

**T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI**

**SOSYAL ZEKÂ DÜZEYİ VE ALGILANAN İŞ YAŞAM
KALİTESİ ETKİLEŞİMİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Akın ABUL

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Danışman
Prof. Dr. Adnan ÇELİK**

Konya - 2015



T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Bilimsel Etik Sayfası

Öğrencinin	Adı Soyadı	Akin ABUL		
	Numarası	124227012001		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	İşletme/Yönetim Organizasyon		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/>	Doktora	<input type="checkbox"/>
Tezin Adı	Sosyal Zekâ Düzeyi ve Algılanan İş Yaşam Kalitesi Etkileşimine Yönelik Bir Araştırma			

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Akin ABUL



T. C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Yüksek Lisans Tezi Kabul Formu

Öğrencinin	Adı Soyadı	Akın ABUL		
	Numarası	124227012001		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	İşletme/Yönetim Organizasyon		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/>	Doktora	<input type="checkbox"/>
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. Adnan ÇELİK		
Tezin Adı	Sosyal Zekâ Düzeyi ve Algılanan İş Yaşam Kalitesi Etkileşimine Yönelik Bir Araştırma			

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan “**Sosyal Zekâ Düzeyi ve Algılanan İş Yaşam Kalitesi Etkileşimine Yönelik Bir Araştırma**” başlıklı bu çalışma 20/08/2015 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı	Danışman ve Üyeler	İmza
Prof. Dr. Adnan ÇELİK	Danışman	
Doç. Dr. Abdullah KARAMAN	Üye	
Yrd. Doç. Dr. Yusuf Yalçın İLERİ	Üye	

TEŞEKKÜR

Çalışmanın her aşamasında bana destek veren ve katkı sağlayan değerli hocam ve tez danışmanım Prof. Dr. Adnan ÇELİK'e en içten saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Tez izleme komitemde yer alan Sayın Doç. Dr. Abdullah KARAMAN'a ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Yusuf Yalçın İLERİ'ye katkılarından dolayı çok teşekkür ederim.

Çalışmamın sonuçlandırılmasında katkıları bulunan Arş. Gör. Hande ULUKAPI'ya, Arş. Gör. Gazi KURNAZ'a ve ankete katılmayı kabul eden tüm çalışanlara teşekkürü bir borç bilirim.

Ayrıca eğitim hayatım boyunca tüm süreçlerde yanımda olan, beni daima destekleyen, mutluluk ve sıkıntılarımı paylaştığım çok kıymetli aileme sonsuz teşekkür ederim.

Bu çalışmaya doğrudan ve dolaylı olarak emeği geçen herkese teşekkür ederim.

Akın ABUL



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı	Akın ABUL	Numarası: 124227012001
	Ana Bilim/ Bilim Dalı	İşletme Yönetim Organizasyon	
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. Adnan ÇELİK	
	Tezin Adı	Sosyal Zekâ Düzeyi ve Algılanan İş Yaşam Kalitesi Etkileşimine Yönelik Bir Araştırma	

ÖZET

Araştırmanın amacı, bir üniversite hastanesinde çalışan sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile algıladıkları iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir.

Çalışma kapsamında öncelikle sosyal zekâ ve iş yaşam kalitesi kavramları teorik olarak kapsamlı bir şekilde ortaya konulmaya çalışılmıştır. Uygulama kısmında ise sosyal zekâ düzeyi ve algılanan iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi belirlemek amaçlanmıştır. Bu doğrultuda Mersin ilinde faaliyet gösteren Tıp Fakültesi Hastanesi'nde görev yapmakta olan sağlık çalışanlarına yönelik araştırma yapılmıştır.

Araştırmanın evrenini oluşturan ilgili kamu hastanesindeki sağlık çalışanlarına toplamda 350 adet anket dağıtılmış ve geri dönen anketlerden 210 tanesi değerlendirilmeye alınmıştır. Elde edilen verilerin analizi SPSS 15.0 programıyla yapılmıştır. Analizler sonucunda, sosyal zekâ ve alt boyutları olan sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık ile algılanan iş yaşam kalitesi arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Zekâ, Sosyal Zekâ, İş Yaşam Kalitesi, Algılanan İş Yaşam Kalitesi



T.C.

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Öğrencinin	Adı Soyadı	Akın ABUL	Numarası: 124227012001
	Ana Bilim/ Bilim Dalı	İşletme Yönetim Organizasyon	
	Programı	Tezli Yüksek Lisans	
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. Adnan ÇELİK	
	Tezin İngilizce Adı	A Research On Interaction of The Social Intelligence Level and Perceived Quality of Work Life	

SUMMARY

The aim of this study is to determine the relationship between social intelligence level and the perceived quality of work life.

In this context, primarily the concepts of social intelligence and the quality of work life have been attempted to be explained theoretically in a comprehensive manner. The application part of the study was aimed to determine the relationship between social intelligence and perceived quality of work life. Accordingly, a survey was conducted which involves health care workers who are working in a university hospital in the province of Mersin.

350 questionnaires were distributed to health care workers who compose the population of the research and 210 questionnaires were taken into account. Analysis of the data obtained were performed by using SPSS 15.0 program. As a result of the analysis, positive correlation and meaningful relationships have been found between social intelligence and sub-dimensions of social intelligence with perceived quality of work life.

Keywords: Intelligence, Social Intelligence, Quality of Work Life, Perceived Quality of Work Life

İÇİNDEKİLER

Bilimsel Etik Sayfası	i
Tez Kabul Formu.....	ii
Teşekkür.....	iii
Özet.....	iv
Summary.....	v
İçindekiler	vi
Tablolar Listesi.....	ix
Şekiller Listesi.....	x
Giriş	1
BİRİNCİ BÖLÜM – SOSYAL ZEKÂ.....	3
1.1. Zekâ Kavramı ve Tanımı.....	3
1.2. Zekâ Kuramları	5
1.2.1. Tek Etmen Kuramı	6
1.2.2. Çift Etmen Kuramı	7
1.2.3. Triarşik Zekâ Kuramı.....	7
1.2.4. Çok Etmen Kuramı.....	7
1.2.5. Piaget’in Zekâ Kuramı.....	8
1.2.6. Çoklu Zekâ Kuramı	9
1.3. Duyusal Zekâ	17
1.4. Sosyal Zekâ.....	22
1.4.1. Sosyal Zekâ Kavramı ve Tanımı	22
1.4.2. Sosyal Zekâ Kavramı ile İlgili Karşılaşılan Sorunlar	28
1.4.3. Sosyal Zekânın Boyutları.....	30
1.4.4. Sosyal Zekânın Ölçülmesi ve Sosyal Zekâ Ölçekleri.....	33
İKİNCİ BÖLÜM – İŞ YAŞAM KALİTESİ	37
2.1. İş Yaşam Kalitesi Kavramı ve Gelişimi	37
2.2. İş Yaşam Kalitesinin Amaçları	43
2.3. İş Yaşam Kalitesinin Önemi	44
2.4. İş Yaşam Kalitesini Oluşturan Unsurlar	49
2.4.1. Yeterli ve Adil Ücretlendirme.....	54

2.4.2. Güvenli ve Sağlıklı İş Koşulları	55
2.4.3. Bireysel Kapasitenin Kullanılması ve Geliştirilmesi.....	56
2.4.4. Sürekli Gelişim ve İyileştirme.....	57
2.4.5. Sosyal Bütünleşme	58
2.4.6. Demokratik Ortam.....	58
2.4.7. İş ve Yaşam Dengesi.....	59
2.4.8. Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutu	61
2.5. İş Yaşam Kalitesini Geliştirmeye Yönelik Programlar.....	62
2.5.1. İnsan Kaynakları Programları	64
2.5.2. Kalite Çemberleri	64
2.5.3. İş Tasarımı.....	65
2.5.4. Esnek Çalışma Programları.....	67
2.5.5. Etkin İletişim Sistemi.....	67
2.5.6. Demokratik Yönetim Tarzı ve Yönetime Katılma	68
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM – SOSYAL ZEKÂ DÜZEYİ VE ALGILANAN İŞ YAŞAM KALİTESİ ETKİLEŞİMİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA.....	70
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	70
3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	70
3.3. Konuyla İlgili Çalışmalar	71
3.4. Metodoloji.....	72
3.4.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler	72
3.4.2. Araştırmanın Yöntemi	74
3.4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	74
3.4.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler.....	75
3.4.6. Verilerin Toplanması	76
3.5. Analizler ve Bulgular	76
3.5.1. Frekans Analizi.....	76
3.5.2. Faktör Analizi.....	78
3.5.2.1. Sosyal Zekâ Kavramına İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analizleri	79
3.5.2.2. İş Yaşam Kalitesi Kavramına İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analizleri.....	82
3.5.3. Faktör Değişkenleri İçin Normallik Testi.....	87
3.5.4. Fark Testleri	87
3.5.4.1. Mann-Whitney U Testi.....	88

3.5.4.1.1. Sosyal Zekâ Değişkeninin Alt Boyutlarına İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	88
3.5.4.1.2. İş Yaşam Kalitesi Değişkeninin Alt Boyutlarına İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	90
3.5.4.2. Kruskal Wallis H Testi.....	93
3.5.4.2.1. Sosyal Zekâ Değişkeninin Alt Boyutlarına İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları.....	93
3.5.4.2.2. İş Yaşam Kalitesi Değişkeninin Alt Boyutlarına İlişkin Kruskal Wallis H Testi Sonuçları.....	94
3.5.5. Korelasyon Analizi.....	96
3.5. Hipotezlerin Test Edilmesi.....	98
Sonuç ve Öneriler.....	100
Kaynakça.....	105
Anket Formu.....	119
Özgeçmiş.....	121

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo-1.1. Eski ve Yeni Zekâ Anlayışlarının Karşılaştırılması	6
Tablo-1.2. Zekâ Kuramlarının Tarihsel Gelişimi	16
Tablo-1.3. Duygusal Zekâ Yaklaşımlarının Karşılaştırılması.....	18
Tablo-1.4. Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırılması	20
Tablo-1.5. Sosyal Zekâ Yeteneklerinin Duygusal Zekâ Modeline Uyarlanması	21
Tablo-1.6. Goleman Sosyal Zekâ Boyutları.....	33
Tablo-1.7. Başarı Karakteristikli Sosyal Zekâ Ölçekleri	34
Tablo-1.8. Kendini Değerlendirme Tarzı Sosyal Zekâ Ölçekleri.....	35
Tablo-1.9. Başkaları Tarafından Değerlendirilme Tarzı Sosyal Zekâ Ölçekleri.....	36
Tablo-1.10. Davranışları Değerlendirme Esaslı Sosyal Zekâ Ölçekleri.....	36
Tablo-2.1. Walton İş Yaşam Kalitesi Boyutları	53
Tablo-3.1. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans Analizi	76
Tablo-3.2. Sosyal Zekâ Kavramına İlişkin Faktör Analizi	79
Tablo-3.3. İş Yaşam Kalitesi Kavramına İlişkin Faktör Analizi	82
Tablo-3.4. Normallik Testi	87
Tablo-3.5. Spearman Korelasyon Analizi	100
Tablo-3.6. Hipotezlerin Test Edilmesi	101

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil-1.1. Zekâ Kuramlarının Karşılaştırılması	8
Şekil-1.2. Sosyal Zekânın Yapısal Modeli	24
Şekil-2.1. İş Yaşam Kalitesi Boyutları.....	50
Şekil-3.1. Araştırma Modeli	72

GİRİŞ

Sosyal bir varlık olan insan doğası gereği sürekli diğer insanlarla iletişim halindedir. İnsanlar iletişim kurmak amacıyla kendi duygu ve düşüncelerini başkalarıyla paylaşır ve onların da duygu ve düşüncelerini öğrenmek isterler. Bu şekilde sosyal bir varlık olan insanlar sosyal ihtiyaçlarını karşılamış olmaktadır. Diğer insanlarla başarılı bir şekilde iletişim kurmanın yolu birtakım becerilere sahip olmaktan geçmektedir. Bu beceriler sosyal zekâyı işaret etmektedir.

Sosyal zekâ kavramı ilk olarak 1920 yılında Edward Thorndike tarafından yazılan makalede ortaya konmuştur. Bu tarihten sonra bu kavram hakkında birçok araştırma yapılmış ve günümüzde de yapılmaya devam edilmektedir. Bu süreçte birlikte sosyal zekâ kavramı hem akademik hem de akademik olmayan çevrelerin ilgi odağı haline gelmiştir. Sosyal zekâ kavramının insanlar için önemli olduğu anlaşılmış ve günümüzde hak ettiği değeri bulmuştur. Hayat başarısında sadece bilişsel zekânın yeterli olmadığı, bilişsel zekâ ile birlikte sosyal zekânın da gerekli olduğu anlaşılmıştır.

İyi bir işletme tanımlanırken daha önceleri finansal göstergeler dikkate alınmıyordu fakat günümüzde işletmelerin başarısı sahip olduğu nitelikli insan kaynağıyla ölçülmektedir. Her başarılı işletmenin arkasındaki en önemli güç çalışanlarıdır. İş yaşam kalitesi çalışanların yaşamlarında önemli bir unsurdur ve işletmeler için nitelikli işgücünü işletmeye çekmek ve mevcut çalışanları elde tutmak için hayati bir öneme sahiptir.

Günümüzde toplumların ve dolayısıyla işletmelerin karşılaştıkları sorunlar daha karmaşık, daha kapsamlı ve daha çeşitli bir hal almaktadır. Buna bağlı olarak bu sorunların çözümleri de daha iyi ve daha bütüncül bir düşünmeyi gerektirmektedir. Sistematik ve bütüncül düşünme yaklaşımı daha çok ilkeler üzerine kurulu günümüz dünyasının karmaşıklığı ile başa çıkılmasını sağlar ve daha uygun stratejiler sunar. Birçok yönüyle yarım asırdır tartışılan ve hala hakkında görüş farklılıkları bulunan iş yaşam kalitesi de bu yaklaşımlardan biridir.

İş yaşam kalitesi kavramı teknoloji, bilim ve toplumsal alandaki hızlı gelişmelere ve işgücü beklentilerindeki değişimlere paralel olarak son yıllarda önem kazanmaya başlamıştır, günümüzde olmazsa olmaz bir kavram haline gelmiştir. Bireyin yaptığı işin niteliği, işten kaynaklanan tatmin, işe duyulan ilgi ve çalışma ortamı koşulları bireyin işine karşı olumlu ya da olumsuz algılar oluşturmaya neden olmaktadır. Çalışan açısından bakıldığında bu algıların oluşmasında sosyal zekâ düzeyi de önemli bir etkidir.

Bu çalışmada, çalışanların sosyal zekâ ve mevcut iş yaşam kalitesi düzeylerinin belirlenmesi, sosyal zekâ ve iş yaşam kalitesi faktörleri arasındaki ilişkilerin ortaya konması ve sosyal zekâ düzeyinin algılanan iş yaşam kalitesi üzerine etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Çalışma üç bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde sosyal zekâ kavramı, ikinci bölümde iş yaşam kalitesi kavramı alt başlıklarıyla birlikte detaylı olarak ele alınmıştır. Üçüncü bölümde ise ilk iki bölümdeki kuramsal çerçeveden hareketle yapılan alan araştırması ile ilgili genel bilgilere yer verilmiştir. Araştırmanın amacı ve önemi, yöntemi, kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri ve araştırmada elde edilen bulgular ve yorumlar ortaya konmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

SOSYAL ZEKÂ

Bu bölümde sosyal zekâ kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için öncelikle zekâ kavramı ve bununla ilgili kavramlar açıklanmıştır. Daha sonra sosyal zekâyla yakından ilgili olan duygusal zekâ kavramından bahsedilmiş, bu iki kavram arasındaki benzerlikler ve farklılıklara değinilmiş, sosyal zekâ konusuna geçiş yapılmıştır. Sosyal zekâ bölümü altında; sosyal zekâ kavramı ve tanımı, sosyal zekâ ile ilgili karşılaşılan sorunlar, sosyal zekânın boyutları ve sosyal zekâ ölçekleri ve sosyal zekânın ölçülmesi başlıkları ele alınmıştır.

1.1. Zekâ Kavramı ve Tanımı

Zekâ sözcüğü Türkçe'ye [Arapça'dan](#) geçmiştir (TDK Güncel Türkçe Sözlük, 2015). Arapça'da "parıltı", "zihin parıltısı" gibi anlamlara gelmekte; "ateşin harlanması" gibi bir anlamda da kullanılmaktadır (nisanyansozluk.com). Anlak ise öz Türkçe bir sözcük olup, anlamak (*anla-*) eylem kökünden türemiştir ve basit anlamıyla anlama, algılama yeteneği demektir (TDK Güncel Türkçe Sözlük, 2015).

Zekâ kelimesinin İngilizce'deki karşılığı "intelligence" olarak kullanılmaktadır. Standart sözlüklerde tanımlanan "intelligence" kelimesinin oldukça farklı iki anlamı vardır. En bilinen anlamıyla zekâ, bireyin öğrenme yeteneğidir. Zekâ testleri, zekâ katsayısı ve benzeri psikometrik kavramlar altında yatan anlamıdır. Daha az kullanılan anlamıyla, bilgi ve istihbarat anlamına gelmektedir. Bu ikinci anlam, CIA, MI-5 ve MI-6 gibi belirli devlet istihbarat kuruluşlarını ifade etmektedir (Kihlstrom ve Cantor, 2000: 359).

Zekâ kavramı, bir muamma olarak tarif edilebilir. Herkes zekâ kavramının ne olduğunu bilir, ama aynı zamanda hiç kimse gerçekte ne olduğunu açık olarak ifade edememektedir. Zekâ, günlük hayatımızda alışık olduğumuzu sandığımız fakat aslında basit bir tanım içerisine sıkıştırılmaya çalışılan, üstünkörü tanımlanmış ve çok az anlaşılmiş kavramlardan biridir. Sternberg (2000) çok sayıda halk teorileri veya örtük zekâ teorilerinin olduğunu fakat hiç kimsenin kesin olarak zekânın ne

olduğunu bilmediğini düşünmektedir. Yine Sternberg (2000)'e göre zeka; çevreye uyum sağlama, temel zihinsel süreçler, üst düzey düşünme (akıl yürütme, problem çözme, karar alma), sözel zekâ, pratik zekâ, meta-biliş, motivasyon ve kişilik gibi faktörlerden oluşmaktadır.

Bazı araştırmacılar, zekânın yapı ve fonksiyondan oluştuğunu ifade etmektedirler. Yapı, soyut olan şeyleri kavrama becerisi; fonksiyon ise, problem çözme becerisi olarak tanımlanmaktadır (Becker, 2003: 193). Bu nedenle zekâ; sözel, uzamsal/performans ve özel zekâyı içeren zihinsel yeteneklerin hiyerarşisinden oluşan (Mayer ve Cobb, 2000; Mayer ve Geher, 1996), bireyin genel entelektüel bilgi ve beceri düzeyi olarak tanımlanmaktadır (Mayer ve Geher, 1996: 89).

Gardner (2004: 3)'e göre zekâ, problem çözme ve bunun yanı sıra bir veya daha fazla kültürel ortam için anlamlı olan ürünleri oluşturma becerisidir. Ayrıca zekâ, genetik ve çevresel etkenlerin birleşiminden oluşmaktadır. Roberts ve arkadaşları (2001: 197) zekâyı, etkili biliş ve bilgi işleme adaptasyonu için kişinin sahip olduğu genel kapasite olarak tanımlamaktadır. Ayrıca Locke (2005: 425) zekâyı, kavramları oluşturma ve idrak etme yeteneği olarak tanımlamaktadır.

Seksen yıldan uzun bir süredir çeşitli zekâ uzmanları tarafından da kabul gören ve sunulan Wechsler (1975: 139)'in zekâ tanımı şu şekildedir:

Amaçlı hareket edebilmesi, mantıklı düşünmesi ve etkin bir şekilde çevresi ile baş edebilmesi için bireyin sahip olduğu bütünsel veya küresel kapasitedir. Zekâ testleriyle ölçtüğümüz şey aslında testlerin ölçtüğü bir şey değildir. Bilgi değildir, uzaysal algı değildir ve muhakeme yeteneği değildir. Zekâ sadece amaca ulaşmak için bir yöntemdir. Zekâ; dünyayı anlayabilme, düşünebilme ve zorluklarla karşılaştığında kaynaklarını etkin bir şekilde kullanabilme becerisidir.

Yapılan tanımların bu kadar farklılık göstermesi zekânın ne kadar karmaşık bir yapı olduğunu göstermektedir. Zekâ ile ilgili birçok araştırma ve çalışma yapılmasına rağmen bu karmaşık yapı tam olarak çözülememiştir. Eski geleneklerden Zen felsefesinde şöyle bir tavsiye vardır: Yeni bir şey öğrenmenin karşısındaki en büyük engel, onun zaten bilindiğinin sanılmasıdır (Albrecht, 2006b: 17). Aslında zekâ

kavramının ne olduğunu bildiğimizi sanmamıza rağmen bu kavramın tam olarak ne ifade ettiğini bilmemekteyiz.

1.2. Zekâ Kuramları

Zekâ kavramını anlamak için farklı yaklaşımlar mevcuttur. Psikometrik görüş bu yaklaşımlar arasında en geleneksel olanıdır. Bu yaklaşıma göre tek bir zekâ vardır ve bu zekâ genel zekâ olarak adlandırılır. Her birey belirli bir zekâ veya potansiyel bir zekâ ile doğar ve değiştirilmesi zordur. Bu zekâyı ölçmek için de IQ adı verilen testler kullanılmaktadır (Gardner, 2004: 1). Fakat bu geleneksel IQ testleri araştırmacıları tatmin etmekte yetersiz kalmıştır. Bu nedenle araştırmacılar zekânın bireyin performansına katkı sağlayan bağımsız yeteneklerin bir sonucu olduğunu öne süren çeşitli alternatif kuramlar geliştirmişlerdir. Bu teoriler zekânın değişmez, üniter ve önceden belirlenmiş olduğunun aksine değiştirilebilir, çok yönlü ve geliştirilebilir olduğunu ifade etmiştir (Sariolghalam vd., 2010: 162). Eski zekâ anlayışı ile yeni zekâ anlayışı arasında birtakım farklılıklar mevcuttur. Bu farklılıkların karşılaştırılması tablo 1.1’de gösterilmiştir.

Tablo 1.1. Eski ve Yeni Zekâ Anlayışlarının Karşılaştırılması

Zekâya İlişkin Eski Anlayış	Zekâya İlişkin Yeni Anlayış
- Zekâ doğuştan kazanılır, sabittir ve bu nedenle asla değiştirilemez.	- Bir bireyin genetiksel olarak kalıtımla birlikte getirdiği zekâ kapasitesi iyileştirilebilir, geliştirilebilir ve değiştirilebilir.
- Zekâ, niceliksel olarak ölçülebilir ve tek bir sayıya indirgenebilir.	- Zekâ herhangi bir performansta, üründe veya problem çözme sürecinde sergilendiğinden sayısal olarak hesaplanamaz.
- Zekâ tekildir.	- Zekâ, çoğuldur ve çeşitli yollarla sergilenebilir.
- Zekâ gerçek hayattan soyutlanarak (belli zekâ testleri ile) ölçülür.	- Zekâ, gerçek hayat durumlarından veya koşullarından soyutlanamaz.
- Zekâ, öğrencileri belli seviyelere göre sınıflandırmak ve onların gelecekteki başarılarını tahmin etmek için kullanılır.	- Zekâ, öğrencilerin sahip oldukları gizli güçleri veya doğal potansiyellerini anlamak ve onların başarmak için uygulayabilecekleri farklı yolları keşfetmek için kullanılır.

Kaynak: Saban, 2004: 4.

Zekâ kuramları; tek etmen kuramı, çift etmen kuramı, triarşik zekâ kuramı, çok etmen kuramı, Piaget'in zekâ kuramı ve çoklu zekâ kuramı başlıkları altında incelenmektedir.

1.2.1. Tek Etmen Kuramı

Tek etmen kuramı, zekânın genel ve temel bir yetenek olduğu noktasından hareket eden bir kuramdır. Bu kurama göre herhangi bir alanda başarılı olan biri diğer alanlarda da başarılı olabilir, zeki olmayan da hiçbir alanda başarı sağlayamaz. Bu görüşü savunan birçok psikolog, bu genel düşünsel yeteneği birbirinden farklı olarak tanımlamışlardır. Terman'a göre zekâ; soyut düşünme yeteneği, Davis'a göre; problem çözme yeteneği, Stern'e göre düşünme yeteneği kullanılarak yeni hayat koşullarına uyabilme gücü olarak tanımlanmaktadır. Tüm bu açıklamalardan hareketle ortak bir tanım yapılacak olursa zekâ bireyin çevresine etkili bir şekilde uyumunu sağlayan soyut ve genel bir yetenektir (Baymur, 2004: 246).

1.2.2. Çift Etmen Kuramı

Zekânın çift etmen kuramı Spearman (1927) tarafından geliştirilmiştir. Bu faktörlerden ilki genel zekâyı (general intelligence) ifade eden “g” faktörü ve ikincisi spesifik zekâyı (specific intelligence) ifade eden “s” faktörüdür. “g” faktörü evrensel olarak doğuştan gelen bir yetenektir, kalıtımsaldır ve yaşam boyu değişmez. Bireyin soyut düşünme ve problem çözme gibi karmaşık zihinsel işlemleri yapma yeteneğini ifade eder. Bir bireyde “g” faktörü ne kadar fazla olursa hayatta daha büyük başarılar elde eder. “s” faktörü ise çevrenin etkisiyle elde edilir (Pal vd., 2004: 182).

1.2.3. Triarşik Zekâ Kuramı

Psikolog Robert Sternberg (1985) üç yönlü veya diğer bir isimle triarşik zekâ kuramını geliştirmiştir. Sternberg zekâyı; analitik zekâ, yaratıcı zekâ ve pratik zekâ olarak üç gruba ayırmıştır. Analitik zekâyı genel zekâ olarak düşünmüş ve analitik zekânın problem çözme ve yeni bilgiler elde etmemizi sağladığını ifade etmiştir. Yaratıcı zekâyı yeni durumlarla başa çıkma, problemleri farklı yollarla ve daha hızlı çözme olarak tanımlamıştır. Pratik zekâyı ise bireyin çevresine uyum sağlama yeteneği olarak ifade etmiştir (Pal vd., 2004: 184).

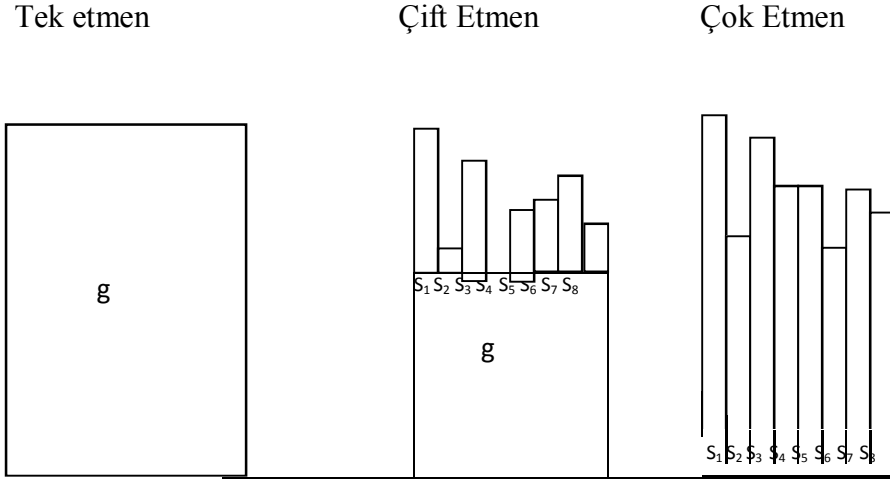
1.2.4. Çok Etmen Kuramı

Çok etmen kuramının öncüleri arasında Edward Thorndike (1927), Louis Thurstone (1938) ve Joy Guilford (1967) gibi isimler bulunmaktadır. Thorndike zekâyı soyut, mekanik (somut) ve sosyal zekâ olarak üç sınıfa ayırmıştır. Thurstone’a göre zekâ, birçok fikirsel yeteneğin karışımından meydana gelmektedir. Bu yetenekler; sözel anlayış, sözel akıcılık, mantıksal düşünme, mekanik hafıza, sayısal beceri, algısal hız, uzamsal/geometrik beceri olarak yedi bağımsız gruptan oluşmaktadır. Guilford’un zekâ modeline göre zekânın içerik, ürünler, işlem olmak üzere üç boyutu vardır. Bu boyutlar da kendi arasında bölümlere ayrılmıştır (Baymur, 2004: 248).

Genel zihin gücünün niteliği ile ilgili olarak ileri sürülen Tek Etmen, Çift Etmen ve Çok Etmen kuramlarının şema ile anlatımı aşağıdaki şekilde

gösterilmektedir. **g** harfi “genel yetenek”, **s** harfi ise “özel (Specific) yetenekleri” ifade etmektedir.

Şekil 1.1. Zekâ Kuramlarının Karşılaştırılması



Kaynak: Cankoy, 2007: 3.

1.2.5. Piaget'in Zekâ Kuramı

Jean Piaget zekâyı insanın çevreyle uyumunu sağlayan bir süreç olarak tanımlamaktadır. Kişi içinde bulunduğu çevreye ne kadar çok ve ne kadar hızlı uyum sağlayabiliyorsa, o kadar zekidir. Piaget'e göre, zekâ gelişimi bebeklik döneminde nesnelerin evrilip çevrilmesiyle başlamakta ve ergenlik döneminde soyut hipotezler üzerinde sistemli biçimde düşünme yeteneğinin kazanılmasıyla son şeklini almaktadır. Piaget'e göre zihinsel gelişim üzerinde etkili olan faktörler; zihinsel kapasite, olgunluk düzeyi, yaşantı zenginliği ve zihnin kendini dengeleme durumudur (Gürel ve Tat, 2010: 345). Piaget'in zekâ kuramında, zekâ ürünleri ve bireysel farklılıklardan daha çok zekâ süreçleri üzerinde durulmaktadır. Davranış ve bilgi, çocuk ve çevresi arasında yakın bir etkileşim yoluyla inşa edilmektedir. Entelektüel gelişim çocukların yeni durumlar karşısında bilgi ve davranışlarını genellemesinin ve yeni deneyimler yoluyla mevcut bilgi ve davranışlarını değiştirmesinin sonucudur (Li ve Schmiedek, 2001: 7639).

