hislerle bir karara varabilme kabiliyeti ve buna ek olarak da bireyde var olan kabiliyetleri çerçevesinde kendine olan özgüveni kazanmasıdır. Özbilinci güçlü seviyede var olan bireyler olaylar karşısında daha gerçekçidir. Kendilerine karşı dürüst davranarak özeleştiri yapabilirler. Hayal kurma konusunda sığdırlar ve gerçekleşmeyeceğini düşündükleri alanlarda da ümit etmekten kaçınırlar. Yalan söylemezler, kendilerine ait eksikliklerinin bilincindedirler ve sosyal çevrelerine ek olarak da kendilerine yönelik olarak da doğruluktan yana olurlar. Özbilincin göze çarpan noktası, bireyin yaşanan olaylar neticesinde karşısında var olan birey veya bireylere yönelik kendini ele alıp incelemesi ve konu üzerine de akıl yürütmesidir. Birey, yaşanan olaylar üzerine dingin bir halde kendine ait başarılarını ölçme şansı yakalar ve yaşanan olaylara reaksiyon göstermektense o anda düşünme yeğler(Ünsar vd., 2009: 12). Bu hal bireyin meslek hayatına pozitif yönde etki eder ve yeni işlerde kendini gösterme noktasında güvenini arttırabilir.

2. Duyguları Kontrol Etme: Bireyin hislerini sosyal çevresine yansıtmadan bu durumu içsel olarak kontrol edebilmesidir. Kontrolü elden bırakmayan bireyler, uygulanması gerekli haller karşısında duygularının kontrolünü sağlayabilirler. Ortaya çıkan hallerden elverişli bir durum icat edebilirler ya da çıkan elverişli durumu güzel bir şekilde kullanabilirler. Ortaya çıkan aksaklık veya krizlere çare olmaya çalışırlar ve bu halleri pozitif olarak ele alırlar. Yapmış oldukları yorum ve çevre incelemeleri neticesinde gelecek adına ahenkli ve mutlu çizelgeler ortaya çıkarabilirler.(Titrek vd., 2016: 97). Özetle hislerin kontrol altına alınabilmesi, bireyin problem yaratacak hisleri bilmesi, bu hisleri hedefleri ve amaçları yönünde çevirebilmesi, kendisini sıkıntıya sokacak hallere düşmemesi, var olduğu ortam ve yerlere ayak uydurması, ahlaki değerleri anlama ve kişiselleştiren bir birey olması, gelişime ve yeni var olan şeylere adapte olmasıdır(Zorlu, 2016:11).

3. Kendini Motive Etme: Bireyin ortaya koyduğu gayeleri ve amaçları yönünde hislerine yön vermesidir. Kendine ait gayeleri ve amaçları yönünde hareket eden kişi, problemler karşısında yoluna devam etme isteği olan, başarabilme arzusunu taşıyan ve heyecanlı bireyler olacaktır(Doğan ve Demiral, 2007: 217).

4. Empati: Bireyin öteki bireylerin hislerini içselleştirebilmesi, nelere gereksinim duyabileceğini bilmesi ve bu duyarlı olma haliyle hayata devam etmesidir. Kendilerini diğer bireylerin yerine koyabilen kişiler, diğer bireylerin hayata bakış tarzını anlayabilirler, nerede ve ne zaman nasıl konuşmaları gerektiğini kavrayabilirler, düzgün bir dinleyen olurlar, duygudaşlık yapabilirler ve onları içten bir şekilde anlayabilirler(Doğan ve Demiral, 2007: 217).

5. Sosyal Beceriler: Sosyal bağlantılarda hislerin sağlıklı bir şekilde kavranması, sosyalleşebilme ağının düzgün bir halde anlaşılması ve yönlendirebilme kabiliyetine sahip olunması, bu kabiliyetleri; anlaşamama hallerinde uzlaşmacı olarak, çare bulmada, inandırmada, grup çalışmasında ve işbirliği durumlarında da uygulamaktır. Sosyal bağlantıları güçlü olan bireyler, çevresi ile uyumlu bir şekilde iletişim kurabilmekte, bireylerin his ve reaksiyonlarını duyumsayabilmekte, onları olumlu bir şekilde etkisi altına alabilmekte ve var olan problemleri, münakaşa gibi sorunları zorlanmadan çözüme ulaştırabilmektedirler(Ünsar vd., 2009:12).

Ek olarak Goleman, "Yeni Liderler" adlı çalışmasında duygusal zekâ boyutlarını dört ana bölüme taşımıştır. Bunlar; özbilinç, özyönetim, sosyal bilinç ve ilişki yönetimi şeklindedir(Ünsar vd., 2009: 12).

2.1.7. Duygusal zekânın boyutları

Değinilen modellerden yola çıkarsak duygusal zekânın toplamda 5 tane boyutu vardır. Özbilinç, özdenetim, motivasyon, empati, ilişkileri yönetebilmek. Dikkat ettiğimizde bu dizim bir hiyerarşiyi andırıyor. Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisinden bakarsak duyguların da bir hiyerarşiye bağlı olduğunu görebiliriz. Biri tamamlanmadan diğeri için zemin oluşmuyor. Özbilinç olmadan yani kendi hislerimizin farkına varmasak, onları anlamasak onları denetleyemeyiz, kendi hislerimizi denetleyemediğimiz için (özdenetim) olumlu hislerimizi ortaya çıkaramayız. Olumlu hisler hissetmesek motivasyonumuz olmaz. Motivasyonu yüksek birey pozitif, olumlu mesajlar vermektedir. Yüksek motivasyona sahip bireyler karşısındaki insanlarla empati

kurabilir, kurulan empati ile onları anlar ve anladığı için ilişkilerde olumlu yönde gelişmeler olur. Böylelikle de ilişkilerini yönetmiş olur. Bu zincirin halkalarından birinin kopmuş olması veya herhangi birinin tamamlanmamış olması bir sonrakinin oluşmasına olanak sağlayamaz. Bu boyutlar karma modellerin ortak boyutlarıdır.

2.1.7.1.Özbilinç

Salovey ve Mayer'e göre duyguları doğru bir şekilde değerlendirmek ve ifade etmek duygusal zekânın bir parçasıdır. Durum bu, çünkü duygularını daha doğru anlayanlar kendi duygularına daha hızlı şekilde tepki verir ve yanıtlayabilir ve bu duyguları başkalarına daha iyi ifade edebiliyorlar. Başka sözle, duygusal açıdan yetenekli bireyler, kendilerini doğru algıladıklarından dolayı kendi duygularını daha uygun şekilde ifade ediyorlar (Salovey ve Mayer, 1990, 193). Goleman'a göre özbilinç kendini tanıma yeteneğidir. Özbilincin sahip olduğu dinamikler; duygusal benlik bilinci, doğru öz değerlendirme ve özgüvendir. Özbilinç boyutu bireyin herhangi bir duyguyu hissettiğinde onu tanıyabilme, izleyebilme ve karar verirken kullanabilme yeteneğini içeriyor (Goleman, 2000). Yüksek düzeyde duygusal zekâ yetisine sahip kimseler duygularını daha iyi şekilde anlama ve tanıyabilmekteler. Aynı zamanda çok daha hızlı şekilde kendilerini motive etmekte (Mayer ve Salovey, 1995, 199).

2.1.7.2.Özdenetim

Öz-denetim, kendi duygularınızı yönetme yeteneğidir. Bireyin yıkıcı darbeleri kontrol altında tutmasına yardımcı olur. İnsan etrafındaki olaylara öfkeli veya sakin bir şekilde tepki gösterir. Yıkıcı duyguları kontrol altına almaya direnirken başkalarına karşı sevinç ve mutluluk hissetmeye ve ifade etmeye çalışıyoruz. Günün sonunda bu hisler yerini motivasyona veriyor. Sonuçta özdenetim, belirli bir durumda istenen duyguları temsil eden davranışları göstermenin ötesine geçiyor. Bu yönetim duyguları bastırmayı içerir. Özetle, yıkıcı olaylar karşısında hisleri yüksek seviyede yönetmenin adı duygusal zekânın yönetim bileşenidir (McShane ve Glinow, 2010, 106). Özdenetim boyutu kendini kontrol, güvenilirlik, vicdanlı olma, uyumluluk, başarı dürtüsü ve girişim gibi kavramları (insiyatif alma) içeriyor. Öz-yönetim minimum savunma pozisyonu tutarak kışkırtıcı veya çatışma durumunda sakin kalma yeteneğini içeriyor (Wolmarans ve Martins, 2001).

2.1.7.3.Motivasyon

Ruh hali aynı zamanda hafızada bilgi kullanımı ve organizasyon üzerindeki etkisinden dolayı problem çözmeye olanak sağlıyor. Örneğin, bireyler olumlu ruh hali yaşarken problemlerin özelliklerini ilişkili ya da ilişkisiz olarak sınıflandırmayı daha kolay bulabilirler. Bilginin sınıflandırılmasındaki bu açıklığın yaratıcı problem çözme üzerinde olumlu etkisi vardır. (Salovey ve Mayer, 1990). Olumlu motivasyon başarının anahtarıdır. En iyi sporcular, müzisyenler ve satranç ustaları, yaşamın başından başlayarak, yıldan yıla zorlu uygulamalara bağlı kalmalarıyla ayırt edilirler. Duygular, doğuştan gelen yeteneklerimizi kullanma kapasitemizi artırarak veya sınırlayarak yaşamda nasıl yaşadığımızı belirler (Goleman, 1996: 24). Goleman'a göre motivasyon duygusu başarıya güdüsü, bağlılık, inisiyatif, iyimserlik gibi yapıtaşları üzerinde oluşan bir boyuttur (Goleman, 2000: 35).

2.1.7.4.Empati

Empati özbilinçtir. Birey kendi duygularına ne kadar açık olursa, hisleri okuyabilmeyi o kadarda iyi bilir. Bireyin hangi hisleri geçirdiği hakkında hiçbir fikre sahip olmasa, çevresindeki insanların da ne hissettiğini anlamakta tamamen güçsüz kalır (Goleman, 1996: 137). Martin Hoffman'a göre empati ahlakın kökeninde durur. Hoffman empatik duygu kapasitesinin, yani bireyin kendini başkasının yerine koyabilmenin, kişilerin bazı ahlaki ilkeleri izlemeye yönlendirdiği kanaatindedir (Goleman 1996: 148). Empati duyguları okuma becerisidir, empati sahibi bir kişide olması gereken özellikler şunlardır; başkasının bakış açısını daha iyi kavrayabilmeli, başkalarının hislerine karşı hassasiyetini geliştirmeli, başkalarını daha iyi dinleyebilmeli (Goleman, 1996: 368). Salovey ve Mayer'e göre bireyler duygusal zekânın bir parçası olarak başkalarına duygusal tepkiler ve empatik tepkiler konusunda becerilere sahipler. Bu beceriler, bireylerin diğerlerinde etkili olan tepkileri düzgün bir biçimde ölçmelerini sağlar ve bunun karşılığı olarak da sosyal davranış açıdan uyumlu davranışları seçmelerine imkân yaratıyor. Empatik açıdan olumlu hareketler sergileyen bireyler, diğerleri tarafından gerçek ve sıcak olarak algılanırken, bu beceriye sahip olmayan bireyler ilgisiz ve kaba görünüm sergilemiş olurlar (Salovey ve Mayer, 1990, 195-185: 211). Empati, başkalarını anlayabilmek, geliştirmek, hizmete yöneltmek, çeşitlilikten faydalanmak, politik bilinç gibi özellikleri taşır (Goleman, 1996).

2.1.7.5.İlişkileri yönetebilmek

Duygusal zekânın bu boyutu başkalarının hislerini yönetmeyi kapsıyor. Buna kendini kötü hisseden insanları avutmak ya da takım üyelerinizin gerekli projeyi tamamlamaları için duygusal olarak harekete geçirmek, başkalarının sizinle rahat çalışabilmesini onlara hissettirmek ve müşterilerle ya da diğer çalışanlarla çatışma yaşayan personel arasında işlevsel olmayan duyguları yönetme gibi eylemler dahildir. Başka bir deyişle, ilişki yönetiminde ustalaşmak için yüksek derecede duygusal zekâyâ ihtiyacımız vardır, çünkü bu yeterlilikler kümesi yeterince yüksek düzeyde öz-farkındalık, öz-yönetim ve sosyal farkındalık gerektirir (McShane ve Glinow, 2010: 106). Daniel Goleman’a göre ise sosyal beceriler kapsamında ilişkileri yönetebilmek kabiliyetinin altında; liderlik, etki, çatışma yönetimi, iletişim, iş birliği ve dayanışma, değişim katalizörlüğü, takım yetenekleri, bağ kurmak gibi beceriler yer alıyor (Goleman, 2000: 45).

Duyguların yönetimi daha uyumlu ve pekiştirici ruh hallerine yol açabilir. Çoğu insan kendi içindeki ve başkalarının duygularını düzenleme gücüne sahiptir. Bunun olumlu tarafı, kendilerini ve başkalarının ruh hallerini iyileştirebilir ve hatta diğerlerini karizmatik bir şekilde değerli bir amaç için motive edecek şekilde duyguları yönetebilirler. Olumsuz tarafta, yetenekleri antisosyal olarak yönlendirilenler manipülatif sahneler yaratabilir veya sosyopatik olarak başkalarını nefret dolu sonuçlara götürebilir (Salovey ve Mayer, 1990: 198).

Bazı duygusal zekâ uzmanları, duygusal zekânın bu bileşenini çok çeşitli kişilerarası faaliyetlerle ilişkilendirirler, ancak ilişki yönetiminin diğer insanların duygularını yönetme ile sınırlı olduğunu da dikkate almalıyız. Diğer insanlarla etkili çalışmak başka yeterliliklere uzanmaktadır (McShane ve Glinow, 2010).

2.2. İş Performansı

2.2.3. İş Performansı kavramı

İş performansı kavramı farklı süreçleri içerdiği ve birçok farklı boyutta ele alındığı için bu kavrama yönelik farklı tanımlamalar yapılmıştır. Performans, “önceden belirlenmiş şartlar doğrultusunda işi yerine getirmek ya da iş görenin davranış biçimi” şeklinde açıklanabilir (Bingöl, 2003: 273). Ayrıca iş performansı kavramı insan

kaynakları yönetimi açısından, bireysel veya ekipsel başarı anlamına karşılık gelir. İşletmede bu tanım şu şekilde yapılmaktadır; bir ürün ortaya çıkarmaya çalışan kişi veya işletmenin tespit edilen bir işin yerine getirilmesiyle belirlenen amaca nitelik yönünden ve sayısal anlamda hangi boyutta ulaşıldığının tespit edilmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Ayanoglu vd., 2010: 44).

Ortak bir çıkar, iş ya da oluşu yerine getirmek veya gerçekleştirmek amacıyla oluşturulmuş, kurum olan örgüt esasına yönelik performans kavramı, örgütün kapsam yönünden sınırlandırılmış amaçlara, mevcut kaynakları etkili şekilde işleyerek ulaşma kapasitesi olarak tanımlanmaktadır. Amaçların belirlenip tanımlanması performansın ortaya çıkması için mutlak koşuldur. Öte yandan performans; işi istenilen biçimde sona erdirmek, kapasite, yetenekli olma ve bireyin yapmakla mükellef olduğu görevleri etkili bir şekilde yerine getirme olarak adlandırılabilir. Fonksiyonel anlamda incelendiğinde ise, bireyin yapması gerekenleri gerçekleştirmek için daha önceden tayin edilmiş yani belirlenmiş şartları karşılayacak biçimde sonuca ulaşmak için çaba harcanmalıdır (Bingöl, 2003: 216). Kişinin kendisinden beklenen eylemi meydana getirme aşamasında ölçütler, süreç ve zaman verileri yer almaktadır. Bu veriler dikkate alınıp sonuçlar değerlendirilmektedir.

İş performansı, üretmek için bir anlayış ortaya koyma, davranış, ürün oluşturma, emek ve işlemedir (Öncer, 2000: 134); belirlenmiş bir işin yerine getirilerek tamamlanmasıdır (Chiu, 2004: 82). Bir işi yerine getiren işgörenin, o iş için belirlenmiş hedefler doğrultusunda nerelere kadar ve ne ölçüde başarıldığını sayısal verilerle dışa vurumu (Akai, 1992: 1); bir eylemin hareketler bütününe nicelik, kalite ile birlikte üretimde harcanan değerleri göz önünde bulundurularak yapılması olarak da tanımlanabilmektedir (Rotundo ve Sackett, 2002: 66).

İş performansını, kişilerin yönetiminde bulunan ve örgütün belirlenmiş amaçlarına ulaşma konusunda yardımcı olan etkinlik ve davranışlardır. Doğan ve Özdevecioğlu (2009: 171) iş performansını “Bir işletmenin hedeflerine en üst seviyede ulaşabilmesi için belirlenmiş kurallar çerçevesinde ve iş koşullarına uyan bir vaziyette, işgörenin üzerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirmesi” şeklinde tanımlamışlardır.