1.2.6. Çoklu Zekâ Kuramı

Howard Gardner tarafından 1983 yılında yayınlanan ve çoklu zekâ kuramının temelini oluşturan “Frames of Mind (Zihnin Çerçevesi)” ve yine aynı yazar tarafından 1993 yılında yayınlanan “Multiple Intelligences (Çoklu Zekâ)” ile çoklu zekâ kuramı büyük bir yankı uyandırmış ve hızla yayılmıştır. Bu kuram zekâ ile ilgili geleneksel düşünceleri değiştirmeyi başarmıştır. Bu kuram hemen hemen her alana uygulanmış olup, kuramla ilgili birçok makale ve kitap yazılmıştır (Altan, 1999: 106).

Çoklu zekâ kuramı 1983 yılında Howard Gardner tarafından zekâyı tek ve baskın bir yetenek olarak görmekten ziyade, çeşitli ve özel boyutlardan oluştuğunu öneren bir modeldir (Wikipedia, 2015). Gardner başlangıçta yedi farklı zekâ türü tanımlamıştır. Daha sonraki zamanlarda sekizinci zekâ türü olarak doğasal zekâyı da çoklu zekâ kuramına eklemiştir. Gardner (1999) insanların birbirinden bağımsız sekiz farklı zekâ türüne sahip olduğu varsayımında bulunmaktadır. Eklenen son zekâ türüyle birlikte bu sekiz zekâ türü: Dil bilimsel zekâ, Mantıksal-Matematiksel zekâ, Görsel-Uzamsal zekâ, Müziksel zekâ, Bedensel-Kinestetik zekâ, Sosyal zekâ, İçsel zekâ ve Doğasal zekâdan oluşmaktadır. Gardner (2006)’in analizine göre bu zekâ türlerinden sadece sözel zekâ ve mantıksal-matematiksel zekâ okullarda kabul görülüp test edilmiştir. Diğer zekâ türleri göz ardı edilmiştir.

Diğer kuramların aksine çoklu zekâ teorisi; bir zekâ türünde belirli bir yeteneği olan bir kişinin başka bir zekâ türünde de benzer şekilde yetenekli olamayabileceğini iddia etmektedir. Örneğin; sosyal zekâsı yüksek olan bir kişinin mantıksal-matematiksel zekâsı orta veya düşük olabilir veya bunun tersi olarak mantıksal-matematiksel zekâsı yüksek olan bir kişinin sosyal zekâsı orta veya düşük olabilir (Gardner, 2006).

Gardner tarafından ortaya atılan ve geliştirilen, son olarak 1997’de eklediği son zekâ türü ile birlikte Çoklu Zekâ Kuramı’nın temelini oluşturan 8 farklı zekâ türünün ayrıntılı bir şekilde incelenmesinde fayda vardır. Bu bağlamda söz konusu zekâ türleri; kapsamaları, eğilimli oldukları meslek grupları, genel becerileri ve söz konusu zekâyâ sahip bireylerin özellikleri açısından incelenebilmektedir:

Dil Bilimsel-Sözel (Linguistic) Zekâ: İletişim aracı olarak dili etkili kullanma kapasitesini ifade etmektedir. Bu alan kelimelerle konuşma veya yazma becerisiyle ilgilidir. Yüksek sözel/dilsel zekâyâ sahip insanlar için kelimeleri ve dilleri öğrenmek kolay gelir. Okuma, yazma, hikâyeler anlatma ve kelimeleri tarihleriyle birlikte hatırlamada iyidirler. Okumaya, not tutmaya, dersleri dinlemeye ve öğrendiklerini tartışmaya eğilimlidirler. Sözel/dilsel zekâyâ sahip kişiler yabancı dilleri çok kolay öğrenebilmektedirler (Armstrong, 2009: 6). Bu zekâ türünün önemli becerileri; dinleme, konuşma, okuma ve yazmadır (Carlisle, 2001: 79).

Dil bilimsel-sözel zekâsı yüksek olan kişilerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Becerren, 2012; Gürel ve Tat, 2010):

- Normal öğrencilerden daha iyi yazarlar.
- İkna kabiliyetleri yüksektir.
- İsimler, yerler ve tarihler hakkında iyi bir hafızaya sahiptirler.
- Konuştukları dile hâkimdirler.
- Yaşlarına göre iyi bir kelime hazinesine sahiptirler.
- İnsanlarla kolay ve güçlü iletişim kurarlar.
- Kitap okumayı severler.
- Öğrendikleri yeni kelimeleri kullanırlar.
- Argümanları zekicedir.
- Tekerlemeleri, anlamsız ritimleri ve sözcük oyunlarını severler.
- Dinleme becerileri yüksektir; dinleyerek daha iyi öğrenirler.
- İyi bir hafızaları vardır.

Mantıksal-Matematiksel (Logical-Mathematical) Zekâ: Bireyin mantıksal düşünme, sayıları etkili kullanma, problemlere bilimsel çözümler üretme ve kavramlar arasındaki ilişki ya da örüntüleri ayırt etme, sınıflama, genelleme yapma, matematiksel bir formülle ifade etme, hesaplama, hipotez test etme, benzetmeler yapma gibi davranışlarını kapsar. Matematikçi, muhasebeci, istatistikçi ve bilgisayar programcıları, bu zekâsı güçlü bireylere örnek verilebilirler (Armstrong, 2009: 6). Bu zekâ türünün önemli becerileri; hesaplama ve problem çözmek için stratejiler uygulamadır (Carlisle, 2001: 79).

Mantıksal-matematiksel zekâsı yüksek olan kişilerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Becerren, 2012; Gürel ve Tat, 2010):

- Olayların oluşumu ve işleyişi hakkında çok soru sorarlar.
- Sayılarla çalışmayı ve hesaplamayı severler.
- Soyut ve kavramsal düşünebilirler.
- Rasyonel bir bakış açıları vardır.
- Figür ve mantıkta başarılıdırlar.
- Satranç, dama gibi stratejik oyunları oynamayı severler.
- Olayları ve nesnelere kategorilere ayırmayı veya onları hiyerarşik olarak düzenlemeyi severler.
- Hipotezlerle ve kavramlarla uğraşırlar.
- Yaşıtlarına göre soyut düşünebilme ve sebep sonuç ilişkisi kurabilme kabiliyetleri gelişmiştir.
- Güçlü bir muhakeme yetenekleri vardır.
-

Görsel-Uzamsal (Spatial) Zekâ: Bu zekâ alanı, bir bireyin çevresini objektif olarak gözlemlemesi, algılaması ve değerlendirmesi ve bunlara bağlı olarak da dış çevreden edindiği görsel ve uzaysal fikirleri grafiksel olarak sergilemesi kabiliyetlerini içerir. Bu zekâ türüne uygun olan meslekler avcılık, izcilik, tasarımcılık, dekoratörlük ve mimarlıktır. Gardner uzamsal zekânın görme engellilerde de şekillendiğini vurgulamaktadır (Armstrong, 2009: 7). Bu zekâ türünün önemli becerileri; görselleştirme, görsel ve uzamsal çalışma ve zihinde görüntü oluşturmadır (Carlisle, 2001: 80).

Görsel-uzamsal zekâsı yüksek olan kişilerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Becerren, 2012; Gürel ve Tat, 2010):

- Renklere karşı çok hassas ve duyarlıdırlar.
- Haritaları, çizelgeleri, diyagramları veya tabloları sadece düz metinden oluşan yazılı materyallere kıyasla daha kolay okur ve anlarlar.
- Görsel detaylarla uğraşmayı severler.
- Diğerlerine oranla daha çok hayal kurarlar.

- Resimlerle düşünürler, dolayısıyla resim ve çizimleri iyidir.
- Varlıkların görsel imgelerini çok net hatırlarlar.
- Üç boyutu da görebilir ve fark edebilirler.
- Daha önce gittiği yerleri kolay hatırlarlar.

Müziksel (Musical) Zekâ: Bir bireyin müziksel olarak düşünmesi ve belli bir olayın seyrini müziksel olarak algılaması, yorumlaması ve iletişimde bulunması olarak tanımlanır. Bu zekâları güçlü bireyler, genellikle müzisyenlik, koristlik, orkestra şefliği gibi işlerle uğraşırlar (Armstrong, 2009: 7). Bu zekâ türünün önemli becerileri; dinleme, şarkı söyleme, enstrüman çalma ve beste yapmadır (Carlisle, 2001: 81).

Müziksel zekâsı yüksek olan kişilerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Beceren, 2012; Gürel ve Tat, 2010):

- Şarkıların melodilerini çok iyi hatırlarlar.
- Güzel şarkı söyleyebilme yeteneğine ve sese sahiptirler.
- Bir müzik aletini çok iyi çalarlar.
- Müzik ahengini sezmede oldukça iyidirler.
- Konuşurken elleri ve ayakları ile ritim tutarlar.
- Çevresindeki seslere karşı aşırı duyarlı ve hassastırlar.
- Bir şarkı duyduklarında farkında olmadan ona eşlik ederler.
- Ders çalışırken veya bir şey öğrenirken müzik dinlemekten çok hoşlanırlar.

Bedensel- Kinestetik (Bodily-Kinesthetic) Zekâ: Bu zekâ vücut hareketlerini kontrol etmeyi ve yorumlamayı, fiziksel nesnelere manipüle etmeyi ve vücut ile zihin arasında bir uyum oluşturmayı sağlar. Dansçılar, aktörler, sporcular, pandomim sanatçıları, cerrahlar, teknisyenler, heykeltıraşlar bunlara örnek gösterilebilir (Armstrong, 2009: 7). Bu zekâ türünün önemli becerileri; hareket becerileri, etkinliklerde ellerini ve vücudunu kullanma ve vücut ile kendini ifade edebilmedir (Carlisle, 2001: 80).

Bedensel-kinestetik zekâsı yüksek olan kişilerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Becerren, 2012; Gürel ve Tat, 2010):

- Bir veya birden fazla sportif faaliyette başarılıdırlar.
- Bir yerde uzun süre kaldıklarında hareket etmeye başlarlar.
- Başkalarının jest, mimik ve yüz ifadelerini kolaylıkla taklit ederler.
- Gördükleri her nesneyi dokunarak inceleme ve analiz etme eğilimindedirler.
- Koşmayı, hoplamayı vb. fizik hareketlerini severler. Fiziksel olarak gelişkinlerdir.
- El becerileri gelişmiştir.
- Bir şeyi en iyi yaparak, yaşayarak öğrenirler.

Sosyal (Interpersonal) Zekâ: Bireyin çevresindeki kişilerin isteklerini, duygularını ve ihtiyaçlarını anlama, yorumlama ve kişilerle etkili iletişim kurabilme yeteneğidir. Politikacılar, liderler, psikologlar, öğretmenler, aktörler, turizmciler bu yeteneklerini iyi kullanan insanlardır (Armstrong, 2009: 7). Bu zekâ türünün önemli becerileri; sosyal becerileri kullanma ve grup ile çalışmadır (Carlisle, 2001: 81).

Sosyal zekâsı yüksek olan kişilerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Becerren, 2012; Gürel ve Tat, 2010):

- Arkadaşlarıyla ya da akranlarıyla sosyalleşmeyi çok severler.
- Grup içinde lider görünümündedirler.
- Problemi olan arkadaşlarına her zaman yardım ederler.
- En az iki ya da üç yakın arkadaşları vardır ve onlarla iletişimini sıkı şekilde sürdürürler.
- Diğer insanların ruh hallerini, eğilimlerini, güdülerini ve dileklerini sezebilirler.
- Başkaları daima onlarla birlikte olmak isterler.
- Empati yetenekleri çok iyi gelişmiştir.
- Başkalarına öğreterek öğrenmeyi severler.

Tezin konusunu oluşturması itibariyle daha sonraki bölümlerde sosyal zekâ konusuna ayrıntılı bir şekilde yer verilecektir.

İçsel (Intrapersonal) Zekâ: Kişinin kendisi hakkında sahip olduğu gerçek bilgi ve anlayış ile uyumlu davranışlar sergilemesi ve kendisini tanıma yeteneğidir. Bu zekâsı güçlü olan birey, kendi coşkularının sınırlarını anlayabilen, kendi davranışlarını yönetirken bunlara dayanabilen kişidir (Armstrong, 2009: 7). Bu zekâ türünün önemli becerileri; kişisel bağlantılar kurma, duyguları işleme ve kendi kendine ustalaşmaktır (Carlisle, 2001: 82).

İçsel zekâsı yüksek olan kişilerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Becerem, 2012; Gürel ve Tat, 2010):

- Bağımsız olma eğilimindedirler.
- Kendilerinin zayıf ve güçlü yanları hakkında gerçekçi bir görüşe sahiptirler.
- Kendilerinin gerçek, güzel bir formunu oluşturabilir ve bunu hayat boyu kullanırlar.
- En az bir ilgi ya da hobisi vardır.
- Duygularını, davranışlarını tanımlayabilirler ve bunların nedenlerini bulabilirler.
- Kendilerine güvenleri yüksektir.
- Kendilerine saygıları yüksektir.
- Yaptıkları işin farkındadırlar ve başkalarına pek fazla danışmazlar.

Doğasal (Naturalistic) Zekâ: Bu zekâ alanı, doğayı ve doğada bulunan bitki, hayvan ve diğer varlıkları inceleme, gözleme ve bunlara ilgi duyma becerisidir. Bu zekâ alanına sahip olan kişiler; çevreye karşı duyarlı, çevresindeki hayvan ve bitkilere meraklıdırlar. Gardner tarafından Çoklu Zekâ Kuramı'na eklenen son zekâ türüdür (Armstrong, 2009: 7). Bu zekâ türünün önemli becerileri; gözlem, bitkiler ve hayvanlar ile etkileşim ve bunlar arasında ilişki kurma ve sınıflandırmadır (Carlisle, 2001: 82).

Doğasal zekâsı yüksek olan kişilerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Becerem, 2012; Gürel ve Tat, 2010):

- Doğaya, hayvanat bahçelerine veya müzelere olan gezileri çok severler.
- Doğa olaylarına karşı hassastırlar.
- Ekolojik çevreyi, doğayı, hayvanları içeren konuları işlerken çok meraklıdırlar.
- Toprakla oynamayı ve bitki yetiştirmeyi çok severler.
- Mevsimlere ve iklim olaylarına karşı çok ilgilidirler.

Ayrıntılı bir şekilde açıklanan çoklu zekâ teorisinin bazı önemli noktaları şunlardır (Armstrong, 2009: 15-16):

- Her insan bu sekiz farklı zekâ türüne sahiptir.
- Çoğu insan bu sekiz farklı zekâ türünden her birini belirli bir düzeye kadar geliştirebilir.
- Bu sekiz farklı zekâ türü genelde karmaşık bir şekilde beraber çalışır.
- Her zekâ türünde başarılı olmanın birçok yolu mevcuttur.

Buraya kadar anlatılmaya çalışılan zekâ kuramları bunlarla sınırlı değildir. Geçmişten günümüze dek uzanan tüm zekâ kuramları ve bu zekâ kuramlarının görüşleri tablo 1.2 'de özet olarak gösterilmiştir.

Tablo 1.2. Zekâ Kuramlarının Tarihsel Gelişimi

Zekâ Kuramı	Kuramsal Görüşü
İnsan Nefs-i Ameli ve Kuramsal Akıl Görüşü (İbn-i Sina)	Zekâyı duyuların bir fonksiyonu olarak değerlendirmiştir.
Kalıtsal Zekâ Yaklaşımı - Hereditary Genius Approach (Galton - 1869)	Bireyin kalıtsal olarak taşıdığını düşündüğü bedensel-devinimsel davranışları, zekânın ölçüsü olarak görmüştür.
Binet/ Simon Zekâ Testi -Binet /Simon Intelligence Scale (Binet - 1904)	Doğru karar verme, kavrama ve mantık yürütmenin zekânın zorunlu aktiviteleri olduğunu savunmuştur.
Psikometrik Yaklaşım - Psychometric Approach (Spearman - 1927)	Bilişsel faktörleri ölçerek zekânın da ölçülebileceği görüşünü ileri sürmüş, belirli zihinsel yetenekleri 'g' ve 's' faktörü olarak değerlendirmiştir.
Soyut, Mekanik ve Sosyal Zekâ Yaklaşımı -Abstract, Mechanical and Social Intelligence Approach (Thorndike - 1930)	Zekâyı soyut, mekanik ve sosyal zekâ olarak üç temel zihin gücü çerçevesinde değerlendirmiştir.
Zihnin Vektörleri Yaklaşımı - Vectors of Mind Approach (Thurstone - 1938)	Sosyal zekânın, IQ'nun bir bileşeni olduğunu ileri sürmüştür.
Akıcı Zekâ ve Kristalize Zekâ Yaklaşımı -Fluid Intelligence and Crisalized Intelligence Approach (Cattell - 1963)	Cattell, 'Mental Tests and Measurements,Mind' - 'Zihinsel Testler ve Ölçümler,Zihin' adlı eserinde zihnin algısal boyutu üzerinde durarak, zekâyı 'akıcı zekâ' ve 'kristalize zekâ' olmak üzere iki alt başlık
Aklın Yapısı Yaklaşımı -Structure of Intellect Approach (Guilford - 1967)	Zekânın içerik, ürün ve işlemden oluşan üç boyutu olduğunu savunmuştur.
Bilişsel Gelişim Kuramı -Cognitive Development Theory (Piaget - 1970)	Zekâyı, değişme ve kendini yenileme gücü olarak tanımlamıştır.
Duygusal Zekâ Kuramı -Emotional Intelligence Theory (Salovey ve Mayer - 1983)	İlk kez duygusal yetenek olarak değerlendirilen özellikleri sıralayarak duygu ve duygu yönetimini kavramsallaştırmışlardır. Duygusal zekâyı; duyguları algılama, kullanma, anlama ve yönetme yeteneklerinden oluşan bir kavram olarak yorumlamışlardır.

<p>Çoklu Zekâ Kuramı -Multiple Intelligence Theory (Gardner - 1983)</p>	<p>Tekli zekâ modelinin antitezi niteliğindedir. Farklı zekâ türlerinin varlığına dikkat çekmekte ve her insanın kendine özgü bir zekâ profiline sahip olduğu görüşünü savunmaktadır.</p>
<p>Triarşik Zekâ Kuramı -Triarhic Intelligence Theory (Sternberg - 1985)</p>	<p>Zekânın birbiriyle etkileşerek işleyen bileşimsel, bağlamsal ve deneyimsel üç alt alandan oluştuğunu ileri sürmektedir.</p>
<p>Biyo Ekolojik Yaklaşım -Bio Ecological Approach (Ceci - 1990)</p>	<p>Spearman'ın 'g' faktörüne karşı çıkmış ve zekâyı biyolojik temele sahip bilişsel potansiyel olarak ele almıştır.</p>
<p>Duygusal Yetenek Çerçevesi - Emotional Competence Framework (Goleman - 1998)</p>	<p>Bir bireyin IQ testinde sözel ve sayısal beceriler bağlamında gösterdiği başarının gelecekteki yaşam başarısını öngörmeye yeterli olmayacağını savunmuş ve en az IQ kadar önemli olan duygusal tepki düzenleme, duygusal uyum gibi yeteneklere dikkat çekmiştir.</p>

Kaynak: Gürel ve Tat, 2010: 342-343.

1.3. Duygusal Zekâ

Duygusal zekânın temeli olarak kabul edilen sosyal zekâ, 1920'lerde tanımlanmıştır. Daha sonraki yıllarda bu iki zekâ birbirinden ayrılarak ayrı ayrı araştırma konusu olmuşlardır (Mayer, 2001: 4). Son yirmi yılda duygusal zekâ, psikoloji ve sosyal bilimlerin popüler bir araştırma alanı haline gelmiştir. Birçok araştırmacıya göre duygusal zekâ kavramı Salovey ve Mayer (1990)'ın bir dergide yayınladığı makaleyle literatüre kazandırılmıştır. Daha sonra Daniel Goleman'ın 1995 yılında yazdığı "Duygusal Zekâ" adlı kitabıyla asıl popülerliğini kazanmıştır. Bu kavram bu kitapla birlikte hem akademik hem de akademik olmayan literatürde en çok konuşulan konular arasında yer almış ve duygusal zekânın nasıl geliştirileceği ile ilgili insanlarda merak uyandırmıştır (Crowne, 2007: 5). Bu kitabın bu kadar popüler olmasının ardında iki sebep yatmaktadır. Bunlar; duygusal zekânın kişisel başarı için genel zekâdan (IQ) daha önemli olabileceği düşüncesi ve genel zekânın (IQ) aksine duygusal zekânın geliştirilebilir olduğu düşüncesidir (FME, 2014: 6).

Salovey ve Mayer (1990: 189)'e göre duygusal zekâ, bireyin kendisinin ve başkalarının duygu ve düşüncelerini izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve buradan elde ettiği bilgileri birinin düşünce ve davranışlarına rehberlik etme amacıyla kullanma yeteneğidir. Bununla birlikte duygusal zekâyı, sosyal zekânın bir alt türü olarak tanımlamışlardır. Goleman'a göre duygusal zeka, kişinin kendi duygularını anlaması, başkalarının duygularını anlamak için de empati kurması ve bir bakıma yaşamın iyileştirilmesi için duyguların düzenlenmesi olarak tanımlanmıştır. Goleman duygusal zekânın beş farklı etki alanından bahsetmiştir: kişinin kendi duygularını bilmesi, kendi duygularını yönetmesi, kendini motive etmesi, diğer insanların duygularını tanıma ve anlaması, ilişkileri yönetmesi (FME, 2014: 6-7).

Duygusal zekâyı tanımlamak için üç farklı yaklaşım bulunmaktadır. Bunlar, yetenek modeli, kişilik modeli ve karma modeldir. Duygusal zekâ yaklaşımlarının karşılaştırılması tablo 1.3'te gösterilmiştir.

Tablo 1.3. Duygusal Zekâ Yaklaşımlarının Karşılaştırılması

Değişken	Kişilik Modeli	Yetenek Modeli	Karma Model
Tanım	Duygusal zekâ kişiliğin bir fonksiyonudur.	Duygusal zekâ bir yetenektir.	Duygusal zekâ hem yetenek hem de bir kişilik fonksiyonudur.
Kavramın Kökeni	Toplum sağlığı	Bilişsel psikoloji	Örgütsel gelişme
Araç	Duygusal Oran Envanteri	Mayer - Salovey - Caruso Duygusal Zekâ Testi	Duygusal Yeterlik Envanteri
Sınırlılık	Ayırt edici özelliklerin geçerliliği kişilik testleri ile uyumlu olmasına bağlıdır.	Çok titiz ve geçerliliği belgelenmiş testlerin yapılmasına bağlıdır.	Ayırt edici özelliklerin geçerliliği kişilik testleri ile uyumlu olmasına bağlıdır.

Kaynak: Codier vd., 2013: 23.

Duygusal zekâ kavramına en önemli katkıları Peter Salovey ve John Mayer, Reuven Bar-On, Daniel Goleman, Robert Cooper ve Ayman Sawaf yapmışlardır.

Duygusal zekâ kavramı ilk olarak Salovey ve Mayer (1990: 185) tarafından kullanılmıştır. Duygusal zekâ asıl popülerliğini akademik çalışmalar sonucu değil de Goleman'ın yazmış olduğu “Duygusal Zekâ” (1995) ve “İşbaşında Duygusal Zekâ” (1998) kitapları sonucu kazanmıştır. Bar-On (1997), kendini rapor etme testiyle duygusal zekâyı ölçen ilk yayını tanıtmıştır. Cooper ve Sawaf (1997) ise yazdıkları “Liderlikte Duygusal Zekâ” kitabıyla duygusal zekâyı katkı sağlamışlardır. Duygusal zekânın gelişmesine katkı sağlayan ve tarihsel süreç içerisinde yer alan bu dört duygusal zekâ modelinin karşılaştırılması tablo 1.4’te sunulmuştur.

Tablo 1.4. Duygusal Zeka Modellerinin Karşılaştırılması

Salovey ve Mayer (1990)	Bar-On (1997)	Goleman (1995)	Cooper ve Sawaf (1997)
<p>Tanım “..Duyguları doğru olarak algılama, değerlendirme ve ifade etme yeteneği; duyguyla düşünceyi kaynaştırmak, duyguları anlamak ve analiz etmek, duyguları kontrol etmek yetenekleridir.”</p> <p>Temel Boyutları 1. Duyguları Algılama, Değerlendirme ve İfade Etme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kendi ve başkalarının duygularını anlama ve ifade etme • Duyguların tam ifadesi ve gereksinimlerin iletimi • Farklı duygusal ifadeleri ayırt etme <p>2. Duyguların Kullanımı</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duygular dikkati yönetir ve düşünmeyi sağlar. • Ruh hali kişinin algılamasını değiştirir ve değişik bakış açılarından anlamaya neden olur. <p>3. Duyguyu Anlamak ve Muhakeme Etmek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duyguları nitelendirmek ve farklı duygular ile anlamları arasındaki ilişkiyi tanımlamak • Duyguların içeriğini ve karşılıklı ilişkilerinin sahip olduğu bilgiyi anlamak • Karmaşık duyguları yorumlamak ve farklı duyguların bileşimini anlamak ile duygular arasındaki geçişleri anlamak <p>4. Duyguyu Yönetme ve Düzenleme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoş ve hoş olmayan duygulara açık olmak, duyguları ayırt edebilmek • Olumsuz duyguların etkisini azaltarak ve olumlu duyguların etkisini artırarak, kendinin ve başkalarının duygularını yönetmek 	<p>Tanım “..Bireyin çevresinden gelen baskı ve taleplerle başarılı şekilde baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak, kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizisidir.”</p> <p>Temel Boyutları 1. Kişisel Beceriler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duygusal benlik bilinci • Kendine güven • Kendine saygı • Kendini gerçekleştirme • Bağımsızlık <p>2. Kişilerarası Beceriler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bireyler arası ilişkiler • Sosyal sorumluluk • Empati <p>3. Uyumluluk Boyutu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problem çözme • Gerçeklik Testi • Esneklik <p>4. Stresle Başa Çıkma Boyutu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stres toleransı • Dürtü kontrolü <p>5. Genel Ruh Durumu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mutluluk • İyimserlik 	<p>Tanım “..Kendimizin ve başkalarının hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları iyi yönetme yetisidir.”</p> <p>Temel Boyutları 1. Kişisel Yeterlilik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Özbilinç (Duygusal bilinç, Özdeğerlendirme, Öz güven) • Kendine Yön Verme (Özdenetim, Güvenilirlik, Vicdanlılık, Uyumluluk, Yenilikçilik) • Motivasyon (Başarma güdüsü, Bağlılık, İnişiyatif, İyimserlik) <p>2. Sosyal Yeterlilik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empati (Başkalarını anlamak, başkalarını geliştirmek, hizmete yönelik olmak, çeşitlilikten yararlanma, politik bilinç) • Sosyal beceriler (etki, iletişim, çatışma yönetimi, liderlik, değişim katalizörlüğü, bağ kurmak, işbirliği ve dayanışma, takım yetenekleri) 	<p>Tanım “..Duygusal zekâ, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneğidir.”</p> <p>Temel Boyutları 1. Duyguları Öğrenmek</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duygusal dürüstlük • Duygusal enerji • Duygusal geribildirim • Pratik sezgi <p>2. Duygusal Zindelik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Öz varlık • Güven Çemberi • Yapıcı hoşnutsuzluk • Esneklik ve yenileme <p>3. Duygusal Derinlik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Özgün potansiyel ve amaç • Adanmışlık • Dürüstlüğü yaşamak • Yetki olmadan etki <p>4. Duygusal Simya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sezgisel akış • Düşünsel zaman değişimi • Fırsatı sezinlemek • Geleceği yaratmak
Model Türü Yetenek Tabanlı Duygusal Zekâ Modeli	Model Türü Karma Duygusal Zekâ Modeli	Model Türü Karma Duygusal Zekâ Modeli	Model Türü Karma Duygusal Zekâ Modeli

Kaynak: Doğan ve Şahin, 2007: 237.

Geçmişte duygusal zekâ ve sosyal zekânın iç içe geçmiş ve birbirinden ayrılamayan kavramlar olduğu kabul ediliyordu ancak, son birkaç yıl içinde zekâ ile ilgili yapılan titiz çalışmalar sonucunda bu düşünce yavaş yavaş daha az duyulur olmuştur. Goleman (2014), Sosyal Zekâ: İnsan İlişkilerinin Yeni Bilimi adlı kitabında bu teoriyi doğrulamaktadır. Karl Albrecht (2006b), Goleman'ın görüşleri doğrultusunda şunları söylemektedir: Goleman sosyal zekânın duygusal zekâ içerisinde olduğunu düşünmek yerine sosyal zekâyı duygusal zekâ ile eşit düzeyde olan ayrı bir boyut olarak düşünmekteydi (Abbasian ve Merati, 2014: 180). Goleman sosyal zekânın alt boyutlarının duygusal zekâ modeline uyarlamak için tablo 1.5'te gösterilen bir yöntem uygulamıştır.

Tablo 1.5. Sosyal Zekâ Yeteneklerinin Duygusal Zekâ Modeline Uyarlanması

DUYGUSAL ZEKÂ	SOSYAL ZEKÂ
Öz-bilinç	Sosyal Bilinç -Temel empati -Empatik isabet -Sosyal biliş
Öz-yönetim	Sosyal Beceri (ya da ilişki yönetimi) -Eşzamanlılık -Benlik sunumu -Nüfuz -İlgi

Kaynak: Goleman, 2014: :404.

Sosyal zekâ kavramı içerik açısından duygusal zekâ ile yakından ilgilidir. Bar-On (2006: 14) sosyal zekâ ve duygusal zekâ arasındaki yakın ilişkiyi aynı yapının iki tarafında bulunan etiketlere benzetmektedir ve mevcut sosyal zekâ ve duygusal zekâ tanımlarının birçoğunun aşağıdaki becerilerden bir veya daha fazlasını içerdiğini söylemektedir:

- Duyguları anlama ve yapıcı bir şekilde ifade edebilme
- Diğer insanların deneyimlerini anlama ve onlarla ortak ilişkiler kurma
- Duyguları etkin bir şekilde düzenleme ve yönetme
- Hedefler oluşturma ve hedeflere ulaşma bağlamında iyimser olma, pozitif olma ve içsel motivasyonu sağlamış olmak için yeni durumlarla

gerçekçi bir şekilde başa çıkma ve kişisel veya kişilerarası nitelikteki problemleri çözme.

Özetle, sosyal ve duygusal zekâ, gerçekçi ve esnek bir şekilde acil durumlara başa çıkarak, problem çözerek ve karar vererek etkili bir şekilde kişisel sosyal ve çevresel değişimleri yönetme yeteneği ile ilgilidir. Bunu yapmak için duygularımızı kontrol etmemiz gerekmektedir. Böylece duygularımız bize karşı değil de bizim için çalışır ve yeterince iyimser, pozitif ve motive edilmiş olmamız gerekmektedir (Bar-On, 2006: 14).

1.4. Sosyal Zekâ

Sosyal zekâ konusu zaman zaman unutulmuş, zaman zaman büyük ilgi çekmiştir. İlk olarak Thorndike (1920) tarafından yapılan çalışmadan bu yana sosyal zekâ ile ilgili çeşitli araştırmalar yapılmıştır fakat sosyal zekâ kavramı konusunda tam olarak bir mutabakata varılamamıştır. Sosyal zekânın tanımlanması, hangi alt boyutlardan oluştuğu, genel zekâdan bağımsız bir yapı olup olmaması ve bu yapının nasıl ölçüleceği ile ilgili problemler konusundaki tartışmalar geçmişten günümüze süregelmektedir (Somoza, 1990). Sosyal zekâ başlığı altında öncelikle sosyal zekâ kavramının tanımlanması yapılmış olup sosyal zekâ ile ilgili karşılaşılan sorunların neler olduğu ve sosyal zekânın hangi boyutlardan oluştuğu anlatılmıştır. Son olarak ise sosyal zekânın nasıl ölçüldüğü ve sosyal zekâ ölçülürken hangi ölçeklerin kullanıldığından bahsedilmiştir.

1.4.1. Sosyal Zekâ Kavramı ve Tanımı

“Sosyal zekâ; kendini kreşte, oyun sahasında, barakalarda, fabrikalarda ve satış yerlerinde bol bol gösterir, ama deney laboratuvarının standartlaştırılmış resmi koşullarında görülmez.” Bu gözlem, 1920’de Harper’s Monthly Magazine’deki bir makalesinde bu kavramı ilk kez öneren, Columbia Üniversitesi’nden psikolog Edward Thorndike’a aittir. Bu tür kişiler arası etkililiğin, başta liderlik olmak üzere birçok alanda hayati önem taşıdığını belirten Thorndike, “Fabrikadaki en iyi teknisyen, sosyal zekâdan yoksunsa ustabaşı olarak başarısızlığa uğrayabilir. “ diye yazmıştır (Goleman, 2014: 107).

Sosyal zekâ ilk olarak Thorndike (1920) tarafından tanımlandıktan sonra gündeme gelmiştir. Sosyal zekâ ile ilgili daha sonraki yıllarda yapılan tanımlamalarda genellikle bu tanımlama esas alınmıştır. Thorndike (1920) zekâyı; soyut, mekanik ve sosyal zekâ olmak üzere üçe ayırarak incelemiştir. Soyut zekâ düşünceleri; mekanik zekâ insanın çevresinde yer alan somut materyalleri anlama ve yönetme yeteneğini içermektedir. Thorndike (1920: 228) sosyal zekâyı ise; insanları anlama ve idare etme yeteneği ve insan ilişkilerinde ustaca davranma yeteneği olarak tanımlamıştır. Bu tanım bilişsel bir unsur olan “anlama” ile davranışsal bir unsur olan “idare etme” ve akıllıca davranma arasındaki farklılıklara dikkat çekmiştir (Doğan ve Çetin, 2008: 3).

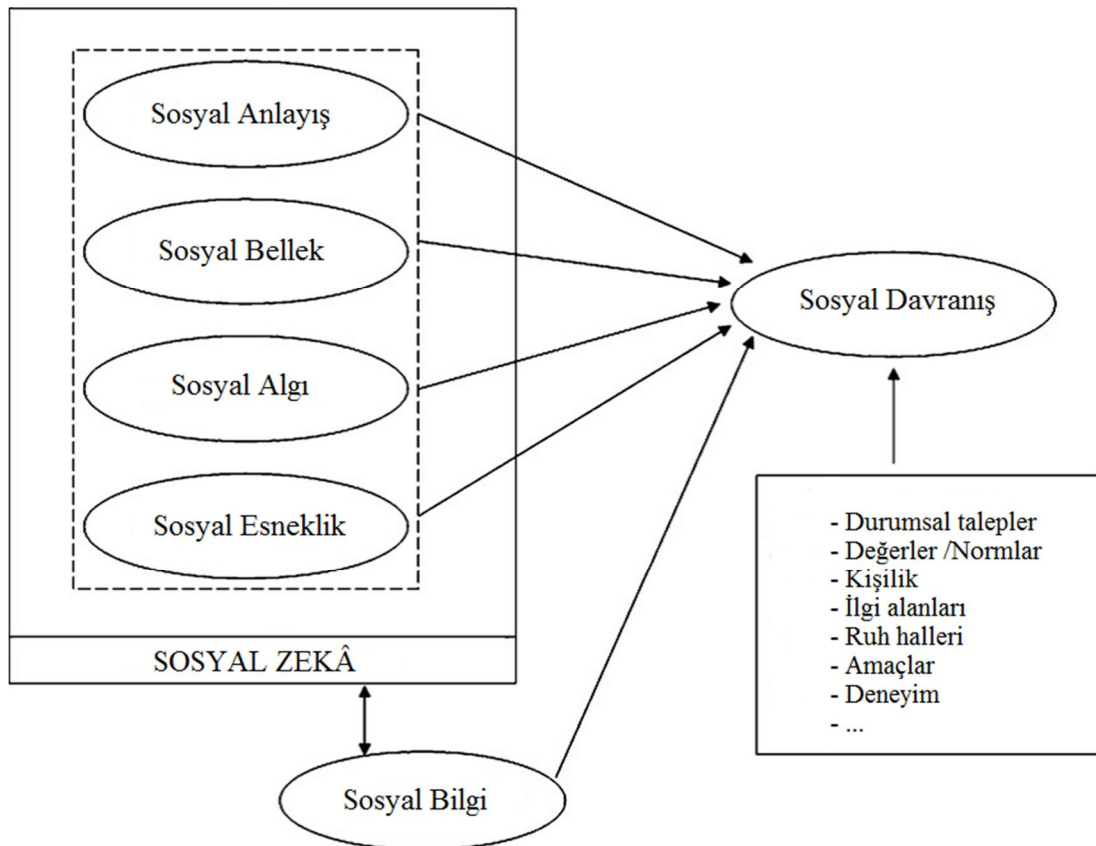
Literatürde sosyal zekâ kavramı ile ilgili farklı zamanlarda farklı tanımlamalar yapılmıştır. Sosyal zekânın tanımı konusunda görüş birliği mevcut değildir. Geçmişten günümüze sosyal zekâ ile ilgili yapılan tanımlamalar kronolojik olarak şu şekilde sıralanabilir:

- İnsanlarla geçinebilme ve anlaşma becerisidir (Moss ve Hunt, 1927).
- Bilgi (insanlar hakkındaki bilgi) ve fonksiyon (sosyal zekânın pratiği) olmak üzere iki farklı boyuttan oluşan insanlarla anlaşabilme becerisidir (Strang, 1930).
- İnsanlarla geçinebilme yeteneği, insan ilişkilerinde rahatlık, sosyal konularda bilgi, başkalarının özelliklerini veya durumlarını anlayabilmenin yanında başkalarından veya bir gruptan gelen uyarıcıya da duyarlılığı içeren bir kavramdır (Vernon, 1933).
- Bilişsel boyutuna odaklanmış bir tanımla, insanların duygularının, ruh hallerinin ve güdülerinin doğru olarak değerlendirilmesidir (Wedek, 1947).
- Genel zekâdan bağımsız bir yapı olmayıp genel zekânın sosyal durumlara uygulanması ve sosyal ortamlarda kullanılmasıdır (Wechsler, 1958).
- Belirli sosyal durumlarda bu durumlarla ilgili hedeflere ulaşabilme yeteneğidir (Ford, 1982).

- Üstü kapalı bir şekilde sosyal zekâ testlerinin ölçtüğü şeydir (Ford ve Tisak, 1983: 197).
- Sosyal zekâ, sosyo-kültürel koşulların etkisi altında genel zekânın sonucu olup bireysel ihtiyaçların topluma adapte edilmesidir (Eysenck ve Barrett, 1985).
- Sosyal yaşamdaki işlerde uyumlu ve onlara odaklı ve işlevsel bilgi olarak tanımlanmaktadır (Cantor ve Kihlstrom, 1989).
- Diğer bireylerle anlaşılma ve onlarla iş birliğinde bulunabilme yeteneğidir (Albrecht, 2006b: 17).

Yapısal olarak sosyal zekâ incelendiğinde; sosyal anlayış, sosyal bellek, sosyal algı ve sosyal esneklik bir araya gelerek sosyal zekâyı oluşturur. Sosyal zekâ ise sosyal bilgi ve diğer etkenlerle birlikte sosyal davranışlarımızı oluşturur. Sosyal zekânın yapısal modeli şekil 1.2’de gösterilmektedir.

Şekil 1.2. Sosyal Zekânın Yapısal Modeli



Kaynak: Hampel vd., 2011: 546.

Doğan ve etin (2008: 4)'e göre sosyal zekâ ile ilgili tanımlamalardaki belirsizlik ve zorluk, sosyal zekânın genel zekâdaki sözel akıl yürütme becerisinden ayrılmasının zor oluşundan kaynaklanmaktadır.

Albrecht (2006a: 17) sosyal zekâyı anlamak için öncelikle sosyal zekânın Harvard profesörü Howard Gardner'in çoklu zekâ kategorisine yerleştirilmesi gerektiğini söylemiştir. Albrecht benzetme yapabilmek maksadıyla Gardner'ın çoklu zekâ kategorisini yeniden düzenlemiş ve soyut zekâ, sosyal zekâ, pratik zekâ, duygusal zekâ, estetik zekâ ve kinestetik zekâ olmak üzere altı gruba ayırmıştır. Bu altı farklı temel zekânın her biri bir zarin farklı bir yüzü olarak düşünmüştür. Bu altı temel zekâdan biri olan sosyal zekâyı Albrecht (2006b: 13), stratejik sosyal bilincin bir türü olarak insanları anlayabilmek ve onlarla başarılı bir şekilde iletişim kurabilmek için gereken beceri unsurlarının birleşimi olarak tanımlamıştır. Sosyal zekâ bazen insan ilişkileri becerileri olarak tanımlanırken bazen de olayların ve durumların bilincinde olma ve onları etkileyen sosyal hareketlilik ve bir bireyin diğerlerini idare ederken hedeflerine ulaşabilmesine yardımcı olan etkileşim tarzı ve strateji bilgisi olarak tanımlanır. Bu tanıma ayrıca kişisel sezgi ve bir kişinin kendi düşüncesini bilmesi ile karşı tepki geliştirme olgusu da dâhil edilebilir.

Walker ve Foley (1973) sosyal zekâyı  farklı yeteneğin birleşiminden oluşan bir yapı olarak görmüşlerdir. Bu yetenekler:

- İnsanlarla ilgilenme yeteneği,
- Başkalarının duygu, düşünce ve niyetlerini anlama yeteneği,
- Bireylerin duygu, düşünce ve motivasyonlarıyla ilgili doğru bir şekilde değerlendirmenin yapılması yeteneğidir.

Marlowe (1986: 52) ise sosyal zekânın, kısmen farklılık gösterse de birbiriyle ilişkili beş tanımını yapmıştır:

- Organizmanın hedef geliştirme ve hedefe yönelik etkinlik becerisi (motivasyonel tanım),
- Bireyin kişisel yeterlik ve başarı beklentisi (kendine yeterlik),
- Olumlu pekiştirece ulaştıracak eylemlerde bulunma becerisi,

- Sosyal açıdan yararlı davranışları yerine getirmede etkililik (performansa yoğunlaşan tanım),
- Bilişsel, duygusal ve davranışsal işlev görme örüntülerinde ortaya çıkan kişilik özelliği.

Albrecht (2006b: 13-14) sosyal zekanın çok düşük ve çok yüksek olan iki uç noktasını mecazi ifadelerle sırasıyla “toksik” ve “besleyici” olarak ifade etmektedir. Bu ayrıma göre toksik davranışlar; insanların kendilerini değer verilmeyen, yetersiz, sindirilmiş, sinirli, hüsrana uğramış ya da suçlu hissetmelerine neden olan davranışlardır. Besleyici davranışlar ise; değer verilen, yetenekli, sevilen, sayılan ve takdir gören kişiler olduklarını hissetmelerini sağlayan davranışlardır. Yüksek sosyal zekâyâ sahip olan insanlar (sosyal açıdan bilinçli ve temelde besleyici davranışlara sahip olanlar) çevrelerindeki insanlar tarafından çekici görülürler. Düşük sosyal zekâyâ sahip kişiler (başkalarına karşı temelde toksik davranışlara sahip olanlar) ise iticidirler.

Sosyal zekâsı yüksek olan insanlar sosyal zekâsı düşük insanlara göre birtakım özellikler bakımından farklılık gösterirler. Bu farklılıklar şu şekilde sıralanabilir (Albrecht, 2006b; Buzan, 2002; Kızıltepe, 2004):

- Diğer insanların ruh hallerini, isteklerini ve arzularını, sevinçlerini ve kızgınlıklarını, dürtülerini, iniş-çıkışlarını anlayabilme ve bunlara göre davranışlarını ayarlayabilme yeteneğine sahiptirler.
- Başkalarıyla iyi geçinebilme, iyi iletişim kurabilme becerisine sahiptirler.
- Başka insanları anlamak ve onlarla iletişim kurmak için bütün vücutlarını etkili bir şekilde kullanırlar.
- Diğer insanlarla olan ilişkilerinde “besleyici” tarzda davranışlarda bulunur, diğer insanların kendilerini değerli, sevilmiş, onaylanmış ve takdir edilmiş hissetmelerini sağlar.
- Sosyal zekâsı düşük olan bireyler ise insanlarla ilişkilerinde “zehirleyici” tarzda davranışlarda bulunur, karşılarındaki bireylerin

kendilerini öfkeli, hayal kırıklığına uğramış, yetersiz ve suçlu hissetmelerine neden olur.

- Ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkları azaltır, işbirliği sağlar, bağnazlık ve kutuplaşmanın yerine anlayışlı olmayı getirir ve insanları ortak hedefler doğrultusunda seferber eder.
- Grup içerisindeki etkileşimleri fark edilebilir ve ilişkide olduğu insanların beklentilerini fark edip onların duygu dünyasına girebilirler.
- Nasıl arkadaş edineceklerini ve bunu sürdüreceklerini bilirler.
- Karşısındakine belli etmese bile onun niyetlerini, arzularını ve düşündüklerini kolayca anlayabilir ve onları etkileyip yönlendirebilir.
- İş yaşamında insanlarla yakın ilişki kurmayı gerektiren alanlarda rahatlıkla çalışabilirler.
- Liderlik becerileri ile arkadaşlık becerilerine ve empati kurabilme özelliklerine sahiptirler.

Rhodewalt ve Vohs (2005) sosyal zekânın, bireyin öz değerlerini algıladığı, kendine olan inancını tasvir ettiği, tehditleri algıladığı ve zorluklarla baş etmek için stratejiler seçmesiyle ilgili olduğunu savunmaktadır. Bu yüzden sosyal zekâsı yüksek insanlar, günlük yaşam sorunlarını çözmede ve uygun stratejiler kullanarak kendisi için sosyal yönden tehdit oluşturan problemleri çözmede daha başarılıdırlar (Maltese vd., 2012: 2055).

Zirkel (2000) sosyal zekânın bireyin kişiliği ve davranışıyla ilgili olduğunu düşünmektedir. Bu nedenle sosyal zekâsı yüksek olanlar tamamen kendilerinin farkındadırlar ve çevrelerini anlayabilmektedirler. Bu da onlara duygularını kontrol etme ve hayattaki hedefleri için karar almada kolaylık sağlamaktadır.

Profesyonel yaşamda orta kademe ve üst düzey yöneticilerin vazgeçilmez nitelikleri arasında sosyal beceriler ilk sırada gelmektedir. Akıllı ve bilgili olmak, sosyal beceriler olmadan insanın yükselmesi için yeterli olmamaktadır. Tek başına sosyal beceri, birçok insanı kariyerinde ya da iş dünyasında daha iyi yerlere götürebilmektedir. İnsanlar ilişki ağları şeklinde yaşamaktadırlar ve bu ağların

kurulmasında daha çok sosyal zekâya ihtiyaç duyulmaktadır. Sosyal zekâ, akıl ve bilginin pazarlama aracıdır (Kurt, 2009).

Sosyal zekâ konusundaki bu farklılıklar cinsiyetlere göre de önemli farklılıklar göstermektedir. Makovská ve Kentoš (2006) yapmış oldukları çalışmada kızlar ve erkekler arasında sosyal zekâ bağlamında anlamlı farklılıklar bulmuşlardır. Kızlar, erkeklere kıyasla daha yüksek skorlar elde etmişlerdir.

1.4.2. Sosyal Zekâ Kavramı ile İlgili Karşılaşılan Sorunlar

Sosyal zekânın kavramsallaştırılmasında ve sonrasında operasyonelleştirilmesinde, araştırmacıların üzerinde durması gereken dört grup duruma dikkat çekilmektedir. Bunlar (Birknerová vd., 2013: 11):

- Sosyal zekâ ve bununla ilgili bilgi alanları,
- Sosyal zekânın yapısı,
- Kişilik ve sosyal zekânın psikometrik yapısı,
- Sosyal zekânın etik yapısıdır.

İlk olarak araştırılmasından bu yana sosyal zekâ kavramı ile ilgili birçok sorunla karşılaşmıştır. Doğan ve Çetin (2009: 693-696) yapmış oldukları çalışmalarında sosyal zekâ ile ilgili karşılaşılan sorunları dört başlık altında toplamışlardır. Bu sorunlar; sosyal zekânın tanımlanması ile ilgili sorunlar, sosyal zekânın tanımlanmasında karşılaşılan zorluklara paralel olarak sosyal zekânın hangi alt boyutlardan oluştuğu ile ilgili sorunlar, sosyal zekânın genel zekâdan ayrı bağımsız bir yapı olup olmadığı ile ilgili sorunlar ve son olarak sosyal zekânın ölçülmesi ile ilgili sorunlar olarak sıralanabilir.

Bu sorunlardan ilki olan sosyal zekânın tanımlanması ile ilgili karşılaşılan sorunların ana sebebi sosyal zekâ ile ilgili yıllardır birçok araştırma yapılmasına rağmen sosyal zekâ kavramı ile ilgili bir mutabakata varılamamış olmasıdır. Sosyal zekânın tanımlanmasındaki anlaşmazlıklar psikologların hangi bireysel farklılıkların sosyal zekâ başlığı altında toplanması gerektiği konusunda kararsız olmalarından kaynaklanmaktadır. Genellikle literatürde sosyal zekâ üç farklı kritere göre tanımlanmaktadır. Bunlar; sosyal bilginin şifresini çözmek, kişinin sosyal

performanslarda etkin olması ve onlara uyum göstermesi ve sosyal zekâ testleridir (Ford ve Tisak, 1983: 197).

Sosyal zekânın tanımlanmasında karşılaşılan sorunlara paralel olarak sosyal zekâ ile ilgili yapılan çalışmalarda mutabakata varılamayan bir diğer konu sosyal zekânın hangi alt boyutlardan oluştuğu ile ilgilidir (Silvera vd., 2001: 313). Sosyal zekâ ile ilgili ilk zamanlarda yapılan çalışmalarda sosyal zekâ, bilişsel (anlama) ve davranışsal (idare etme) olmak üzere iki boyutlu olarak incelense de sonraki zamanlarda yapılan çalışmalarda çok boyutlu bir yapısının olduğu ortaya konulmuştur (Doğan ve Çetin, 2009: 694). Frederiksen ve arkadaşları (1984)' na göre sosyal zekâ sınıflandırması, karışık bir kavram sınıflandırması olarak sayılabilir ve böyle bir sınıflandırmanın gelişimi parça parça bir temel üzerine ve çok dikkatli bir biçimde kurulmalıdır.

Sosyal zekâ ile ilgili karşılaşılan üçüncü sorun genel zekâdan bağımsız bir yapısının olup olmadığını kapsamaktadır. Bu konuyla ilgili yapılan araştırmalar iki grupta toplanabilir; genel zekâdan bağımsız olmadığını düşünenler ve genel zekâdan bağımsız olduğunu düşünenler. Wechsler (1958)' e göre sosyal zekâ, genel zekâdan bağımsız bir yapı olmamakla beraber genel zekânın sosyal durumlara uygulanması ve sosyal ortamlarda kullanılmasıdır. Yine Riggio ve arkadaşları (1991) yaptıkları araştırma sonucu sosyal zekânın genel zekâdan farklı olmadığını sonucuna varmışlardır. Tamamen bilişsel olan eski sosyal zekâ görüşü, pek çok erken dönem zekâ kuramcısının iddia ettiği gibi, sosyal zekânın genel zekâdan farklı olmayabileceğini varsayar (Goleman, 2014: 404). Wong ve arkadaşları (1995) yapmış oldukları iki çalışmada sosyal zekâ ile genel zekâ arasındaki ilişkiyi araştırmak için “multitrait-multimethod” yaklaşımını ve doğrulayıcı faktör analizini kullanmışlardır. İlk çalışmayla sosyal zekânın bilişsel ve davranışsal yönlerinin ayırt edilmesi gerektiği ve bu iki kavramın genel zekâdan farklı olduğunu sonucuna varmışlardır. İkinci çalışmalarında ise sosyal çıkarım, sosyal bilgi ve genel zekâ kavramları arasındaki ilişki incelenmiştir. Daha sonrasında Jones ve Day (1997), farklı sosyal zekâ boyutlarıyla genel zekâ arasındaki ilişkiyi araştırıp Wong ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışmayı genişletmişlerdir. Bu çalışmaların amacı

sosyal zekânın çok boyutlu ve sosyal zekâ ile genel zekânın birbirinden farklı olduğunu göstermektedir (Lee vd., 2000: 540-541).

İlk zamanlarda yapılan çalışmalarda sosyal zekânın genel zekâdan bağımsız bir yapı olduğuyla ilgili tatmin edici sonuçlara ulaşılamamıştır. Bunda sosyal zekâ ile ilgili ölçeklerin ayırt edici özelliğinin yeterli olmaması etkili olmuştur (Doğan ve Çetin, 2009: 695). Yakın zamanda yapılan çalışmalar bu iki zekâ arasındaki ayrımı daha net bir şekilde ortaya koymaktadır.

Sosyal zekâ ile ilgili karşılaşılan son problem ise sosyal zekânın ölçülmesi ile ilgili sorunlardır. Sosyal zekânın ölçülmesinde çeşitli problemlerle karşılaşılmaktadır. İlk olarak bunların birçoğu zaman alıcı ve uygulanması zor olan ölçümlerdir. İkinci ve en önemli sebep olarak farklı tipteki sosyal zekâ ölçümlerinin genellikle birbirleriyle ilişkili olmaması gösterilebilir (Wong vd., 1995). Sosyal zekânın ölçülmesindeki zorluk onun tam olarak tanımlanamaması, genel zekâyla birlikte değerlendirilmesi ve hangi alt boyutlardan oluştuğu gibi konularda ortaya çıkan belirsizliklerden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle sosyal zekâyı ölçmek için sosyal beceri, empati, kişiler arası ilişkiler, sosyal yeterlik gibi sosyal zekâ kapsamı içerisinde bulunan farklı ölçekler geliştirilmiştir (Doğan, 2006: 19).

Silvera ve arkadaşları (2001) bu hataları ortadan kaldırmak için sosyal zekâyı ölçmek amacıyla Tromso Sosyal Zekâ Ölçeğini geliştirmişlerdir. Sosyal zekâ, gerçek ve etkili bireysel bir özellik gibi görünüyorsa da, geçerliliğini göstermek için yapılan araştırmalar sık sık başarısız olmuştur (Silvera vd., 2001: 313).

1.4.3. Sosyal Zekânın Boyutları

Sosyal zekânın genel olarak bilişsel ve davranışsal olarak iki alt boyuttan oluştuğu konusunda genel bir kabul olsa da, bu iki alt boyutun kapsamında nelerin olduğu ile ilgili farklı görüşler bulunmaktadır (Doğan vd., 2009: 236).

Silvera ve arkadaşları (2001) sosyal zekânın; (1) sosyal bilgi süreci, (2) sosyal beceri ve (3) sosyal farkındalık olmak üzere üç boyutlu bir yapıya sahip olduğunu öne sürmüşlerdir. Sosyal bilgi süreci, bireyin diğer insanların davranışlarını ve

duygularını anlama ve tahmin etme yeteneğidir. Sosyal beceri diğer insanlarla anlaşılabilme ve sosyal ortamlara uyum sağlamak olarak değerlendirilmektedir. Sosyal farkındalık ise bireyin içinde bulunduğu sosyal ortamın farkında olmayı ve bu sosyal ortama uygun davranmayı ifade etmektedir (Kinga ve István, 2012: 42). Sosyal zekâyı üç boyuta ayıran bir diğer çalışma ise Bjorkqvist ve arkadaşları (2000) tarafından yapılmıştır. Bu boyutlar; algısal zekâ, bilişsel-analitik zekâ ve davranışsal zekâdır.

Marlowe (1986) sosyal zekayı; (1) sosyalleşme tutumları, (2) sosyal beceriler, (3) empati becerileri, (4) duygusallık, (5) sosyal kaygılar şeklinde beş boyuta ayırmıştır. Sosyalleşme tutumları; başkalarına karşı ilgili olma ve ilişki içerisinde bulunmak olarak ifade edilir. Sosyal beceriler; başkaları ile uygun etkileşim içerisinde bulunmak, empati becerileri; başkalarını anlama yeteneği olarak ifade edilir. Duygusallık; kişinin başkalarına karşı duygusallığını açıklar. Sosyal kaygılar; sosyal durumlarda kişinin rahatlık düzeyini ifade etmektedir (Dong vd., 2008: 163-164).

Sosyal zekânın beş farklı boyuttan oluştuğunu öne süren diğer bir çalışmada Orlik (1978) sosyal zekânın; (1) diğer insanların içsel durumlarını ve ruh hallerini anlama, (2) insanlarla anlaşma yeteneği, (3) sosyal normlar hakkında bilgi sahibi olma, (4) karmaşık sosyal durumlar karşısında sosyal sezgi ve duyarlılık, (5) diğer insanları idare etmek için sosyal tekniklerin kullanımı olmak üzere beş boyuttan oluştuğunu ifade etmiştir (Kosmitzki ve John, 1993: 13).

Karl Albrecht sosyal zekâyı beş farklı alt boyuta ayırmıştır. Bu boyutlar şu şekildedir (Albrecht, 2006b: 42):

- **Durum Bilinci (Situational Radar):** Bu boyut bir tür “sosyal radar” ya da durumları okuma ve insanların o durumlardaki olası amaçları, duygusal durumları ve karşılıklı etkileme eğilimleri ile ilgili tavırlarını yorumlama olarak ifade edilebilir.
- **Duruş (Presence):** Sözlü ve sözlü olmayan model yelpazesini kapsar. Bir kişinin görünüşü, duruşu, ses kalitesi, örtülü tavırları gibi onun diğer insanlarda bıraktığı izlenimi oluşturan bir dizi sinyaldir.

- **Samimiyet (Authenticity):** Başka insanların sosyal radarları aracılığıyla bizi algılamalarına yol açan davranışlarımızdan alınan çeşitli sinyallerdir.
- **Açıklık (Clarity):** Kişinin kendini ifade edebilmesi, fikirlerini açıklayabilmesi ve doğru bir şekilde iletebilme, görüşlerini ve eylem önerilerini açıkça belirtebilme kabiliyetidir.
- **Empati (Empathy):** İki insan arasındaki ortak duygu olarak tanımlanır. Pozitif etkileşim ve işbirliğine yol açan bağlılık durumudur.

Kozmitzki ve John (1993) sosyal zekâyı boyutlara ayırırken Orlik (1978)' in sosyal zekâ boyutlarını kullanmış ve bu boyutlara ek olarak iki boyut daha ekleyerek yedi boyutta incelemiştir. Bu ek boyutlar; empati ve sosyal uyumdur. Yine Schneider ve arkadaşları (1996) sosyal zekâyı 7 alt boyuta ayırmışlardır. Bunlar; dışa dönüklük, içtenlik, sosyal etki, sosyal anlayış, sosyal algı, sosyal yeterlilik ve sosyal uyumdur. Schneider ve arkadaşlarının (2002) daha yakın zamanda Sosyal Yetkinlik Envanteri'ni kullanarak yaptıkları çalışmada (1) sosyal ustalık, (2) sosyal olgunluk, (3) sosyal duyarlılık ve (4) sosyal kontrol olmak üzere dört boyut bulmuşlardır.