Yukarıdaki tanımlarda, bir işte belirlenmiş hedeflerin başarılı bir biçimde sonuca ulaştırılması üzerinde durulmuştur. Etkin ve verimli bir şekilde çalışıp belirlenen amaçlara ve başarılı iş sonuçlarına ulaşmada, sahip olunan insan kaynağının performans seviyesi büyük önem arz etmektedir (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 137). Oysaki işgörenin sorumlu olduğu görevi eksiksiz ortaya koyması tek başına yeterli bir ölçüt değildir. Örneğin, bir otel işletmesine ait mutfakta aşçıbaşı olarak görev yapan bir kişinin zengin bir menü ortaya çıkarması ve yemeklerin lezzet bakımından üst seviyede olması performans için tek kriter olarak kabul edilemez. Alt düzeydeki işçilere olan yaklaşımı, onlara verdiği eğitim ve onların gelişimindeki rolü de inkâr edilemez bir kriterdir. Ayrıca aynı örgütteki birimler arası temas ve yaklaşımları, başka departmanların idarecileri ile olan bağı, sağlık koşullarının tedarik edilmesi, uygulanması, devamlılığı, tutumu da aşçıbaşının performansını belirleyen kriterler kategorisine girmektedir. İşgörenlerin icra ettikleri iş ile dolaylı veya dolaysız bir ilgisi olan etkinlikleri istenilen seviyeye uygun olacak şekilde yapmaları, örgütün bütüncül bir perspektiften iş performansını belirlediği düşünülmektedir (Lam ve Schaubroeck, 1999: 446). Bu bağlamda, örgütlerde belirlenen ereklere ulaşma doğrultusunda üst düzey performansa sahip çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 134). Dolayısıyla teşkilat idaresi, işgörenlerin kişisel performansları üzerine pozitif veya negatif etkide bulunan etmenleri belirleyip performansı artırıcı faktörleri en üst seviyede tutarak örgüt bileşenleri arasında önemli bir yer almasına katkı sağlamaktadır (Akkoç vd., 2012: 106). İşletmelerde düzenli ve etkili bir biçimde oluşturulacak olan performans değerlendirme sistemleri kişisel iş performansı daimi olarak idare etmeye ve geliştirmeye yarayan en önemli araçlardan bir tanesidir (Güzel vd.,2007: 146). Gerçekten de işletmelerde adaletli ve işe uygun kriterler dâhilinde oluşturulan kişisel performans değerlendirme düzeneğinin varlığı, iş görenlerin güdülenmeleri üzerinde pozitif yönde bir etki oluşturmaktadır. Bununla birlikte işletme performansını üst düzeye çıkarıcı bir etkiye sahip olmaktadır (Arslantürk, 2015: 32).

2.2.4. İş Performansı modelleri

2.2.4.1.İş performansının belirleyici faktörleri modeli

İş performansı incelendiğinde bağlamsal performans ve görev performansı olarak değerlendirilir. Görev performansı, iş görenlerin belirli bir görevi ne ölçüde düzgün yapıp sonlandırdığı üzerinde durur. Bağlamsal performansa bakıldığında, iş

yapım aşaması içerisinde bulunmayan istekli olma ve gönüllülük esası, iş birliği, yaptırımlara ve bir işte tutulması gereken yollara uyma, ulaşmak istenilen amaçlara, istendik yönde gelişen ve ortaya çıkması beklenen etkinliklere sahip olma ile ilişkilendirilir. Bu açıdan bu iki boyutun doğru anlaşılması, anlamlandırılması ve karşı tarafa öylece aktarılması son derece önem arz etmektedir.

2.2.4.2.Görev (Rol İçi) ve Bağlamsal (Rol Dışı) iş performansı modeli

İş performansının kapsam, genişlik ve nitelik içerikleri olan görev performansı, işgörenlerin görevlerini yerine getirirken, işle ilgili olarak önceden belirlenmiş olan çalışmaların yapılmasıyla ilişkili iş performansı çıktısı olarak tanımlanmaktadır (Rotundo ve Sackett, 2002: 67). Borman ve Motowidlo (1993: 72) resmi olarak tanımlanan bir işin gerekliliklerini yapmak ve bunlara paralel olarak örgütün beceri ve yöntem merkezine teknolojik gelişmeler dahilinde takip sağlayarak alım, satım, bakım, hizmet gibi yardımı görülen faaliyetler olarak ifade edilir. Jawahar ve Carr (2007: 330) görev performansını genel geçer iş tarifi içerisinde, hedeflenen işin yapılmasıyla bağlantılı her görev ile işi başka işlerden ayıran diğer sorumluluklar olarak tanımlamıştır.

Görev performansı, bir kişinin grup performansına yaptığı katkıyı ve genel ödül metodunun bir bileşeni olarak amaçları göstermektedir. Kuruma has olup iş performansını amaç edinerek vurgulanan gereksinimleri değerlendirmektedir. Görev performans unsurları kurumca var edilen alım, satım ve hizmet bütününe aktif olarak idare edilmesine müsaade eden etkinliklerden meydana gelmektedir. Bu şekilde görev performansı örgüt idaresi ve işgören taraflarındaki anlaşmaların gerekliliklerini yapılmasını kapsamaktadır (Sonnentag vd., 2010).

Campell (1990) görev performansının boyutlarını şu şekilde sınıflandırır:

- İş ile ilgili görev yeterlilikleri
- İş ile ilgili olmayan görev yeterlilikleri
- Sözlü iletişim yeterlilikleri
- Yazılı iletişim yeterlilikleri
- Önderlik, idarecilik mevkileri için kontrol yeterlilikleri

Bu unsurların hepsi iş performansında farklılık gösterebilen dikkate değer yapı taşlarından meydana gelmektedir. Bunun dayanağı olarak, denetleme etmeni olan alt gruba idare sağlamak, yöneltmek, teşvik etmek, güdülemek ve dönüt vermek; örgüt bağlarını iyileştirmek ve devamlılığını sağlamak; verimliliği arttırmak amacıyla işgörenleri, istenilen kurumsal hedefleri başarabilmek ve bu amaçları sağlayabilmek için idare etmektir (Borman ve Brush, 1993).

Bağlamsal performans, kurumsal performansa direkt katkı sunmayan fakat kurumsal ve sosyo-psikolojik alanı destekleyen eylemlerden meydana gelmektedir. Konu ve içeriğe dayalı performans, resmi iş tanımının içerisinde yer almayan çalışmaları kapsadığından görev performansından farklıdır. Bağlamsal performansla iş performansı güçlü bir bağ ile bağlıdır. Bağlamsal performans, dinamik ve becerileri iyi derecede olan iş gören iş performanslarını daha da yükselterek doğrudan olmasa bile örgütsel iş performansına beceri ve kabiliyet yönünden katkı sağlamış olmaktadır.

Borman ve Motowidlo (1993) bağlamsal performansı şu şekilde sınıflar:

- İşgörenin iş tanımlama gereksinimlerinin devamında istekli iş hareketleri
- Görev ihtiyaçlarından önemli olanları bitirebilmek maksadıyla aranan dürtü, heyecan ve etkinliklerin devamlılığı
- Zor zamanlarda da mevcut bulunan yöntemleri ve kuralları izleme
- Kurumun amaçlarını müdafaa etmede açık davranma

Düzenli ve dengeli bağlamsal performans, örgütsel vatandaşlık ve kimi pozitif örgütsel davranışları bünyesinde bulundurmaktadır. Örgütsel vatandaşlık, ödül düzeni açısından isim verilmemiş ama olumlanan ve onaylanan istendik yönde bir tutumdur. Örgütsel vatandaşlık teriminde istendik olması ibaresinin nedeni iş görenin kurumla ilgili iş antlaşması gereğince buna benzer bir ibarenin bulunmamasının ortaya çıkardığı bir sonuçtur. Bu yaklaşım şekli birkaç farklı kapsamdan meydana gelmektedir (Organ, 1988):

- Fedakârlık (özverili, yardımsever olma)
- Sportmenlik (problem teşkil eden konularda çözüm odaklı olma)
- Vatandaşlık erdemi (örgütü etkileyen konularla başa çıkma)
- Dürüstlük (örgüte oryantasyonu)

- Nezaket (bir karar alınacağı zaman diğer işgörenlere danışılması)

Yapılan çalışmalar ve araştırmalar iki farklı iş performansı ölçümünün; genel olarak iş performansı üstünde değişik etkilerinin olduğunu göstermiştir (Befort ve Hattrup, 2003: 18). İşgörenlerin kuruma verilen desteklerin, görev ile bağlamsal performans kapsamı açısından iki unsur çerçevesinde incelenmesinin gerekliliğini ispatlamaktadır (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009: 59). Motowidlo (2000), iş performansında bu iki unsurun da etkileyici nitelik taşıdığını düşünmüştür. Bu düşünce ile birlikte Borman ve Motowidlo (1993) görev performansının daha ilerisinde davranış standartlarını içine alarak araştırmalarında görev performansı ile bağlamsal performans ilişkisinde farklılıkları bulmaya çalışmışlardır. Motowidlo ve Van Scotter (1994: 475) ise bu ayrımı sınamak ve desteklemek amacıyla Amerikan Hava Kuvvetleri'nde çalışan 421 teknik işgöreni gözlemleyerek gerçekleştirdiği çalışmada, görev ve bağlamsal performansın iş performansı üstünde bağımsız değişkenlere açık olduğu neticesine ulaşmışlardır. Yine yapılan çalışmada; görev ve bağlamsal performansın her aşamasının, iş tatmini üstünde değişik özellikleri taşıdığı neticesine ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuçlar, işgörenlerin iş performansının her boyutuyla tespit edilebilmesi için görev ve bağlamsal performansın kapsamlarının farklı açılardan incelenip, bu boyutların ayrıca değerlendirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte bağımsız olarak iş tecrübesinin görev performansı ile korelasyonu, bağlamsal performansa nazaran daha çok ilerleme göstermişken, işgörenin bağlamsal performans ile korelasyonu, görev performansına kıyasla daha yüksek seviyede olduğu öne sürülmektedir (Chiu, 2004: 82-83).

Görev performansı ve bağlamsal performans birbirini tamamlayan kavramlar olmasına karşın, iş performansında görev ve bağlamsal performanslar ile ilgili bazı farklılıklar barındırmaktadır (Borman ve Motowidlo, 1993: 84):

- Bağlamsal performans faaliyetleri bütün çalışmalar için kıyaslanabilir özelliklere sahipken, görev performans özgün bir yapıya sahiptir.
- Bağlamsal performansta odaklanma ve kişilik esastır. Görev performansında ise daha çok beceriyle ölçülür.
- Bağlamsal performans iş görevi içine girmeyen fakat kişisel isteğe bağlı bir tutumdur. Bağlamsal performans resmi ödül

yöntemleriyle güdülenerek desteklenmektedir. Yine de direkt ya da dolaylı açıdan idare insiyatifi ile bu durumu dikkate almamaktadır. Görev performansına bakıldığında ise iş görevi içerisindeki resmi iş tanımlamasının bir bileşenidir.

2.2.5. İş performansını belirleyen ve etkileyen faktörler

2.2.5.1.Yönetimsel faktörler

Performansı etkileyen organizasyonel faktörler, iş hedefleri ve fiziksel koşullarla ilgilidir. Fiziksel faktörler, atmosferik ortam, gürültü, aydınlatma ve ısı gibi etmenlerden oluşur. Diğer yandan örgütsel hedeflerin yeterli ve belirgin olmaması da çalışanın yeterli performans göstermesine engel olmaktadır (Sardarov, 2015: 55). Hatalı iş dağılımından kaynaklı zaman sorunları, işin başarısını etkileyen araç ve gereçlerin yetersiz oluşu, tekniksel ekipmanın zayıf oluşu, gerekli iş tanımlarının yapılmayışı, organizasyon içinde iletişim eksikliği, otorite eksikliği, işbirliğinin olmayışı, çalışanlardan kapasitelerinin üstünde bilgi ve beceri beklenmesi gibi etmenler örgütün iş performansını olumsuz etkileyen sebeplerdir. İş performansı, çalışanların psikolojik durumu ile yakından ilişkilidir (Erkuş ve Fındıklı, 2013: 306). Çalışanların iş tatminini teşvik eden, işlerinde motivasyonlarını ve iş performanslarını artıran ve yeteneklerini ortaya çıkaran organizasyonel bir hava oluşturulmalıdır. İşletmeye bağlılık, işletmenin misyonunu ve hedeflerini benimseme, işletmede çalışma istekliliğini artırma gibi faktörler, çalışanın, işletmenin bir parçasıymış gibi hareket etmesini sağlayacaktır (Deniz ve Çoban, 2016: 53). Örgütsel bağlılığın artması, çalışanların performansını olumlu yönde etkileyecektir (Alkan, 2014: 52).

2.2.5.2.Bireysel/ Kişisel faktörler

Performansı etkileyen kişisel faktörler, yaş, cinsiyet, dil gibi demografik özellikler, yetenek gibi rekabetçi özellikler ile algılar, tutumlar, arzular, yönelimler gibi psikolojik özelliklerden oluşur. İşletmelerde bireysel performansı, karakteristik özellikleri ve yetenekleri ile uyumlu olan, kendisi için tanımlanan işi, kabul edilebilir sınırlar içinde değerlendirmek mümkündür. Elde edilen sonuca göre, önceden belirlenmiş ölçütleri karşılayacak biçimde, departmanın görevini ifa etme ve hedefe ulaşma oranına ise departman performansı denmektedir (Aktaş, 2010: 4). Kısacası çalışanların karakteristik özelliklerini ve yeteneğini meydana getiren etmenler,

performansını etkileyen bireysel etmenleri de oluşturmaktadır. Tett ve Burnett (2003) tarafından geliştirilen teorik modele göre, iş ortamında meydana gelen beklentiler, ilişkili oldukları kişilik özelliklerini etkiler ve sonuç olarak birey beklentilere yönelik belirli davranışlar gösterir. İşyerindeki uyaranlar üç ana sebebe dayanmaktadır. Bunlar (Alkan, 2014: 51):

- Görev düzeyinde beklentiler,
- Sosyal düzeyinde beklentiler,
- Örgüt düzeyinde beklentilerdir.

2.2.5.3.Çevresel faktörler

İşletmeleri sosyal ilişkileri geliştiren bir sisteme dayanır. Bu nedenle sosyal çevre ile etkileşim içerisinde. İçeriden ya da dışarıdan gelebilecek çevresel baskı ve değişim, çevrenin kültürel yapısı, insana verdiği değer, görev dağılımı, işletmelerince kullanılan teknoloji, çevre nüfusu gibi unsurlar, işletmenin iş performansını etkileyen faktörlerdir. Belirli bir ortamda yaşayan örgütler, çevreleriyle yakın ilişkiler kurmak, çevrelerinden bir miktar girdi sağlamak ve çevrelerine bir miktar çıktı vermek zorundadır. İşletmelerin ve çalışanların bir sistemin parçası olarak başarısı, genellikle çevre ile kurulan ilişkilerin seviyesine ve kalitesine bağlı olacaktır. Bu nedenle, işletmelerde yöneticilerinin bu faktörleri incelemesi ve bu faktörlere çözümler geliştirmesi, önemli bir görev olarak kabul edilmektedir (Saltık, 2016: 41).

2.3. Duygusal Zekâ ve İş Performansı Arasında İlişki

Psikolojik sermaye, performans üzerinde etkiye sahiptir ve bu özelliği bakımından literatürde araştırmalara konu olmuştur. Bunun yanı sıra ampirik uygulamalarda performans üzerindeki büyük ölçüde tesire sahip olması onu örgütlerde odak noktası haline getiriyor. Destekleyici örgüt kültüründe kendini daha açık gösteren PS performansın yükseltilmesi için çok önemli kaynak özelliği taşıyor. Rekabet üstünlüğü yakalamanın en iyi yöntemlerinden biri olarak da örgütler tarafından özellikle dikkat edilen bir husustur (Luthans ve diğ., 2005). PS'nin farklı kültürlerde performans üzerindeki etkisine yönelik yapılan araştırmalarda her zaman pozitif yönde bir sonuç alınmıştır. Psikolojik sermayenin bileşenlerinin ayrı veya bir bütün halinde performans üzerindeki etkisine bakılmış ve PS bir bütün olarak etkisi dört boyutun ayrı ayrıdaki etkisinden her zaman daha kuvvetli olduğu görülmüştür. Luthans'a göre "Umutlu

insanları iyimser ve dayanıklı olmalarının sebebi başarıya ulaşmak için kendi yollarını kendilerinin belirlemiş olmalarından kaynaklanıyor” (Luthans ve diğ., 2006).

2014’de Sri Lanka’da banka çalışanları arasında psikolojik sermayenin performans üzerinde etkisine dair yapılan araştırmada Kappagoda ve arkadaşlarının bulgularına göre bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinden belirgin ve pozitif bir etkisi vardır. Bu yönde bir ilişki insan kaynakları stratejilerinin belirlenmesinde psikolojik sermayenin mutlaka göz önünde bulundurularak belirlenmesi kanısına varılmıştır (Kappagoda, 2014: 10).

Avusturalya’nın Melbourne şehrinde büyük bir finans şirketinde yapılan iki alan çalışmasına göre çalışanların sahip olduğu psikolojik sermayenin bir bütün olarak aynı zamanda boyutlarının (öz-yeterlik, umut, iyimserlik ve esneklik) performans üzerinde etki ettiğine dair tespitler bulunmuştur. İngiltere’deki bir sigorta şirketinde çalışan 130 tecrübeli satış elemanları arasında PS ve performansa ilişkin çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada iştirak eden çalışanların ortalama yaş düzey 37.7 olduğu gözlemlenmiştir. Verilerin sağlıklı olması açısından periyodik olarak 6 ay süre ile tekrar testler yapılmıştır. Çalışmada psikolojik sermayenin yine bir bütün olarak ve de boyutlar bazında performansın üzerinde etkisi incelenmiş, pozitif bir yönde sonuçlar alınmıştır. Özellikle iyimserlik boyutunun diğer boyutlara göre daha belirgin etkisi görülmüştür. İyimser bir çalışanın başarılı olabileceğine inandığı için görevinde iyi performans sergilediği görüldüğünden görevi bırakma olasılığı da daha düşüktür. Aynı zamanda verilen hedefleri tutturulması için de daha fazla çaba gösteriyorlar. Aynı şekilde Seligman tarafından yapılan bir araştırmada da benzer sonuçlara rastlanmıştır (Seligman, 1998). Özellikle iyimserlik üzerine yapılan bu çalışmada kuvvetli ilişkiden söz edilmektedir. Youssef ve Luthans, iyimserlik ve çalışanların iş performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu araştırmalarınca tespit etmişler (Luthans ve Youssef, 2007).

Luthans ve arkadaşları dünyanın en büyük nüfusa ve giderek büyüyen ekonomisine dikkat çekmek için Çin Halk Cumhuriyetinde iki özel ve bir devlet fabrikasında çalışan işçiler arasında büyük ve kapsamlı araştırmaları bu konu araştırılmasında önemli yere sahiptir. 422 kişinin katılımı ile gerçekleşen çalışmada Çinli çalışanların sahip oldukları pozitif psikolojik sermayenin performansları üzerinde etkiye sahip olduğu kanısına varılmıştır. İşçilerin sahip olduğu umut, iyimserlik ve dayanıklılık pozitif psikolojik sermayenin boyutları arasında en belirgin şekilde kendini

göstermiştir. Yöneticileri tarafından yapılan değerlemeler de sonuçlara eklendiğinde PS düzeyinin iş performansı ile yüksek korelasyonda ilişkisi gözlemlenmiştir. Aynı çalışma içerisinde bir fabrikada 272 kişi ile yapılan anketlerde psikolojik sermaye ile performans çıktılarına dayalı ücret yönetimi arasında da belirgin ve kayda değer ilişki olduğu gözlemlenmiştir (Luthans vd, 2005).

Muş Devlet Hastanesi'nde klinik ve idari birimlerde çalışan 762 sağlık personelden 161'inin katılımı ile psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisine dair araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucu çalışanların sahip olduğu özgüven boyutunun çalışan performansı üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğu görülmüştür (Korkmazer vd., 2016).



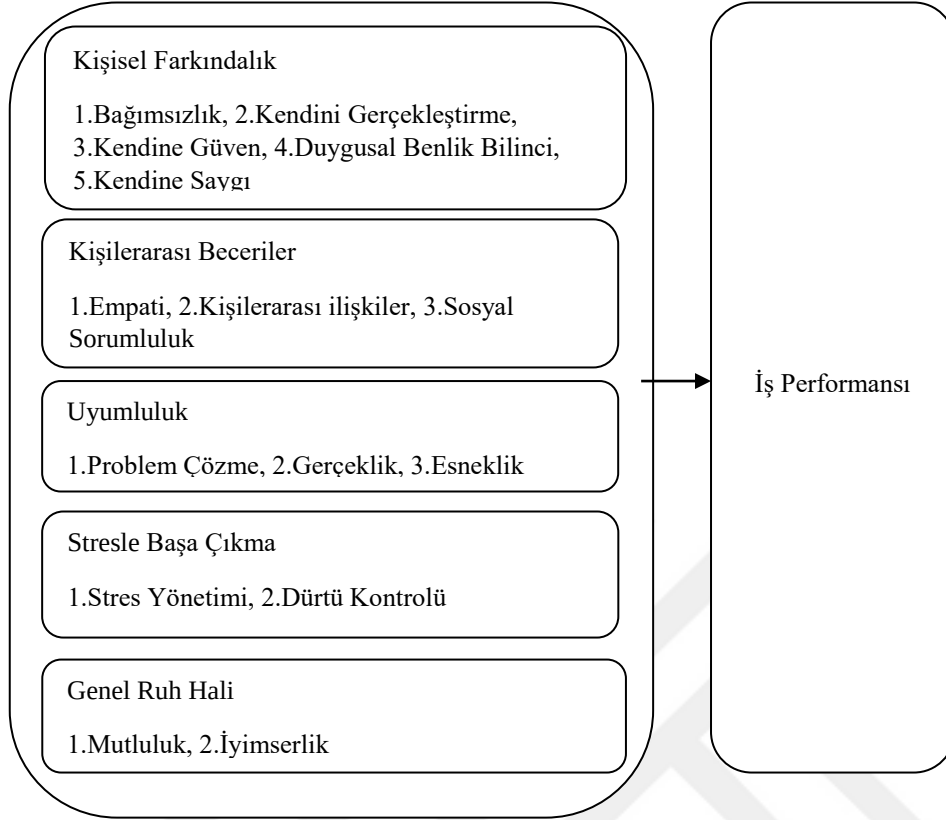
3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Tipi

Araştırma tanımlayıcı ve ilişki arayıcı nitelikte tasarlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmada sağlık kurumlarında çalışan personelin duygusal zekâ düzeylerinin onların iş performansına etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca sağlık kurumlarında çalışan personelin duygusal zekâ ve iş performansı düzeylerinin sağlık kurumlarında çalışanların demografik ve çalışma hayatı ile ilgili özelliklerine göre farklılık gösterme durumlarının incelenmesi de amaçlanmıştır. Buna göre araştırma sürecinde tarama modellerinden ilişkisel ve betimsel tarama modelleri kullanılmıştır. Betimsel tarama modeli, hali hazırda ya da daha önceki bir dönemde var olan bir durumun, olgunun ona müdahale etmeden betimlenmesine olanak tanıyan tarama modelidir. İlişkisel tarama modelinde ise iki ya da daha çok sayıdaki değişkenin birbiri arasında var olan ilişkiye yine ona müdahale edilmeden incelenmesine imkân tanıyan bir tarama modelidir (Karasar, 2016). Araştırmanın modeli Şekil 2’de gösterilmiştir.



Şekil 2: Araştırmanın modeli

3.3. Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırma; İstanbul Avrupa yakasında devlet hastanesinden kurum izni alınarak gerçekleştirilmiştir. Veri toplama işlemi Kasım -Aralık 2020 tarihleri arasında örneklem göz önüne alınarak yapılmıştır.

3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul Avrupa yakasında devlet hastanesinde 2020 yılı itibari ile görev yapan toplamda 854 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleminin tespit edilmesinde (Salant ve Dillman, 1994);

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N - 1) + t^2pq}$$

formülü kullanılmış olup, bu formüldeki simge ve harfler şu şekildedir:

N: Evrendeki birey sayısı

n : Örneklem alınacak birey sayısı

p : İncelenen olayın görülüş sıklığı

q : İncelenen olayın görülmeyiş sıklığı

t : Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

d : Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen $\pm$ örneklem hatasıdır.

Araştırmada yer alınacak olan örneklem miktarının belirlenmesi için formülde bulunan harf ve simgeler yerine $N=854$, $t=1.96$, $d=0.045$, $p=0.50$, $q=0.50$ (% 95 güven aralığında, $\pm$ % 0,45 örneklem hatası) konulduğunda gerekli olan örneklem hacmi miktarı 302 sağlık çalışanı olarak belirlenmiştir. Örneklem sayısının belirlenmesinin ardından evren içerisinde örneklem seçimler kolayda örneklem yöntemi ile yapılmıştır. Kolayda örneklem yöntemi rassal olmayan yöntemlerle evren içinde yer alan birimlerin araştırmacı tarafından örneklem dahil edilmesi şeklinde kullanılan örneklem seçim tekniğidir (Robson,2002). Veri toplama süreci sonunda toplam 303 sağlık personeli ile analizler gerçekleştirilmiştir.

3.5. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Araştırmada veri toplama süreci araştırmacı tarafından online hazırlanan anket linki üzerinden yürütülmüştür. Anket formu 3 bölümden oluşmaktadır.

Tanıtıcı Bilgiler Formu: Bu bölümde katılımcıların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, öğrenim durumu, meslekteki ve kurumdaki çalışma yılı ve aylık geliri ile ilgili bilgi edinilmesi için toplamda 7 (yedi) adet soru bulunmaktadır.

Bar-On EQ-i Duygusal Zekâ Ölçeği:

Ölçek, Bar-on (1997) tarafından geliştirilmiş ve Acar (2001) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçekte toplamda 88 ifade bulunmakta olup, 5 boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin boyutlarının altında ise yine boyutlarla ilişkili alt boyutlar yer almaktadır. Ölçek 5'li likert tipi derecelendirme ile değerlendirilmektedir. Ölçeğin boyutları ve madde sayıları kişisel yetenekler ile ilgili 29 madde, kişilerarası yetenekler ile ilgili 18 madde, uyumluluk ile ilgili 15 madde, stresle başa çıkma ile ilgili 13 madde ve genel ruh durumu ile ilgili 12 madde şeklindedir. Ölçekte 40 olumsuz madde (3, 6, 9, 11, 12,

13, 16, 17, 21, 22, 24, 29, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 44, 47, 50, 51, 56, 58, 59, 60, 64, 65, 66, 67, 70, 71, 73, 77, 79, 80, 82, 83, 85, 86) bulunmakta olup, bu maddeler ters kodlanmıştır. Acar (2001)'ın çalışmasında ölçeğin genel güvenilirliği 0,92 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları ise, kişisel yetenekler boyutu için 0,84, kişilerarası yetenekler boyutu için 0,78, uyumluluk boyutu için 0,65, stresle başa çıkma boyutu için 0,73 ve genel ruh durumu boyutu için 0,75 olarak hesaplanmıştır. Bu araştırmada ölçeğin geneli için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,936 olarak bulunmuş olup, alt boyutların güvenilirlik katsayıları 0,71 ve 0,84 arasında değişmektedir.

İş Performansı Ölçeği:

Ölçek, Avunduk (2016)'nın doktora tezi çalışmasında literatür taraması sonucunda geliştirilmiştir. Ölçek toplamda 10 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek 5'li likert tipi derecelendirme ile değerlendirilmektedir. Ölçekte ters kodlaması yapılmış olan madde bulunmamaktadır. Ölçek Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilen Sigler ve Pearson (2000) tarafından güncellenen ve Çöl (2008) tarafından uyarlanan çalışmadan 1-4 arasındaki maddeler; Mowday (1979) tarafından geliştirilen ve Karadal ve Araslı (2009) tarafından uyarlanan 5-8 arasındaki maddeler ve Choo (1986) tarafından geliştirilen ve Avunduk (2016) tarafından çevirisi yapılan 8-10 arasındaki maddelerden oluşmaktadır. Ölçeğin Avunduk (2016)'un çalışmasındaki Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,911 olarak bulunmuş olup, bu araştırmada ise güvenilirlik katsayısı 0,869 olarak tespit edilmiştir.

3.6.Verilerin Analizi

Araştırmada yer alan verilerin analiz edilmesinde SPSS 20 programı kullanılmış olup, veriler %95 güven düzeyinde değerlendirilmiştir. Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının tanıtıcı özelliklerinin dağılımı frekans ve yüzde ile gösterilmiştir. Duygusal Zekâ Ölçeğinin ve İş Performansı Ölçeğinin güvenilirlik katsayılarının belirlenmesinde Cronbach Alpha katsayısı kullanılmış olup derecelendirme şu şekilde yapılmıştır (Özdamar, 2004):

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Araştırmada sağlık çalışanlarının ölçeklerden ve alt boyutlarından almış oldukları puanların normal dağılıma uyma durumlarının kontrol edilmesinde çarpıklık ve basıklık değerleri kullanılmıştır. Bu değerlerin -1,5 ve +1,5 arasında olması halinde veri setinin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Katılımcıların ölçeklerden ve alt boyutlardan almış oldukları puanlarının tanıtıcı özelliklere göre farklılık gösterme durumlarının incelenmesinde bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonucunda fark olan grupların tespitinde post hoc testlerinden Tukey (Levene $p > 0,05$) kullanılmıştır. Duygusal Zekâ Ölçeğinin alt boyutları ve İş Performansı arasındaki ilişkinin incelenmesinde Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Analiz sonucunda çıkan r değerleri şu şekilde değerlendirilmiştir (Köklü ve ark.,2006):

r	ilişki
0,00	İlişki Yok
0,01-0,29	Düşük
0,30-0,70	Orta
0,71-0,99	Yüksek
1,00	Çok yüksek

Araştırmada duygusal zekânın iş performansı üzerindeki etkisinin incelenmesinde çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.

4. BULGULAR

4.1.Sağlık Çalışanlarının Tanıtıcı Bilgileri Dağılımı

Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının tanıtıcı özellikleri Tablo 2’de belirtilmiştir.

Tablo 3: Sağlık çalışanlarının tanıtıcı özellikleri

	Özellikler	N	%
Cinsiyet	Kadın	209	69,0
	Erkek	94	31,0
Yaş	18-25 yaş	61	20,1
	26-30 yaş	83	27,4
	31-35 yaş	66	21,8
	36-40 yaş	43	14,2
	41-45 yaş	35	11,6
	46 yaş ve üstü	15	5,0
Öğrenim Durumu	Lise	33	10,9
	Lisans	201	66,3
	Lisansüstü	69	22,8
Gelir Durumu	2501-3500 TL	83	27,4
	3501-5000 TL	126	41,6
	5001- TL ve üstü	94	31,0
Medeni Durum	Bekâr	125	41,3
	Evli	159	52,5
	Dul/Boşanmış	19	6,3
Meslekte Çalışma Süresi	1 yıldan az	39	12,9
	1-5 yıl	95	31,4
	6-15 yıl	117	38,6
	16 yıl ve üstü	52	17,2
Kurumda Çalışma Süresi	1 yıldan az	55	18,2
	1-5 yıl	120	39,6
	6-15 yıl	118	38,9
	16 yıl ve üstü	10	3,3

Tablo 2’ye göre araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının %69,0’u kadın, %27,4’ü 26-30 yaş arasında, %66,3’ü lisans, %41,6’sı 3501-5000 TL, %52,5’i evli, %38,4’ü 6-15 yıldır meslekte çalışmakta ve %39,6’sı 1-5 yıldır kurumda çalışmaktadır.

4.2.Sağlık Çalışanlarının Ölçeklerden ve Alt Boyutlarından Almış Oldukları Puanlara Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının Duygusal Zekâ Ölçeğinden ve alt boyutlarından almış oldukları puanlara ait tanımlayıcı istatistikler Tablo 3'te belirtilmiştir.

Tablo 4: Duygusal zekâ ölçeği ve alt boyutlarına ait tanımlayıcı istatistikler

Alt Boyutlar	Boyutlar	N	X	ss	Basıklık	Çarpıklık	Değerlendirme
Kişisel Beceriler	Duygusal Benlik Bilinci	303	3,65	0,59	-0,322	0,059	Katılıyorum
	Kendine Güven	303	3,66	0,78	-0,413	-0,215	Katılıyorum
	Kendine Saygı	303	3,63	0,52	-0,630	0,234	Katılıyorum
	Kendini Gerçekleştirme	303	4,04	0,64	-0,290	-0,755	Katılıyorum
	Bağımsızlık	303	3,67	0,80	-0,526	0,276	Katılıyorum
Kişiler Arası Beceriler	Empati	303	4,25	0,53	-0,449	-0,408	Kesinlikle Katılıyorum
	Kişilerarası İlişkiler	303	4,15	0,59	-0,502	-0,406	Katılıyorum
	Sosyal Sorumluluk	303	4,40	0,56	-1,106	1,172	Kesinlikle Katılıyorum
	Problem Çözme	303	4,14	0,56	-0,424	0,280	Katılıyorum
Uyumluluk	Gerçeklik	303	3,83	0,67	-0,426	-0,252	Katılıyorum
	Esneklik	303	3,12	0,72	-0,076	0,505	Kararsızım
Stresle Başa Çıkma	Stres Yönetimi	303	3,25	0,69	-0,009	-0,146	Kararsızım
	Dürtü Kontrolü	303	3,31	0,84	-0,444	0,006	Kararsızım
Genel Ruh Durumu	Mutluluk	303	3,79	0,62	-0,324	-0,546	Katılıyorum
	İyimserlik	303	4,02	0,65	-0,512	0,237	Katılıyorum

Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının Kişisel Beceriler boyutu Duygusal Benlik alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,65 \pm 0,59$ (Katılıyorum), Kendine Güven alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,66 \pm 0,78$ (Katılıyorum), Kendine Saygı alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,63 \pm 0,52$ (Katılıyorum), Kendine Gerçekleştirme alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,04 \pm 0,64$ (Katılıyorum), Bağımsızlık alt boyutundan almış

oldukları puanların ortalaması $3,67\pm0,80$ (Katılıyorum); Kişilerarası Beceriler boyutu Empati alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,25\pm0,53$ (Kesinlikle Katılıyorum), Kişilerarası İlişkiler alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,15\pm0,59$ (Katılıyorum), Sosyal Sorumluluk alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,40\pm0,56$ (Kesinlikle Katılıyorum); Uyumluluk boyutu Problem Çözme alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,14\pm0,56$ (Katılıyorum), Gerçeklik alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,83\pm0,67$ (Katılıyorum), Esneklik alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,12\pm0,72$ (Kararsızım); Stresle Başa Çıkma boyutu Stres Yönetimi alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,25\pm0,69$ (Kararsızım), Dürtü Kontrolü alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,31\pm0,84$ (Kararsızım); Genel Ruh Durumu boyutu Mutluluk alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,79\pm0,62$ (Katılıyorum), İyimserlik alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,02\pm0,65$ (Katılıyorum) olarak bulunmuştur.

Ayrıca Duygusal Zekâ Ölçeğinin alt boyutlarının basıklık ve çarpıklık değerlerinin $-1,5$ ve $+1,5$ arasında olduğu görüldüğünden verilerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir.

Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeğinden almış oldukları puanlara ait tanımlayıcı istatistikler Tablo 4'te belirtilmiştir.

Tablo 5: İş performansı ölçeğine ait tanımlayıcı istatistikler

Alt Boyutlar	N	X	ss	Basıklık	Çarpıklık	Değerlendirme
İş Performansı	303	4,34	0,53	-0,724	-0,060	Kesinlikle Katılıyorum

Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeğinden almış oldukları puanların ortalaması $4,34\pm0,53$ (Kesinlikle Katılıyorum) olarak bulunmuştur.