Sosyal zekâ en fazla sekiz boyutta incelenmiştir. Sosyal zekâyı sekiz boyuta ayıran çalışmalardaki boyutlar şu şekildedir:

- (1) İnsanları anlama, (2) duygu ve düşüncelerini açık bir şekilde ifade edebilme, (3) ihtiyaçlarını dile getirme, (4) iletişimde olduğu kişiye geribildirimde bulunmak ve ondan geribildirim alma, (5) başkalarını etkileme, motive ve ikna etme, (6) karmaşık durumlara yaratıcı çözümler getirme, (7) bireysel çalışma yerine takım çalışmasını tercih etme, (8) ilişkiler çıkmaza girdiğinde uygun tutumu sergileme (Silberman ve Hansburg, 2000).
- (1) İnsanları okuma, (2) etkin dinleme becerisi, (3) sosyalleşme, (4) başkalarını etkileme, (5) popülerlik, (6) müzakere, sosyal problem çözme, (7) insanları etkileme, ikna, (8) ne zaman ne yapacağını bilme (Buzan, 2002).

Goleman, sosyal zekânın tam olarak anlaşılabilmesi için bilişsel olmayan yeteneklerin de dâhil edilmesi gerektiğini savunmaktadır. Buna örnek olarak da duyarlı bir hemşirenin ağlayan bir bebeği ne yapması gerektiği hakkında bir an bile düşünmeden sadece güven veren bir dokunuşuyla sakinleştirmesini göstermektedir (Goleman, 2014: 107). Goleman (2014: 108) sosyal zekâ modelinde sosyal zekâyı oluşturan unsurların; sosyal farkındalık (başkaları hakkındaki sezgimiz) ve sosyal beceri (bu farkındalıkla ne yaptığımız) olmak üzere iki geniş boyuttan oluştuğunu ifade etmiştir. Bu her iki boyut da kendi içinde dört farklı alt boyuta ayrılmaktadır:

Tablo 1.6. Goleman Sosyal Zekâ Boyutları

<p>Sosyal Farkındalık</p> <p>Sosyal farkındalık, başka birinin iç halini anında sezmekten, hislerini ve düşüncelerini anlamaya, karmaşık sosyal durumları kavramaya kadar uzanan geniş bir yelpazeyi kapsar. Şu öğelerden oluşur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Temel empati: Başkalarının hislerini paylaşmak, sözsüz duygusal işaretleri okumak. • Uyum: Pür dikkat dinlemek, bir kişiye uyum sağlamak. • Empatik İsbet: Başka birinin düşüncelerini, hislerini ve niyetlerini doğru anlamak. • Sosyal Biliş: Sosyal dünyanın nasıl işlediğini bilmek. <p style="text-align: center;">Sosyal Beceri</p> <p>Başka birinin ne hissettiğini sezme ya da ne düşündüğünü veya amaçladığını bilmek için başlangıcıdır ama verimli etkileşimleri garanti etmez. Sosyal farkındalığa dayanan sosyal beceri, pürüzsüz ve etkili ilişkilere olanak sağlar. Şu öğelerden oluşur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eşzamanlılık: Sözsüz düzeyde pürüzsüz etkileşim • Benlik Sunumu: Kendini etkili biçimde tanıtmak • Nüfuz: Sosyal etkileşimlerin sonucunu etkilemek • İlgililik: Başkalarının ihtiyaçlarını önemseyip uygun biçimde davranmak
--

Kaynak: Goleman, 2014: 108.

1.4.4. Sosyal Zekânın Ölçülmesi ve Sosyal Zekâ Ölçekleri

Belki de sosyal zekâ kavramı ile ilgili en önemli sorunlardan biri sosyal zekânın nasıl ölçüleceği ile ilgilidir. Literatüre baktığımızda sosyal zekâyı ölçebilmek için çeşitli ölçeklerin kullanıldığını görmekteyiz. Sosyal zekâyı ölçmek için farklı yöntemler olmasına rağmen psikologlar, kalem-kâğıt formatlı testlerin sosyal zekâyı ölçmek için en uygun araçlar olduğunu düşünmektedirler. Uzmanlar en

çok biliş kavramına dikkat çekmektedirler ve bu kavram bu yöntemin temelini oluşturmaktadır (Hou, 2011: 2).

Silvera ve arkadaşları (2001) sosyal zekânın ölçülmesinin zor olmasının sebeplerini; sosyal zekânın tanımlanmasındaki zorluklara, sosyal zekâ çalışmalarındaki yaklaşımlara ve sosyal zekâ ölçeklerindeki sorunlara bağlamıştır. Yakın zamanda sosyal zekâyı ölçmek için sözde sosyal zekâ boyutlarını ölçen çeşitli testler kullanılmıştır.

Vasil'ová ve Baumgartner (2004: 44) sosyal zekâyı ölçmek için kullanılan yöntemleri dört gruba ayırmışlardır. Bu yöntemlerden her biri de kendi içinde çeşitli testleri içermektedir. Bunlardan ilki; başarı özelliklerine dayalı yöntemlerdir. Bu yöntemdeki testler sosyal çerçeve ölçüsünde klasik zekâ testleriyle eşdeğerdir. Bu tip testlerin örnekleri tablo 1.7'de sunulmuştur.

Tablo 1.7. Başarı Karakteristikli Sosyal Zekâ Ölçekleri

Yöntem	Yazar (Yıl)	Alt Ölçekler, Faktörler ve Sosyal Zekâ Boyutları
George Washington Sosyal Zekâ Testi (GWSIT)	Hunt (1928), Moss (1931), Omwake (1949) ve Woodward (1955)	-Sosyal durumlarda değerlendirme -İsimleri ve yüzleri hatırlama -İnsan davranışlarını gözlemeleme -Sözcüklerin ötesindeki zihinsel durumu anlama -Yüz ifadelerinin ardındaki zihinsel durumu anlama -Sosyal bilgi -Mizah duygusu
Altı Faktörlü Sosyal Zekâ Ölçeği	O'Sullivan (1966)	-Davranışsal birimleri kavrama -Davranışsal sınıfları kavrama -Davranışsal ilişkileri kavrama -Davranışsal sistemleri kavrama -Davranışsal dönüşümleri kavrama -Davranışsal etkileri kavrama
Sternberg Üçlü Yetenek Testi (STAT)	Sternberg vd. (1993)	-Analitik yetenekler -Yaratıcı yetenekler -Pratik Yetenekler

Kaynak: Vasil'ová ve Baumgartner, 2004: 44'ten uyarlanmıştır.

O'Sullivan ve arkadaşları (1965) davranışsal birimleri kavramayı, bireylerin iç zihinsel durumlarını ayırt edebilme becerisi; davranışsal sınıfları kavramayı, benzerlik temelinde diğer insanların zihinsel durumlarını aynı kategoride toplama becerisi; davranışsal ilişkileri kavramayı, davranışsal eylemler arasında anlamlı bağlantıları yorumlama becerisi; davranışsal sistemleri kavramayı, sosyal davranış dizilerini yorumlama becerisi; davranışsal dönüşümleri kavramayı, sosyal davranış değişiklikleri yorumlarken esnek cevap verebilme becerisi ve davranışsal etkileri kavramayı, kişiler arası durumda ne olacağını tahmin etme becerisi olarak açıklamaktadır.

İkincisi, öz-değerlendirmeye (kendini değerlendirmeye) dayalı yöntemlerdir. Bu yöntem olası önyargı riskine rağmen araştırma amaçlı en sık kullanılan yöntemdir. Bu tip testlerin örnekleri tablo 1.8'de sunulmuştur.

Tablo 1.8. Kendini Değerlendirme Tarzı Sosyal Zekâ Ölçekleri

Yöntem	Yazar (Yıl)	Alt Ölçekler, Faktörler ve Sosyal Zekâ Boyutları
Matson Çocuklarda Sosyal Becerileri Değerlendirme Testi (MESSY)	Matson, Rotatori ve Helsel (1983)	-Uygun sosyal beceriler -Uygun olmayan girişkenlik -Düşüncesizce davranış / inatçı, söz dinlemez davranış -Kendine güvenme -Geri çekilme
Sosyal Beceri Derecelendirme Sistemi (SSRS)	Gresham ve Elliott (1990)	-Sosyal beceriler -Problemlerle davranışlar -Akademik yeterlilik -Ebeveyn desteği
Sosyal Beceri Envanteri	Lorr, Youniss ve Stefic (1991)	-Sosyal beceriler -Empati

Kaynak: Vasil'ová ve Baumgartner, 2004: 44-45'ten uyarlanmıştır.

Üçüncüsü, başkaları tarafından değerlendirmeye dayalı yöntemlerdir. Bu yöntem özellikle çocukların sosyal zekâsının başkaları tarafından (genellikle ebeveynleri, öğretmenleri ve akranları) tahmin edilip değerlendirilmesini esas alır. Bu tip testlerin örnekleri tablo 1.9'da sunulmuştur.

Tablo 1.9. Başkaları Tarafından Değerlendirilme Tarzı Sosyal Zekâ Ölçekleri

Yöntem	Yazar (Yıl)	Alt Ölçekler, Faktörler ve Sosyal Zekâ Boyutları
Sosyal Yeterlik Ölçeği-Ebeveyn Versiyonu	Corrigan (2003)	-Sosyal iletişim becerileri -Duygusal düzenleme becerileri
Akran Sosyal Zekâ Değerlendirmesi (PESI)	Björkqvist, Österman ve Kaukiainen (1995)	-Başkalarını algılama -Sosyal esneklik -Başarı amacı -Davranışsal sonuçlar
	Wong, Day, Maxwell ve Meara (1995)	-Sosyal algı -Sosyal içgörü -Sosyal bilgi

Kaynak: Vasil'ová ve Baumgartner, 2004: 45'ten uyarlanmıştır.

Son olarak dördüncüsü, başkaları tarafından davranışların değerlendirilmesine dayalı yöntemlerdir. Bu tip testlerin örnekleri tablo 1.10'da sunulmuştur.

Tablo 1.10. Davranışları Değerlendirme Esaslı Sosyal Zekâ Ölçekleri

Yöntem	Yazar (Yıl)	Alt ölçekler, Faktörler ve Sosyal Zekâ Boyutları
Eylem Sıklığı Yaklaşımı (AFA)	Buss ve Craik (1983)	-Genel davranışlar -Davranışların değerlendirilmesi -Prototip davranışların değerlendirilmesi -Kendini ve akranını değerlendirme
Sosyal Yeterlik Video Testi	Funke ve Schuler (1998), Hendricks (1969)	-Çaba ile ilgili birimlerin farklı üretimi -Çaba ile ilgili sınıfların farklı üretimi -Çaba ile ilgili ilişkilerin farklı üretimi -Çaba ile ilgili sistemlerin farklı üretimi -Çaba ile ilgili dönüşümlerin farklı üretimi -Çaba ile ilgili etkilerin farklı üretimi

Kaynak: Vasil'ová ve Baumgartner, 2004: 45'ten uyarlanmıştır.

Sosyal zekânın daha sağlam bir ölçütü, yalnızca (anketlerin yeterli olduğu) üst yol yaklaşımlarını değil, ayrıca PONS (Profile of Nonverbal Sensivity- Sözsüz Duyarlık Profili) ya da Ekman'ın mikro-ifadeleri okuma testi gibi alt yol ölçümlerini de içermelidir. Ya da test edilenleri (belki sanal gerçeklik yoluyla) sosyal durum simülasyonlarına tabi tutabilir veya en azından sosyal yetenekleri konusunda başka insanların görüşlerini alabilir. Birisinin sosyal zekâsı hakkında daha doğru bilgiye o zaman ulaşılabilir (Goleman, 2014: 408).

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ YAŞAM KALİTESİ

Bu bölümde öncelikle iş yaşamı kavramına kısaca değinildikten sonra sırasıyla; iş yaşam kalitesi kavramı ve gelişimi, iş yaşam kalitesinin amaçları, iş yaşam kalitesinin önemi ve iş yaşam kalitesini etkileyen faktörlerin neler olduğu anlatılmıştır. Son olarak da daha iyi bir iş yaşam kalitesi için ne tür programların uygulanabileceğinden bahsedilmiştir.

2.2. İş Yaşam Kalitesi Kavramı ve Gelişimi

İnsanlar yaşamlarında zamanlarının büyük bir kısmını çalıştıkları işyerlerinde geçirmektedirler. Yapılan iş zamanla kişinin ikinci ailesi gibi olmaktadır. Buradan hareketle çalışma ve yaşam koşulları birbirinden bağımsız düşünülememektedir. Çalışma ve yaşama koşulları arasında çok yönlü ve sıkı bir etkileşim bulunmaktadır (Schulze, 1998: 529). Bu nedenle çalışma koşulları iş yaşam kalitesini oluştururken iş dışı yaşam kalitesini de etkilemektedir. Bir başka deyişle yaşam kalitesinin sağlanmasında iş yaşam kalitesi önemli bir yer tutmaktadır (Yüksel, 2004: 48).

İş yaşam kalitesi kavramının ilk kullanımlarından birine Mayo (1960)'nun çalışmasında rastlanmaktadır. Ancak sonraki elli yıl kadar bu kavramın tam olarak nasıl tanımlanabileceği ile ilgili net bir fikir birliği sağlanamamıştır. Birçok araştırmacı çeşitli faktörlerin kombinasyonlarını tasarlayarak ampirik araştırmadan çok teorik araştırmaya dayalı farklı iş yaşam kalitesi modelleri önermişlerdir (Easton ve Laar, 2013: 597). Levine ve arkadaşları (1984)'na göre iş yaşam kalitesi, çalışanlar tarafından arzu edilen ve iş yerinde yaşam kalitesini arttırabileceği düşünülen bir kavram olarak tanımlanmaktadır. Bu, iki farklı işletme için iş yaşam kalitesi tanımının aynı olamayacağı anlamına gelmektedir. İş yaşam kalitesi kavramı farklı iş sektörlerinde farklı anlamlar taşıdığından, ortak kabul edilen tek bir tanım mümkün olmamaktadır. İş yaşam kalitesi kavramı her sektör için ayrı şekilde değerlendirilmesi gereken bir konudur.

İş yaşamı kalitesi deyimi, İngilizce'nin anadil olduğu endüstri ülkelerinde oldukça yakın zaman önce ortaya çıkmıştır. “İş Yaşamı Kalitesi”, sanayileşmiş batı ülkelerinde “Quality of Work Life” olarak kullanılan bir kavramdır. Bu kavram, diğer sanayileşmiş ülkelerde de başka deyimlerle ifade edilmeye başlanmıştır. “İşin insancillaştırılması” deyimi, bazı lisanlarda çalışma hayatının kalitesi deyimi yerine kullanılmaktadır. Fransa ve Fransızca konuşulan ülkelerde bu konudaki deyim “çalışma koşullarının geliştirilmesi” olmakla birlikte, sosyalist ülkelerde bu kavramı karşılayan deyim, “işçilerin korunması”dır. İskandinav ülkelerinde genel olarak “çalışma çevresi” ve “işyerinin demokratikleştirilmesi” deyimleri kullanılmaktadır. Japonya’da ise “çalışma yaşamının kalitesi (hatarakigai)” çalışma yaşamı kalitesi kavramını karşılamaktadır (Kayalar, 1997: 61; Şahin, 2011: 30).

İş yaşam kalitesi kavramı araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Beh ve Rose (2007) iş yaşam kalitesini, işin insancillaştırılması olarak değerlendirmiş ve çalışanların fiziksel gereksinimlerinin yanı sıra zihinsel, psikolojik ve sosyal gereksinimlerini de dikkate alan çalışma koşullarının iyileştirilmesi olarak tanımlamışlardır. Bir başka tanıma göre iş yaşam kalitesi, insanların güvenli bir ortamda yaşamlarını sürdürmek için ihtiyaçlarını karşılamaları, çalışanların çalıştıkları örgüte katkı sağladıkları duygusunu edinmeleri, yeteneklerinin farkına varmaları ve yeteneklerini geliştirmelerine olanak sağlayan ortamların oluşturulmasıdır (Özkalp ve Kirel, 2001: 553). Morin ve Morin (2004) iş yaşam kalitesini; iş ve yaşamdaki genel memnuniyet derecesi, bir çalışma grubuna ait olma duygusu, kişinin kendisi olma duygusu, değerli ve saygın hissetme olarak tanımlamıştır (Rani vd., 2012: 357).

İş yaşamında kalite, işgörenlerin fiziksel ve psikolojik iyilik düzeyini yükselten, organizasyon kültüründe değişimler yaratan ve tüm çalışanların değerini arttıran bir yönetim felsefesidir (Demirler vd., 2014: 27). Temel gereksinimlerinin yanı sıra kurumsal amaca hizmet etmeleri, kendi yeteneklerini fark etmeleri ve kendilerini geliştirmeleri için uygun ortamın sağlanmasıdır (Thompson ve Burns, 2004). İş yaşam kalitesi, bireyin işten elde ettiği maddi kazançları ile birlikte

çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve üretim sonucu sağladığı bir mutluluk olarak akla gelmektedir (Şimşek vd., 2014: 165).

Yapılan bir başka tanımda, iş yaşam kalitesi; “örgütte resmi kararlar alınmasında çalışanların artan katılımı, endüstriyel demokrasi, gelirin ve kârların daha eşit paylaşımı, daha insancıl ve sağlıklı iş koşullarının sağlanması”, olarak ifade edilmektedir. Ayrıca çalışma yaşamı kalitesi, “bütün çalışanların onurunu arttıran, onları fiziksel ve duygusal olarak düzenleyen, büyüme ve gelişme için fırsatlar sağlayan ve örgüt kültüründe değişime yol açan bir yönetim felsefesi” olarak da tanımlanmaktadır (Elma ve Demir, 2003: 204).

İş yaşam kalitesi kavramıyla ilgili geliştirilen tanımlar incelendiğinde; bu tanımlardan bazılarının çalışanın iş performansını arttırması yönünü, bazılarının çalışanların fiziksel ve psikolojik iyi olma halini koruma yönünü, bazılarının ise iş hayatı ve toplumdaki yabancılaşmayı azaltarak çalışanların gelişimini sağlaması yönünü ön plana çıkarmaktadır (Huzzard, 2003: 25-26).

İş yaşam kalitesi kavramı kişinin işiyle ilgili durumlara ve tecrübelerine karşı duygularını tanımlamak için kullanılmaktadır. İş tatmini, iş yaşam kalitesinin önemli bir yönü olmakla birlikte iş yaşam kalitesi, refah ve stres algısını da kapsayacak şekilde daha geniş anlamda düşünülebilir (Zeng vd., 2011: 467). En geniş anlamıyla iş yaşamı kalitesi, “bir çalışanın yaşamı boyunca ulaşabildiği maddi ve maddi olmayan değerlerin toplamıdır” (Ulusoy, 1997: 6). Buna göre iş yaşam kalitesi, çalışanların fiziki ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak çalışma yaşamını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen tüm faktörleri bütünsel biçimde ele alarak çalışma ortamı-çalışan uyumunu sağlayan ve çalışanı güçlendiren bir olgu olarak nitelendirilebilir (Demirbilek ve Türkan, 2008: 49).

1930 ve 1940’lı yıllarda artan sendika hareketleri beraberinde çalışma koşullarının iyileştirilmesi talebinin dile getirilmesine yol açmıştır. 1950’li yılların sonunda çalışma hayatındaki zorluklar iş yaşam kalitesine dikkati çekmiştir. İş yaşam kalitesi kavramının ilk tanımı iş tatmini ve ruh sağlığı noktasında çalışanların işlerine karşı tepkilerini vurgulamaktadır (Cummings ve Worley, 2009: 12). İş yaşam kalitesi

ilk olarak Amerika ve İngiltere’de ortaya atılmış ve daha sonra Norveç, Hollanda, Hindistan ve Japonya’ya yayılmıştır (Davis ve Trist, 1974). İş yaşam kalitesi 1972 yılında New York’ta düzenlenen Uluslararası Çalışma İlişkileri Konferansı (International Labor Relations Conference)’nda gündeme gelmiştir (Moen ve Yu, 2000). Katılımcılar, konferansta o günlerde meydana gelen iki hareketi tartışmak üzere toplanmışlardır. Bunlardan ilki Batı Avrupa’da siyasi bir hareket olarak adlandırılan “Endüstriyel Demokrasi” dir. Militan, sosyalist işçi sendikaları, şirket kararlarında işçi katılımının yasalaştırılması için İngiltere, Fransa, Batı Almanya, İsveç ve İtalya parlamentolarında ve meclislerinde lobicilik faaliyetlerinde bulunuyorlardı. İkinci hareket ise “işyerinin insancillaştırılması” ile ilgili bir dizi sosyal bilim teorilerinin Amerika’da ortaya çıkmasıdır (Veeraiah ve Manchala, 2012: 84). Bu konferans sonucunda; beden bütünlüğü, sosyal büyüme ve gelişme, benlik bütünlüğü ve yaşam rolü bütünlüğünden oluşan bütünlüğe dayalı dört boyutlu bir model önerilmiştir (Huzzard, 2003: 18).

Bu konferanstan bir yıl sonra General Motor Şirketi ve Birleşik Otomobil İşçileri Sendikaları arasında iş yaşam kalitesi ile ilgili bir sözleşme imzalanmıştır. Bu sözleşmeyle amaç, çalışanlara daha fazla bilgi vererek ve örgütte karar almada daha fazla söz hakkı tanıyarak çalışanların iş memnuniyetini arttırmayı sağlamaktır (Veeraiah ve Manchala, 2012: 84).

Tarihsel gelişimine bağlı olarak iş yaşam kalitesi kavramına farklı dönemlerde farklı anlamlar yüklenmiştir. İş yaşam kalitesinin tarihsel gelişimi beş dönemden oluşmaktadır. İş yaşam kalitesi kavramı beş farklı dönemde beş farklı anlam kazanmıştır (Markham, 2010: 22-23).

Bu dönemlerden birincisi 1959-1972 arasını kapsamaktadır ve bu dönemde iş yaşam kalitesi bir değişken veya bir sonuç olarak görülmektedir. Bu alanda yapılan çalışmaların birçoğu iş yaşam kalitesini bireyin işine karşı gösterdiği reaksiyon veya iş deneyiminin kişisel sonucu olarak tanımlamaktadır.

İkinci dönem 1969-1975 arasını kapsamaktadır. Bu dönemde iş yaşam kalitesi bir yaklaşım olarak görülmektedir. Bu dönemdeki tanımın odak noktasını örgütsel çıktılarından ziyade birey oluşturmuştur.

Üçüncü dönem 1972-1975 arasındaki zamanı kapsamakta olup bu dönemde iş yaşam kalitesi bir yöntem olarak görülmüş ve bununla ilgili bir dizi projeler başlatılmıştır. İş yaşam kalitesi, iş ortamının iyileştirilmesi için bir dizi yöntem, yaklaşım ve teknoloji olarak tanımlanmaktadır.

Dördüncü dönem 1970'lerin son zamanlarından (1975-1980) oluşmaktadır. İş yaşam kalitesine olan ilgi bu dönemde azalmıştır ve iş yaşam kalitesi bir hareket olarak görülmektedir. İş yaşam kalitesi, işin doğası hakkında ideolojik bir ifade ve çalışanın örgütle olan ilişkisi olarak tanımlanmaktadır. Bu dönemde katılımcı yönetim ve endüstriyel demokrasi iş yaşam kalitesinin idealleri olarak sık sık ifade edilmiştir.

Beşinci ve son dönem 1970'lerin sonu ve 1980'lerin başı (1979-1982) arasındaki zamanı kapsamakta olup bu dönemde iş yaşam kalitesine olan ilgi yeniden artmıştır. Bu dönemde iş yaşam kalitesi kavramının tanımı genişletilmiş olup her şeye eşit olarak görülmüştür. Her şeyden kastedilen tüm örgütsel gelişim ve örgütsel etkililik çalışmalarının iş yaşam kalitesinin bir parçası olarak görülmesidir. İş yaşam kalitesi günümüze kadar çeşitli dönemlerden geçip gelmiş ve küresel bir kavram haline gelmiştir.

İş yaşam kalitesi kavramı, işin sadece yapılan işten çok daha fazlası demek olduğu varsayımına dayanmaktadır. Çünkü kişinin yaptığı iş, yaşamının merkezini oluşturmaktadır. Son yıllarda iş yaşam kalitesine olan ilgi çeşitli faktörler nedeniyle artmıştır. Bu faktörler şu şekilde sıralanabilir (Lokanadha ve Mohan, 2011: 829-830):

- Çalışanların eğitim seviyelerindeki artış ve dolayısıyla iş seçeneklerindeki artış,
- Sendikalar gibi işçi birliklerinin bulunması ve her geçen gün sayılarının artması.

- İnsan kaynakları yönetiminin öneminin artması.
- Yaygın endüstriyel kargaşanın olması.
- İnsan davranışlarıyla ilgili bilginin artması vb.

Camman ve Ledford (1984: 365) üç farklı adımdan oluşan iş yaşam kalitesi sürecindeki ana bileşenleri analiz etmek için entegre bir yaklaşım tanımlamışlardır. Bu adımlar; programlar, uygulamalar ve sonuçlardan oluşmaktadır. Programlar; belirli hedefler, ilkeler, değerler ve kaynakları temsil etmekteyken uygulamalar; katılımcı grupların oluşturulması, işin yeniden tasarımı, ödül sistemleri, iş garantisi ve güvenlik koşullarıyla ilgilidir. Bu iki kavram iyileştirilmiş çalışma koşullarına ve örgütsel etkililiğe katkı sağlaması sebebiyle sonuçları oluşturmaktadır.

İş yaşam kalitesi, çalışanlar ve çalışma ortamı arasındaki kalite anlamına gelmektedir. İş yaşam kalitesi, bireysel öğrenmeyi ve gelişmeyi destekler. İş yaşam kalitesi, bireyin iş yaşamına ilişkin memnuniyet, motivasyon, katılım ve bağlılık düzeylerini ifade eder (Muthukumar ve Subburaj, 2012: 1520). Amerikan Çalışma Enstitüsü'nün belirlediği iş yaşam kalitesinin bazı temel özellikleri şu şekildedir (Erat vd., 2011: 49):

- İşe duyulan ilgi,
- Kariyer hedeflerine ulaşabilme olanakları,
- İş ile ilgili kararlara katılabilme,
- Başarıya göre terfi olanakları,
- Yönetime duyulan güven,
- Kişiye gösterilen saygı,
- Yoğun iş stresinin olmaması,
- Ekonomik açıdan rahatlık,
- Fiziksel çalışma ortamının uygun olması,
- Amirle uyumlu ilişkiler,
- İşin kişisel yaşam üzerindeki olumlu etkisi,
- Sendika-işveren ilişkilerinde uyumun olması.

İş yaşam kalitesi kavramının ve özelliklerinin ne olduğu, nasıl uygulanması gerektiği kişiden kişiye ve kurumdan kuruma farklılık göstermektedir. Her sektör kendi iş yaşam koşullarını çalışan ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak oluşturur.

2.3. İş Yaşam Kalitesinin Amaçları

Çalışma hayatının kalitesinin arttırılmasına duyulan gereksinimin nedenleri toplumsal, örgütsel ve bireysel düzeyde incelenebilir. Çalışma hayatının kalitesinin arttırılmasına duyulan gereksinimin toplumsal nedenleri; teknolojik determinizme karşı tedbirler, eğitim seviyesinin yükselmesi ve makroekonomik bazı özelliklerdir. Çalışma hayatının kalitesinin arttırılmasına duyulan gereksinimin örgütsel düzeyde nedenleri; yüksek işgücü devri, devamsızlık oranının artması, grevler ve işi durdurma nedeni ile çalışma gün ve saatlerinin kaybedilmesi gibi örgütün beşeri ögesinden kaynaklanan ve verimliliğin düşmesi sonucunu doğuran sorunlardır. Son olarak bireysel olarak çalışma hayatının kalitesinin arttırılmasına duyulan gereksinimin başında, çalışanların işten duydukları tatminsizliğin giderek artması gelir (Kayalar, 1997: 64-66).

İş yaşam kalitesinin amaçlarının başında çalışanların işten duydukları tatminsizliğin sebeplerini tespit edip bunu minimize etmeye çalışmak gelmektedir. İş yaşam kalitesinin diğer amaçları arasında; çalışanların beklentilerinin tatmin edilmesi, başarısının takdir edilmesi ve ödüllendirilmesi, sosyal ihtiyaçlar arasında bir denge kurulmasına yardımcı olması, sosyal beklentiler ve iş hayatının birbiri ile entegre olarak kişinin beklentilerine karşılık bulması, çalışanın kariyer yaşamını dengelemesi ve kariyer beklentilerinin sağlanmış olması gösterilebilir (Erat vd., 2011: 54).

İş yaşam kalitesinin birçok amacı bulunmakla beraber genel olarak genişletilmiş haliyle iş yaşam kalitesinin amaçları şu şekilde sıralanabilir (Lokanadha ve Mohan, 2011; Srivastava ve Kanpur, 2014):

- Bireysel verimliliği, hesap verilebilirliği ve işe olan bağlılığı arttırmak
- Daha iyi takım çalışmasını ve iletişimi etkin kılmak
- Çalışanların morallerinin iyileştirilmesini sağlamak

- İşyerinde olumlu duygular yaratmak için çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlığını geliştirmek
- Örgütsel stresi azaltmak
- Çalışanların iş ve iş dışı ilişkilerini geliştirmek
- Çalışma koşullarını iyileştirilip güvenli iş ortamını sağlamak
- Çalışanların gelişimi için yeterli insan kaynağı geliştirme programları sunmak
- Çalışan memnuniyetini arttırmak
- İşyerinde öğrenmeyi güçlendirmek
- Devam eden değişim ve dönüşümü daha iyi yönetmek
- Örgütün şekillenmesinde her düzeyde yönetime katılmayı sağlamak
- Şirket imajını en iyi şekilde inşa etmek.