Ayrıca İş Performansı Ölçeğinin basıklık ve çarpıklık değerlerinin $-1,5$ ve $+1,5$ arasında olduğu görüldüğünden verilerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir.

4.3.Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre Farklılaşma Durumları

Sağlık çalışanlarının Duygusal Zekâ Ölçeği alt boyutlarından almış oldukları

puanların cinsiyete göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan bağımsız örneklemeler için t testi sonuçları Tablo 5’te gösterilmiştir.

Tablo 6: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının cinsiyete göre farklılaşma durumu

Boyutlar	Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	Ort.	ss	t	p
Kişisel Beceriler	Duygusal	Kadın	209	3,66	0,63	0,195	0,846
	Benlik Bilinci	Erkek	94	3,64	0,49		
	Kendine	Kadın	209	3,63	0,79	-1,037	0,301
	Güven	Erkek	94	3,73	0,77		
	Kendine Saygı	Kadın	209	3,63	0,53	-0,084	0,933
		Erkek	94	3,63	0,50		
	Kendini	Kadın	209	4,07	0,64	0,976	0,330
	Gerçekleştirme	Erkek	94	3,99	0,65		
Kişilerarası Beceriler	Bağımsızlık	Kadın	209	3,73	0,82	1,876	0,062
		Erkek	94	3,54	0,75		
	Empati	Kadın	209	4,29	0,52	1,761	0,079
		Erkek	94	4,17	0,56		
	Kişilerarası	Kadın	209	4,16	0,60	0,495	0,621
	İlişkiler	Erkek	94	4,12	0,56		
	Sosyal	Kadın	209	4,43	0,54	1,345	0,180
	Sorumluluk	Erkek	94	4,33	0,60		
Uyumluluk	Problem	Kadın	209	4,15	0,57	0,261	0,794
	Çözme	Erkek	94	4,13	0,56		
	Gerçeklik	Kadın	209	3,83	0,71	-0,069	0,945
		Erkek	94	3,84	0,60		
	Esneklik	Kadın	209	3,04	0,73	-2,633	0,009
		Erkek	94	3,28	0,69		
	Stres Yönetimi	Kadın	209	3,18	0,70	-2,519	0,012
		Erkek	94	3,40	0,66		
Stresle Başa Çıkma	Dürtü	Kadın	209	3,28	0,87	-0,878	0,381
	Kontrolü	Erkek	94	3,37	0,76		
	Mutluluk	Kadın	209	3,77	0,61	-0,810	0,419
		Erkek	94	3,83	0,62		
Genel Ruh Durumu	İyimserlik	Kadın	209	4,00	0,69	-0,917	0,360
		Erkek	94	4,07	0,53		

Tablo 5’e göre sağlık çalışanlarının Esneklik ve Stres Yönetimi alt boyutu puanlarının cinsiyete göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Buna göre erkek sağlık çalışanlarının Esneklik ve Stres Yönetimi alt boyutu puanlarının kadın sağlık çalışanlarından daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının Duygusal Zekâ Ölçeği alt boyutlarından almış oldukları puanların yaşa göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 7: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının yaşa göre farklılaşma durumu

Boyutlar	Alt Boyutlar	Yaş	N	Ort.	ss	F	p	Fark
Kişisel Beceriler	Duygusal Benlik Bilinci	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	3,52	0,58	3,879	0,002	1-4
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,51	0,57			1-5
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	3,73	0,62			2-4
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	3,86	0,50			2-5
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	3,85	0,60			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	3,59	0,54			
	Kendine Güven	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	3,57	0,83	1,827	0,107	
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,52	0,71			
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	3,84	0,84			
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	3,82	0,74			
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	3,68	0,69			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	3,56	0,86			
	Kendine Saygı	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	3,63	0,59	1,178	0,320	
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,54	0,52			
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	3,61	0,49			
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	3,74	0,48			
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	3,67	0,47			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	3,79	0,49			
	Kendini Gerçekleştirme	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	3,94	0,71	1,704	0,133	
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,97	0,60			
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	4,13	0,65			
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	4,24	0,67			
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	4,01	0,49			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	3,99	0,67			
	Bağımsızlık	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	3,55	0,84	1,296	0,265	
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,55	0,75			
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	3,80	0,77			
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	3,81	0,84			
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	3,72	0,73			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	3,71	1,04			
Kişilerarası Beceriler	Empati	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	4,20	0,56	2,173	0,057	
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	4,15	0,58			
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	4,25	0,51			
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	4,40	0,53			
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	4,31	0,40			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	4,51	0,47			
	Kişilerarası İlişkiler	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	4,09	0,61	3,527	0,004	2-3
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,97	0,62			2-4
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	4,25	0,58			
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	4,38	0,45			
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	4,18	0,54			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	4,14	0,58			

Tablo 8: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının yaşa göre farklılaşma durumu (devam)

Uyumluluk	Sosyal Sorumluluk	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	4,31	0,64	2,809	0,017	2-3
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	4,25	0,56			
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	4,53	0,42			
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	4,53	0,55			
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	4,46	0,56			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	4,44	0,59			
	Problem Çözme	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	3,91	0,59	6,467	0,000	1-3
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	4,02	0,49			1-4
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	4,25	0,50			1-6
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	4,36	0,61			2-3
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	4,22	0,54			2-4
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	4,49	0,58			2-6
	Gerçeklik	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	3,67	0,64	6,121	0,000	2-3
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,59	0,72			2-4
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	3,95	0,60			2-5
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	4,09	0,52			2-6
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	4,03	0,74			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	4,13	0,51			
	Esneklik	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	3,17	0,61	2,010	0,077	
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,01	0,77			
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	3,08	0,69			
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	3,40	0,73			
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	3,02	0,88			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	3,04	0,49			
Stresle Başa Çıkma	Stres Yönetimi	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	3,22	0,70	3,188	0,008	4-2
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,13	0,72			4-5
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	3,32	0,71			
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	3,56	0,59			
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	3,03	0,64			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	3,30	0,61			
	Dürtü Kontrolü	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	3,25	0,78	2,569	0,027	2-4
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,18	0,83			
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	3,24	0,85			
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	3,67	0,70			
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	3,46	0,92			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	3,14	0,96			
Genel Ruh Durumu	Mutluluk	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	3,80	0,56	2,001	0,078	
		26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,64	0,66			
		31-35 yaş ⁽³⁾	66	3,83	0,59			
		36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	3,98	0,63			
		41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	3,82	0,59			
		46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	3,72	0,58			

Tablo 9: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının yaşa göre farklılaşma durumu (devam)

İyimserlik	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	4,03	0,63	4,523	0,001	2-4
	26-30 yaş ⁽²⁾	83	3,82	0,63			
	31-35 yaş ⁽³⁾	66	4,05	0,67			
	36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	4,37	0,54			
	41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	3,98	0,65			
	46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	4,15	0,55			

Tablo 6'ya göre sağlık çalışanlarının Duygusal Benlik Bilinci, Kişilerarası İlişkiler, Problem Çözme, Gerçeklik, Stres Yönetimi, Dürtü Kontrolü ve İyimserlik alt boyutu puanlarının yaşa göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Fark olan grupların tespiti için yapılan Tukey testine göre 36-40 yaş ve 41-45 yaş arasındaki sağlık çalışanlarının Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanları 18-25 yaş ve 26-30 yaş arasındaki sağlık çalışanlarından daha yüksek; 26-30 yaş arasındaki sağlık çalışanlarının Kişilerarası İlişkiler alt boyutu puanlarının 31-35 yaş ve 36-40 yaş arasındaki sağlık çalışanlarından daha düşük; 26-30 yaş arasındaki sağlık çalışanlarının Sosyal Sorumluluk alt boyutu puanlarının 31-35 yaş arasındaki sağlık çalışanlarından daha düşük; 18-25 yaş ve 26-30 yaş arasındaki sağlık çalışanlarının Problem Çözme alt boyutu puanlarının 31-35 yaş arasındaki, 36-40 yaş arasındaki ve 46 yaş ve üzerindeki sağlık çalışanlarından daha düşük; 26-30 yaş arasındaki sağlık çalışanlarının Gerçeklik alt boyutu puanlarının 31-35 yaş, 36-40 yaş, 41-45 yaş ve 46 yaş ve üzerindeki sağlık çalışanlarından daha düşük; 36-40 yaş arasındaki sağlık çalışanlarının Stres Yönetimi alt boyutu puanlarının 26-30 yaş ve 41-45 yaş arasındakilerden daha yüksek; 36-40 yaş arasındaki sağlık çalışanlarının Dürtü Kontrolü alt boyutu puanlarının 26-30 yaş arasındakilerden daha yüksek; 36-40 yaş arasındaki sağlık çalışanlarının İyimserlik alt boyutu puanlarının 26-30 yaş arasındakilerden daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının Duygusal Zekâ Ölçeği alt boyutlarından almış oldukları puanların öğrenim durumuna göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 10: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının öğrenim durumuna göre farklılaşma durumu

Boyutlar	Alt Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	Ort.	ss	F	p	Fark
Kişisel Beceriler	Duygusal Benlik Bilinci	Lise ⁽¹⁾	33	3,98	0,43	5,892	0,003	1-2
		Lisans ⁽²⁾	201	3,61	0,58			1-3
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	3,63	0,65			
	Kendine Güven	Lise ⁽¹⁾	33	3,80	0,76	0,603	0,548	
		Lisans ⁽²⁾	201	3,64	0,80			
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	3,70	0,76			
	Kendine Saygı	Lise ⁽¹⁾	33	3,68	0,50	0,682	0,506	
		Lisans ⁽²⁾	201	3,64	0,52			
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	3,58	0,54			
	Kendini Gerçekleştirme	Lise ⁽¹⁾	33	3,95	0,67	0,664	0,515	
		Lisans ⁽²⁾	201	4,04	0,64			
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	4,10	0,63			
Kişilerarası Beceriler	Bağımsızlık	Lise ⁽¹⁾	33	3,27	0,92	5,828	0,003	1-2
		Lisans ⁽²⁾	201	3,69	0,74			1-3
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	3,83	0,75			
	Empati	Lise ⁽¹⁾	33	4,30	0,57	0,274	0,760	
		Lisans ⁽²⁾	201	4,26	0,53			
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	4,23	0,55			
	Kişilerarası İlişkiler	Lise ⁽¹⁾	33	4,24	0,70	1,028	0,359	
		Lisans ⁽²⁾	201	4,11	0,59			
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	4,21	0,53			
	Sosyal Sorumluluk	Lise ⁽¹⁾	33	4,35	0,63	0,720	0,488	
		Lisans ⁽²⁾	201	4,43	0,55			
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	4,33	0,56			
Uyumluluk	Problem Çözme	Lise ⁽¹⁾	33	4,19	0,58	0,955	0,386	
		Lisans ⁽²⁾	201	4,12	0,56			
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	4,21	0,55			
	Gerçeklik	Lise ⁽¹⁾	33	3,84	0,67	2,573	0,078	
		Lisans ⁽²⁾	201	3,88	0,61			
		Lisansüstü ⁽³⁾	64	3,68	0,85			
	Esneklik	Lise ⁽¹⁾	33	3,22	0,69	0,830	0,437	
		Lisans ⁽²⁾	201	3,07	0,69			
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	3,17	0,82			
	Stres Yönetimi	Lise ⁽¹⁾	33	3,43	0,80	2,317	0,100	
		Lisans ⁽²⁾	201	3,25	0,66			
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	3,13	0,71			
Stresle Başa Çıkma	Dürtü Kontrolü	Lise ⁽¹⁾	33	3,45	0,89	5,697	0,004	3-1
		Lisans ⁽²⁾	201	3,37	0,74			3-2
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	3,03	0,97			
	Mutluluk	Lise ⁽¹⁾	33	3,93	0,71	2,576	0,078	
		Lisans ⁽²⁾	201	3,80	0,58			
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	3,67	0,65			
	İyimserlik	Lise ⁽¹⁾	33	4,06	0,71	0,068	0,935	
		Lisans ⁽²⁾	201	4,02	0,63			
		Lisansüstü ⁽³⁾	69	4,00	0,68			
Genel Ruh Durumu								

Tablo 7'ye göre sağlık çalışanlarının Duygusal Benlik Bilinci, Bağımsızlık, Dürtü Kontrolü alt boyutu puanlarının öğrenim durumuna göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Fark olan grupların

tespiti için yapılan Tukey testine göre Lise mezunu sağlık çalışanlarının Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanlarının Lisans ve Lisansüstü mezunu sağlık çalışanlarından daha yüksek; Lise mezunu sağlık çalışanlarının Bağımsızlık alt boyutu puanlarının Lisans ve Lisansüstü mezunu sağlık çalışanlarından daha düşük; Lisansüstü mezunu sağlık çalışanlarının Dürtü Kontrolü alt boyutu puanlarının Lise ve Lisans mezunu sağlık çalışanlarından daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Sağlık çalışanlarının Duygusal Zekâ Ölçeği alt boyutlarından almış oldukları puanların gelir durumuna göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 11: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının gelir durumuna göre farklılaşma durumu

Boyutlar	Alt Boyutlar	Gelir Durumu	N	Ort.	ss	F	p	Fark
Kişisel Beceriler	Duygusal Benlik Bilinci	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	3,59	0,61	0,817	0,443	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	3,70	0,53			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	3,64	0,65			
	Kendine Güven	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	3,59	0,75	2,843	0,060	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	3,79	0,75			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	3,56	0,84			
	Kendine Saygı	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	3,63	0,51	0,001	0,999	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	3,63	0,53			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	3,63	0,52			
	Kendini Gerçekleştirme	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	4,04	0,58	0,309	0,734	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	4,08	0,65			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	4,01	0,67			
	Bağımsızlık	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	3,53	0,72	3,699	0,026	1-3
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	3,63	0,81			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	3,84	0,84			
	Empati	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	4,18	0,60	1,268	0,283	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	4,26	0,49			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	4,31	0,53			
Kişilerarası Beceriler	Kişilerarası İlişkiler	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	4,11	0,67	0,635	0,530	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	4,19	0,53			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	4,12	0,59			
	Sosyal Sorumluluk	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	4,34	0,65	1,237	0,292	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	4,46	0,50			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	4,37	0,55			
Uyumlu	Problem Çözme	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	4,09	0,63	1,440	0,239	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	4,12	0,52			

		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	4,22	0,56			
Tablo 12: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının gelir durumuna göre farklılaşma durumu (devam)								
Stresle Başa Çıkma	Gerçeklik	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	3,67	0,76	3,865	0,022	1-3
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	3,87	0,60			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	3,93	0,66			
	Esneklik	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	3,19	0,80	1,814	0,165	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	3,16	0,69			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	3,00	0,69			
	Stres Yönetimi	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	3,23	0,71	2,333	0,099	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	3,34	0,75			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	3,14	0,59			
Genel Ruh Durumu	Dürtü Kontrolü	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	3,09	0,85	4,953	0,008	1-2
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	3,46	0,83			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	3,29	0,80			
	Mutluluk	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	3,70	0,71	1,471	0,231	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	3,84	0,57			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	3,79	0,58			
	İyimserlik	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	4,00	0,65	0,148	0,863	
		3501-5000 TL ⁽²⁾	126	4,05	0,65			
		5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	4,02	0,64			

Tablo 8'e göre sağlık çalışanlarının Bağımsızlık, Gerçeklik, Dürtü Kontrolü alt boyutu puanlarının aylık gelir durumuna göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Fark olan grupların tespiti için yapılan Tukey testine göre 5001 TL ve üstü aylık gelire sahip olan sağlık çalışanlarının Bağımsızlık alt boyutu puanlarının 2501-3500 TL gelire sahip olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 5001 TL ve üstü aylık gelire sahip olan sağlık çalışanlarının Gerçeklik alt boyutu puanlarının 2501-3500 TL gelire sahip olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 3501-5000 TL arasında aylık gelire sahip olan sağlık çalışanlarının Dürtü Kontrolü alt boyutu puanlarının 2501-3500 TL gelire sahip olan sağlık çalışanlarından daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının Duygusal Zekâ Ölçeği alt boyutlarından almış oldukları puanların medeni duruma göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 13: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının medeni duruma göre farklılaşma durumu