2.4. İş Yaşam Kalitesinin Önemi

Küreselleşme, bilgi teknolojileri, uluslararası ticari rekabet ve doğal kaynakların kıtlığı gibi iş dünyasındaki köklü değişiklikler iyi bir şirketin nasıl tanımlanacağıyla ilgili çalışanların bakış açısını değiştirmiştir. Daha önceki zamanlarda iyi bir işletme tanımlanırken finansal rakamlar ölçüt olarak kullanılıyordu. Günümüzde ise; etik, iş tatmini ve iş yaşam kalitesi gibi örgütlerin yaşayabilirliğini ve varlıklarını sürdürülebilirliğini ifade eden faktörler ölçüt olarak kullanılmaya başlanmıştır (Sheel vd., 2012: 291-292). Günümüzde birçok işletmede iş yaşam kalitesi en önemli konulardan biri haline gelmiştir. İş yaşam kalitesi ve iş yaşam kalitesinin çalışan sağlığı ve performansı ile olan ilişkisi günümüz işletmelerinde insan kaynakları politikalarının çok açık bir şekilde hedefi haline gelmiştir (Markham, 2010: 7).

Her başarılı işletmenin arkasındaki en önemli güçlerden biri çalışanlardır. İşletmelerin sadece ileri teknolojiyi kullanarak başarılı olmaları mümkün değildir. Bunun yanında bir de güçlü bir işgücüne sahip olmaları gerekmektedir. İş yaşam kalitesi çalışanların yaşamlarında önemli bir yere sahiptir ve işletmeler için nitelikli işgücünü şirkete çekmek ve mevcut çalışanları elde tutmak için hayati bir öneme sahiptir. Bu nedenle işletmelerin hedefledikleri başarıya ulaşabilmelerinde en önemli

girdilerden birisinin çalışanlar olduğu ve dolayısıyla çalışma ortamını iyileştiren iş yaşam kalitesinin modern yönetim anlayışı içerisinde yer alması gerekliliği açıkça görülmektedir (Yıldız, 2013 : 38).

Yöneticiler, çalışanlarının sadece ekonomik bir varlık olmadığını, aynı zamanda sosyal yönlerinin de bulunduğunu, ekonomik beklentilerinin yanında farklı sosyo-psikolojik beklentilerini ve gereksinimlerini karşılamak için bir işletmede çalıştıklarını göz önünde bulundurmalıdırlar. Bu çerçevede, çalışanların iş yaşamı kalitesinin yükseltilmesinde örgütlerin rolü büyüktür (Kaya, 2011: 10).

İş yaşamı kalitesinin artırılması yönetsel bir süreçtir. Firmaların en etkin şekilde faaliyet göstermeleri çatısı altında, çalışan bireylerin sağlıklı ve en yüksek performansta faaliyet gösterecekleri bir ortamın sağlanması öncelikli amaçtır. Bu amaca ulaşılması halinde, çalışan açısından iş yaşamı, hayatının bütünselliği içinde bir mücadele alanı değil bir yaşam alanı olacaktır. Firmalar açısından da, üretim faktörleri içinde en vazgeçilmez faktör olan emek en etkin şekilde üretime yönlendiğinden, önce verimlilik sonra da kârlılık artacaktır (Borluk, 2014: 17).

Genel anlamda çalışma yaşamı kalitesi, çalışma yaşamında yabancılaşmayı azaltan, çalışanların gelişmesini sağlayan bir kavram olarak kullanılmaktadır (Huzzard, 2003: 21). Çalışma ortamları olumsuz koşullar içeren işletmeler; üretim faktörlerinin israfı ve hatalı üretim sonucu yeniden işleme, kalitesizlik, verimsizlik ve işgücü devri gibi sorunlarla karşılaşabilmektedir. İş yaşam kalitesinin düşük olması ya da kalitesizliği bireyin genel yaşam düzeyini olumsuz etkilediği de görülmektedir. Çalışma yaşamında görülen olumsuzluklar bireyin çalışma dışı yaşamını, dolayısıyla genel yaşam doyumlarını olumsuz etkilemektedir (Keser, 2005).

İş yaşam kalitesi çalışanların memnuniyetini arttıran, iş ortamında öğrenmeyi güçlendiren, çalışanların değişiklikler yapmasına ve değişiklikleri yönetmesine yardımcı olan kapsamlı ve genişletilmiş bir plandır. İş yaşam kalitesi konusunda yaşanacak herhangi bir memnuniyetsizlik konum ayırt etmeden tüm çalışanları etkilemektedir (Estele ve Vilfred, 2004). Çalışma hayatının kalitesi bir

organizasyonun müşterilerine doğrudan sunduğu hizmeti de etkiler (Walton, 1973). Ayrıca Walton (1975) iş yaşam kalitesinin, ekonomik büyüme ve verimliliği sağlamak için meydana gelen teknolojik gelişmelerle birlikte göz ardı edilen insani ve çevresel değerleri korumak adına önemli bir yaklaşım olduğunu savunmaktadır.

Buna ek olarak iş yaşam kalitesi, bir organizasyonu eşsiz kılan sürekli insan sermayesi ve rekabet avantajı kaynağı olarak kullanılabilir (Beh, 2011: 8). İş yaşam kalitesini arttırmak, bir bütün olarak yaşam kalitesini de arttırmaktadır (Hatam vd., 2014: 60). İş yaşam kalitesinin artırılması mevcut işgücünün becerilerinin yeterli düzeyde kullanımını teşvik eder ve çalışanların katılımını artırır. Daha da önemlisi, daha profesyonel, motivasyonu yüksek ve verimli bir çalışma ortamı oluşturmak için örgüt çalışanlarının becerilerinin gelişimini teşvik eder (Dargahi ve Seragi, 2007). Çalışanların işine karşı pozitif duygulara sahip olması onların yaptığı işten mutlu olduklarını göstermektedir ve tatmin edici bir çalışma ortamı, verimliliği arttırmaktadır (Sheel vd., 2012: 292). Çalışma yaşam kalitesinin organizasyonda çalışan bireylerin adalet algılamalarını da etkileyebileceği söylenebilir. Başka bir deyişle, bireyin yüksek düzeyde çalışma yaşam kalitesi algılaması onun örgütsel adalet algılamasını olumlu yönde etkileyebilecektir (Turunç vd., 2010: 119).

İş yaşam kalitesinin geliştirilmesi örgütler için önemli konulardan biridir. Çünkü iş yaşam kalitesine yapılan katkı örgütsel etkinliği artırır ve çalışanların olumsuz davranışlarını azaltabilir. Yapılan çeşitli ampirik araştırmalar sonucunda iş yaşam kalitesinin uygulanması çalışan uyumu ve çalışan memnuniyeti ile güvende artışa, çalışanlar ve amirleri arasındaki ilişkide gelişmeye, güvenlik ve sağlık konusunda iyileştirmeye katkı sağladığı görülmüştür. Bunlara ek olarak, çalışan şikâyetleri ile çalışan ve yönetim arasındaki çatışmaların azalmasını, verimliliğin artmasını ve pazar rekabetinde örgütün konumunun güçlenmesini sağlamaktadır (Patil ve Swadi, 2014: 148).

İş yaşam kalitesi örgütlerin imajını da etkilemektedir. Bunu sağlamış işletmelerin kurumsal imajı ve itibarı yüksek olur. Bu tür işletmeler iş gücü tarafından daha çok tercih edilir ve bu şekilde nitelikli iş gücü işletmeye kazandırılmış olur. Bununla birlikte işletmedeki mevcut çalışanlar elde tutulur.

Çalışanlar, işletme zor zamanlar geçirdiğinde kalmak ve yardım etmek için daha istekli olacaktırlar (Fapohunda, 2013: 97). İş yaşam kalitesinin sağlandığı örgütlerde çalışanlar en zor görevleri bile iş yüküne bakmaksızın tamamlamak için uğraşırlar (Hassan vd., 2014: 25).

İş yaşam kalitesinin geliştirilmesinin önemini ifade etmek için birçok araştırma yapılmıştır. Worrall ve Cooper (2006) yapmış oldukları çalışmada iş yaşam kalitesinin bir unsuru olan genel refah düzeyinin düşük olmasının tahmini maliyetinin yıllık Gayri Safi Milli Hasıla'nın %5 -%10 arası kadar olduğu sonucuna varmışlardır. Bir diğer araştırma İngiltere'de Somerset Belediyesi tarafından yapılmıştır. Somerset Belediyesi çalışanlarının stres düzeylerini ve hastalıktan kaynaklı devamsızlıklarını azaltmak suretiyle iş yaşam kalitesini artırma yoluna gitmiştir. Bunun sonucunda hastalıktan kaynaklanan devamsızlıklar 2001-2002 yılları arasında ortalama olarak 10.75 gün iken 2004-2005 yılları arasında 7.2 güne düşmüştür. Ayrıca bu süre zarfına yaklaşık olarak 1.570.000 pound tasarruf edildiği tahmin edilmektedir (Tasho vd., 2005). Bir Amerikan perakende şirketi olan Sears Roebuck'ta gerçekleştirilen bir araştırmanın sonuçları, çalışanların memnuniyet düzeyindeki 5 puanlık artışın, müşteri memnuniyetini 1,3 puan arttırdığını ortaya koymaktadır. Aynı şekilde müşteri memnuniyetinde yaşanan 1,3 puanlık bir artış da işletmenin gelirlerini 0,5 puan arttırmıştır (Sivadas ve Baker-Prewitt, 2000). Buradan da anlaşılacağı üzere müşteri memnuniyetini sağlamanın yolu çalışanların memnuniyetini sağlamaktan geçmektedir.

Daha önceleri iş gücü çoğunlukla erkek egemenliğine dayalıydı. Günümüzde iş hayatına giren bayan sayısındaki artış beraberinde yeni iş ve çalışma ortamı taleplerini getirmiştir. Çalışma saatlerinin ayarlanması, maaş, çocuk bakımı ve ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik diğer talepler organizasyonların bu konudaki farkındalıklarını arttırmıştır (Hassan vd., 2014: 25). Çalışma hayatında kadın çalışan sayısı günden güne artmaktadır. Örgütler de kadınlar için uygun çalışma koşullarını oluşturmak durumundadırlar. New York Times'ın 1998 yılında yapmış olduğu bir çalışmada çalışan annelerin %83'ü ve çalışan babaların %72'si iş hayatı ile aile hayatı arasında birtakım çatışmalar yaşadıklarını ifade etmişlerdir (Akdere, 2006).

İş yaşam kalitesinin örgütsel ve bireysel açıdan farklı yararları mevcuttur. Örgüt açısından bakıldığında iş yaşam kalitesinin önemi şu şekilde sıralanabilir (Markham, 2010: 73-75):

- Örgütsel verimliliği artırır ve örgüt performansının yükselmesini sağlar.
- İşe devamsızlığı ve iş gücü devrini azaltır.
- İyi eğitilmiş ve sadık çalışanlar kazanılmasına yardımcı olur.
- Bunalım ve depresyona sebep olan stresin azalmasına yardımcı olur.

Yine bireysel açıdan iş yaşam kalitesinin sağladığı yararlar şu şekildedir (Markham, 2010: 76-80):

- İyi bir çalışma ikliminin oluşturulmasını sağlar.
- İşyerinde çalışanlar için esneklik sağlar.
- Çalışanların pozitif tutumlar geliştirmesine olanak sağlar.
- Çalışanların öz-yeterliliğini güçlendirir.
- Çalışanların kendilerini gerçekleştirebilmelerine olanak sağlar.

İş yaşam kalitesi yıllık değerlendirmelerin bir parçası olarak ve iş sağlığı değerlendirmelerinde kullanılabilir. Bununla birlikte kariyer rehberliği ve danışmanlık gibi işlerle ilgili diğer konularda da kullanılabilir. Böylelikle örgütte atılacak adımlar öncesinde değerlendirme sürecine, uygun müdahalelerin belirlenmesine ve sonuçların değerlendirilmesi sürecine katkıda bulunabilir (Easton ve Laar, 2013: 602).

İş yaşam kalitesinin uygulama kısmına bakıldığında, gelişmemiş ve gelişmekte olan toplumlarda genellikle iş yaşam kalitesi ve bununla birlikte yaşam kalitesinin sağlanması ve geliştirilmesine yönelik uygulamalar yeterli düzeyde görülmemektedir. Ülkemiz açısından bakıldığında bu konuda farklı bir değerlendirme yapmak mümkün olmamaktadır (Yüksel, 2004: 48). Bu nedenle ülkemiz açısından iş yaşam kalitesini sağlamaya yönelik uygulamalarda bulunması ve bu uygulamaların geliştirilerek yaygınlaştırılması önem arz etmektedir.

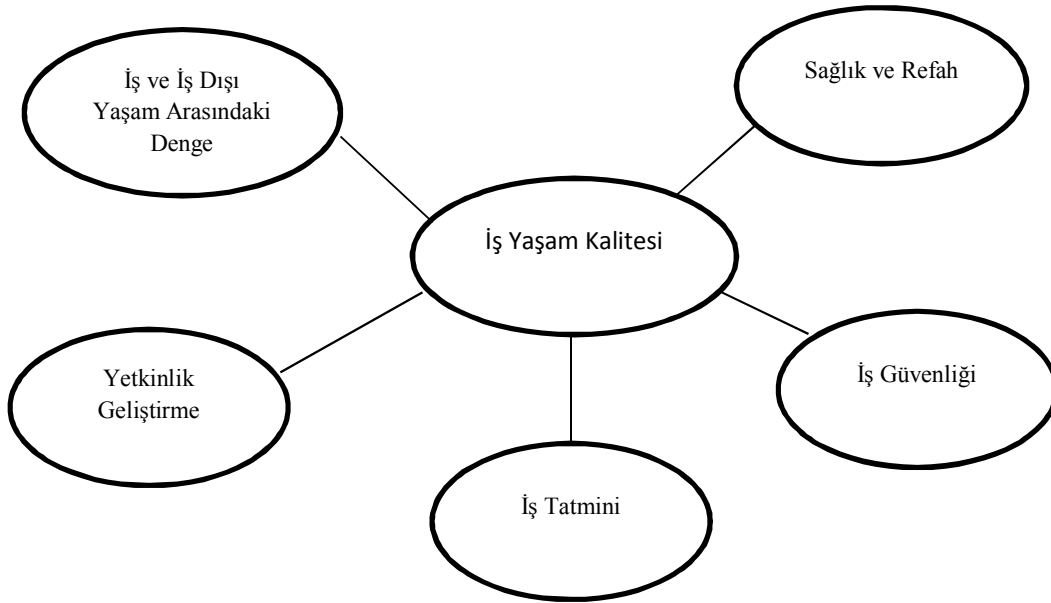
Çalışma yaşamı kalitesini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen çok sayıda faktör bulunmaktadır. Özellikle belirli aralıklarla iş tatmini araştırmalarının yapılması, çalışanların görevlerini yerine getirirken karşılaştıkları her türlü sorunun tespitine fırsat tanıyacağı ve bu araştırmaların da dolaylı olarak çalışan tatminini arttıracığı vurgulanmaktadır (Erdem ve Kaya, 2013: 136). Özetlemek gerekirse iş yaşam kalitesinin yüksek olması sonucunda hem çalışanlar hem de işletmeler kazacaktır. Birey ve örgütlerin kazanmasıyla toplum kazanmış olacaktır. Bu kazanç bireyler için kısa vadede sağlanırken, örgütler ve toplumlar için uzun vadede ortaya çıkmaktadır.

2.5. İş Yaşam Kalitesini Oluşturan Unsurlar

İş yaşam kalitesini oluşturan unsurlar ve boyutlar işin türüne ve sektörüne göre farklılıklar göstermektedir. İş yaşam kalitesinin tanımında olduğu gibi iş yaşam kalitesini etkileyen unsurların neler olduğuyla ilgili bir görüş birliği söz konusu değildir.

Lokanadha ve Mohan (2011: 830)'a göre iş yaşam kalitesinin dört boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar; sağlık ve refah, iş güvenliği, iş tatmini ve yetkinlik geliştirme ve iş ile iş dışı yaşam arasındaki dengeden oluşmaktadır. Bu boyutlar şekil 2.1'de gösterilmiştir.

Şekil 2.1. İş Yaşam Kalitesi Boyutları



Kaynak: Lokanadha ve Mohan, 2011: 832.

Bolhari ve arkadaşları (2011: 374) iş yaşam kalitesinin unsurlarını; daha yüksek ödemeler, iş güvenliği, daha iyi ödüllendirme sistemi, büyüme fırsatı ve katılımcı gruplar, şeklinde sıralamaktadır. Can (1991) iş yaşam kalitesinin belirleyici unsurlarının; işin kendisini ve iş yaşamını etkileyen, işin yapısı, ücretler ve kazançlar, çalışma koşulları, işlerin yönetim ve organizasyonu, kullanılan teknoloji, çalışan doyumu ve motivasyon, katılım, istihdam güvencesi, sosyal adalet, sosyal güvenlik, demografik yapı ve sürekli eğitim olduğunu ifade etmektedir. Tüm bunlardan anlaşılacağı üzere iş yaşam kalitesi, çalışmayı doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen tüm etmenleri içermektedir.

Eurofound, iş yaşam kalitesinin çok boyutlu bir kavram olduğunu ifade etmiş ve zaman zaman iş yaşam kalitesini ölçmek için çeşitli araştırmalar yapmıştır. Bugüne kadar Eurofound 1991, 1995, 2000–2001, 2005 ve 2010 yıllarında olmak üzere beş Avrupa Çalışma Koşulları Anketi gerçekleştirmiştir. 2015 yılı için yapılacak altıncı ankette iş yaşam kalitesini etkileyen unsurları; fiziksel ve psikososyal risklere maruz kalma, çalışma süresi ve organizasyonu, istihdam statüsü ve sözleşmesi, işyeri, çalışma organizasyonu, iş-yaşam dengesi ve iş ile iş dışı yaşam

arasındaki taşmalar, işyerinde eğitim ve öğrenme, işyerinde çalışanın söz hakkı, sağlık ve refah ve kazanç olarak belirlemiştir. Altıncı ankette 35 ülke yer almaktadır. Bunlar 28 AB üye devleti, 5 AB aday ülkesi (Arnavutluk, Makedonya Eski Yugoslav Cumhuriyeti, Karadağ, Sırbistan ve Türkiye), İsviçre ve Norveçtir. Böylece, kapsama alınan ülke sayısı bakımından anketin bu dalgası şimdiye kadarki en kapsamlı dalga olmaktadır (Eurofound, 2015).

Taylor (1979) iş yaşam kalitesini etkileyen unsurları; dış faktörler, iç faktörler ve diğer faktörler olmak üzere üç gruba ayırmıştır. Dış faktörler maaş, çalışma saatleri ve çalışma koşullarından; iç faktörler işin kendi doğasıyla ilgili faktörlerden ve diğer faktörler ise çalışanların yönetime katılımı, bireysel güç, adalet ve eşitlik, sosyal destek, kişisel gelişim, işte anlamlı bir gelecek, ekstra çalışma faaliyetlerinin etkisi ve üretilen ürünün veya işin sosyal boyutundan oluşmaktadır. Akal (2005: 62) iş yaşam kalitesini etkileyen birçok göstergenin bulunduğunu ifade etmektedir. Bu göstergeler şu şekildedir:

- İstatiksel Göstergeler: İşgücü devir oranı, işe devamsızlık oranları, işe geç kalmalar, kaza oranları, çalışanlar arası anlaşmazlıklar, çalışanlarca yönetime sunulan öneri sayısı
- Toplam Performans Göstergeleri: Kişi başına üretim verimliliği, etkinlik
- Fiziki Çalışma Koşullarına İlişkin Ölçümler ve Bunların Standartlarla Karşılaştırılması: Aydınlatma, havalandırma, ısı, gürültü, toz, titreşim, görsel ve zihinsel yoğunluk, bedensel çaba vb. ile ilgili ölçümler
- Anketler, Görüşmeler, Gözlemler: Çalışanların çalışma ortamlarına ilişkin davranış ve düşüncelerini nesnel olarak belirlemek için geliştirilmiş psikometrik ve sosyo-psikolojik analiz yöntemleri, sözlü ya da yazılı olarak yapılan anket ve görüşmelerdir.

Güvenlik, yeterli ve adil ücretlendirme, ekonomik ödüller, özerklik, çalışan katılımı ve bağlılığı, çalışma koşulları ve iş karmaşıklığı, kişisel gelişim fırsatı, iş stresi, sendika ve yönetim ilişkileri, çalışanlara duyulan güven, işten ayrılma niyeti,

işgücü devir oranı ve iş yaşamının özel hayat için ifade ettiği anlam iş yaşam kalitesinin unsurlarını oluşturmaktadır (Hsu ve Kernohan, 2006).

Sirgy ve arkadaşları (2001) iş yaşam kalitesinin çalışan ihtiyaçları açısından ölçülmesi gerektiğini önermişlerdir. İş yaşam kalitesini etkileyen bu ihtiyaçlar yedi boyuttan oluşmaktadır:

- Sağlık ve Güvenlik İhtiyaçları: Hastalıktan korunma, işte ve iş dışında meydana gelebilecek yaralanmalardan korunma ve sağlığın korunması ve geliştirilmesi
- Ekonomik ve Ailevi İhtiyaçlar: Ücret, iş güvenliği ve diğer ailevi ihtiyaçlar
- Sosyal İhtiyaçlar: İşyerinde çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler ve işten sonra boş zaman olması
- Saygı Görme İhtiyacı: Örgüt içinde örgüt dışında çalışanın tanınması ve işi ile takdir edilmesi
- Gerçekleştirme İhtiyacı: Örgüt içinde ve profesyonel olarak kişinin potansiyelinin gerçekleştirilmesi
- Bilgi İhtiyacı: Mesleki ve profesyonel becerilerini geliştirmek için öğrenme ihtiyacı
- Estetik İhtiyaçlar: İşyerinde yaratıcılığın yanı sıra kişisel yaratıcılık ve genel estetik.

Warr ve arkadaşları (1979)'na göre iş yaşam kalitesini etkileyen sekiz faktör bulunmaktadır. Bunlar; işe bağlılık, içsel motivasyon, yüksek mertebe güç ihtiyacı, algılanan içsel iş özellikleri, iş doyumunu, yaşam doyumunu, mutluluk ve kaygı olarak sıralanmaktadır. İş yaşam kalitesinin önemli unsurları şu şekilde sıralanabilir (Lowe, 2000):

- İyi bir yaşam standardı ve ekonomik güvenlik
- Sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı
- İşverenler ve çalışanlar arasında karşılıklı güven
- Karar verme sürecine katılım
- Karar almada açıklık

- İnişyatif ve yaratıcılığın teşvik edilmesi
- Yetenekleri kullanma ve geliştirme fırsatı
- İş-yaşam dengesi

İş yaşam kalitesi konusunda en geniş kapsamlı araştırmalardan birini yapan ve günümüzde de araştırmacılar tarafından en çok kabul gören Walton (1975), iş yaşam kalitesinin sekiz boyuttan oluştuğu sonucuna varmıştır. Bu boyutlar tablo 2.1’de özet olarak gösterilmektedir:

Tablo 2.1. Walton İş Yaşam Kalitesi Boyutları

Unsurlar	İş Yaşam Kalitesinin Göstergeleri
1.Yeterli ve adil ücretlendirme	-İç ve dış adalet -Adil ücretlendirme -Kardan pay verilmesi -Maaşlar arasında orantı olması
2.Güvenli ve sağlıklı iş koşulları	-Makul çalışma saatleri -Güvenli ve sağlıklı fiziksel ortam
3.Bireysel kapasitenin kullanılması ve geliştirilmesi	-Özerklik -Birden fazla niteliğe sahip olma -Göreceli öz-kontrol -Toplam süreç hakkında bilgi
4.Sürekli gelişim ve iyileştirme	-Kariyer imkânı -Maaş artış imkânı -Kişisel gelişim -İş güvencesi
5.Sosyal bütünleşme	-Önyargının olmaması -Sosyal ilişkiler -Eşitlik, hareketlilik -Topluluk duygusu
6.Demokratik ortam	-İşçi hakları ve yasaları -Düşünce özgürlüğü -Kişisel gizlilik -Tarafsız davranma
7.İş ve yaşam dengesi	-Aile için zaman ayırabilme -Programların dengeli olması
8.Çalışma yaşamının sosyal boyutu	-Şirket imajı -İş uygulamaları -Şirketin sosyal sorumluluğu

Kaynak: Campos ve Souza 2006: 3’ten uyarlanmıştır.

Bu boyutların araştırmacılar tarafından en çok kullanılan iş yaşam koşulları boyutları olması nedeniyle, bunların tek tek açıklanmasında fayda görölmektedir.

2.5.1. Yeterli ve Adil Ücretlendirme

İstihdam için en önemli ve ilk dürtü geçim için para kazanmaktır. Çalışanların bu amaçlarında ne kadar başarılı olduğu çalışanların çalışma kalitesini etkiler. Diğer unsurlarla karşılaştırılacak olursa, yeterli ücretlendirme göreceli bir kavramdır ve yeterli ücretlendirmeyi değerlendirebilmek için öznel ve nesnel standartlar üzerinde herhangi bir fikir birliği bulunmamaktadır. Diğer taraftan adil ücretlendirme çeşitli işlevsel anlamlara sahiptir (Madankar ve Nazem, 2013: 242). İşletmelerde ücretlendirme politikaları belirlenirken iş değerlemesi yöntemi kullanılmaktadır. İş değerlemesinin temel hedefi kurumda “eşit işe eşit ücret” ilkesini etkin kılmaktır. Bu amaca uygun olarak iş değerlemesi ile örgüt içi denge ve adalet sağlanarak ücret yapısının oluşumuna katkı sağlanır (Şimşek ve Öge, 2012: 180).

Çalışanların büyük bir kısmı takip edebilmeleri için homojen veya tutarlı bir ücretlendirme kılavuzunun zorunlu olması gerektiğini ifade etmişlerdir. Yine çalışanların büyük bir kısmı yaptıkları işleri için adil bir şekilde ücretlendirilmediklerini düşünmektedirler (Antle, 2006: 21-22). Ücret tatminsizliği sonucunda birtakım problemler ortaya çıkmaktadır. Bu problemler; verim düşüklüğü, şikâyetler, grevler, daha yüksek ücretli iş arama, işten soğuma, işe gelmeme, personel devir oranında artış, iş tatminsizliği şeklinde görölmektedir (Geylan, 1992: 232).

Adil ücretlendirme, çalışanların emek hareketinin başından itibaren ilk amaçları olmuştur. Çalışma koşullarından önce, ilk amaç ücretlerin adil olması olarak görölmüştür. Gerçekten çalışan bir insan için ücret oldukça önemlidir (Şimşek vd., 2014: 383). Özetle yeterli ve adil ücretlendirme çalışanların yaptıkları iş sonucunda elde ettikleri gelir düzeylerinin, sosyal olarak belirlenen yeterlilik standartlarında olup olmadığıyla ilgilidir (Solmuş, 2000: 38). Ücretlendirmede önemli olan verilen ücret yeterli, çalışmayla orantılı ve çalışanların maaşları arasında bir tutarlılık olmalıdır (Lokanadha ve Mohan, 2011: 833-834).

2.5.2. Güvenli ve Sağlıklı İş Koşulları

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)'ne göre işçi sağlığı ve iş güvenliği, "Tüm çalışanların bedensel, ruhsal ve toplumsal sağlık ile refahlarının en üst düzeye çıkarılması ve bu durumun korunması; iş yeri koşullarının, çevrenin ve üretilen malların neden olduğu sağlığa aykırı sonuçlar ile çalışanları yaralanma ve kazalara maruz bırakacak risk faktörlerinin ortadan kaldırılması; çalışanların bedensel ve ruhsal özelliklerine uygun işlere yerleştirilmesi ve sonuç olarak çalışanların bedensel ile ruhsal ihtiyaçlarına uygun bir çalışma ortamının oluşturulmasıdır" (Şimşek ve Öge, 2012: 360). Özetle; çalışanların, geçici işçilerin, sözleşmeli personelin, ziyaretçilerin veya iş ortamı içindeki diğer kişilerin sağlıklı ve güvende olmalarını etkileyen tüm koşullar ve faktörler olarak tanımlanabilir (Budak, 2013: 458).

Çağdaş anlayış günümüz iş dünyasında işverenin çalışanların sağlık ve güvenliklerini koruyucu çalışma koşullarını sağlamasını gerekli kılmaktadır. Bu gereklilik hem işverenin çalışanlarına karşı yerine getirmesi beklenen sosyal sorumluluğundan, hem de işletmede etkinlik ile verimliliği artırma amacından kaynaklanmaktadır (Şimşek ve Öge, 2012: 359). Nitekim çalışanların aşırı derecede tehlikeli ya da sağlıklarına zarar verebilecek fiziksel koşullara ve çalışma saatlerine maruz bırakılmaması gerektiği içinde yaşadığımız toplum tarafından da yaygın olarak kabul edilmektedir. Yasaların, sendikal hareketlerin ve işverenlerin sürekli artan tatmin edici iş yaşam koşullarını sağlamaları gerekmektedir (Madankar ve Nazem, 2013: 242). Güvenli olmayan ve tehlikeli çalışma koşulları hem çalışanlar hem de işverenler açısından problem oluşturmaktadır. Kısa vadede güvenli ve sağlıklı iş koşullarının oluşturulması işverenler için maliyetli olacağından dezavantaj olarak görülebilir fakat uzun vadede verimliliği ve etkinliği arttıracığı için avantaj haline dönüşebilmektedir (Lokanadha ve Mohan, 2011: 834). Güvenli ve sağlıklı iş koşulları oluşturulurken; gürültü, aydınlatma, ısıtma, çalışma ortamı, kazalardan kaçınmanın yanı sıra potansiyel işgücü için makul çalışma saatleri ve yaş sınırının uygulanması gibi faktörler göz önünde bulundurulmalıdır (Orpen, 1981).

Çalışma hayatı kalitesi alanındaki araştırmacıların çoğu, güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarının iş yaşam kalitesinde önemli bir etkiye sahip olduğuna inanmaktadırlar. Gelişmiş ekonomiye sahip batılı ülkelerde çalışanların birçoğu için adil ücretlendirme ve iyi çalışma koşulları hijyen faktörleri olmaktan öte motivasyon faktörleri olarak işlev görmektedir. Fakat bu faktörler Hindistan'daki çalışanlar için hijyen faktörleri olarak işlev görmektedir çünkü Hindistan'da çalışanlar henüz Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki ilk iki seviyeyi geçememişlerdir (Patil ve Swadi, 2014: 147).