Boyutlar	Alt Boyutlar	Medeni Durum	N	Ort.	ss	F	p	Fark
Kişisel Beceriler	Duygusal Benlik Bilinci	Bekâr ⁽¹⁾	125	3,50	0,61	7,564	0,001	1-2
		Evli ⁽²⁾	159	3,75	0,57			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	3,83	0,43			
	Kendine Güven	Bekâr ⁽¹⁾	125	3,62	0,84	1,582	0,207	
		Evli ⁽²⁾	159	3,72	0,76			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	3,42	0,45			
	Kendine Saygı	Bekâr ⁽¹⁾	125	3,60	0,56	0,351	0,704	
		Evli ⁽²⁾	159	3,65	0,49			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	3,63	0,49			
	Kendini Gerçekleştirme	Bekâr ⁽¹⁾	125	3,98	0,69	3,667	0,027	2-3
		Evli ⁽²⁾	159	4,13	0,59			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	3,77	0,62			
Kişilerarası Beceriler	Bağımsızlık	Bekâr ⁽¹⁾	125	3,59	0,85	3,015	0,051	
		Evli ⁽²⁾	159	3,77	0,72			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	3,39	1,03			
	Empati	Bekâr ⁽¹⁾	125	4,23	0,56	0,349	0,705	
		Evli ⁽²⁾	159	4,27	0,52			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	4,31	0,49			
	Kişilerarası İlişkiler	Bekâr ⁽¹⁾	125	4,06	0,59	2,706	0,068	
		Evli ⁽²⁾	159	4,22	0,56			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	4,17	0,69			
	Sosyal Sorumluluk	Bekâr ⁽¹⁾	125	4,35	0,59	2,629	0,074	
		Evli ⁽²⁾	159	4,46	0,52			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	4,20	0,66			
Uyumluluk	Problem Çözme	Bekâr ⁽¹⁾	125	4,04	0,56	3,764	0,024	1-2
		Evli ⁽²⁾	159	4,22	0,55			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	4,18	0,64			
	Gerçeklik	Bekâr ⁽¹⁾	125	3,69	0,67	5,834	0,003	1-2
		Evli ⁽²⁾	159	3,96	0,67			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	3,79	0,54			
	Esneklik	Bekâr ⁽¹⁾	125	3,10	0,77	0,099	0,906	
		Evli ⁽²⁾	159	3,13	0,72			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	3,07	0,43			
	Stres Yönetimi	Bekâr ⁽¹⁾	125	3,15	0,69	2,483	0,085	
		Evli ⁽²⁾	159	3,33	0,69			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	3,17	0,74			
Stresle Başa Çıkma	Dürtü Kontrolü	Bekâr ⁽¹⁾	125	3,19	0,81	1,936	0,146	
		Evli ⁽²⁾	159	3,39	0,85			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	3,38	0,85			
	Mutluluk	Bekâr ⁽¹⁾	125	3,67	0,62	4,175	0,016	1-2
		Evli ⁽²⁾	159	3,88	0,60			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	3,74	0,61			
	İyimserlik	Bekâr ⁽¹⁾	125	3,99	0,62	1,016	0,363	
		Evli ⁽²⁾	159	4,07	0,65			
		Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	3,87	0,71			
Genel Ruh Durumu								

Tablo 9'a göre sağlık çalışanlarının Duygusal Benlik Bilinci, Kendini Gerçekleştirme, Problem Çözme, Gerçeklik, Mutluluk alt boyutu puanlarının medeni duruma göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Fark olan grupların tespiti için yapılan Tukey testine göre evli olan sağlık çalışanlarının Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanlarının bekâr olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; evli olan sağlık çalışanlarının Kendini Gerçekleştirme alt boyutu puanlarının dul/boşanmış olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; evli olan sağlık çalışanlarının Problem Çözme alt boyutu puanlarının bekâr olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; evli olan sağlık çalışanlarının Gerçeklik alt boyutu puanlarının bekâr olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; evli olan sağlık çalışanlarının Mutluluk alt boyutu puanlarının bekâr olan sağlık çalışanlarından daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının Duygusal Zekâ Ölçeği alt boyutlarından almış oldukları puanların meslekte çalışma yılına göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 14: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının meslekte çalışma yılına göre farklılaşma durumu

Boyutlar	Alt Boyutlar	Meslekte Çalışma Yılı	N	Ort.	ss	F	p	Fark
Kişisel Beceriler	Duygusal Benlik Bilinci	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	3,51	0,59	5,998	0,001	3-1
		1-5 yıl ⁽²⁾	95	3,49	0,56			3-2
		6-15 yıl ⁽³⁾	117	3,80	0,58			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	3,72	0,57			
	Kendine Güven	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	3,66	0,66	3,346	0,020	2-3
		1-5 yıl ⁽²⁾	95	3,47	0,84			
		6-15 yıl ⁽³⁾	117	3,80	0,75			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	3,71	0,79			
	Kendine Saygı	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	3,54	0,55	1,966	0,119	
		1-5 yıl ⁽²⁾	95	3,57	0,54			
		6-15 yıl ⁽³⁾	117	3,65	0,49			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	3,76	0,51			
	Kendini Gerçekleştirme	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	4,10	0,62	2,855	0,037	2-1
		1-5 yıl ⁽²⁾	95	3,89	0,69			2-3
		6-15 yıl ⁽³⁾	117	4,11	0,61			2-4
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	4,13	0,57			

Bağımsızlık	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	3,80	0,70	4,420	0,005	2-4
	1-5 yıl ⁽²⁾	95	3,47	0,85			

Tablo 15: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının meslekte çalışma yılına göre farklılaşma durumu (devam)

G e n e l	Kişilerarası Beceriler	Empati	6-15 yıl ⁽³⁾	117	3,67	0,75			
			16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	3,94	0,81			
			1 yıldan az ⁽¹⁾	39	4,18	0,47	1,495	0,216	
			1-5 yıl ⁽²⁾	95	4,23	0,58			
		Kişilerarası İlişkiler	6-15 yıl ⁽³⁾	117	4,24	0,54			
			16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	4,39	0,48			
			1 yıldan az ⁽¹⁾	39	4,08	0,57	4,027	0,008	2-3
			1-5 yıl ⁽²⁾	95	4,00	0,62			2-4
			6-15 yıl ⁽³⁾	117	4,25	0,57			
			16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	4,26	0,54			
	Uyumluluk	Sosyal Sorumluluk	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	4,46	0,47	3,745	0,011	2-3
			1-5 yıl ⁽²⁾	95	4,24	0,64			2-4
			6-15 yıl ⁽³⁾	117	4,44	0,52			
			16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	4,52	0,52			
		Problem Çözme	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	3,93	0,50	8,535	0,000	4-1
			1-5 yıl ⁽²⁾	95	4,04	0,55			4-2
			6-15 yıl ⁽³⁾	117	4,17	0,56			4-3
			16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	4,44	0,53			
		Gerçeklik	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	3,47	0,51	9,566	0,000	1-3
			1-5 yıl ⁽²⁾	95	3,75	0,64			1-4
			6-15 yıl ⁽³⁾	117	3,88	0,71			2-4
			16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	4,17	0,60			3-4
Stresle Başa Çıkma		Esneklik	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	2,97	0,72	0,651	0,583	
			1-5 yıl ⁽²⁾	95	3,11	0,69			
			6-15 yıl ⁽³⁾	117	3,16	0,71			
			16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	3,15	0,82			
		Stres Yönetimi	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	3,33	0,48	2,092	0,101	
			1-5 yıl ⁽²⁾	95	3,11	0,75			
			6-15 yıl ⁽³⁾	117	3,33	0,74			
			16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	3,24	0,58			
		Dürtü Kontrolü	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	3,41	0,71	1,292	0,277	
			1-5 yıl ⁽²⁾	95	3,21	0,77			
			6-15 yıl ⁽³⁾	117	3,28	0,88			
			16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	3,46	0,93			
G e n e l		Mutluluk	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	3,71	0,59	0,794	0,498	

1-5 yıl ⁽²⁾	95	3,73	0,56
6-15 yıl ⁽³⁾	117	3,82	0,68

Tablo 16: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının meslekte çalışma yılına göre farklılaşma durumu (devam)

	16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	3,86	0,57			
İyimserlik	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	3,92	0,57	3,836	0,010	2-4
	1-5 yıl ⁽²⁾	95	3,89	0,68			
	6-15 yıl ⁽³⁾	117	4,07	0,64			
	16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	4,23	0,57			

Tablo 10’agöre sağlık çalışanlarının Duygusal Benlik Bilinci, Kendine Güven, Kendini Gerçekleştirme, Bağımsızlık, Kişilerarası İlişkiler, Sosyal Sorumluluk, Problem Çözme, Gerçeklik, İyimserlik alt boyutu puanlarının meslekteki çalışma yılına göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Fark olan grupların tespiti için yapılan Tukey testine göre 6-15 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarının Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanlarının 1 yıldan az ve 1-5 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 6-15 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarının Kendine Güven alt boyutu puanlarının 1-5 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 1-5 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarının Kendini Gerçekleştirme alt boyutu puanlarının 1 yıldan az, 6-15 yıl ve 16 ve üstü yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha düşük; 1-5 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarının Bağımsızlık alt boyutu puanlarının 16 ve üstü yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha düşük; 1-5 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarının Kişilerarası İlişkiler alt boyutu puanlarının 6-15 yıl ve 16 ve üstü yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha düşük; 1-5 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarının Sosyal Sorumluluk alt boyutu puanlarının 6-15 yıl ve 16 ve üstü yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha düşük; 16 yıl ve üstü yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarının Problem Çözme alt boyutu puanlarının 1 yıldan daha az, 1-5 yıldır ve 6-15 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 16 yıl ve üstü yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarının Gerçeklik alt boyutu puanlarının 1 yıldan daha az, 1-5 yıldır ve 6-15 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 1-5 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarının İyimserlik alt boyutu puanlarının 16 ve üstü yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha düşük bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının Duygusal Zekâ Ölçeği alt boyutlarından almış oldukları puanların kurumda çalışma yılına göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 17: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının kurumda çalışma yılına göre farklılaşma durumu

Boyutlar	Alt Boyutlar	Kurumda Çalışma Yılı	N	Ort.	ss	F	p	Fark
Kişisel Beceriler	Duygusal Benlik Bilinci	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	3,52	0,62	6,679	0,000	1-3
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	3,54	0,53			2-3
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	3,83	0,58			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	3,68	0,66			
	Kendine Güven	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	3,66	0,74	2,033	0,109	
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	3,54	0,82			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	3,78	0,76			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	3,85	0,65			
	Kendine Saygı	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	3,53	0,55	3,279	0,021	1-4
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	3,59	0,50			2-4
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	3,68	0,52			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	4,03	0,33			
	Kendini Gerçekleştirme	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	4,09	0,71	1,764	0,154	
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	3,94	0,63			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	4,12	0,60			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	4,10	0,65			
	Bağımsızlık	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	3,73	0,78	0,840	0,473	
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	3,59	0,82			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	3,70	0,72			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	3,90	1,38			
	Empati	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	4,22	0,52	0,491	0,689	
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	4,25	0,56			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	4,29	0,53			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	4,12	0,38			
Kişilerarası Beceriler	Kişilerarası İlişkiler	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	4,16	0,61	2,182	0,090	
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	4,05	0,59			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	4,23	0,58			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	4,31	0,42			
	Sosyal Sorumluluk	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	4,42	0,59	0,882	0,451	
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	4,33	0,55			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	4,44	0,55			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	4,43	0,66			

Problem	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	3,96	0,51	3,931	0,009	1-3
Çözme	1-5 yıl ⁽²⁾	120	4,11	0,56			

Tablo 18: Duygusal zekâ ölçeği alt boyutu puanlarının kurumda çalışma yılına göre farklılaşma durumu (devam)

Uyumluluk		6-15 yıl ⁽³⁾	118	4,25	0,55			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	4,32	0,75			
Stresle Başa Çıkma	Gerçeklik	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	3,65	0,60	4,041	0,008	1-3
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	3,77	0,62			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	3,96	0,73			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	4,18	0,61			
	Esneklik	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	3,07	0,70	2,671	0,058	
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	3,13	0,69			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	3,18	0,74			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	2,52	0,92			
	Stres Yönetimi	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	3,43	0,52	2,626	0,051	
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	3,14	0,77			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	3,29	0,66			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	3,04	0,82			
	Dürtü Kontrolü	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	3,43	0,77	0,647	0,586	
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	3,26	0,76			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	3,30	0,86			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	3,15	1,61			
Genel Ruh Durumu	Mutluluk	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	3,77	0,57	1,551	0,202	
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	3,74	0,61			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	3,86	0,65			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	3,50	0,54			
	İyimserlik	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	3,96	0,63	0,366	0,778	
		1-5 yıl ⁽²⁾	120	4,02	0,69			
		6-15 yıl ⁽³⁾	118	4,07	0,62			
		16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	3,96	0,50			

Tablo 11'e göre sağlık çalışanlarının Duygusal Benlik Bilinci, Kendine Saygı, Problem Çözme, Gerçeklik alt boyutu puanlarının kurumdaki çalışma yılına göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Fark olan grupların tespiti için yapılan Tukey testine göre 6-15 yıldır kurumda bulunan sağlık çalışanlarının Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanları 1 yıldan az ve 1-5 yıldır bulunanlardan daha yüksek; 16 yıl ve üstü yıldır kurumda bulunan sağlık çalışanlarının Kendine Saygı alt boyutu puanları 1 yıldan az ve 1-5 yıldır bulunanlardan

daha yüksek; 6-15 yıldır kurumda bulunan sağlık çalışanlarının Problem Çözme alt boyutu puanları 1 yıldan daha az yıldır kurumda bulunan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 6-15 yıldır kurumda bulunan sağlık çalışanlarının Gerçeklik alt boyutu puanları 1 yıldan daha az yıldır kurumda bulunan sağlık çalışanlarından daha yüksek bulunmuştur.

4.4.Sağlık Çalışanlarının İş Performansı Düzeylerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre Farklılaşma Durumları

Sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeğinden almış oldukları puanların cinsiyete göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan bağımsız örneklemeler için t testi sonuçları Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 19: İş performansı ölçeği puanlarının cinsiyete göre farklılaşma durumu

Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	Ort.	ss	t	p
İş Performansı	Kadın	209	4,36	0,55	0,682	0,496
	Erkek	94	4,31	0,51		

Tablo 12’ye göre sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanlarının cinsiyete göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeğinden almış oldukları puanların yaşa göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 13’te gösterilmiştir.

Tablo 20: İş performansı ölçeği puanlarının yaşa göre farklılaşma durumu

Alt Boyutlar	Yaş	N	Ort.	ss	F	p	Fark
İş Performansı	18-25 yaş ⁽¹⁾	61	4,13	0,60	5,067	0,000	1-3
	26-30 yaş ⁽²⁾	83	4,29	0,55			1-4
	31-35 yaş ⁽³⁾	66	4,54	0,44			2-3
	36-40 yaş ⁽⁴⁾	43	4,46	0,48			
	41-45 yaş ⁽⁵⁾	35	4,29	0,47			
	46 yaş ve üstü ⁽⁶⁾	15	4,51	0,48			

Tablo 13’e göre sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanlarının yaşa göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir

($p<0,05$). Fark olan grupların tespiti için yapılan Tukey testine göre 18-25 yaş arasındaki sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanlarının 31-35 yaş ve 36-40 yaş arasındaki sağlık çalışanlarından daha düşük; 26-30 yaş arasındaki çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanlarının 31-35 yaş arasındaki sağlık çalışanlarından daha düşük bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeğinden almış oldukları puanların öğrenim durumuna göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 14'te gösterilmiştir.

Tablo 21: İş performansı ölçeği puanlarının öğrenim durumuna göre farklılaşma durumu

Alt Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	Ort.	ss	F	p	Fark
İş Performansı	Lise ⁽¹⁾	33	4,38	0,52	5,162	0,006	2-3
	Lisans ⁽²⁾	201	4,28	0,55			
	Lisansüstü ⁽³⁾	69	4,51	0,45			

Tablo 14'e göre sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanlarının öğrenim durumuna göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Fark olan grupların tespiti için yapılan Tukey testine göre lisans mezunu sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanları lisansüstü mezunu sağlık çalışanlarından daha düşük bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeğinden almış oldukları puanların gelir durumuna göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 15'te gösterilmiştir.

Tablo 22: İş performansı ölçeği puanlarının gelir durumuna göre farklılaşma durumu

Alt Boyutlar	Gelir Durumu	N	Ort.	ss	F	p	Fark
İş Performansı	2501-3500 TL ⁽¹⁾	83	4,28	0,54	0,915	0,402	
	3501-5000 TL ⁽²⁾	126	4,35	0,54			
	5001 TL ve üstü ⁽³⁾	94	4,39	0,52			

Tablo 15'e göre sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanlarının gelir durumuna göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık göstermediği belirlenmiştir ($p>0,05$).

Sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeğinden almış oldukları puanların

medeni duruma göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 16’da gösterilmiştir.

Tablo 23: İş performansı ölçeği puanlarının medeni duruma göre farklılaşma durumu

Alt Boyutlar	Medeni Durum	N	Ort.	ss	F	p	Fark
İş Performansı	Bekâr ⁽¹⁾	125	4,23	0,59	6,645	0,002	1-2
	Evli ⁽²⁾	159	4,45	0,45			
	Dul/Boşanmış ⁽³⁾	19	4,23	0,64			

Tablo 16’ya göre sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanlarının medeni duruma göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Fark olan grupların tespiti için yapılan Tukey testine göre evli olan sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanları bekâr olan sağlık çalışanlarından daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeğinden almış oldukları puanların meslekte çalışma yılına göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 17’de gösterilmiştir.

Tablo 24: İş performansı ölçeği puanlarının meslekte çalışma yılına göre farklılaşma durumu

Alt Boyutlar	Meslekte Çalışma Yılı	N	Ort.	ss	F	p	Fark
İş Performansı	1 yıldan az ⁽¹⁾	39	4,12	0,59	6,621	0,000	1-3
	1-5 yıl ⁽²⁾	95	4,23	0,58			1-4
	6-15 yıl ⁽³⁾	117	4,47	0,47			2-3
	16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	52	4,44	0,46			2-4

Tablo 17’ye göre sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanlarının meslekte çalışma yılına göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p<0,05$). Fark olan grupların tespiti için yapılan Tukey testine göre meslekte 1 yıldan az ve 1-5 yıldır bulunan sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanları meslekte 6-15 yıldır ve 16 yıl ve üstü yıldır bulunan sağlık çalışanlarından daha düşük bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeğinden almış oldukları puanların kurumda çalışma yılına göre farklılık gösterme durumlarının tespit edilmesi için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 18’de gösterilmiştir.

Tablo 25: İş performansı ölçeği kurumda çalışma yılına göre farklılaşma durumu

Alt Boyutlar	Kurumda Çalışma Yılı	N	Ort.	ss	F	p	Fark
İş Performansı	1 yıldan az ⁽¹⁾	55	4,20	0,60	3,343	0,020	1-3
	1-5 yıl ⁽²⁾	120	4,30	0,57			
	6-15 yıl ⁽³⁾	118	4,45	0,44			
	16 yıl ve üstü ⁽⁴⁾	10	4,47	0,50			

Tablo 18'e göre sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanlarının meslekte çalışma yılına göre istatistiksel bakımdan %95 güven düzeyinde farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Fark olan grupların tespiti için yapılan Tukey testine göre kurumda 1 yıldan az bulunan sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanları 6-15 yıldan bu yana kurumda bulunan sağlık çalışanlarından daha düşük bulunmuştur.

4.5.Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ ve İş Performansı Düzeyleri Arasındaki İlişki

Sağlık çalışanlarının Duygusal Zekâ Ölçeği alt boyutlarından ve İş Performansı Ölçeğinden almış oldukları puanların birbiri arasındaki ilişkinin incelenmesi için yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonuçları Tablo 19'da gösterilmiştir.

Tablo 26: Korelasyon analizi sonuçları

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.Duygusal Benlik Bilinci	r	1,00	,492	,450	,445	,208	,317	,497	,309	,388	,405	,303	,337	,218	,478	,317	,322
	p		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2.Kendine Güven	r		1,00	,417	,546	,410	0,11	,429	,210	,364	,355	,244	,368	,149	,421	,313	,371
	p			0,00	0,00	0,00	0,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3.Kendine Saygı	r			1,00	,483	,335	,286	,460	,436	,501	,370	,396	,405	,291	,597	,525	,292
	p				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4.Kendini Gerçekleştirme	r				1,00	,544	,350	,508	,464	,488	,357	,369	,297	,327	,589	,401	,421
	p					0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.Bağımsızlık	r					1,00	,246	,283	,346	,440	,392	,256	,321	,276	,335	,296	,316
	p						0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6.Empati	r						1,00	,479	,573	,469	,306	0,10	,216	,306	,310	,363	,298
	p							0,00	0,00	0,00	0,00	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7.Kişilerarası İlişkiler	r							1,00	,552	,524	,351	,301	,431	,317	,629	,544	,407
	p								0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8.Sosyal	r								1,00	,533	,395	,172	,267	,426	,477	,433	,331
	p									0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Sorumluluk	p	0,00 0	0,00 0	0,00 3	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0
9.Problem Çözme	r	1,00 0	,456 **	,346 **	,413 **	,326 **	,469 **	,523 **	,450 **
	p		0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0
10.Gerçeklik	r	1,00 0	,276 **	,327 **	,364 **	,381 **	,322 **	,333 **	
Tablo 27: Korelasyon analizi sonuçları (devam)									
	p		0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0
11.Esneklik	r	1,00 0	,444 **	,405 **	,533 **	,451 **	,143 *		
	p		0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,01 0		
12.Stres Yönetimi	r		1,00 0	,450 **	,495 **	,528 **	,256 **		
	p			0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0		
13.Dürtü Kontrolü	r			1,00 0	,442 **	,301 **	0,07 *		
	p				0,00 0	0,00 0	0,19 *		
14.Mutluluk	r				1,00 0	,573 **	,280 **		
	p					0,00 0	0,00 0		
15.İyimserlik	r					1,00 0	,330 **		
	p						0,00 0		
16.İş Performansı	r							1,00 0	
	p								0,00 0

Tablo 19'a göre araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeği puanları ile;

Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,322$); Kendine Güven alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,371$); Kendine Saygı alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyde ($r=0,292$); Kendini Gerçekleştirme alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,421$); Bağımsızlık alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,316$); Empati alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyde ($r=0,298$); Kişilerarası İlişkiler alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,407$); Sosyal Sorumluluk alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,331$); Problem Çözme alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,450$); Gerçeklik alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,333$); Esneklik alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyde ($r=0,143$); Stres Yönetimi alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyde ($r=0,256$); Mutluluk alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyde ($r=0,280$); İyimserlik alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,330$) istatistiksel bakımdan anlamlı ilişkiler bulunmuştur ($p<0,05$).

4.6.Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Performansı Üzerindeki Etkisi

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ kişisel beceriler boyutunun iş performansı

üzerindeki etkisinin incelenmesi için yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 20’de gösterilmiştir.

Tablo 28: Kişisel beceriler boyutunun iş performansı üzerindeki etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Standart Olmayan Katsayı		β	t	p	F	Model (p)	Adjusted R ²
		B	Std. Hata						
İş Performansı	Sabit	2,464	0,228	-	10,823	0,000	17,241	0,000	0,212
	Duygusal Benlik Bilinci	0,107	0,057	0,118	1,873	0,062			
	Kendine Güven	0,091	0,045	0,133	2,016	0,045			
	Kendine Saygı	0,044	0,064	0,043	0,693	0,489			
	Kendini Gerçekleştirme	0,183	0,060	0,219	3,068	0,002			
	Bağımsızlık	0,069	0,042	0,104	1,667	0,097			

Tablo 20’ye göre sağlık çalışanlarının Kişisel Beceriler boyutunun İş Performansı üzerinde %95 güven düzeyinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir (F=17,241; R²=0,212). Buna göre Kişisel Beceriler boyutunun alt boyutlarından Kendine Güven (B=0,107) ve Kendini Gerçekleştirme (B=0,183) alt boyutlarının İş Performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ kişilerarası beceriler boyutunun iş performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi için yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 21’de gösterilmiştir.

Tablo 29: Kişilerarası beceriler boyutunun iş performansı üzerindeki etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Standart Olmayan Katsayı		β	t	p	F	Model (p)	Adjusted R ²
		B	Std. Hata						
İş Performansı	Sabit	2,352	0,259		9,092	0,000	22,894	0,000	0,179
	Empati	0,089	0,066	0,089	1,358	0,175			
	Kişilerarası İlişkiler	0,274	0,059	0,302	4,682	0,000			
	Sosyal Sorumluluk	0,108	0,066	0,114	1,647	0,101			

Tablo 21'e göre sağlık çalışanlarının Kişilerarası Beceriler boyutunun İş Performansı üzerinde %95 güven düzeyinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir ($F=22,894$; $R^2=0,179$). Buna göre Kişilerarası Beceriler boyutunun alt boyutlarından yalnızca Kişilerarası İlişkiler ($B=0,274$) alt boyutunun İş Performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ uyumluluk boyutunun iş performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi için yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 22'de gösterilmiştir.

Tablo 30: Uyumluluk boyutunun iş performansı üzerindeki etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Standart Olmayan Katsayı		β	t	p	F	Model (p)	Adjusted R^2
		B	Std. Hata						
İş Performansı	Sabit	2,402	0,218		11,006	0,000	28,895	0,000	0,217
	Problem Çözme	0,367	0,056	0,387	6,536	0,000			
	Gerçeklik	0,133	0,046	0,167	2,899	0,004			
	Esneklik	-0,028	0,040	-0,038	-0,684	0,494			

Tablo 22'ye göre sağlık çalışanlarının Uyumluluk boyutunun İş Performansı üzerinde %95 güven düzeyinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir ($F=28,895$; $R^2=0,217$). Buna göre Uyumluluk boyutunun alt boyutlarından Problem Çözme ($B=0,367$) ve Gerçeklik ($B=0,133$) alt boyutlarının İş Performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ stresle başa çıkma boyutunun iş performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi için yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 23'de gösterilmiştir.

Tablo 31: Stresle başa çıkma boyutunun iş performansı üzerindeki etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Standart Olmayan Katsayı		β	t	p	F	Model (p)	Adjusted R ²
		B	Std. Hata						
İş Performansı	Sabit	3,757	0,155		24,169	0,000	10,836	0,000	0,061
	Stres Yönetimi	0,215	0,048	0,278	4,460	0,000			
	Dürtü Kontrolü	-0,033	0,040	-0,051	-0,817	0,415			

Tablo 23'e göre sağlık çalışanlarının Stresle Başa Çıkma boyutunun İş Performansı üzerinde %95 güven düzeyinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir (F=10,836; R²=0,061). Buna göre Stresle Başa Çıkma boyutunun alt boyutlarından yalnızca Stres Yönetimi (B=0,215) alt boyutunun İş Performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ genel ruh durumu boyutunun iş performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi için yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 24'de gösterilmiştir.

Tablo 32: Genel ruh durumu boyutunun iş performansı üzerindeki etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Standart Olmayan Katsayı		β	t	p	F	Model (p)	Adjusted R ²
		B	Std. Hata						
İş Performansı	Sabit	3,058	0,204		14,982	0,000	20,714	0,000	0,115
	Mutluluk	0,118	0,057	0,136	2,054	0,041			
	İyimserlik	0,209	0,055	0,252	3,821	0,000			

Tablo 24'e göre sağlık çalışanlarının Genel Ruh Durumu boyutunun İş Performansı üzerinde %95 güven düzeyinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir (F=20,714; R²=0,115). Buna göre Genel Ruh Durumu boyutunun alt boyutlarından Mutluluk (B=0,118) ve İyimserlik (B=0,209) alt boyutlarının İş Performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.



5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada sağlık çalışanlarının değerlendirmelerine yapılan analiz süreci sonucunda elde edilen bulgular şu şekildedir:

1.Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının %69,0'u kadın, %27,4'ü 26-30 yaş arasında, %66,3'ü lisans, %41,6'sı 3501-5000 TL, %52,5'i evli, %38,4'ü 6-15 yıldır meslekte çalışmakta ve %39,6'sı 1-5 yıldır kurumda çalışmaktadır.

2.Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının Kişisel Beceriler boyutu Duygusal Benlik alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,65 \pm 0,59$ (Katılıyorum), Kendine Güven alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,66 \pm 0,78$ (Katılıyorum), Kendine Saygı alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,63 \pm 0,52$ (Katılıyorum), Kendine Gerçekleştirme alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,04 \pm 0,64$ (Katılıyorum), Bağımsızlık alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,67 \pm 0,80$ (Katılıyorum); Kişilerarası Beceriler boyutu Empati alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,25 \pm 0,53$ (Kesinlikle Katılıyorum), Kişilerarası İlişkiler alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,15 \pm 0,59$ (Katılıyorum), Sosyal Sorumluluk alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,40 \pm 0,56$ (Kesinlikle Katılıyorum); Uyumluluk boyutu Problem Çözme alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,14 \pm 0,56$ (Katılıyorum), Gerçeklik alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,83 \pm 0,67$ (Katılıyorum), Esneklik alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,12 \pm 0,72$ (Kararsızım); Stresle Başa Çıkma boyutu Stres Yönetimi alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,25 \pm 0,69$ (Kararsızım), Dürtü Kontrolü alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,31 \pm 0,84$ (Kararsızım); Genel Ruh Durumu boyutu Mutluluk alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $3,79 \pm 0,62$ (Katılıyorum), İyimserlik alt boyutundan almış oldukları puanların ortalaması $4,02 \pm 0,65$ (Katılıyorum) olarak bulunmuştur.

3. Araştırmada yer alan sağlık çalışanlarının İş Performansı Ölçeğinden almış oldukları puanların ortalaması $4,34 \pm 0,53$ (Kesinlikle Katılıyorum) olarak bulunmuştur.

4. Erkek sağlık alışanlarının Esneklik ve Stres Yönetimi alt boyutu puanlarının kadın sağlık çalışanlarından daha yüksek olduğu bulunmuştur.

5.36-40 yaş ve 41-45 yaş arasındaki sağlık alışanlarının Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanları 18-25 yaş ve 26-30 yaş arasındaki sağlık çalışanlarından daha yüksek; 26-30 yaş arasındaki sağlık alışanlarının Kişilerarası İlişkiler alt boyutu puanlarının 31-35 yaş ve 36-40 yaş arasındaki sağlık çalışanlarından daha düşük; 26-30 yaş arasındaki sağlık alışanlarının Sosyal Sorumluluk alt boyutu puanlarının 31-35 yaş arasındaki sağlık çalışanlarından daha düşük; 18-25 yaş ve 26-30 yaş arasındaki sağlık alışanlarının Problem Çözme alt boyutu puanlarının 31-35 yaş arasındaki, 36-40 yaş arasındaki ve 46 yaş ve üzerindeki sağlık çalışanlarından daha düşük; 26-30 yaş arasındaki sağlık alışanlarının Gerçeklik alt boyutu puanlarının 31-35 yaş, 36-40 yaş, 41-45 yaş ve 46 yaş ve üzerindeki sağlık çalışanlarından daha düşük; 36-40 yaş arasındaki sağlık alışanlarının Stres Yönetimi alt boyutu puanlarının 26-30 yaş ve 41-45 yaş arasındakilerden daha yüksek; 36-40 yaş arasındaki sağlık alışanlarının Dürtü Kontrolü alt boyutu puanlarının 26-30 yaş arasındakilerden daha yüksek; 36-40 yaş arasındaki sağlık alışanlarının İyimserlik alt boyutu puanlarının 26-30 yaş arasındakilerden daha yüksek olduğu bulunmuştur.

6.Lise mezunu sağlık alışanlarının Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanlarının Lisans ve Lisansüstü mezunu sağlık çalışanlarından daha yüksek; Lise mezunu sağlık alışanlarının Bağımsızlık alt boyutu puanlarının Lisans ve Lisansüstü mezunu sağlık çalışanlarından daha düşük; Lisansüstü mezunu sağlık alışanlarının Dürtü Kontrolü alt boyutu puanlarının Lise ve Lisans mezunu sağlık çalışanlarından daha düşük olduğu belirlenmiştir.

7.5001 TL ve üstü aylık gelire sahip olan sağlık alışanlarının Bağımsızlık alt boyutu puanlarının 2501-3500 TL gelire sahip olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 5001 TL ve üstü aylık gelire sahip olan sağlık alışanlarının Gerçeklik alt boyutu puanlarının 2501-3500 TL gelire sahip olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 3501-5000 TL arasında aylık gelire sahip olan sağlık alışanlarının Dürtü Kontrolü alt boyutu puanlarının 2501-3500 TL gelire sahip olan sağlık çalışanlarından daha yüksek olduğu bulunmuştur.

8.Evli olan sağlık alışanlarının Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanlarının bekâr olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; evli olan sağlık alışanlarının Kendini Gerçekleştirme alt boyutu puanlarının dul/boşanmış olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; evli olan sağlık alışanlarının Problem zme alt boyutu puanlarının bekâr olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; evli olan sağlık alışanlarının Gerçeklik alt boyutu puanlarının bekâr olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; evli olan sağlık alışanlarının Mutluluk alt boyutu puanlarının bekâr olan sağlık çalışanlarından daha yüksek bulunmuştur.

9.6-15 yıldır meslekte olan sağlık alışanlarının Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanlarının 1 yıldan az ve 1-5 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 6-15 yıldır meslekte olan sağlık alışanlarının Kendine Güven alt boyutu puanlarının 1-5 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 1-5 yıldır meslekte olan sağlık alışanlarının Kendini Gerçekleştirme alt boyutu puanlarının 1 yıldan az, 6-15 yıl ve 16 ve şt yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha düşük; 1-5 yıldır meslekte olan sağlık alışanlarının Bağımsızlık alt boyutu puanlarının 16 ve şt yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha düşük; 1-5 yıldır meslekte olan sağlık alışanlarının Kişilerarası İlişkiler alt boyutu puanlarının 6-15 yıl ve 16 ve şt yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha düşük; 1-5 yıldır meslekte olan sağlık alışanlarının Sosyal Sorumluluk alt boyutu puanlarının 6-15 yıl ve 16 ve şt yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha düşük; 16 yıl ve şt yıldır meslekte olan sağlık alışanlarının Problem zme alt boyutu puanlarının 1 yıldan daha az, 1-5 yıldır ve 6-15 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 16 yıl ve şt yıldır meslekte olan sağlık alışanlarının Gerçeklik alt boyutu puanlarının 1 yıldan daha az, 1-5 yıldır ve 6-15 yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 1-5 yıldır meslekte olan sağlık alışanlarının İyimserlik alt boyutu puanlarının 16 ve şt yıldır meslekte olan sağlık çalışanlarından daha düşük bulunmuştur.

10.6-15 yıldır kurumda bulunan sağlık alışanlarının Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanları 1 yıldan az ve 1-5 yıldır bulunanlardan daha yüksek; 16 yıl ve şt yıldır kurumda bulunan sağlık alışanlarının Kendine Saygı alt boyutu puanları 1 yıldan az ve 1-5 yıldır bulunanlardan daha yüksek; 6-15 yıldır kurumda bulunan sağlık alışanlarının Problem zme alt boyutu puanları 1 yıldan daha az yıldır kurumda bulunan sağlık çalışanlarından daha yüksek; 6-15 yıldır kurumda bulunan sağlık

alışanlarının Gerçeklik alt boyutu puanları 1 yıldan daha az yıldır kurumda bulunan sağlık çalışanlarından daha yüksek bulunmuştur.

11.18-25 yaşı arasındaki sağlık alışanlarının İş Performansı leği puanlarının 31-35 yaşı ve 36-40 yaşı arasındaki sağlık çalışanlarından daha düşük; 26-30 yaşı arasındaki alışanlarının İş Performansı leği puanlarının 31-35 yaşı arasındaki sağlık çalışanlarından daha düşük bulunmuştur.

12.Lisans mezunu sağlık alışanlarının İş Performansı leği puanları lisansüstü mezunu sağlık çalışanlarından daha düşük bulunmuştur.

13.Evli olan sağlık alışanlarının İş Performansı leği puanları bekâr olan sağlık çalışanlarından daha yüksek bulunmuştur.

14.1 yıldan az ve 1-5 yıldır bulunan sağlık alışanlarının İş Performansı leği puanları meslekte 6-15 yıldır ve 16 yıl ve üstü yıldır bulunan sağlık çalışanlarından daha düşük bulunmuştur.