Güvenli ve sağlıklı koşullarda çalıştırma sorumluluğu, çalışma hayatının kalitesiyle yakından ilgilidir. Yöneticilerin iş kazalarını en aza indirecek önlemler alması, iş yerinde huzurlu bir ortam oluşturması genel kabul gören etik sorumluluklardır. Güvenli ve sağlıklı koşullara sahip olmayan işletmelerin çalışanlarında dikkatsizlik, karamsarlık, saldırganlık, hafıza yitimi, ketlenme, zona, nefes darlığı, stres, paranoya, çarpıntı gibi birçok sorun görülebilmektedir (Şimşek vd., 2014: 385).

2.5.3. Bireysel Kapasitenin Kullanılması ve Geliştirilmesi

Sanayi Devrimi ve bunun altında yatan mantık, yapılan işlerin daha anlamsız hale gelmesine neden olmuştur. Bu dönemde yapılan işler daha fazla bölümlere ayrılmaya, kalifiyesizleştirilmeye ve sıkı denetime tabi tutulmaya yönelik bir eğilim göstermekteydi. Bu eğilimler bir işten başka bir işe doğru farklı derecelerde ilerlemekteydi. Bu nedenle işler, çalışanların yeteneklerini ve bilgilerini geliştirebilmelerine olanak vermeleri bakımından kendi içinde farklılıklar göstermekteydi (Madankar ve Nazem, 2013: 242). Tüm bunların sonucunda çalışanların kapasitelerini kullanmalarını ve geliştirmelerini sağlayacak şekilde işler yeniden düzenlenmiştir.

Çalışanların iş yaşam kalitesi algısı sadece yaptıkları işe bağlı olarak değil bununla birlikte yetkinliklerini ne kadar geliştirmesine olanak verdiğine de bağlıdır. Yapılan işler çalışanların daha yüksek düzeyde becerilerini kullanmalarına olanak verecek ve üst düzey ihtiyaçlarını tatmin edecek şekilde tasarlanmalıdır. Bu şekilde

iş yaşam kalitesi sağlanmış olacaktır. Ayrıca yapılan işler; özerklik, yetenek çeşitliliği, verilen görevin önemi ve geribildirim, işin anlamlılığına ve bütünlüğüne göre dizayn edilmelidir (Oomens vd., 2007).

Günümüzde işler rutin hale gelmekte, anlamsızlaşmakta, ileri uzmanlık gerektirmektedir ve bu durum çalışanları memnuniyetten mahrum etmektedir. Bu nedenle bu olumsuzlukları ortadan kaldırmak için çabalar otonomiye artırma, işe farklı perspektifler kazandırma ve birden fazla beceriyi kullanırmaya yönelik olmalıdır (Lokanadha ve Mohan, 2011: 834).

Öğrenme fırsatlarının verilmesinin ve yeteneklerin geliştirilmesine yönelik uygulamaların iş tatmini üzerinde olumlu bir etkisi olduğu ve iş stresini azalttığı, dolayısıyla iş yaşam kalitesini arttırdığı yapılan araştırmalarla kanıtlanmıştır. Becerilerin kullanılması ve yayılması fırsatı öğrenme mekanizmaları ile ilişkilidir (Scully vd., 1995). Bu şekilde çalışanlar yaptıkları işler için gerekli donanım ve beceriye sahip olacak ve çalışanların yeteneklerini geliştirmek için uygun bir ortam sağlanmış olacaktır.

2.5.4. Sürekli Gelişim ve İyileştirme

Kişisel gelişim, yeteneklerin kullanılması ve güvenlik gibi faktörleri kapsayarak işle ilgili fırsatlardan ziyade kariyer üzerine odaklaşır (Solmuş, 2000: 38). İş yaşam kalitesini etkileyen bu faktörde odak işten kariyer fırsatlarına doğru kaymaktadır (Madankar ve Nazem, 2013: 242). Çoğu insan çalıştıkları iş alanları için yapıcı öneriler almak ve iyi yapılan işten dolayı takdir edilmek için işteki performansını arttırmak istemektedir. Bu nedenle çalışanlar kariyerleri boyunca iş hayatında nereye gittiği duygusunu yaşamak için büyüme ve gelişme deneyimine ulaşmak istemektedirler. İş yaşam kalitesi işletme içinde kullanılan çalışan beklentilerinin üzerine kurulan net beklentiler ve başarı planları gibi kariyer geliştirme uygulamalarını kapsamaktadır (Markham, 2010: 36).

Bu kavram daha çok çalışanların kariyerleriyle ilişkilidir. Kariyerde ilerleme çalışanlar için önemli bir husustur. Çalışanlar için anlamlı kariyer yolları ortaya

konulmalı ve kariyer haritaları takip edilmelidir. İş yaşam kalitesinin sağlanmasında terfi fırsatlarının olması önemli rol oynamaktadır (Lokanadha ve Mohan, 2011: 834).

2.5.5. Sosyal Bütünleşme

Çalışanlar arasındaki ilişki sağlıklı bir örgütün göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle resmi ve resmi olmayan etkileşimler için çalışanlara fırsatlar sağlanmalıdır. Hangi sınıftan olursa olsun veya hangi dinden ve ırktan olursa olsun tüm çalışanlara sosyal bir platformda eşit bir şekilde davranılmalıdır. Başka bir deyişle eşitlikçi bir ortam oluşturulmalıdır (Lokanadha ve Mohan, 2011: 834). Sosyal bütünleşmenin çalışanlar için yararlı sonuçlar sağlayabilmesinde destekleme, hoşgörü, eşitlik, hareketlilik ve kimlik kavramları gereklidir. Bu kavramlardan en önemlisinden biri olan destekleme; sosyo-duygusal destek, bireyselliğe saygı, güven, açıklık ve dürüstlük ile karakterize edilen ekip üyeleri arasındaki ilişkilerin doğası ile ilgilidir (Orpen, 1981; Walton, 1973).

Çalışma ortamında kişisel ilişkiler iş yaşam kalitesinin önemli bir boyutudur. Çalışanlar işyerinde; önyargının olmaması, topluluk duygusu, kişiler arası açıklık, sınıflandırmanın olmaması ve dikey-yatay iletişimin açık olması gibi faktörlerden etkilenirler (Walton, 1974). Sosyal bütünleşme; çalışanların kişisel kimlik ve özbenlik saygısı kazanıp kazanamayacağı, sosyal ve siyasal eşitlik, destekleyici grup çalışmaları ve kişiler arası açıklık gibi çalışana özgü nitelikler yoluyla sağlanır (Solmuş, 2000: 38).

2.5.6. Demokratik Ortam

Bu kavram çalışanların özgürlüğünü etkileyen örgütsel normları kapsamaktadır. Örgüt içinde doğru normlar oluşturmak için çaba gösterilmelidir. Örgütler, çalışanların gizliliğinin korunmasına önem vermeli, konuşma özgürlüğüne imkân tanınmalı ve örgüt içinde eşitlik ve özgürlüğü sağlayacak birtakım normlar oluşturmalıdır (Lokanadha ve Mohan, 2011: 834).

Çalışan hakları düşünüldüğünde öncelikle akla gizlilik gelmektedir. Kişisel gizlilik çalışanlar için bir haktır. Çalışanlar bunu özel hayatlarının bir parçası olarak

görmekte ve izni olmadan başkalarına ifşa edilmesini istememektedirler. Çalışanların diğer haklarından biri ise eşitliktir. İşle ilgili ücretlendirme, statü, güvenlik ve terfi gibi tüm önemli konularda çalışanlara eşit davranılmalıdır. Çalışanlarla ilgili bir diğer hak ise ifade özgürlüğüdür. Çalışanlar amirlerinin görüşlerine katılmadığı noktaları ifade ederken sonradan mağdur edilme veya misilleme korkusu olmadan düşüncelerini söyleyebilmelidirler (Orpen, 1981).

Çalışanların mesleki çıkarlarını korumak için sendika çatısı altında örgütlenmesi, Temel İnsan Hakları Bildirgesi (1948), Avrupa Konseyi Sosyal Şartı (1961) ve Avrupa Birliği İşçilerin Temel Sosyal Hakları Şartı (1989)'nda da ifade edilmiştir. Sendikal örgütler etik bir amacı yerine getirmektedirler. Belirli bir ekonomik sektörde, bölgede ve işletmede çalışanların çıkarlarını yükseltmek sendikal örgütlerin en önemli amacıdır (Şimşek vd., 2014: 384). Sendikalar, çalışanları işverenlerin keyfi uygulamalardan korumak için işyerinde uygulanmak üzere işyeri anayasası kavramını getirmişlerdir (Madankar ve Nazem, 2013: 242).

En geniş haliyle demokratik ortam kavramı; çalışma hakkına saygı gösterme, çalışanlara özgür konuşma hakkı sağlama, çalışanların dernek (sendika) kurma hakkına engel olmama ve özel yaşamın gizliliği hakkına saygılı olmayı kapsamaktadır (Şimşek vd., 2014: 383-385). Özetle demokratik ortam, çalışanların sahip olduğu kişisel hakların neler olduğu ve bu hakların nasıl korunabileceği ile ilgili bir kavramdır. Örgütün kişisel dokunulmazlığa duyduğu saygı, çeşitliliği hoş görüp ifade özgürlüğüne izin vermesi ve işle ilgili tüm konularda hukuksal eşitlik sağlanması gibi faktörleri kapsamaktadır (Solmuş, 2000: 39).

2.5.7. İş ve Yaşam Dengesi

Kişinin iş ve iş dışı yaşamı arasındaki dengeyi sağlaması son on yıl içinde toplumda önemli bir konu haline gelmiştir. Bu dengeye ayak uydurmak pek çok kişi için zor görünmektedir. Bunun sebeplerinden biri olarak da eskisine oranla daha uzun çalışma saatleri gösterilmektedir. Ancak uzun çalışma saatleri ve yıl içinde daha fazla gün çalışılması tek başına yeterli bir neden değildir. Demografik yapıda meydana gelen değişiklikler de önemli bir etkidir. Özellikle son zamanlarda

kadınların iş hayatına girmesiyle beraber çift kariyerli eşler kavramı ortaya çıkmıştır (Markham, 2010: 21).

Daha önceki yıllarda iş yeri sınırları ve çalışma saatleri açıkça belirtilmekteydi. Ancak günümüzde iş gücünün büyük bir kesimi için durum günümüzde bu şekilde değildir. Çalışanlar, iş ve iş dışı zaman arasındaki çizginin belirsizleşmesinin kişisel çatışma ve stres oluşturduğundan yakınmaktadır. İş ve özel yaşam arasındaki bu belirsizliğe çeşitli faktörler katkıda bulunmuştur. Bu faktörler (Robbins vd., 2013: 63):

- Küresel iş dünyasında işlerin asla bitmemesi. Küresel şirketlerin birçoğunun 24 saat boyunca ulaşılabilir olması.
- İletişim teknolojisinin, çalışanların işlerini evlerinde, arabalarında ya da daha farklı yerlerde yapmasına izin vermesi.
- İşletmelerin ekonomik kriz esnasında çalışanları işten çıkarmak zorunda kalmaları ve geride kalan çalışanların daha uzun süreli çalışması.
- Ailede çalışan sayısının birden fazla olması. Günümüzde daha az ailede tek bir ücretli çalışan bulunması.

Hem çalışanlar hem de işverenler için önemli olan iş yaşam kalitesinin önemli unsurlarından biri iş ve ev hayatı arasındaki ilişkidir. Artan rekabet ortamında ev ve iş hayatını ayırmak gerçekten çok zordur. Günümüzde çalışanlar kariyer, aile hayatı ve boş zaman etkinlikleri arasında bir uyum sağlamayı daha çok istemekte ve buna daha çok ihtiyaç duymaktadırlar. Bunun sağlanması için birçok ülkede ulusal politikaların gerekliliği uluslararası düzeyde ileri sürülmüştür. İş yaşam kalitesinin sağlanmasında iş ve iş dışı dengenin sağlanması ve örgütlerin bu konuda çalışanlara yardımcı olması önemlidir (Lewis, 1999). Bu dengenin sağlanmasında yönetsel yaklaşımlar önemli rol oynamaktadır. Çağdaş yöneticiler, iş yaşamı ile iş dışı yaşamın birbirlerine rakip değil birbirlerini tamamlayan unsurlar olduğu gerçeğinden hareket etmelidirler. Yönetsel rol, çalışanları iş yaşamı ve iş dışı yaşam olmak üzere bir bütün olarak görmeli ve yönetsel kararlarda bu vizyon hakim olmalıdır (Borluk, 2014: 17).

Bu dengeyi sağlama hususunda birçok işletme aile dostu yararlar sunmaktadır. Söz konusu yararlar, iş-yaşam dengesi için çalışanların ihtiyaç duyduğu, iş yerinde daha fazla esneklik sağlayacak programlama seçeneklerini geniş bir yelpazede sağlamaktadır. Yerinde çocuk bakımı, yaz kampları, esnek çalışma saatleri, iş paylaşımı, okul etkinlikleri için dinlenme zamanı, evden çalışma ve yarı zamanlı istihdam bu programlardan bazılarıdır (Robbins vd., 2013: 63). Çalışanların uzun süreli çalışmasına ve çalıştırılmasına izin verilmemelidir. Uzun süreli çalışmak psikolojik ve fiziksel problemlerin ortaya çıkmasına neden olur. Bu nedenle iş hayatı ve kişisel hayat arasında bir denge sağlanmalıdır (Lokanadha ve Mohan, 2011: 834).

2.5.8. Çalışma Yaşamının Sosyal Boyutu

Çalışanlar, çalıştıkları işletmelerin ürettikleri ürünler ve sağladıkları hizmetler açısından sosyal sorumluluk sahibi bir yaklaşımla hareket ettiklerini düşündüklerinde öz-yeterliliklerini ve refahlarını arttıran işlerine ve kariyerlerine daha çok değer verme eğiliminde olmaktadır (Orpen, 1981). Çalışanlara organizasyon içinde yaptığı çalışmalarının topluma ne tür yararlar sağladığı ve insanlığa nasıl yardımcı olduğu ile ilgili bakış açısı verilmelidir. Bu çalışan varlığının içinde yaşadığı toplum ile olan ilişkisini kurmak için gereklidir (Lokanadha ve Mohan, 2011: 834).

İstihdamın toplum yararına rolleri ve faaliyetlerinin sosyal açıdan zararlı etkileri çalışanlar için giderek önemli bir konu haline gelmektedir. Sosyal açıdan sorumsuz bir şekilde hareket eden işletmelerde çalışanlar arasında giderek artan iş ve kariyer ile ilgili değer kayıpları görülmektedir ve bu durum çalışanların özgüvenini etkilemektedir (Walton, 1973: 12-16). Çalışanlar çalıştıkları işletmelerin sosyal yönden sorumlu olmasını beklemektedirler. Bu nedenle ürünlerinde israf edilmiş maddelerin olup olmaması, kullanılan pazarlama teknikleri, işe almada izlenen yöntemler, çocuk işçi çalıştırılması, çevreye karşı duyarlılık, gelişmekte olan ülkelerle ilişkiler, politik kampanyalara katılım gibi konularda sosyal sorumluluklarını yerine getiren bir kurum olarak algılanmasını istemektedirler (Solmuş, 2000: 39).

2.6. İş Yaşam Kalitesini Geliştirmeye Yönelik Programlar

İş yaşam kalitesi kavramı son yıllarda sosyal bilimciler tarafından birçok araştırmaya konu edilmiştir. Etkili iş yaşam kalitesi programlarının temel amacı, çalışanların perspektifinden bakıldığı zaman çalışma şartlarının iyileştirilmesi olarak görülürken; işveren perspektifinden bakıldığı zaman ise örgütsel etkinliği arttırmak olarak görülmektedir (Parvar vd., 2013: 136). İş yaşam kalitesi programlarının örgütler için önemli bir hale gelmesinde aşağıdaki faktörler etkili olmuştur (Srivastava ve Kanpur, 2014: 56-57):

- İşyerlerinde bu programların uygulanması için artan talepler
- Uzun süreli iş garantisi kaybı
- Gelişmiş iş yeri becerilerine duyulan ihtiyaç
- Yetenekli iş gücü bulmak için artan rekabet
- Kadın çalışanların çalışma hayatında sayılarının artması
- Yaşlı çalışanlar için artan sorumluluklar

İş yaşam kalitesi programlarının en geniş kapsamıyla temel amacı, gerek kişisel gerekse örgütsel düzeyde en uygun çalışma koşullarını sağlayarak en yüksek verimi ve başarıyı yakalamaktır. Tüm iş yaşam kalitesi programlarının genel olarak “endüstriyel demokrasi” olarak da ifade edilen dört temel amacı bulunmaktadır (Aba, 2009: 16):

- Daha demokratik bir ortam yaratılması, diğer bir deyişle önemli kararların alınmasında çalışanların da görüşlerine yer verilmesi,
- İşletmenin elde ettiği finansal ödüllerin adil olarak paylaşılması,
- İş güvenliği konularına önem verilmesi,
- Kişinin gelişimine katkıda bulunacak iş ortamının hazırlanması.

İş yaşamı kalitesini arttırmaya yönelik programların örgütlerde görev yapan sadece birkaç çalışana değil, bütün çalışanlara yönelik olması iş yaşam kalitesi programlarının temel özelliklerinin başında gelmektedir. Bunun aksi durumunda iş yaşam kalitesinin iyileştirilmesine yönelik programların başarılı olması mümkün değildir ve bu amaçla yapılan maliyetlerin etkin ve verimli sonuçlara ulaşması zor olacaktır (Çiçek, 2005: 83). Bununla birlikte tüm iş yaşam kalitesi programlarının

diğer bazı ortak özellikleri vardır. Bu özellikler (Lokanadha ve Mohan, 2011: 832-833):

- Belirlenen problemin çözümünde görev grubu üyelerinin katılması,
- Amirlerin veya yöneticilerin daha az otoriter bir tarzda çalışabilmeleri için eğitilmeleri,
- Uygulanabilirliği olan fikirlerin işleme konulması ve reddedilen fikirler için açıklama yapılması,
- Elde edilen iyi sonuçlar için geribildirim alma ve takdir edilme,
- Uygun koşullar altında verilecek görevi en iyi şekilde yerine getirebilmek için çabalayacak ve motive olabilecek personelin seçimi,
- Hataları da kapsayacak şekilde sonuçların değerlendirilmesi ve analiz edilmesidir.

İş yaşam kalitesi ile ilgili programlar uygulanırken birtakım sorunlarla karşılaşmaktadır. İş yaşam kalitesi programlarının uygulamasına yönelik olarak direnç ortaya çıkabilmektedir. Örneğin bazı yöneticiler, insan faktörünü göz önünde bulundurmaktan çekinmekte, iş ortamında kontrolü kaybetme korkusu içine girebilmektedirler. Aynı şekilde sendikalar da toplu iş sözleşmelerinin eski yapısının dışında oluşan yeni süreçten endişe duyabilmektedirler. Sendikalar güçlerinin azalmasından ve üye kaybından korkmaktadırlar (Küçükusta, 2007: 128). Bohlander iş yaşam kalitesi programlarının uygulanmasında genel üç ortak problem tespit etmiştir. Bunlar; yönetsel tutumlar, sendikaların etkisi ve endüstri mühendisliğinin kısıtlayıcılığıdır (Srivastava ve Kanpur, 2014: 58). Yine iş yaşam programlarının geliştirilmesinde ve uygulanmasında bazı engeller oluşabilmektedir. Oluşabilecek engellerden bazıları şu şekildedir (De Cieri vd., 2005: 93):

- Uzun çalışma saatlerini ve diğer yaşam yükümlülüklerini ihmal ederek yüksek düzeyde örgütsel bağlılığı vurgulayan ve ödüllendiren bir örgüt kültürü,
- Çalışanların diğer yaşam yükümlülüklerini yerine getirmelerini engelleyen, izole ve baskıcı bir iş ortamı,
- Amirlerin ve yönetimin dirençli yaklaşımları,

- Üst yönetimin işe alım sürecine müdahale ederek kendilerine benzer algıladıkları insanları işe alma tercihi (homososyallik),
- İş-yaşam stratejileri ve programlarıyla ilgili iletişim ve eğitim eksikliği.

İş yaşam kalitesini geliştirmek için uygulanabilecek programlar pek çok araştırmacı tarafından incelenmiş ve farklı şekillerde gruplandırılarak ortaya konulmuştur. İş yaşam kalitesini arttırmaya yönelik programlar arasında; insan kaynakları programları, kalite çemberleri, iş tasarımı, esnek çalışma programları, etkin iletişim sistemi, demokratik yönetim tarzı ve yönetime katılma bulunmaktadır.

2.6.1. İnsan Kaynakları Programları

İş yaşam kalitesinin sağlanmasında insan kaynakları departmanı önemli bir yere sahiptir ve çeşitli rolleri bulunmaktadır. İnsan kaynakları departmanı personel eğitimi, iletişim, tutum ile ilgili anketlerin geribildirimi ve benzeri yardımları sağlamaktadır. İnsan kaynakları departmanı ayrıca verimlilik çalışmalarını ve iş yaşam kalitesi programlarını başlatmaktan ve yönetmekten sorumludur (Srivastava ve Kanpur, 2014: 56). İnsan kaynakları yöneticileri, çalışanların gerçek potansiyellerini örgütsel performansa dönüştürmek istiyorlarsa hemen hemen tüm karar ve uygulamalarında iş yaşam kalitesini gözetecek ve bunu yükseltecek önerileri dikkate almak ve bunları uygulamak durumundadırlar (Barutçugil, 2004: 396).

İş yaşam kalitesini sağlamaya yönelik insan kaynakları programları arasında eğitim, geliştirme ve kariyer yer almaktadır. Çalışan eğitimi, işteki yeteneklerini geliştirmek amacıyla, çalışanda göreceli olarak kalıcı bir değişim yaratmak isteyen bir öğrenme deneyimidir (Robbins vd., 2013: 174). Eğitim programlarının en belirgin etkisi işi başarıyla tamamlamak için gerekli olan becerileri doğrudan geliştirmesidir. Eğitimin ikinci bir yararı ise çalışanın öz-yeterliliğini arttırmasıdır (Robbins ve Judge, 2013: 576).

2.6.2. Kalite Çemberleri

Katılımın gönüllülük esasına dayalı olduğu, çalışanların kendi aralarında karşılaştıkları ve karşılaşılabilecekleri sorunları saptamak ve kestirebilmek, analiz

etmek ve bu tür sorunlara çözüm bulabilmek için oluşturdukları ve düzenli aralıklarla toplanan küçük çalışma gruplarıdır (Bedük, 2012: 114).

Kalite çemberi gibi yöntemler, katılım potansiyelini ortaya çıkarmak için kullanılan araçlardandır. Bununla birlikte kalite çemberleri çalışanların haysiyet ve tam katılım duygusunu sağlamasına ayrıca yeteneklerini geliştirmek için fırsat sağlamasına izin veren bir araçtır. Aynı zamanda artan verimlilik, maliyet azaltma ve gelişmiş kalite gibi örgütsel hedeflere katkıda bulunur. Kalite çemberleri bu amaçlar için tek araç olmasa da, bu amaçlara ulaşmak için bu tür yöntemlerin kullanılması gerektiği giderek daha fazla kabul görmektedir. Kullanılabilecek diğer araçlar; öneri kutuları, genel kamuoyu anketleri, tüm çalışanların dâhil olduğu toplantılar, temsili iletişim konseyleri ve yönetim kurulunda çalışanların temsil edilmesi olarak sıralanabilir (Stein, 1983).

Raisinghani ve arkadaşları (2005: 494)'na göre kalite çemberlerinin en önemli faydası, örgüt içindeki bireyleri örgütün en değerli varlıklarından biri olarak tanımlaması ile bilgiyi ve çalışanları harekete geçirmek için çabalamasıdır. Kalite çemberlerinin uygulanması sayesinde gözlenen örgütsel değişim; çalışan tutumunun değişimini teşvik etme, çalışanların gelişimini sağlama, takım ruhu ve pozitif çalışma ortamı oluşturma gibi durumların bir sonucudur.

Cherrington (1994)'a göre, kalite çemberlerinin sağladığı üç önemli kazanç söz konusudur:

- Grup üyelerinin yaratıcı önerileri daha yüksek oranda üretkenliğe yol açmaktadır.
- Kalite çemberleri, grup içi, gruplar arası ve çalışanların üst düzey yönetim kademesiyle olan iletişimini artırır.
- Çalışanların işe olan bağlılığını, iş doyumunu ve moral düzeyini artırır.

2.6.3. İş Tasarımı

Bir işletmenin ne olduğu ve nasıl çalıştığına yakından bakıldığında, onun binlerce görevden meydana geldiği görülmektedir. Söz konusu görevler kendi aralarında gruplanarak işleri meydana getirir. İş tasarımı, bir işi eksiksiz biçimde

oluşturacak görevlerin bir araya getirilmesidir (Robbins vd., 2013: 280). Çalışanları daha fazla motive etmek için işlerin yeniden yapılandırılmasının üç yolu iş genişletme, iş zenginleştirme ve iş rotasyonudur.

İş genişletme bir çalışanın görevlerinin sayısını ve çeşitliliğini arttırarak sorumlulukları genişleten iş tasarımı sürecidir. İş genişletmenin bir yolu da üretim sürecini yeniden tasarlamaktır. Sürekli aynı görevlerin tekrarlandığı montaj hattı yerine modüler iş alanları çalışanların bütün bir ürünün yapımıyla sonuçlanan farklı görevleri yapmasını sağlar (Boone ve Kurtz, 2011: 272).

İş zenginleştirme bir çalışanın karar verebilmesini sağlamak ve kariyer gelişimini doğru yönlendirme yolunda yeni becerileri öğrenmesi için yetkilendiren iş yükümlülüklerinin genişlemesinden oluşmaktadır (Boone ve Kurtz, 2011: 272). İş zenginleştirme, çalışanlara faaliyetinin tamamını gerçekleştirmek için izin verir, çalışanların özgürlük ve bağımsızlığını arttırır, çalışanların kendi performanslarını değerlendirebilme ve düzeltmeleri için geribildirim sağlar. İşleri birleştirmek, doğal çalışma birimleri oluşturmak, müşteri ile ilişkiler kurmak, dikey iş genişlemesi yapmak ve geribildirim kanallarını açmak iş zenginleştirme önerilerinden bazılarıdır (Robbins ve Judge, 2013: 246).

İş rotasyonu çalışanların sistematik bir şekilde bir işten başka bir işe aktarılmasıdır. Bu şekilde iş rotasyonu çalışanlara daha çok işi ve görevi tanıtarak faaliyetlerin çeşitliliğini arttırır. Asıl amaç çalışanların işlerine olan ilgilerini arttırmak ve onların işletme hakkında daha çok şey öğrenmelerine imkân sağlamaktır (Boone ve Kurtz, 2011: 272). İş rotasyonu çalışanların becerilerini geliştirmek için etkili bir yoldur. İşletme için fayda sağlarken çalışanlar için daha fazla kariyer seçeneği sunar ve çalışanların işe olan ilgisini arttırır (Srivastava ve Kanpur, 2014: 55). Örnek olarak havayolları şirketinde bilet kesen görevlinin aynı zamanda bagaj taşıma görevini de üstlenmesi gösterilebilir. İş rotasyonu iş ile ilgili rutinliği azaltır, motivasyonu arttırır ve çalışanların işlerinin organizasyona etkisini anlamalarını sağlar (Robbins ve Judge, 2013: 245-246).

2.6.4. Esnek Çalışma Programları

Günümüzde çok hızlı bir değişim söz konusudur ve bu durum işleri çok daha karmaşık hale getirmiştir. İşletmeler açısından, daha yüksek iş standartlarına ulaşmak ve daha iyi hizmet sunabilmek için esnek bir yapı oluşturmak hayati bir önem arz etmektedir (Gümüştekin, 2010: 153).

Çalışanlara kendi çalışma saatlerini ya da iş yerlerini ihtiyaçlarına göre ayarlamalarına imkân veren esnek çalışma planları örgütler tarafından oluşturulmalıdır. Esnek çalışma saati, sıkıştırılmış çalışma haftaları, iş paylaşma (yarı zamanlı çalışma) ve evden çalışma (uzaktan çalışma) esnek çalışma planları arasında yer almaktadır. Esnek çalışma; çalışan devir oranını, devamsızlığı azaltmakta ve üretkenlik ile iş doyumunu arttırmaktadır (Boone ve Kurtz, 2011: 264). Çalışanlar kendi çalışma saatlerini kişisel ihtiyaçlarına göre belirleyebilir, en verimli oldukları zamanda çalışabilirler. Esnek zaman uygulaması iş ve aile dengesinin sağlanmasında çalışana yardımcı olmaktadır. Ayrıca nitelikli insan kaynaklarını işletmeye çekmeyi ve elde tutmayı sağlamaktadır (Robbins ve Judge, 2013: 249).

2.6.5. Etkin İletişim Sistemi

İş yaşam kalitesinin sağlanmasında açık ve etkin bir iletişim sisteminin olması önemli yer tutmaktadır. İletişim, çalışanlara ne yapmaları, nasıl daha iyi yapabilecekleri ve düşük performans gösterdiklerinde bunu nasıl yükseltebilecekleri gibi konularda açıklık sağladığı için, çalışanların motivasyonunu artırıcı bir güçtür (Robbins ve Judge, 2013: 343). İşletmelerde çalışan personeli memnun eden en önemli faktörlerden biri yöneticilerinin onlarla iyi ilişkiler kurmaları ve bunu her aşamada sürdürmeleridir. Zaten yönetimin verimli ve etkin çalışması için yönetenler ile yönetilenler veya karar vericiler ile uygulayıcılar arasında iyi ve samimi bir ilişki ve iletişimin olması gerekmektedir (Aydın, 2008: 366).

Etkin iletişimle, örgütün tüm çalışanları arasında dikey ve yatay yönde kesintisiz ve etkin bilgi akışı ve paylaşımı ifade edilmektedir. Hızlı bir şekilde değişmekte olan iş ortamında faaliyet gösteren işletmeler için etkin iletişime sahip olmak güven algısının oluşmasına katkı sağlamaktadır (Şakar, 2010: 29). Açık ve

etkin iletişim sisteminin olduğu örgütlerde çalışanlar görüşlerini ifade etmek, öneriler sunmak ve hatta bir şikâyeti ifade etmek için kendilerini özgür hissederler. Açık iletişimin sahip olduğu özellikler şu şekildedir; çalışanlar değerlidir, yüksek düzeyde bir güven vardır, çatışmanın tarafları davet edilir ve olumlu bir şekilde çözülür, yaratıcı fikir ayrılığı hoş karşılanır, çalışan girdisi talep edilir, çalışanlar bilgilendirilir ve geri besleme süreklidir (Boone ve Kurtz, 2011: 301).

Mükemmel iletişime ulaşmak mümkün değildir. Fakat etkin iletişim (algılanan güven, algılanan doğruluk, etkileşim isteği, üst yönetimin açıklığı ve yukarıya dönük bilgi gerekliliklerini de içeren) ve çalışan verimliliği arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur (Robbins ve Judge, 2013: 365). Etkin olmayan iletişim zaman ve kaynak kaybına, çalışanlar arasında sorunlara neden olur. Bütün bunlar örgüt içinde verilen görevleri yerine getirme arzusunu köreltir, kişisel ilişkilerin de bozulmasına sebep olur. Yapılan araştırmalar sonucunda çalışanların iş yerlerinde karşılaştıkları sorunların büyük çoğunluğunun kaynağının etkin olmayan iletişim olduğu görülmüştür (Türk ve Aydoğan, 2008: 175).

2.6.6. Demokratik Yönetim Tarzı ve Yönetime Katılma

Tüm katılımcı yönetim programlarının ortak özelliği, astların karar verme sürecinde yöneticileri kadar önemli bir rol üstlendikleri ortaklaşa karar verme uygulamalarıdır. Çalışanlar onları etkileyecek olan kararlara dâhil edilir, özerklikleri ve çalışmalarına ilişkin kontrol düzeyleri arttırılırsa daha çok motive olurlar, bağlılıkları artar ve yaptıkları işlerinden daha çok tatmin olurlar (Robbins ve Judge, 2013: 252). Yönetime katılmanın üç temel özelliği bulunmaktadır. Bunlar (Gümüştekin, 2010: 146):

- Bir örgütün alt yönetim kademelerinin veya çalışanlarının örgüt politikası ve yönetim konusundaki kararlara katılması
- Katılanların böyle bir yönetim türü ile psikolojik benlik gereksinmelerini tatmin edecekleri bir demokratik ortama kavuşmaları
- Yönetici ile çalışan arasında diyalog ve işbirliğinin geliştirilerek örgütün daha gerçekçi ve ekonomik karar verme olanaklarına, yani, yönetsel etkinlik ve verimliliğe kavuşturulmasıdır.

Yönetimde demokratik davranışlardan uzaklaşıp, aşırı derecede otorite ve zor kullanma yoluna gidildiğinde, bu sürecin insancıl yönü zayıflatmakta ve onun yerini insanı tıpkı bir makine gibi görme ve kullanma eğilimi almaktadır. İnsan onuruyla bağdaşmayan ve çalışma istek ve arzusunu düşüren bu tür durumlarla karşılaşmamak için yönetim mümkün olduğunca demokratik olmaya çalışmalıdır (Şimşek ve Çelik, 2014: 165).

Şimdiye kadar anlatılan tüm iş yaşam kalitesi programlarının başarılı olabilmesi için birtakım öneriler sunulmuştur. Bu öneriler şu şekilde sıralanabilir (Cascio, 1995: 25):

- Yöneticiler patron ve diktatör olmak yerine lider ve eğitmen olmalıdır.
- Açıklık ve güven ortamının oluşturulması gerekmektedir.
- Sadece yönetimin bilmesi gerektiği düşünülen bazı bilgilerin paylaşılması ve yönetimde olmayan bireylerin önerilerinin dikkate alınması faydalı olmaktadır.
- İş yaşam kalitesinin sürekli devam eden bir değişim içinde olması gerekmektedir.
- İş yaşam kalitesi programının en alt düzeydeki sorundan, iş görenler ve yönetim arasında oluşabilecek sorunlara da çözüm getirebilmesi sağlanmalıdır.
- İş yaşam kalitesi yönetim tarafından tek taraflı olarak uygulanmaya zorlanmamalıdır.

İş yaşam kalitesi bireylerin doğrudan algıları ile ilgilidir. İş yaşam kalitesine yönelik tüm uygulamalar, bahsi geçen içsel algı farklılıkları nedeniyle, çalışanlar için ortak payda oluşturmaya yöneliktir. Bireylerin tek tek algılarına yönelik yaklaşımlar yerine, uygulamada çalışanlara ortak bir perspektif kazandırmak ve bu yeni perspektife göre iş yaşam kalitesini artırmaya yönelik çalışmalar yapmak daha uygulanabilir bir yöntemdir (Borluk, 2014: 16).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SOSYAL ZEKÂ DÜZEYİ VE ALGILANAN İŞ YAŞAM KALİTESİ ETKİLEŞİMİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde sosyal zekâ düzeyi ve algılanan iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin analizine yönelik sağlık çalışanları üzerinde yapılan anket çalışması ile ilgili bilgilere ve bu çalışmanın analizleri sonucu elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Bu bölümün alt başlıkları olarak; araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın kapsamı, konuyla ilgili yapılmış çalışmalar, araştırmanın metodolojisi ve son olarak analiz ve bulgular başlıkları ele alınacaktır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışmada, çalışan beklentilerindeki değişimler sonucu önemi gittikçe artan iş yaşam kalitesinin sosyal zekâ düzeyine bağlı olarak algılanmasına yönelik çalışan görüşlerinin ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Çalışanların algıladıkları iş yaşam kalitesi ile ilişkili olabilecek zihinsel ya da çevresel birçok değişken vardır. Bu çalışmada sosyal zekâ ile ilişkili olabilecek değişkenlerin algılanan iş yaşam kalitesi ile ilişkileri sorgulanacaktır. Bu araştırma; sosyal zekâ ile algılanan iş yaşam kalitesi arasında bir ilişki bulunduğu takdirde, araştırma bulguları çerçevesinde, çalışma ortamının düzenlenmesine katkı sağlaması beklenmektedir.

Ulusal ve uluslararası yazında iş yaşam kalitesi ile ilgili birçok çalışma yapılmış olmasına rağmen bu kavramın sosyal zekâ düzeyi ile etkileşimine yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yönüyle çalışmanın literatüre katkı sağlaması hedeflenmektedir.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Örneklem seçiminde özellikle iş yaşam kalitesi kavramının daha önemli olduğu ve daha etkili test edilebileceği alanlar araştırılmıştır. Bu konuyla ilgili yapılan

literatür taramasında algılanan iş yaşam kalitesini ölçmek için çeşitli meslek gruplarını kapsayan örneklemelerin yapılan çalışmalarda kullanıldığı tespit edilmiştir.

Geçmişte daha çok tek bir meslek grubu seçilerek üzerinde araştırma yapılmış olması nedeniyle bu çalışmada da tek bir meslek grubu üzerinde veri toplanmasına karar verilmiştir. Belirsiz ve uzun çalışma saatleri, aşırı iş yükü, iş güvenliği, yapılan işin hata kabul etmemesi ve hayati önem taşıması gibi iş yaşam kalitesini doğrudan ve dolaylı olarak etkileyen nedenlerden dolayı çalışma kapsamının sağlık çalışanlarından oluşmasına karar verilmiştir.

Anket uygulamalarına katılan personelin sorulara gerçekçi bir şekilde cevaplar verebilmesi maksadıyla onlara yeterli zaman ve imkân tanınmış, anketlerde kimliklerini belirtmemeleri için gerekli bilgilendirme yapılmış, anket sonucu elde edilen bilgilerin doğru ve tarafsız olması için gerekli hassasiyet gösterilmiştir. Araştırma Mersin’de bulunan bir üniversite hastanesinde çalışmakta olan sağlık çalışanlarıyla sınırlandırılmıştır. Araştırmada, *Sosyal Zekâ Ölçeği ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeği* ile ilgili değerlendirmeler çalışanların kendi bildirimleri/bireysel beyanları ile sınırlıdır.

3.3. Konuyla İlgili Çalışmalar

Yapılan inceleme ve araştırmalarda sosyal zekânın iş yaşam kalitesiyle ilişkisini inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanamamıştır. Yapılan çalışmalar daha çok duygusal zekâ üzerinde yoğunlaşmaktadır. Duygusal zekâ sosyal zekânın bir alt boyutu olarak kabul edilmektedir.

Demir (2009) yaptığı çalışmayla duygusal zekâ, örgütsel sapma, çalışma yaşamı kalitesi ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 563 otel çalışanı üzerinde yaptığı araştırma sonucunda duygusal zekâ ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı, güçlü ve pozitif bir ilişki bulmuştur. İş yaşam kalitesinin yükseltilmesinde iş görenlerin duygusal zekâ yetenek ve yeterliliklerinin artması veya gelişmiş olması olumlu bir katkı yapmaktadır.

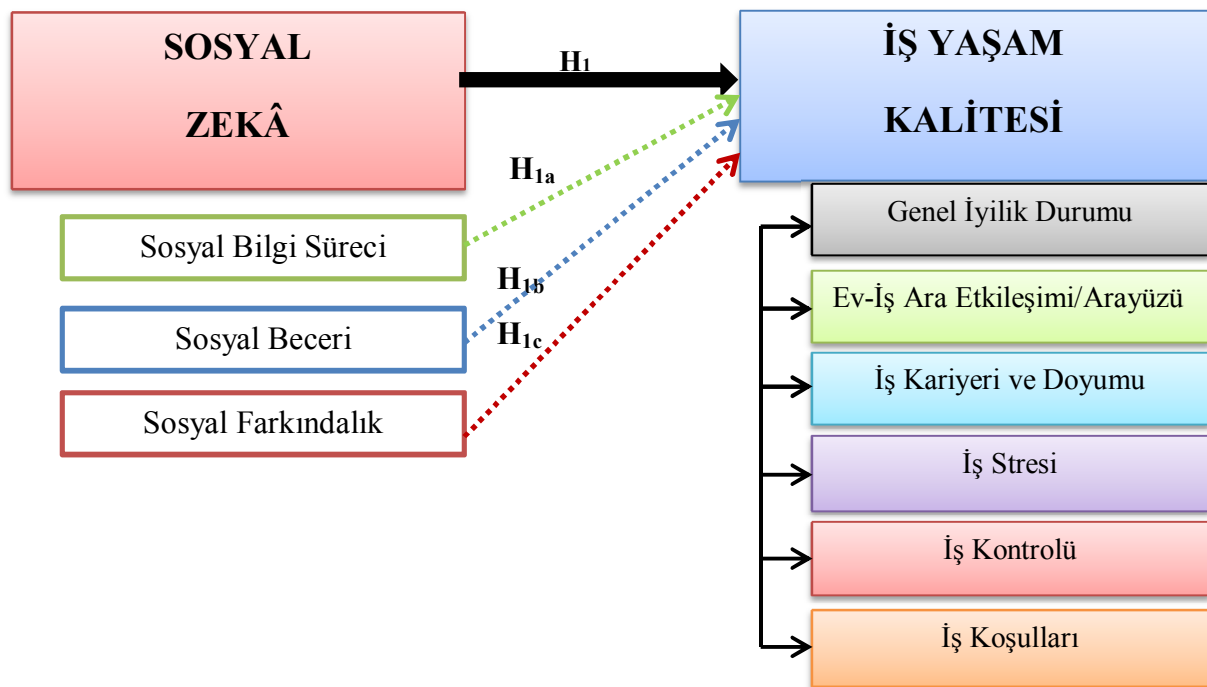
3.4. Metodoloji

Bu başlık altında araştırmanın modeli ve hipotezlerine, araştırmanın yöntemine, araştırmanın evreni ve örnekleme, araştırmada kullanılan ölçeklere ve verilerin toplanmasına yer verilmiştir.

3.4.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Araştırma kapsamında sosyal zekâ ve alt boyutları olan sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalığın algılanan iş yaşam kalitesi üzerindeki etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Daha önce yapılmış olan çalışmalar da göz önünde bulundurularak araştırma modeli ve hipotezler oluşturulmuştur. Araştırma modeli şekil 3.1’de gösterilmiştir.

Şekil 3.1. Araştırma Modeli



Araştırmanın hipotezleri ise şu şekilde sıralanabilir:

- **H₁**: Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeylerinin algıladıkları iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

- **H_{1a}**: Sağlık çalışanlarının sosyal bilgi süreçlerinin algıladıkları iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- **H_{1b}**: Sağlık çalışanlarının sosyal becerilerinin algıladıkları iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- **H_{1c}**: Sağlık çalışanlarının sosyal farkındalıklarının algıladıkları iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.
- **H_{1d}**: Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile genel iyilik durumları arasında pozitif ilişki vardır.
- **H_{1e}**: Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile ev-iş ara etkileşimleri/arayüzleri arasında negatif ilişki vardır.
- **H_{1f}**: Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile iş kariyeri ve doyumu arasında pozitif ilişki vardır.
- **H_{1g}**: Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile iş stresleri arasında pozitif ilişki vardır.
- **H_{1h}**: Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile iş kontrolleri arasında pozitif ilişki vardır.
- **H_{1i}**: Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile iş koşulları arasında pozitif ilişki vardır.
- **H₂**: Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı fark vardır.
- **H₃**: Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile kurumdaki statüleri arasında anlamlı fark vardır.
- **H₄**: Sağlık çalışanlarının algıladıkları iş yaşam kalitesi ile cinsiyetleri arasında anlamlı fark vardır.
- **H₅**: Sağlık çalışanlarının algıladıkları iş yaşam kalitesi ile kurumdaki statüleri arasında anlamlı fark vardır.
- **H₆**: Sağlık çalışanlarının algıladıkları iş yaşam kalitesi ile gelir düzeyleri arasında anlamlı fark vardır.

3.4.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma için gerekli veriler, yüz yüze (kişisel görüşme) anket yöntemiyle toplanmıştır. Yüz yüze anket yöntemi, cevaplama oranının yüksek olması ve çok soru sorulmasına imkân vermesi yönünden tercih edilmiştir.

Anket üç bölümde yer alan toplam 53 ifadeden oluşmaktadır. Soru formunun birinci bölümünde sosyal zekâ ile ilgili 21 ifade, ikinci bölümde çalışanların iş yaşam kalitesine yönelik tercihlerinin değerlendirilmesiyle ilgili 24 ifade, üçüncü bölümde ise demografik özellikleri yansıtan 8 ifade bulunmaktadır.

Veri analizinde öncelikle faktör ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Daha sonra ise demografik değişkenlerin sosyal zekâ ve algılanan iş yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla fark testleri yapılmıştır. Son olarak da sosyal zekâ ve alt boyutlarının algılanan iş yaşam kalitesi üzerindeki etkisini incelemek ve aralarındaki ilişkinin yönünü tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Araştırma verileri gizlilik esası çerçevesinde değerlendirilmiştir.

3.4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Mersin ilinde hizmet sunan üniversite hastanesindeki sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Mersin İl Sağlık Müdürlüğü'nden ve Mersin Valiliği internet sitelerinden alınan bilgiye göre evrenin 888 sağlık çalışanından oluştuğu belirlenmiştir.

Bir ölçeğin başka bir kültüre uyarlanmasında, ölçek madde sayısının en az 5-10 katı büyüklüğünde bir gruba ulaşılması gerekmektedir (Tavşancıl, 2005). Bu araştırmada, ölçek madde sayısı 45 olduğu için 225-450 arasında sağlık çalışanına ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırmada, örneklem seçimine gidilmeksizin araştırma evrenini oluşturan hastanede görev yapan sağlık çalışanları araştırma kapsamına alınmıştır.

3.4.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Sosyal zekâ ölçeği olarak Silvera vd. (2001) tarafından geliştirilen ve daha sonrasında Doğan ve Çetin (2009) tarafından Türkçe formunun faktör yapısı, geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan “Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği” nden yararlanılmıştır. Ölçek 21 maddeden oluşmaktadır ve sosyal zekâyı üç alt boyutta ölçmektedir. Bu boyutlar:

- **Sosyal Bilgi Süreci:** Ölçeğin bu alt boyutunda insan ilişkilerine yönelik olarak sözlü ya da sözsüz mesajları anlayabilme, empati kurabilme, açık mesajların ötesinde gizli mesajları da okuyabilme becerileri ölçülmektedir. Örnek madde: *“Bir açıklama yapmalarına gerek duymadan insanların ne yapmaya çalıştıklarını çoğunlukla anlarım.”*
- **Sosyal Beceri:** Ölçeğin bu alt boyutunda etkin dinleme, atılğan davranışta bulunma, bir ilişkiyi başlatma, sürdürme ve sonlandırma gibi temel iletişim becerileri ölçülmektedir. Örnek madde: *“İnsanlarla ilk tanışmada ve yeni ortamlara girme konusunda iyiyimdir.”*
- **Sosyal Farkındalık:** Ölçeğin sosyal farkındalık alt boyutunda ise ortama, yere ve zamana uygun olarak etkili bir şekilde davranma becerisi ölçülmektedir. Örnek madde: *“Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim.”*

Çalışanların algıladıkları iş yaşam kalitesinin ölçülmesi amacıyla ise Van Laar vd. (2007) tarafından geliştirilen “İş Yaşam Kalitesi Ölçeği” ‘nden yararlanılmıştır. Ölçek toplamda 24 sorudan ve 6 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar; genel iyilik durumu, ev-iş ara etkileşimi/arayüzü, iş kariyeri ve doyumu, iş stresi, iş kontrolü ve iş koşullarından oluşmaktadır.

Çalışanların demografik özellikleri olarak ise yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, kurumdaki statü, toplam çalışma yılı, mevcut kurumdaki çalışma yılı ve aylık gelir sorulmuştur.

Sosyal zekâ ölçeğinde yer alan yargılara cevaplayanların katılım düzeylerini belirlemek amacıyla; yargılara katılım düzeyleri, "1: Tamamen Uygun ", "2: Uygun",

"3: Biraz Uygun", "4: Uygun Değil", "5: Hiç Uygun Değil" şeklinde olmak üzere 5' li Likert ölçeği kullanılmıştır. İş yaşam kalitesi ölçeğinde ise ifadelere katılım düzeyini belirlemek amacıyla "1: Kesinlikle Katılmıyorum", "2: Katılmıyorum", "3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum", "4: Katılıyorum", "5: Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde olmak üzere yine 5' li Likert ölçeği kullanılmıştır.

3.4.5. Verilerin Toplanması

Hastaneye ziyarette bulunularak yüz yüze anket yöntemiyle toplam 350 adet anket dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerden geri dönenlerin sayısı 227 adettir. Katılım oranı %65 olarak hesaplanmıştır. Bu oran kabul edilebilir düzeydedir. Ancak 227 adet ankettten 17 adeti eksik veriler bulunması ve dikkatsizce doldurulmuş olmaları sebebiyle değerlendirmeye alınmamış, sonuç olarak toplam 210 anket değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

3.5. Analizler ve Bulgular

Bu başlık altında değerlendirme kapsamına alınan anketlerin SPSS 15.0 istatistik analiz programı aracılığıyla yapılan analizlerine, ortaya çıkan bulgulara ve bu bulguların değerlendirilmesine yer verilmiştir.

3.5.1. Frekans Analizi

Frekans analizinde katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, kurumdaki statü, toplam çalışma yılı, kurum çalışma yılı ve aylık gelirden oluşan demografik bilgilerine ilişkin genel analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 3.1. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans Analizi

Demografik Özellik	Frekans	Yüzde (%)
Yaş		
20-24	24	11,4
25-29	75	35,7
30-34	35	16,7
35-39	41	19,5
40-44	22	10,5
45-49	9	4,3
50 ve üzeri	4	1,9
Cinsiyet		
Bay	106	50,5
Bayan	104	49,5
Eğitim Durumu		
İlkokul/Ortaokul	23	11
Lise	27	12,9
Ön Lisans	57	27,1
Lisans	75	35,7
Lisansüstü/Doktora	28	13,3
Medeni Durum		
Bekâr	113	53,8
Evli	84	40
Boşanmış	13	6,2
Kurumdaki Statü		
Doktor	36	17,1
Hemşire	64	30,5
Sağlık Teknikeri	52	24,8
Diğer Sağlık Çalışanı	58	27,6
Toplam Çalışma Yılı		
1-9 yıl	130	61,9
10-19 yıl	65	31
20 yıl ve üzeri	15	7,1
Mevcut Kurumdaki Çalışma Yılı		
1-5 yıl	136	64,8
6-14 yıl	58	27,6
15 yıl ve üzeri	16	7,6
Aylık Gelir		
500-1000 TL	30	14,3
1001-1500 TL	15	7,1
1501-2000 TL	21	10
2001-2500 TL	45	21,4
2501-3000 TL	57	27,1
3000 TL ve üzeri	42	20

Tablo 3.2'deki demografik değişkenlere ilişkin frekans dağılımı incelendiğinde katılımcıların;

- % 35,7' sinin “25-29” yaş, % 19,5' inin “35-39” yaş, % 16,7'sinin “30-34” yaş, % 11,4' ünün “20-24” yaş, % 10,5' inin “40-44” yaş ve % 4,3' ünün “45-49” yaş aralığında olduğu, ayrıca “50 ve üzeri” yaş aralığında sadece dört kişinin olduğu,
- % 50,5' inin bay, % 49,5' inin ise bayan olduğu,
- % 35,7 sinin lisans, % 27,1' inin ön lisans, % 13,3' ünün lisansüstü/doktora, %12,9' unun lise, % 11' inin ise ilkokul/ortaokul mezunu olduğu,
- % 53,8' inin bekâr, % 40' ının evli ve % 6,2'sinin boşanmış olduğu,
- % 61,9' unun “1-9” yıldır, % 31' inin “10-19” yıldır ve % 7,1'inin “20 ve üzeri” yıldır sağlık sektöründe çalıştığı,
- % 64,8' inin “1-5” yıldır, % 27,6' sının “6-14” yıldır, % 7,6 sının “15 yıl ve üzeri” yıldır mevcut kurumda çalıştığı,
- % 27,1' inin “2501-3000” TL arası, % 21,4' ünün “2001-2500” TL arası, % 20' sinin “3000 ve üzeri” TL arası, % 14,3' ünün “500-1000” TL arası, % 10' unun “1501-2000” TL arası ve % 7,1'inin ise “1001-1500” TL arası aylık geliri bulunduğu görülmektedir.

3.5.2. Faktör Analizi

Sosyal zekâ ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin analiz edilmesi ve önemli faktörlerin belirlenmesi amacıyla uygulanan anketlerde hem sosyal zekâ hem de iş yaşam kalitesi kavramlarını etkileyen faktörleri belirlemeye ilişkin literatürdeki çalışmalardan yararlanılmıştır. Bu bağlamda sosyal zekâ ile ilgili 21 sorudan oluşan 5'li Likert ölçeği ve iş yaşam kalitesine ilişkin 30 sorudan oluşan 5' li Likert ölçeği kullanılmıştır.

Sosyal zekâ ve iş yaşam kalitesi ölçeklerinin alt boyutlarını tespit etmek için faktör analizi yapılmıştır. Veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik

testi uygulanmıştır. Bütün boyutlar için KMO değerinin 0,50'nin üstünde olduğu ve Bartlett testinin ise 0,05 önem derecesinde anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu çalışmada sosyal zekâ ve iş yaşam kalitesini oluşturan ifadelerin katılımcılar tarafından kaç farklı boyutta algılandıklarını belirlemek amacıyla faktör analizi uygulanmış ve aşağıdaki tablolar elde edilmiştir.

3.5.2.1. Sosyal Zekâ Kavramına İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Yapılan faktör analizi sonucunda soruların ve veri setinin genel olarak faktör analizine uygun olup olmadığını test etmek için KMO ve Bartlett testleri uygulanmış ve KMO örneklem uygunluğu testi sonucunda değeri 0,772, Bartlett küresellik testi sonucunda Ki-kare değeri 1008,434 ve p (sig) değeri <0,05 çıkmıştır. Bu değerler veri setinin genel olarak faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Faktörlerin isimlendirilmesi orijinal ölçekteki gibi yapılmıştır. Bütün soruların faktör yükleri 0,30 un üzerindedir. Bu nedenle ölçekten herhangi bir madde çıkarılmamıştır.

KMO ve Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,772
Bartlett's Test of Sphericity	1008,434
Approx. Chi-Square	
df	210
Sig.	,000

Tablo 3.2. Sosyal Zekâ Kavramına İlişkin Faktör Analizi

Faktör Adı	Soru No	Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı	Faktör Açıklayıcılığı %
Sosyal Bilgi Süreci	1	Diğer insanların davranışlarını önceden tahmin edebilirim.	0,746	19,159
	3	Davranışlarımın diğer insanlara ne hissettireceğini bilirim.	0,601	
	6	Diğer insanların duygularını anlayabilirim.	0,501	
	9	Başkalarının isteklerini anlarım.	0,581	
	14	Bir açıklama yapmalarına gerek duymadan insanların ne yapmaya çalıştıklarını çoğunlukla anlarım	0,505	
	15	Başkalarını iyice tanımam uzun zaman alır.	0,559	
	17	Diğer insanların davranışlarına nasıl tepki göstereceklerini tahmin edebilirim.	0,58	
	19	Diğer insanların yüz ifadelerinden, beden dillerinden vs. gerçekte ne demek istediklerini çoğunlukla anlarım.	0,66	

Sosyal Beceri	4	Tanımadığım yeni insanların olduğu bir ortamda genellikle tedirginlik hissederim.	0,528	14,967
	7	Sosyal ortamlara kolaylıkla uyum sağlarım.	0,692	
	10	İnsanlarla ilk tanışmada ve yeni ortamlara girme konusunda iyiyimdir.	0,596	
	12	Başka insanlarla geçinebilmekte zorlanırım.	0,61	
	18	Yeni tanıştığım insanlarla iyi ilişkiler kurmakta başarılıyım.	0,664	
	20	Başkalarıyla konuşacak güzel sohbet konuları bulmakta çoğunlukla sıkıntı çekerim.	0,604	
Sosyal Farkındalık	2	Çoğunlukla başkalarının seçimlerini anlamamın zor olduğunu hissederim.	0,667	8,071
	5	İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar.	0,441	
	8	İnsanlar açıklama yapmama fırsat vermeden bana kızarlar.	0,641	
	11	Ne düşündüğümü söylediğimde insanlar genellikle benden rahatsız olmuş veya bana kızmış gibi görünürler.	0,583	
	13	İnsanları tahmin edilemez bulurum.	0,602	
	16	Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim.	0,459	
	21	Diğer insanların yaptıklarına verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır.	0,522	

Yukarıdaki tablo sosyal zekâ ölçeğine ilişkin faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçlarını göstermektedir. Buna göre katılımcılar, sosyal zekâya yönelik ifadelerden oluşan Likert ölçekli soruları üç farklı boyutta algılamışlardır. Ankette 21 sorudan oluşan sosyal zekâ ölçeği, yapılan faktör analizi sonucunda üç boyut ve 21 soru şeklinde ayrı ayrı boyutlarda ele alınmıştır. Bu üç faktörün sosyal zekâ kavramını % 42,196 oranında açıkladığı görülmektedir. Ayrı ayrı faktörlerin açıklama oranları ise *Sosyal Bilgi Süreci* için % 19,159, *Sosyal Beceri* için % 14,967 ve *Sosyal Farkındalık* için ise % 8,071 oranındadır.

Her bir faktörün güvenilirlik analizi sonuçları aşağıdaki gibidir;

- **Sosyal Zekâ Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

Faktör analizi; yapı geçerliliğini test etmek için kullanılan ve boyutları belirlemeye yarayan bir analiz yöntemidir. Faktör analizi ile belirlenen her bir alt boyutun güvenilirliğinin sayısal olarak bulunması gerekmektedir. Güvenilirlik analizi yapılırken “alpha” modeli kullanılan yöntemlerden biridir. Cronbach’s Alpha, sorular arası korelasyona bağlı uyum değeridir. Bu alpha değeri faktör altındaki soruların

güvenilirlik seviyesini göstermektedir. Genel olarak sosyal bilimlerdeki araştırmalarda Cronbach's alpha katsayısı ile ilgili şu değerlendirme yapılı (İslamoğlu ve Alnaçık, 2013: 278):

- $0,00 < \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.
- $0,41 < \alpha < 0,60$ ise ölçek güvenilirliği düşüktür.
- $0,61 < \alpha < 0,80$ ise ölçek güvenilirliği kabul edilebilir seviyededir.
- $0,81 < \alpha < 1,00$ ise ölçek güvenilirliği yüksektir.

Sosyal zekâ ölçeğinde bulunan soruların güvenilirlik analizi sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Güvenilirlik İstatistikleri	
Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,753	21

İlk 21 soru sosyal zekâ ölçeği ile ilgilidir ve güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha kullanılmıştır. Sonuç olarak 0,753 elde edilmiş ve anketin güvenilir olduğu sonucu elde edilmiştir.

- **Sosyal Bilgi Süreci Faktörü İçin Güvenilirlik Analizi Tabloları**

Güvenilirlik İstatistikleri	
Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,694	8

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde sosyal zekâ kavramının alt boyutlarından olan *Sosyal Bilgi Süreci faktörünün* sekiz alt sorudan oluştuğu ve mükemmel düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değeri 0,694 olarak kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyini göstermektedir.

- **Sosyal Beceri Faktörü İçin Güvenilirlik Analizi Tabloları**

Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,629	6

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde sosyal zekâ kavramının alt boyutlarından olan *Sosyal Beceri faktörünün* altı alt sorudan oluştuğu ve kabul edilebilir düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değeri 0,629 olarak kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyini göstermektedir.