15.Kurumda 1 yıldan az bulunan sağlık alışanlarının İş Performansı leği puanları 6-15 yıldan bu yana kurumda bulunan sağlık çalışanlarından daha düşük bulunmuştur.

16. Araştırmada yer alan sağlık alışanlarının İş Performansı leği puanları ile Duygusal Benlik Bilinci alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,322$); Kendine Güven alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,371$); Kendine Saygı alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyde ($r=0,292$); Kendini Gerçekleştirme alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,421$); Bağımsızlık alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,316$); Empati alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyde ($r=0,298$); Kişilerarası İlişkiler alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,407$); Sosyal Sorumluluk alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,331$); Problem zme alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,450$); Gerçeklik alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,333$); Esneklik alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyde

($r=0,143$); Stres Yönetimi alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyde ($r=0,256$); Mutluluk alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyde ($r=0,280$); İyimserlik alt boyutu puanları arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde ($r=0,330$) istatistiksel bakımdan anlamlı ilişkiler bulunmuştur ($p<0,05$).

17. Kişisel Beceriler boyutunun alt boyutlarından Kendine Güven ($B=0,107$) ve Kendini Gerçekleştirme ($B=0,183$) alt boyutlarının İş Performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

18.Sağlık çalışanlarının Kişilerarası Beceriler boyutunun İş Performansı üzerinde %95 güven düzeyinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir ($F=22,894$; $R^2=0,179$). Buna göre Kişilerarası Beceriler boyutunun alt boyutlarından yalnızca Kişilerarası İlişkiler ($B=0,274$) alt boyutunun İş Performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

19.Sağlık çalışanlarının Uyumluluk boyutunun İş Performansı üzerinde %95 güven düzeyinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir ($F=28,895$; $R^2=0,217$). Buna göre Uyumluluk boyutunun alt boyutlarından Problem Çözme ($B=0,367$) ve Gerçeklik ($B=0,133$) alt boyutlarının İş Performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

20.Sağlık çalışanlarının Stresle Başa Çıkma boyutunun İş Performansı üzerinde %95 güven düzeyinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir ($F=10,836$; $R^2=0,061$). Buna göre Stresle Başa Çıkma boyutunun alt boyutlarından yalnızca Stres Yönetimi ($B=0,215$) alt boyutunun İş Performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

21. Sağlık çalışanlarının Genel Ruh Durumu boyutunun İş Performansı üzerinde %95 güven düzeyinde istatistiksel bakımdan anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir ($F=20,714$; $R^2=0,115$). Buna göre Genel Ruh Durumu boyutunun alt boyutlarından Mutluluk ($B=0,118$) ve İyimserlik ($B=0,209$) alt boyutlarının İş Performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Bu çalışmada elde edilen sonuçlara göre, Duygusal Zekâ düzeyleri ile iş performans düzeyleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu da sağlık kurumlarının bugünkü düzeninde duygusal zekâ becerileri yüksek olan yöneticilere sahip olması çalışanların iş performansına ve kurumlarına olan bağlılıklarına büyük katkılar sağlayacağı gerçeğini desteklemektedir. Alanyazına baktığımızda birçok çalışma Duygusal Zekânın İş Performansına etkilediği sonuca ulaşmıştır. Wong ve Law'ın (2002) çalışmaları da bu ilişkiyi desteklemektedir. Sirem'de (2009) kamu sağlık çalışanlarına yönelik yapmış olduğu çalışmasında bu durumu tespit etmiştir. Çömez'in (2012) akademisyenler üzerine yapmış olduğu araştırması da aynı sonuca ulaşmıştır. Genç'in (2013) turizm işletmelerinde yapmış olduğu çalışmada çalışmamızı desteklemektedir. Turgut'un (2014) devlette çalışan üç farklı meslek grubuna yapmış olduğu çalışmada bizim çalışmamızı destekler niteliktedir.

Araştırmada erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre Duygusal Zekâortalama puanından yüksek olduğu görülmektedir. Bununla birlikte duygusal zekâ alt boyutları ve İş performansı alt boyutları cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Alanyazına baktığımızda Börekçi'nin (2002) yapmış olduğu araştırmasında erkeklerin Duygusal Zekâ düzeylerinin kadınlarınkinden daha yüksek olduğunu göstermiştir.

Hemşireler ile yapılan farklı çalışmalarda yaş ve duygusal zekâ düzeyi arasında ilişki olduğu ve yaş ilerledikçe duygusal zekâ düzeyinin arttığı bildirilmiştir (Şahin vd., 2018; Uzuner, 2012; Karakaş ve Küçükoğlu, 2011).

Benzer şekilde Okumuş ve Uğur (2017) ve Karakaş ve Küçükoğlu (2011) hemşirelerde cinsiyet ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir fark belirlememiştir. Ancak bu çalışmanın tam tersine Karakaş ve Küçükoğlu (2011) erkeklerin duygusal zekâ puanlarının kadınlara göre daha yüksek olduğunu belirlemiştir.

Kuşaklı ve Bahçecik (2012) duygusal zekâ ile medeni durum arasında anlamlı fark olmadığını bildirirken Uzuner (2012) ve Çolak Okumuş (2016) ise medeni durum ile duygusal zekâ düzeyi arasında anlamlı istatistiksel bir fark olduğunu belirtmiştir.

Gören (2016) evli hemşirelerin bekâr hemşirelerden yüksek olduğunu saptamıştır. Görüldüğü gibi genel duygusal zekâ üzerinde medeni durum önemli bir etki oluşturmamaktadır.

Bu araştırma kapsamında çalışanların duygusal zekâsının iş performansına etkisinin daha iyi geliştirilmesi için aşağıdaki öneriler sunulmuştur.

- Teknolojinin gelişmesi sonucunda işletme, kurum, kuruluşlar devamlılık sağlayacak kârlılık, rekabet ve büyüyebilmek için sahip olduğu insan kaynaklarına yatırım yapıp değer ve önem vermelidir.
- İşletme, kurum ve kuruluşlar çalışanlarının beklentilerine, tutum ve fikirlerine önem verip dikkat ederek hareket etmelidir.
- Çalışanların kendilerine ve fikirlerine değer veren işletme, kurum ve kuruluşları tercih etme sebebi göz ardı edilmemelidir.
- İşletme, kurum ve kuruluşlar çalışanlarını iyi tanımaları ve onları iyi bir şekilde değerlendirmeleri, beklentilerini karşılamaları çalışanların iş performansını ve iş tatminini arttıracacağı bilinmelidir.
- Duygusal zekâ; işletme, kurum ve kuruluşların önem vermesi gereken, çalışanların bu yönde eğitilmesine önem vermelidir. Çünkü duygular, bir insanın ve bir işletmenin yetenek, beceri ve performanslarını her zaman etkileyen bir etken olmuştur.
- Duygusal zekâsı yüksek çalışanlar, gerek iş hayatında gerekse sosyal yaşantılarında çözüm odaklı, uzlaşmacı, yaratıcı olmakla birlikte duygularını kontrol ederek pozitif bir ortam oluşmasında katkı sağlamaktadır. Ayrıca duygusal zekâ insanların iş hayatında moral, motivasyonu arttırarak daha kaliteli ürün ve hizmetin çıkmasına, iş yerinde oluşabilecek her türlü sorunların minimum seviyeye inmesini sağlayacağı da bir gerçektir ve yapılan araştırmalar, çalışmalar bunu kanıtlamıştır.
- Üst düzey yöneticilerin işletme, kurum ve kuruluşlar için kritik kararlar alınmasında duygusal zekâ ve psikolojik sermaye becerileriyle hareket etmelidir.
- İşletme, kurum ve kuruluşların işe alımlarında duygusal zekâ testi uygulamalarını, bu ölçekten faydalanmaları işletmeye katkı sağlayacaktır.
- İşletme, kurum ve kuruluşların çalışanlarına duygusal zekâ yeteneklerini

geliştirebilecekleri ile ilgili eğitim programları düzenlemelidir.

- İşletme, kurum ve kuruluşlar hâlihazırdaki çalışanlara bu konu hakkında eğitim ve farkındalık oluşturmaları sağlamalıdır.
- İşletme, kurum ve kuruluşlar, çalışanlarına Sağlık Bakanlığı tarafından mevzuat ve yönetmelikler ile belirlenmiş olan yılda bir kez duygusal zekâ ölçüm testi uygulamasının sistematik bir şekilde düzenlenmesini, duygusal zekâ test sonuçları orta düzeyin altında olanlara becerilerinin artırılması amacıyla eğitim programını zorunlu kılmasının sağlanması önerilir.



KAYNAKLAR

Acar, F. (2001). Duygusal zekâ yeteneklerinin göreve yönelik ve insana yönelik liderlik davranışları ile ilişkisi: Banka şube müdürleri üzerine bir alan araştırması. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi.

Akal, Z. (1992). *İşletmelerde performans ölçüm ve denetimi*. Ankara: MPM Yayınları, 21, 64.

Akbağ, M. ve Berberyan, N., (2012). Duygusal Okur Yazarlık Olgusu: Öğretmenlerde Duygusal Zekâ Ve Mesleki Tükenmişlik Üzerine İlişkisel Bir Çalışma, 21. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, İstanbul, ss. 267.

Akçay, C.ve Çoruk, A. (2012). Çalışma yaşamında duygular ve yönetimi: Kavramsal bir inceleme. Eğitimde Politika Analizi Derg, 1(1): 3-25.

Aktaş, E. (2010). Performans Değerlendirme Sistemlerinin Örgütsel Adalet Algısı Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Alkan, M. (2014). İş Stresinin İş Performansı Üzerine Etkisi: SDÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Arlı, D., Altunay, E. ve Yalçınkaya, M., (2011). Öğretmen Adaylarında Duygusal Zekâ, Problem Çözme Ve Akademik Başarı İlişkisi, Akademik Bakış Dergisi, 25, ss. 1-23

Arslan R., Efe D., Aydın E. (2013). Duygusal Zekâ ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3), 169-170.

Arslantürk, Y. (2015). *KİT'lerde performansa dayalı ücretlendirme önerisi*. Ankara: T.C. Kalkınma Bakanlığı Yayın No. 2930.

Aslan, D., (2014). Bursa İl Merkezindeki Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zekâ ve Profesyonelliğe İlişkin Davranışları. Haliç Üniv, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Aslan, İ. ve Güzel, İ., (2018). Duygusal Zekâ, Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma, İyileşme Ve Duygusal Tükenme İlişkileri, Yönetim Bilimleri Dergisi, 16(31), ss. 59- 82

Aslan, Ş. (2014). *Duygusal Zekâ Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik*. (2). Eğitim Yayınevi. Konya.

Avunduk, Y. (2016). *Duygusal Zekânın İş Performansı Üzerindeki Etkisi:TıpDoktorları İleToplu Ulaşım Şoförleri Üzerinde Karşılaştırmalı AlanUygulaması*, Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal BilimlerEnstitüsü, İstanbul.

Ayanoğlu, Y., Murat, A. ve Beylik, U. (2010). Hastanelerde veri zarflama analizi (VZA) yöntemiyle

finansal performans ölçümü ve değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 2/2, 40-62.

Aydın, H. (2017). Duygusal Zekâ (EQ) ve Stres Yönetimi İlişkisi. Nişantaşı Üniv, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Balcı, U.G., Yılmaz, T.T., Aygün, H., Soysal, N. ve Öngel, K., (2013). Bilişsel Ve Duygusal Zekânın Birinci Basamakta Değerlendirilmesi, *Turkish Journal Of Family Medicine And Primary Care*, 7(1), ss. 7-12.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, Supl., 13-25.

Beceren, E., (2004). Duygusal Zekâ Nedir? Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi,

Befort, N. and Hattrup, K. (2003). Valuing task and contextual performance: Experience, job roles, and ratings of the importance of job behaviors. *Applied H.R.M. Research*, 8/1-2, 17-32.

Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). İş performansının sağlanmasında çalışanın duygusal emeğinin ve örgütte güven algısının etkileri. *"İŞ, GÜÇ" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16/3, 131-149.

Berrocal, B.F. ve Extremera, N., (2006). „Special Issue On Emotional Intelligence: An Overview“, *Psicothema*, 18(1), ss. 1-6.

Bingöl, D. (2003). *İnsan kaynakları yönetimi* (5. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.

Bingöl, D. (2017). Duygu Stilleri ve Duygusal Zekânın Yordayıcısı Olarak Bağlanma Stilleri. İstanbul Arel Üniv, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2017.

Borman, W.C. ve Brush, D.H. (1993). More progress toward a taxonomy of managerial performance requirements. *Human Performance*, 6/1, 1-21.

Börekeçi, A. G. (2002). Çalışma Ortamlarında Duygusal Zekâ Uygulamadan Bir Örnek. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bradberry, T. ve Greaves, J., (2006). Duygusal Zekânınızı Keşfedin: Duygusal Zekâ Cep Kitabı, Çev.: K. Sevdâ, Truva Yayınları, İstanbul, 180s.

Buko, G., (2016). Gebelerin Duygusal Zekâları ile Prenatal Bağlanma Düzeyleri Arasındaki İlişkisi. Atatürk Üniv, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Borman, W. C. Motowild, S. J., ve Schmit, M. J. (1997). “A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance”, *Human Performance*, 10/2, 71-83.

Campbell, E.A. (1990). Polisin mesleki stres kaynakları. *İş ve Stres*, 4/4, 305-318.

Caruso D.R. ve Salovey P. (2004). *The emotionally intelligent manager: How to develop and use the four key emotional skills of leadership*. San Francisco, Jossey-Bass.

Chiu, S. K. (2004). *The Linkage of Job Performance to Goal Setting, Work Motivation, Team Building, and Organizational Commitment in the High-Tech Industry in Taiwan*. H.Wayne Huizenga School of Business and Entrepreneurship Nova Southeastern University, Doctor of Business Administration.

Chiva R., Alegre J. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: The role of organizational learning capability. *Personnel Review*, 37(6), 684.

Choo, F. (1986). Job stress, job performance, and auditor personality characteristics. *A Journal of Practice & Theory* Vol. 5, No 2, (Spring), p17.

Cooper R.K. ve Sawaf A. (2003). *Liderlikte duygusal zekâ*. İstanbul, Sistem Yayıncılık.

Cooper R.K. ve Sawaf A. (2010). *Liderlikte Duygusal Zekâ* (Çev. Z.B. Ayman, B. Sancar), İstanbul, Sistem Yayıncılık.

Çakar U. ve Arbak Y. (2003), Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi Ve Duygusal Zekâ, *D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 39.

Çolak Okumuş, D. (2016). Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Bakım Davranışlarına Etkisi, Okan Üniv, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.

Çömez, F. (2012). Duygusal Zekâ-İş Tatmini İlişkisi: Celal Bayar Üniversitesi Akademisyenleri Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Manisa, Celal Bayar Üniversitesi.

Daft, R.L. (1999). *Leadership: Theory and practice*. Harcourt College Pub.

Delice, S. (2018). İş Stresi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Demirsöz Selçioğlu, E. (2010). Yaratıcı Dramanın Öğretmen Adaylarının Demokratik Tutumları, Bilişüstü Farkındalıkları ve Duygusal Zekâ Yeterliliklerine Etkisi, Doktora Tezi, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi.

Deniz, M. E. (2004). Investigation of the Relation Between Decision Making Self – Esteem, Decision Making Style and Problem Solving Skills of University Students, *Eurasian Journal of Educational Research*, 15, 25.

Deniz, M.E., Özer, E., Işık E. (2013). Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği-Kısa Formu: Geçerlik ve Güvenirlik

Çalışması, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 38(169), 407- 408.

Deniz, Mehmet ve Çoban, Ramazan (2016). Örgütsel İklimin Çalışan Bağlılığına Etkisi ve Bir Araştırma, *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(2), 49-72.

Doğan S., Şahin, F. (2007). Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 225-228.

Doğan, S., ve Demiral, Ö. (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Manisa Celal Bayar Üniversitesi, İİBF, 14(1), 202-229.

Doğan, Y. ve Özdevecioğlu, M. (2009). Pozitif ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisi. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 73, 165-190.

Edizler G. (2010). İnsan Kaynakları Yönetiminde Duygusal Zekâ Ölçüm Modelleri. *Journal of YasarUniversity*, 18(5), 2981.

Erdoğan, S. (2014). *Lider Ve Astların Duygusal Zekâ Faktörleri İle Lider Üye Etkileşimi Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Erkuş, A. ve Fındıklı, M.A. (2013). Psikolojik sermayenin iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. *Istanbul University Journal of the School of BusinessAdministration*, 42(2), 302-318.

Erkuş, A. ve Günlü, E. (2008). Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderlik Üzerine Etkileri, *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(2), 187-209.

Ertaş, E. (2014). *Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderliğe Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi.

Faltas, (2016). *Emotional Intelligence: A Historical Overview*, Policy, Management & Emotional Intelligence, Walden University, 3.

Freeland, E.M. (2007). *A Comparison of Emotional Intelligence and Personality Factors: Two Concepts or One*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, University of Oklahoma.

Genç, V. (2013). Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi.

Goleman D. (1995). What Makes A Leader? *Harward Business Review*, January, 8156, 3.

Goleman D. (1996). *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?* Yüksel B.S. (Çev.), 32. Baskı, İstanbul, Varlık Yayınları.

- Goleman D. (2003). *Duygusal Zekâ: Neden IQ'dan Daha Önemlidir?* İstanbul, Varlık Yayınları.
- Goleman D. (2012). *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan daha önemlidir?* (Çev. Klinik Psikolog Banu Seçkin Yüksel), İstanbul, Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (2000). *İş Başında Duygusal Zekâ*. (2). İstanbul: Varlık.
- Goleman, D.(2019). *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*, Çev.: Y. Banu S., Varlık Yayınları, İstanbul, 440s
- Gören, H. (2016). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeyleri ile İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir Alan Araştırması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. İstanbul Gelişim Üniversitesi.
- Güllüce, A. ve İşcan, Ö.F., 2010. Mesleki Tükenmişlik Ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 5(2), ss. 7-29.
- Gürbüz S., Yüksel M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-175.
- Gürel E, Tat M. (2010) Çoklu zekâ kuramı: tekli zekâ anlayışından çoklu zekâ yaklaşımına. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Derg, 3(11): 336-356.
- Gürsoy E. (2016). Duygusal Zekâ Eğitim Programının İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Duygusal Zekâ, Empatik Beceri ve Davranış Problemleri Üzerine Etkisi. Ondokuz Mayıs Üniv, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Samsun.
- Gürsoy, A. (2005). *Liderlikte Duygusal Zekâ (Liderlik İle Duygusal Zekâlı Lidere Ulaşılması) Türk Silahlı Kuvvetlerinde Örnek Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Gürsoy, A. (2014). *Yenilik Yönetiminde Yöneticilerin Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Rolü*, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Güzel, T., Aydın, Ş. ve Eriş, E. D. (2007). Otel işletmelerinde performans değerlendirme sistemleri üzerine bir araştırma: Çanakkale örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9/2, 140-155.
- Herece, G. ve Şener, İ., (2017). Duygusal Zekâ İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Kamu Sektöründe Bir Uygulama, *Gazi İktisat Ve İşletme Dergisi*, 3(3), ss. 38- 54.
- <http://www.tdk.gov.tr>, 2021.
- İncebacak, G. (2017). *Örgüt Yönetiminde A Tipi Kişilik Ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki:Departman Yöneticileri Üzerine Bir İnceleme*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler

Enstitüsü, İstanbul.

İşmen, A. E. (2001). Duygusal Zekâ Ve Problem Çözme, *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 113.

Jawahar, I.M. and Carr, D. (2007). Conscientiousness and contextual performance. *Journal of Managerial Psychology*, 22/4, 330-349.

Joshi J, Arora A, Kahar A.R, Radke U, Talvekar K. (2017). Evaluation of emotional intelligence among students of nursing college, Nagpur. *International Journal of Indian Psychology*, 4(4): 166-181.

Kappagoda, U.W.M. R. Sampath, Hohd Zainul Fithri Othman, Gamini De Alwis (2014) . “Psychological Capital and Job Performance: The Mediating Role of Work Attitudes” *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 102-116.

Karadal, H.,& Arasli, H. (2009). The impacts of superior politics on frontline employees’ behavioral and psychological outcomes. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 37(2), 175-190.

Karakaş SA, Küçüköğlu, S. (2011). Bir eğitim hastanesinde çalışan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri, *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14(3): 8-13.

Karasar, N. (2016). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Kırdök, O. ve Sarpkaya, A. A., (2017). Okul Psikolojik Danışmanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin İş Doyumu Düzeylerini Yordama Gücünün İncelenmesi, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(40), ss. 86-100.

Kızıldaş, Ezgi (2014). Kültürel Değerlere Göre Karanlık Lider Algısının Çalışan İş Performansı Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Kirkman, B. L., ve Rosen, B. (1999). Beyond Self-management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74.

Korkmazer, Fuat, Erhan Ekingen, Ahmet Yıldız, (2016). “Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(3):271-281.

Köklü, N., Büyüköztürk, Ş. ve Çoklu, Ö. (2006) *Sosyal Bilimler İçin İstatistik*. PegemA Yayınları, Ankara.

Kulualp, H.G. ve Erol, S., (2017). Yöneticilerde Duygusal Zekânın Etik Liderlik Davranışı Üzerindeki Etkisi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(52), ss. 1045-1057.

Kuşaklı, B.Y. ve Bahçecik, N. (2012). Yönetici hemşirelerin duygusal zekâ yetenekleri ve liderlik davranışları, *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 20(2):112-119.

- Kuzu A., (2008). Hemşirelik Öğrencilerinin Duygusal Zekâ ve İletişim Becerilerinin Eşdeğer Öğrenim Gören Öğrencilerle Karşılaştırılmalı Olarak Değerlendirilmesi. Düzce Üniv, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Düzce.
- Lam, S.S. ve Schaubroeck, J. (1999). Total quality management and performance appraisal: An experimental study of process versus results and group versus individual approaches. *Journal of Organizational Behavior*, 20/4, 445-457.
- Ledoux, J., (2006). Duygusal Beyin, Çev.: U. Arıcan, Pegasus Yayınları, İstanbul, 480.
- Luthans, F., Avolio B. J., Walumbwa F. O. ve Li W. (2005). "The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance". *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271.
- Luthans, F., Carolyn, M. Youssef (2007). "Emerging Positive Organizational Behavior" Published in *Journal of Management* 33:3: 321-349.
- Luthans, F., Carolyn, M., Youssef, B., Avolio, J. (2006). "Psychological Capital: Investing and Developing Positive Organizational Behavior", ed. Debra L. Nelson, Cary L. Cooper, "Positive Organizational Behavior: Accentuating the Positive at Work", Sage Publications,: 11-13.
- Maboçoğlu, F., (2006). Duygusal Zekâ Ve Duygusal Zekânın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Mayer A, Scheglmann D, Dove S, Glatz A, Wickner W, Haas A.(2000) Phosphatidylinositol 4,5-bisphosphate regulates two steps of homotypic vacuole fusion. *Mol Biol Cell* 11(3):807-17.
- Mayer, J. D., Perkins, D. M., Caruso, D. R., ve Salovey, P. (2001). Emotional Intelligence and Giftedness. *Roeper Review*, 23(3), 131-137.
- Mayer J.D. ve Salovey P. (1995). *What is Emotional Intelligence?* New York, Basic Books.
- McShane, S. M. V. G. (2010). *Organizational Behavior, emerging knowledge and practice for the real World*, 5. Baskı. Published by McGraw-Hill/Irwin.
- Mencik, Y., (2017). Lise Öğrencilerinin Duygusal Zekâ ile Akademik Başarılarının Bazı Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. Nişantaşı Üniv, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Motowidlo, S.J. ve Van Scotter, J.R. (1994). Görev Performansının Bağlamsal Performanstan Ayrılması Gerektiğine Dair Kanıt. *Uygulamalı Psikoloji Dergisi*, 79/4, 475.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Nazlı, S. (2013). *Hemşirelerde Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin*

İncelenmesi: Konya İli Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Konya.

Okumuş, D.Ç. ve Uğur, E. (2017). Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Bakım Davranışlarına Etkisi, *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2: 104-109.

Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA. Lexington

Önal, M., (2010). Eğitim İşgörenlerinin Duygusal Zekâları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Öncer, M. (2000). İşyeri ortamında çalışanların performansını etkileyen fiziksel çevre koşulları. *Verimlilik Dergisi*, 3, 133-152.

Özcan, A., (2015). Hemşire- Hasta İlişkisi Ve İletişim, Saray Tıp, Ankara, 260s

Özdamar, K.(2004). Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi, Eskişehir: Kaan Kitapevi.

Özdevecioğlu, M. ve Kanıgür, S. (2009). Çalışanların ilişki ve görev yönelimli liderlik algılamalarının performansları üzerindeki etkileri. *KMU İİBF Dergisi*, 11, 53-82.

Öztürk, A. ve Deniz, E., (2008). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Yetenekleri İş Doyumları Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, *İlköğretim Online*, 7(3), ss. 578-599

Öztürk, A., (2006). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Yetenekleri İş Doyumları Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Parker, J., Summerfeldt, L., Hogan, M. ve Majeski, S. (2004). Emotional Intelligence And Academic Success: Examining The Transition From High School To University, *Personality And Individual Differences*, 36(1), ss. 163-172.

Petrides, K.V., Frederickson, N. and Furnham, A. (2004). The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school. *Personality and individual differences*, 36(2), 277-293.

Robson, C. (2002). Real world research: a resource for social scientists and practitioner-researchers (2nd ed.). Oxford: Blackwell Publishers Ltd.

Rotundo, M., and Sackett, P.R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87/1, 66-80.

- Salant, P. ve Dillman, D. A. (1994). How to conduct your own survey. New York: John Wiley and Sons.
- Salovey, P. ve Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination. Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Saltık, Z. (2016). Stresin İşgören Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.
- Sardarov, E. (2015). Örgütsel Stresin İşgören Performansına Etkisi: Azerbaycan'daki Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Sigler, T.H. ve Pearson, C. M. (2000). Creating an empowering culture: examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment. *Journal of Quality Management*, Vol.5, pp.27-52.
- Sirem, S. (2009). Duygusal Zekâ ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, Dumlupınar Üniversitesi.
- Sonnentag, S., Binnewies, C. ve Mojza, EJ (2010). Talepler yüksek olduğunda iyi kalmak ve meşgul kalmak: Psikolojik kopukluğun rolü. *Uygulamalı Psikoloji Dergisi*, 95/5, 965.
- Sudak, M. K. ve Zehir, C. (2013). Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 1-23.
- Sütlü, S. A., (2013). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ Ve Tükenmişlik İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şahin, H., Nesrin, G., ve Nejat, H. (2009). A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekânın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi, *Türk Psikiyatri Dergisi*; 20(3), 243-254.
- Şahin, F. (2011). İşe devamsızlığın nedenleri, sonuçları ve örgütler için önemi. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4/1, 24-39.
- Şenocak, M. (2015). *Duygusal Zekâ Ve Liderlik Tarzlarının Çalışan Verimliliği Üzerine Etkileri Ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2013). Using Multivariate Statistics (6.ed), Pearson, Boston.
- Tarhan, N. (2017). Duyguların Psikolojisi ve Duygusal Zekâ, 21. Baskı. Timaş Yayınları, İstanbul.
- Tatar A, Tok S, Tekin Bender M, Saltukoğlu G. (2016). Asıl Form Schutte Duygusal Zekâ Testinin Türkçeye çevirisi ve psikometrik özelliklerinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Derg.* 18(2): 139-146.
- Tatar A., Tok S., Saltukoğlu G. (2011). Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği'nin Türkçe'ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi, *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 21(4), 325-326.

- Temeloğlu, E., (2018). Duygusal Zekâ İle Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Tetik, S. ve Açıkgöz, A. (2012). Duygusal Zekâ Düzeyinin Problem Çözme Becerisi Üzerindeki Etkisi: Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, Aralık Sayısı, 87-97.
- Turgut, G. (2014). Algılanan Sosyal Destek ve Duygusal Zekâ Düzeyinin İş Tatmine Etkisinin Devlette Çalışan Üç Farklı Meslek Grubunda Karşılaştırılması: Mühendis, Doktor ve Öğretmen. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Maltepe Üniversitesi.
- Usta, S. (2017). Üniversite Öğrencilerinde İnternet Bağımlılığı ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Beykent Üniv, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Uzuner, A. (2012). Yönetici Hemşirelerde Duygusal Zekâ Ve Boyun Eğici Davranışların İncelenmesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. Haliç Üniversitesi.
- Ünal, A. ve Önal, M., (2015). Eğitim İşgörenlerinin Duygusal Zekâları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, Türkiye Sosyal Politika Ve Çalışma Hayatı Araştırmaları Dergisi, 5(8), ss. 133- 154.
- Ünsar A.S., Dinçer, D. (2013). Duygusal Zekânın İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi: Bir Alan Araştırması, *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 55-56.
- Ünsar, S. (2009). Yetkinliğe Dayalı Ücret Yönetiminin Genel Bir Değerlendirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(1), 43-56.
- Wolmarans, S. ve Martins, N. (2001). “The 360 degree Emotional Competency Profiler. Johannesburg: Organisational Diagnostics and Learning Link International”.
- Yeşilyaprak B. (2001). Duygusal Zekâ ve Eğitim Açısından Doğurguları, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 7(25), 139-140.
- Yıldırım, N. B. (2012). *Liderlik Özellikleri ve Liderlik Tarzlarının Duygusal Zekâ Perspektifinden İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Yücel, İ. ve Ilgın, S., (2016). Yaş Ve Öğrenim Durumunun Duygusal Zekâ Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki Üzerindeki Aracılık Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21(2), 623- 643.
- Zorlu, G., (2016). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinde Duygusal Zekâ İle Meslek Algısı İlişkinine Yönelik Bir Alan Araştırması, Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırklareli.

Wong, C.S., K.S. Law (2002), Development and Validation of a Forced Choise Emotional Intelligence Measure for Chinese Respondents in Hong Kong, *Asia Pacific Journal of Management*, Volume 21, Issue 4, p. 535–559.



EKLER

Ek 1. Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Bu anket aracılığıyla veriler, Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalında sürdürmekte olduğum Yüksek Lisans eğitimim için gerekli olup, Çalışanların Duygusal Zekâsının İş Performansına Etkisinin incelenmesini değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Vereceğiniz yanıtlar bilimsel amaçlı kullanılacak olup, şahsınıza ait bilgiler resmi ya da gayri resmi hiçbir kuruma kuruluşa verilmeyecektir.

Cevapsız soruların bulunduğu anketlerden elde edilen verilerin kullanılamaz olduğundan anket formunu tam ve doğru olarak cevaplamanız araştırmaya önemli katkı sağlayacaktır.

Araştırmaya yapacağınız önemli destek ve katkılarınız için teşekkür ederim.

Osman ALPÖZ

1. Cinsiyetiniz:

() Kadın () Erkek

2. Medeni Durumunuz:

() Bekar () Evli () Dul/Boşanmış

3. Yaşınız:

() 18-25 yaş () 26-30 yaş () 31-35 yaş () 36-40 yaş () 41-45 yaş

() 46 yaş ve üstü

4. Eğitim Durumunuz:

() Lise () Üniversite () Yüksek Lisans () Doktora

5. Meslek yaşamınızdaki tecrübeniz:

() 1 yıldan az () 1-5 yıl () 6-15 yıl () 16 yıl ve üzeri

6. Şu anki kurumunuzda kaç yıldır çalışmaktasınız?

() 1 yıldan az () 1-5 yıl () 6-15 yıl () 16 yıl ve üzeri

7. Aylık Geliriniz:

() 1000-2500 TL () 2501-3500 TL () 3501-5000 TL () 5001 TL ve üzeri

	Sayın katılımcı, aşağıdaki ifadelerle vereceğiniz cevapları 1 'den 5'e kadar sıralanan; Açıklamalarından birini seçerek (X) işareti ile belirtmeniz gerekiyor. İfadelerin doğru veya yanlış yoktur. Bu nedenle ifadeyi okuduğunuzda aklınıza gelen ilk cevap sizin tutumunuzu en iyi yansıtan olacaktır.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
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 olmadığımında bunu ona söyleyebilirim.	[]	[]	[]	[]	[]
8	Kendimi kötü hissettiğimde beni neyin üzdüğünü bilirim.	[]	[]	[]	[]	[]
9	Başkaları benim iddiasız biri olduğumu düşünürler.	[]	[]	[]	[]	[]
10	Çoğu durumda kendimden eminimdir.	[]	[]	[]	[]	[]
11	Huysuz bir insanımdır.	[]	[]	[]	[]	[]
12	Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir.	[]	[]	[]	[]	[]
13	Derin duyguları başkaları ile kolayca paylaşamam.	[]	[]	[]	[]	[]
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	İlgilimi 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.	☐	☐	☐	☐	☐
38	Duygularımı tanımlamak benim için zordur.	☐	☐	☐	☐	☐
39	Haklarımı savunamam.	☐	☐	☐	☐	☐
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 bulmasına 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 ya da 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 kaptırırım.	☐	☐	☐	☐	☐
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 hissedirim.	☐	☐	☐	☐	☐
66	Konuşmaya başlayınca zor susarım.	☐	☐	☐	☐	☐
67	Çevremdekilerle iyi geçinemem.	☐	☐	☐	☐	☐
68	Zor şartlarda serinkanlılığımı 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 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 bir şeye başlamadan önce genellikle başarısız olacağım hissine kapılırım.	☐	☐	☐	☐	☐
86	İstediğim zaman "hayır" demek benim için zordur.	☐	☐	☐	☐	☐
87	Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm.	☐	☐	☐	☐	☐
88	Yukarıdaki ifadelere samimi bir şekilde cevap verdim.	☐	☐	☐	☐	☐

	Sayın katılımcı, aşağıdaki ifadelere vereceğiniz cevapları 1 'den 5'e kadar sıralanan; Açıklamalarından birini seçerek (X) işareti ile belirtmeniz gerekiyor. İfadelerin doğru veya yanlış yoktur. Bu nedenle ifadeyi okuduğunuzda aklınıza gelen ilk cevap sizin tutumunuzu en iyi yansıtan olacaktır.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	[]	[]	[]	[]	[]
2	İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	[]	[]	[]	[]	[]
3	Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığıma eminim.	[]	[]	[]	[]	[]
4	Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	[]	[]	[]	[]	[]
5	Çalıştığım kurumda en üst performansı sergilerim.	[]	[]	[]	[]	[]
6	Çalıştığım kurumda başarılı yüzde on çalışan içerisindeyim.	[]	[]	[]	[]	[]
7	Müşterilerle diğer çalışanlardan daha iyi ilişkiler kurarım.	[]	[]	[]	[]	[]
8	Müşteri hizmeti hakkında diğer çalışanlara göre daha fazla bilgi sahibiyim.	[]	[]	[]	[]	[]
9	Herhangi bir işle ilgili sorumluluk kabul eder ve onu uygulamaya geçirebilirim.	[]	[]	[]	[]	[]
10	Profesyonel yetenek ve dikkat gerektirecek şekilde hareket ederim.	[]	[]	[]	[]	[]