- **Sosyal Farkındalık Faktörü İçin Güvenilirlik Analizi Tabloları**

Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,622	7

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde sosyal zekâ kavramının alt boyutlarından olan *Sosyal Farkındalık faktörünün* yedi alt sorudan oluştuğu ve kabul edilebilir düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değeri 0,622 olarak kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyini göstermektedir.

3.5.2.2. İş Yaşam Kalitesi Kavramına İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Yapılan faktör analizi sonucunda soruların ve veri setinin genel olarak faktör analizine uygun olup olmadığını test etmek için KMO ve Bartlett testleri uygulanmış ve KMO örneklem uygunluğu testi sonucunda değeri 0,787, Bartlett küresellik testi sonucunda Ki-kare değeri 1328,469 ve p (sig) değeri <0,05 çıkmıştır. Bu değerler veri setinin genel olarak faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Faktörlerin

isimlendirilmesi orijinal ölçekteki gibi yapılmıştır. Bütün soruların faktör yükleri 0.30'un üzerindedir. Bu nedenle ölçekten herhangi bir madde çıkarılmamıştır.

KMO and Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,787
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	1328,469
df	276
Sig.	,000

Tablo 3.3. İş Yaşam Kalitesi Kavramına İlişkin Faktör Analizi

Faktör Adı	Soru No	Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı	Faktör Açıklayıcılığı %
Genel İyilik Durumu	4	Şu anda kendimi iyi hissediyorum.	0,679	21,57
	9	Son zamanlarda mutsuz ve depresif hissediyorum.	0,754	
	10	Hayatımdan memnunum.	0,483	
	15	Çoğu yönden hayatım ideal bir hayata yakın.	0,586	
	17	Genelde işler benim için yolunda gidiyor.	0,683	
	21	Son zamanlarda her şey göz önüne alındığında kendimi oldukça mutlu hissediyorum.	0,42	
Ev/İş Ara Etkileşimi/ Arayüzü	5	İşverenim, işe uyum sağlamam için aile hayatımla ilgili yeterli olanakları ve esnekliği sağlıyor.	0,676	11,24
	6	Mevcut çalışma saatlerim ve düzenim kişisel koşullarıma uyuyor.	0,567	
	14	Birim yöneticim esnek çalışma saatlerini ve düzenini oluşturmaya olanak sağlıyor.	0,523	
İş Kariyeri Ve Doyumu	1	İşimi yapmamı sağlayan belirli amaç ve hedeflerim var.	0,571	7,86
	3	Yetenek ve becerilerimi işimde kullanma fırsatına sahibim.	0,663	
	8	İyi bir iş çıkardığımda, bu iş birim yöneticim tarafından takdir ediliyor.	0,6	
	11	Yeni beceriler kazanmaya teşvik ediliyorum.	0,757	
	13	İşverenim işimde verimli olmam için ihtiyaç duyduğum şeyleri sağlıyor.	0,728	
	18	Burada benim için mevcut olan kariyer fırsatlarından memnunum.	0,604	
	20	Şu anki işimi yapmak için aldığım eğitimden memnunum.	0,672	
İş Stresi	7	İşte kendimi sıklıkla baskı altında hissediyorum.	0,788	6,01
	19	İşyerinde sıklıkla aşırı derecede stres yaşıyorum.	0,784	

İş Kontrolü	2	Fikirlerimi dile getirebileceğimi ve çalışma alanımdaki değişimleri etkileyebileceğimi düşünüyorum.	0,653	4,8
	12	Kendi çalışma alanımda beni etkileyen karar sürecinde yer alıyorum/görüşlerime başvuruluyor.	0,542	
	23	Kendi çalışma alanımda kamu üyelerini etkileyen karar sürecinde söz sahibiyim.	0,647	
İş Koşulları	16	Güvenli bir ortamda çalışıyorum.	0,731	4,56
	22	Çalışma koşullarım memnun edicidir.	0,501	
	24	Çalışma hayatımın genel kalitesinden memnunum.	0,684	

Yukarıdaki tablo iş yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçlarını göstermektedir. Buna göre katılımcılar, iş yaşam kalitesine yönelik ifadelerden oluşan Likert ölçekli soruları altı farklı boyutta algılamışlardır. Ankette 24 sorudan oluşan iş yaşam kalitesi ölçeği, yapılan faktör analizi sonucunda altı boyut ve 24 soru şeklinde ayrı ayrı boyutlarda ele alınmıştır. Bu altı faktörün iş yaşam kalitesi kavramını % 56,030 oranında açıkladığı görülmektedir. Ayrı ayrı faktörlerin açıklama oranları ise *Genel İyilik Durumu* için % 21,57, *Ev-İş Ara Etkileşimi/Arayüzü* için % 11,24, *İş Kariyeri ve Doyumu* için % 7,86, *İş Stresi* için % 6,01, *İş Kontrolü* için % 4,80 ve *İş Koşulları* için ise % 4,56 oranındadır.

Her bir faktörün güvenilirlik analizi sonuçları aşağıdaki gibidir:

- **İş Yaşam Kalitesi Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

İş yaşam kalitesi ölçeğinde bulunan soruların güvenilirlik analizi sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,822	24

24 soru iş yaşam kalitesi ölçeği ile ilgilidir ve güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha kullanılmıştır. Sonuç olarak 0,822 elde edilmiş ve anketin güvenilir olduğu elde edilmiştir.

- **Genel İyilik Durumu Faktörü İçin Güvenilirlik Analizi Tabloları**

Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,688	6

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde iş yaşam kalitesi kavramının alt boyutlarından olan *Genel İyilik Durumu faktörünün* altı alt sorudan oluştuğu ve kabul edilebilir düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değeri 0,688 olarak kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyini göstermektedir.

- **Ev-İş Ara Etkileşimi/Arayüzü Faktörü İçin Güvenilirlik Analizi Tabloları**

Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,645	3

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde iş yaşam kalitesi kavramının alt boyutlarından olan *Ev-İş Ara Etkileşimi/Arayüzü faktörünün* üç alt sorudan oluştuğu ve kabul edilebilir düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değeri 0,645 olarak kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyini göstermektedir.

- **İş Kariyeri ve Doyumu Faktörü İçin Güvenilirlik Analizi Tabloları**

Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,605	7

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde iş yaşam kalitesi kavramının alt boyutlarından olan *İş Kariyeri ve Doyumu faktörünün* yedi alt sorudan oluştuğu ve kabul edilebilir düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değeri 0,605 olarak kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyini göstermektedir.

- **İş Stresi Faktörü İçin Güvenilirlik Analizi Tabloları**

Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,604	2

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde iş yaşam kalitesi kavramının alt boyutlarından olan *İş Stresi faktörünün* iki alt sorudan oluştuğu ve kabul edilebilir düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değeri 0,604 olarak kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyini göstermektedir.

- **İş Kontrolü Faktörü İçin Güvenilirlik Analizi Tabloları**

Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,612	3

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde iş yaşam kalitesi kavramının alt boyutlarından olan *İş Kontrolü faktörünün* üç alt sorudan oluştuğu ve kabul edilebilir düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değeri 0,612 olarak kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyini göstermektedir.

- **İş Koşulları Faktörü İçin Güvenilirlik Analizi Tabloları**

Güvenilirlik İstatistikleri

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,656	3

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde iş yaşam kalitesi kavramının alt boyutlarından olan *İş Koşulları faktörünün* üç alt sorudan oluştuğu ve kabul edilebilir düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Cronbach Alpha değeri 0,656 olarak kabul edilebilir bir güvenilirlik düzeyini göstermektedir.

3.5.3. Faktör Değişkenleri İçin Normallik Testi

Faktör analizi sonucunda belirlenen ve güvenilirlikleri test edilmiş olan faktör değişkenlerinin bu aşamadan sonraki testlerde kullanılacak olmasından dolayı bu değişkenlerin normal dağılım sergileyip sergilemedikleri incelenmiştir. Buna göre aşağıda, her bir faktör için normallik testi sonuçları ve tabloları yer almaktadır.

Tablo 3.4. Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Sosyal Bilgi Süreci	,076	210	,005	,983	210	,012
Sosyal Beceri	,100	210	,000	,985	210	,024
Sosyal Farkındalık	,113	210	,000	,971	210	,000
Genel İyilik Durumu	,103	210	,000	,984	210	,020
Ev-İş Ara Etkileşimi/Arayüzü	,099	210	,000	,973	210	,000
İş Kariyeri ve Doyumu	,089	210	,000	,981	210	,007
İş Stresi	,134	210	,000	,962	210	,000
İş Kontrolü	,144	210	,000	,969	210	,000
İş Koşulları	,110	210	,000	,977	210	,002

Yukarıdaki tablo incelendiğinde, "Shapiro-Wilk" testinin "Sig." değerleri 0,05'ten büyük olduğu için normal dağılmadıkları görülmektedir. Bu değişkenler normal dağılım sergilemedikleri için hem sosyal zekâ hem de iş yaşam kalitesi değişkenlerinin farklılıklarının test edilmesi için non-parametrik testler tercih edilmiştir.

3.5.4. Fark Testleri

Bu test ile amaç, sosyal zekâ ve iş yaşam kalitesi alt boyutlarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesidir.

Fark testlerinin yapılabilmesi için en azından aralıklı ölçekle ölçülmüş bir özelliğin bulunması gerekir. Bu çalışmada Likert ölçek ile ölçüm yapıldığı için fark testlerinin yapılması uygundur. Bu bağlamda farklılıkların belirlenmesinde bağımsız gruplar için Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis H ve testleri kullanılmıştır.

3.5.4.1. Mann-Whitney U Testi

Mann-Whitney U testi iki bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan istatistiksel analizdir.

3.5.4.1.1. Sosyal Zekâ Değişkeninin Alt Boyutlarına İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

- Sosyal Bilgi Süreci Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Değerler

Cinsiyet	N	Ort. Değer	Değerler Top.
Bay	106	106,14	11250,50
Bayan	104	104,85	10904,50
Total	210		

Test Sonuçları (a)

	Sosyal Bilgi Süreci
Mann-Whitney U	5444,500
Wilcoxon W	10904,500
Z	-,154
Asymp. Sig. (2-tailed)	,878

a. Grup Değişkeni: Cinsiyet

Yukarıdaki cinsiyet değişkenine ilişkin tablolar incelendiğinde, $p=0,878 > 0,05$ olduğu için, cinsiyet değişkenine göre sosyal bilgi süreci ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

- Sosyal Beceri Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Değerler

Cinsiyet	N	Ort. Değer	Değerler Top.
Bay	106	105,99	11235,00
Bayan	104	105,00	10920,00
Total	210		

Test Sonuçları (a)

	Sosyal Beceri
Mann-Whitney U	5460,000
Wilcoxon W	10920,000
Z	-,119
Asymp. Sig. (2-tailed)	,905

a. Grup Değişkeni: Cinsiyet

Yukarıdaki cinsiyet değişkenine ilişkin tablolar incelendiğinde, $p=0,905 > 0,05$ olduğu için, cinsiyet değişkenine göre sosyal beceri ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

- **Sosyal Farkındalık Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları**

Değerler

	Cinsiyet	N	Ort. Değer	Değerler Top.
Sosyal Farkındalık	Bay	106	105,73	11207,50
	Bayan	104	105,26	10947,50
	Total	210		

Test Sonuçları (a)

	Sosyal Farkındalık
Mann-Whitney U	5487,500
Wilcoxon W	10947,500
Z	-,056
Asymp. Sig. (2-tailed)	,955

a. Grup Değişkeni: Cinsiyet

Yukarıdaki cinsiyet değişkenine ilişkin tablolar incelendiğinde, $p=0,955 > 0,05$ olduğu için, cinsiyet değişkenine göre sosyal farkındalık ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

3.5.4.1.2. İş Yaşam Kalitesi Değişkeninin Alt Boyutlarına İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

- Genel İyilik Durumu Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Değerler

Cinsiyet	N	Ort. Değer	Değerler Top.
Bay	106	104,26	11051,50
Bayan	104	106,76	11103,50
Total	210		

Test Sonuçları (a)

	Genel İyilik Durumu
Mann-Whitney U	5380,500
Wilcoxon W	11051,500
Z	-,300
Asymp. Sig. (2-tailed)	,764

a. Grup Değişkeni: Cinsiyet

Yukarıdaki cinsiyet değişkenine ilişkin tablolar incelendiğinde, $p=0,764 > 0,05$ olduğu için, cinsiyet değişkenine göre genel iyilik durumu ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

- Ev-İş Ara Etkileşimi/Arayüzü Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Değerler

Cinsiyet	N	Ort. Değer	Değerler Top.
Bay	106	107,57	11402,00
Bayan	104	103,39	10753,00
Total	210		

Test Sonuçları (a)

	Ev-İş Ara Etkileşimi/Arayüzü
Mann-Whitney U	5293,000
Wilcoxon W	10753,000
Z	-,503
Asymp. Sig. (2-tailed)	,615

a. Grup Değişkeni: Cinsiyet

Yukarıdaki cinsiyet değişkenine ilişkin tablolar incelendiğinde, $p=0,615 > 0,05$ olduğu için, cinsiyet değişkenine göre ev-iş ara etkileşimi/arayüzü ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

- **İş Kariyeri ve Doyumu Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları**

		Değerler		
Cinsiyet		N	Ort. Değer	Değerler Top.
İş Kariyeri Ve Doyumu	Bay	106	108,32	11481,50
	Bayan	104	102,63	10673,50
	Total	210		

Test Sonuçları (a)	
	İş Kariyeri ve Doyumu
Mann-Whitney U	5213,500
Wilcoxon W	10673,500
Z	-,681
Asymp. Sig. (2-tailed)	,496

a. Grup Değişkeni: Cinsiyet

Yukarıdaki cinsiyet değişkenine ilişkin tablolar incelendiğinde, $p=0,496 > 0,05$ olduğu için, cinsiyet değişkenine göre iş kariyeri ve doyumu ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

- **İş Stresi Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları**

		Değerler		
Cinsiyet		N	Ort. Değer	Değerler Top.
İş Stresi	Bay	106	106,07	11243,50
	Bayan	104	104,92	10911,50
	Total	210		

Test Sonuçları (a)	
	İş Stresi
Mann-Whitney U	5451,500
Wilcoxon W	10911,500
Z	-,140
Asymp. Sig. (2-tailed)	,889

a. Grup Değişkeni: Cinsiyet

Yukarıdaki cinsiyet değişkenine ilişkin tablolar incelendiğinde, $p=0,889 > 0,05$ olduğu için, cinsiyet değişkenine göre iş stresi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

- **İş Kontrolü Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları**

Değerler			
Cinsiyet	N	Ort. Değer	Değerler Top.
Bay	106	112,18	11891,50
Bayan	104	98,69	10263,50
Total	210		

Test Sonuçları (a)	
	İş Kontrolü
Mann-Whitney U	4803,500
Wilcoxon W	10263,500
Z	-1,624
Asymp. Sig. (2-tailed)	,104

a. Grup Değişkeni: Cinsiyet

Yukarıdaki cinsiyet değişkenine ilişkin tablolar incelendiğinde, $p=0,104 > 0,05$ olduğu için, cinsiyet değişkenine göre iş kontrolü ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

- **İş Koşulları Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları**

Değerler			
Cinsiyet	N	Ort. Değer	Değerler Top.
Bay	106	110,38	11700,00
Bayan	104	100,53	10455,00
Total	210		

Test Sonuçları (a)	
	İş Koşulları
Mann-Whitney U	4995,000
Wilcoxon W	10455,000
Z	-1,184
Asymp. Sig. (2-tailed)	,236

a. Grup Değişkeni: Cinsiyet

Yukarıdaki cinsiyet değişkenine ilişkin tablolar incelendiğinde, $p=0,236 > 0,05$ olduğu için, cinsiyet değişkenine göre iş koşulları ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

3.5.4.2. Kruskal Wallis H Testi

İkiden fazla bağımsız grubun ortalamalarının birbirinden farklı olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılan istatistiksel analiz yöntemine Kruskal Wallis analizi denir. Bu test, tek yönlü ANOVA' nın non-parametrik karşılığıdır. Analizde veri değerleri sıralı hale getirilir, sıra toplamları grup büyüklüğüne bölünerek sıra ortalamaları hesaplanır ve bu ortalamalar karşılaştırılır.

3.5.4.2.1. Sosyal Zekâ Değişkenine Göre Kruskal Wallis H Testi

- Yaş Değişkenine İlişkin Sosyal Zekâ Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Değerler			
	Yaş	N	Ort. Değer
Sosyal Zekâ	20-29	99	113,20
	30-35	49	97,82
	36-57	62	99,28
	Total	210	

Test Sonuçları (a,b)	
	Sosyal Zekâ
Chi-Square	3,026
df	2
Asymp. Sig.	,220

a. Kruskal Wallis Test

b. Grup Değişkeni: Yaş

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde, $p=0,921 > 0,05$ olduğu için yaş değişkenine göre sosyal zekâ ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

- **Kurumdaki Statü Değişkenine İlişkin Sosyal Zekâ Kruskal Wallis H Testi Sonuçları**

Değerler

	Kurumdaki Statü	N	Ort. Değer
Sosyal Zekâ	Doktor	36	90,32
	Hemşire	64	95,26
	Sağlık Teknikeri	52	110,63
	Diğer Sağlık Çalışanı	58	121,63
	Total	210	

Test Sonuçları (a,b)

	Sosyal Zekâ
Chi-Square	8,535
df	3
Asymp. Sig.	,036

a. Kruskal Wallis Test

b. Grup Değişkeni: Kurumdaki Statü

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde, $p=0,036 < 0,05$ olduğu için kurumdaki statü değişkenine göre sosyal zekâ ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur. Diğer sağlık çalışanlarının sosyal zekâ puanlarının (121,63) diğer statüde çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

3.5.4.2.2. İş Yaşam Kalitesi Değişkenine Göre Kruskal Wallis H Testi

- **Kurumdaki Statü Değişkenine İlişkin İş Yaşam Kalitesi Kruskal Wallis H Testi Sonuçları**

Değerler

	Kurumdaki Statü	N	Ort. Değer
İş Yaşam Kalitesi	Doktor	36	130,19
	Hemşire	64	90,33
	Sağlık Teknikeri	52	111,52
	Diğer Sağlık Çalışanı	58	101,52
	Total	210	

Test Sonuçları (a,b)

	İş Yaşam Kalitesi
Chi-Square	10,711
df	3
Asymp. Sig.	,013

a. Kruskal Wallis Test

b. Grup Değişkeni: Kurumdaki Statü

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde, $p=0,013 < 0,05$ olduğu için kurumdaki statü değişkenine göre iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur. Doktorların algıladıkları iş yaşam kalitesi puanlarının (130,19) diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

- **Aylık Gelir Değişkenine İlişkin İş Yaşam Kalitesi Kruskal Wallis H Testi Sonuçları**

Değerler

	Aylık Gelir	N	Ort. Değer
İş Yaşam Kalitesi	500-1000	30	108,40
	1001-1500	15	111,27
	15001-2000	21	64,71
	2001-2500	45	86,64
	2501-3000	57	115,94
	3000 ve üzeri	42	127,80
	Total	210	

Test Sonuçları (a,b)

	İş Yaşam Kalitesi
Chi-Square	21,367
df	5
Asymp. Sig.	,001

a. Kruskal Wallis Test

b. Grup Değişkeni: Aylık Gelir

Yukarıdaki tablolar incelendiğinde, $p=0,001 < 0,05$ olduğu için aylık gelir değişkenine göre iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur. Aylık geliri 3000 TL ve üzeri olanların algıladıkları iş yaşam kalitesi

puanlarının (113,54) aylık geliri daha az olanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

3.5.5. Korelasyon Analizi

Değişkenlerin bağımlı veya bağımsız olması dikkate alınmaksızın aralarındaki ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla kullanılan istatistik yöntemine korelasyon denir. Spearman korelasyon katsayısı, aralıklı ölçekte ölçülmüş olan ve parametrik olmayan değişkenlerin arasındaki doğrusal ilişkinin derece ve yönüne bakılmak istendiğinde kullanılan bir katsayıdır. Bu analizde Spearman katsayısı kullanılmıştır (Sipahi vd., 2008: 143).

Korelasyon katsayısının “1,00” olması mükemmel pozitif bir ilişkiyi, “-1,00” olması mükemmel negatif bir ilişkiyi, “0,00” olması ilişkinin olmadığını göstermektedir. Korelasyon katsayısı -1’e yakın değerler alıyor ise değişkenler arasında negatif yönde, +1’e yakın değerler alıyor ise pozitif yönde bir ilişki olduğu belirlenir (Akgül, 2003: 384).

Tablo 3.5. Spearman Korelasyon Analizi

		Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Beceri	Sosyal Farkındalık	Genel İyiilik Durumu	Ev-İş Ara Etkileşimi/Arayüzü	İş Kariyeri ve Doyumu	İş Stresi	İş Kontrolü	İş Koşulları	Sosyal Zekâ
Spearman's rho	Sosyal Bilgi Süreci	Korelasyon Katsayısı p									
	Sosyal Beceri	Korelasyon Katsayısı p	,317** ,000								
	Sosyal Farkındalık	Korelasyon Katsayısı p	,127 ,066	,454** ,000							
	Genel İyiilik Durumu	Korelasyon Katsayısı p	-,026 ,712	,286** ,000	,115 ,097						
	Ev-İş Ara Etkileşimi/Arayüzü	Korelasyon Katsayısı p	-,023 ,735	-,182** ,008	-,175* ,011	,200** ,004					
	İş Kariyeri ve Doyumu	Korelasyon Katsayısı p	-,058 ,406	,114 ,099	,090 ,193	,405** ,000	,191** ,005				
	İş Stresi	Korelasyon Katsayısı p	,171* ,013	,066 ,342	,012 ,859	,002 ,975	-,166* ,016	-,115 ,096			
	İş Kontrolü	Korelasyon Katsayısı p	-,136* ,049	,182** ,008	,110 ,113	,477** ,000	,131 ,059	,534** ,000	-,053 ,443		
	İş Koşulları	Korelasyon Katsayısı p	-,118 ,089	,034 ,628	-,170* ,014	,502** ,000	,349** ,000	,356** ,000	-,004 ,949	,482** ,000	
	Sosyal Zekâ	Korelasyon Katsayısı p	,654** ,000	,804** ,000	,663** ,000	,259** ,000	-,152* ,028	,128 ,063	,172* ,012	,104 ,134	-,086 ,214
İş Yaşam Kalitesi	Korelasyon Katsayısı p	,084 ,227	,196** ,004	,005 ,947	,800** ,000	,516** ,000	,788** ,000	,225** ,001	,743** ,000	,736** ,000	,290** ,008

Yukarıdaki korelasyon analizi tablosu incelendiğinde:

- Sosyal zekâ ile genel iyilik durumu arasında pozitif ve orta düzeyde, ev-iş ara etkileşimi/arayüzü arasında pozitif ve zayıf düzeyde, iş stresi arasında negatif ve zayıf düzeyde bir ilişki olduğu,
- Sosyal bilgi süreci ile iş stresi arasında pozitif ve zayıf düzeyde, iş kontrolü ile negatif ve zayıf düzeyde bir ilişki olduğu,
- Sosyal beceri ile genel iyilik durumu ve iş kontrolü arasında pozitif ve orta düzeyde, ev-iş ara etkileşimi/arayüzü arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu,
- Sosyal farkındalık ile ev-iş ara etkileşimi/arayüzü ve iş koşulları arasında negatif ve zayıf düzeyde bir ilişki olduğu,
- İş yaşam kalitesi ile sosyal zekâ arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu,
- İş yaşam kalitesi ile sosyal beceri arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu, sonuçlarına varılmaktadır.

3.6. Hipotezlerin Test Edilmesi

Bu bölümde çalışma kapsamında oluşturulan hipotezlere, hipotezlerin test edilmesi için kullanılan analiz yöntemlerine ve hipotezlerin sonuçlarına tablo 3.7’de yer verilmiştir.

Tablo 3.6. Hipotezlerin Test Edilmesi

HİPOTEZ	Kullanılan Analiz Yöntemi	SONUÇ
H₁ : Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile algıladıkları iş yaşam kalitesi arasında pozitif ilişki vardır.	Sperman Korelasyon Analizi	KABUL
H_{1a} : Sağlık çalışanlarının sosyal bilgi süreçleri ile algıladıkları iş yaşam kalitesi arasında pozitif ilişki vardır.	Sperman Korelasyon Analizi	RED
H_{1b} : Sağlık çalışanlarının sosyal becerileri ile algıladıkları iş yaşam kalitesi arasında pozitif ilişki vardır.	Sperman Korelasyon Analizi	KABUL
H_{1c} : Sağlık çalışanlarının sosyal farkındalıkları ile algıladıkları iş yaşam kalitesi arasında pozitif ilişki vardır.	Sperman Korelasyon Analizi	RED
H_{1d} : Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile genel iyilik durumları arasında pozitif ilişki vardır.	Sperman Korelasyon Analizi	KABUL
H_{1e} : Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile ev-iş ara etkileşimleri/arayüzleri arasında negatif ilişki vardır.	Sperman Korelasyon Analizi	KABUL
H_{1f} : Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile iş kariyeri ve doyumunu arasında pozitif ilişki vardır.	Sperman Korelasyon Analizi	RED
H_{1g} : Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile iş stresleri arasında pozitif ilişki vardır.	Sperman Korelasyon Analizi	KABUL
H_{1h} : Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile iş kontrolleri arasında pozitif ilişki vardır.	Sperman Korelasyon Analizi	RED
H_{1i} : Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile iş koşulları arasında pozitif ilişki vardır.	Sperman Korelasyon Analizi	RED
H₂ : Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı fark vardır.	Mann-Whitney U Testi	RED
H₃ : Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ile kurumdaki statüleri arasında anlamlı fark vardır.	Kruskal Wallis H Testi	KABUL
H₄ : Sağlık çalışanlarının algıladıkları iş yaşam kalitesi ile cinsiyetleri arasında anlamlı fark vardır.	Mann-Whitney U Testi	RED
H₅ : Sağlık çalışanlarının algıladıkları iş yaşam kalitesi ile kurumdaki statüleri arasında anlamlı fark vardır.	Kruskal Wallis H Testi	KABUL
H₆ : Sağlık çalışanlarının algıladıkları iş yaşam kalitesi ile gelir düzeyleri arasında anlamlı fark vardır.	Kruskal Wallis H Testi	KABUL

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz iş dünyasında çalışan beklentilerindeki değişiklikler işletmelerde iş yaşam kalitesinin uygulanmasını öncelikli hale getirmiştir. İş yaşam kalitesi uygulanırken bunun algılanması kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Bu farklılığın altında yatan birçok etmen bulunmaktadır. Bunlardan biri de sosyal zekâ düzeyidir. Buradan hareketle çalışmada sosyal zekâ düzeyinin algılanan iş yaşam kalitesiyle olan etkileşimi incelenmiştir.

Sosyal zekâ ilk olarak Thorndike (1920) tarafından tanımlandıktan sonra gündeme gelmiştir. Thorndike (1920: 228) sosyal zekâyı; insanları anlama ve idare etme yeteneği ve insan ilişkilerinde ustaca davranma yeteneği olarak tanımlamıştır. Daha sonra araştırmacılar tarafından yapılan sosyal zekâ tanımlamalarının büyük bir kısmı bu tanıma temel almış ve sosyal zekânın bilişsel bir unsur olan “anlama” ve davranışsal bir unsur olan “idare etme” yönüne dikkat çekmişlerdir.

Sosyal zekânın genel olarak bilişsel ve davranışsal olarak iki alt boyuttan oluştuğu konusunda genel bir kabul olsa da, bu iki alt boyutun kapsamında nelerin olduğu ile ilgili farklı görüşler bulunmaktadır (Doğan vd., 2009: 236). Sosyal zekâ en az 2, en fazla 8 boyutta incelenmiştir. Silvera vd. (2001) sosyal zekânın; (1) sosyal bilgi süreci, (2) sosyal beceri ve (3) sosyal farkındalık olmak üzere üç boyutlu bir yapıya sahip olduğunu öne sürmüşlerdir. Sosyal bilgi süreci; sözlü ya da sözsüz mesajları anlayabilme, empati kurabilme, gizli mesajları okuyabilme; sosyal beceri, etkin dinleme, bir ilişkiyi başlatma, sürdürme gibi temel iletişim becerilerine sahip olma; sosyal farkındalık, ortama, yere ve zamana uygun olarak etkili bir şekilde davranma becerisini ölçmektedir.

Beh ve Rose (2007) iş yaşam kalitesini, işin insancılaştırılması olarak değerlendirmiş ve çalışanların fiziksel gereksinimlerinin yanı sıra zihinsel, psikolojik ve sosyal gereksinimlerini de dikkate alan çalışma koşullarının iyileştirilmesi olarak tanımlamışlardır. İş yaşam kalitesi kavramıyla ilgili geliştirilen tanımlar incelendiğinde; bu tanımlardan bazılarının çalışanın iş performansını artırması yönünü, bazılarının çalışanların fiziksel ve psikolojik iyi olma halini koruma yönünü,

bazılarının ise iş hayatı ve toplumdaki yabancılaşmayı azaltarak çalışanların gelişimini sağlaması yönünü ön plana çıkarmaktadır (Huzzard, 2003: 25-26).

İş yaşam kalitesini oluşturan alt boyutlar işin türüne ve sektörüne göre farklılıklar göstermektedir. Çalışanların algıladıkları iş yaşam kalitesinin ölçülmesi amacıyla ise Van Laar vd. (2007) tarafından “İş Yaşam Kalitesi Ölçeği” geliştirilmiştir. Van Laar vd. (2007) geliştirdikleri bu ölçekte iş yaşam kalitesinin; genel iyilik durumu, ev-iş ara etkileşimi/arayüzü, iş kariyeri ve doyumunu, iş stresi, iş kontrolü ve iş koşulları olmak üzere altı alt boyuttan oluştuğunu öne sürmüşlerdir.

Bu doğrultuda yapılan literatür taraması ve faktör analizlerinden hareketle, sosyal zekâ ve alt boyutları olan sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalığın iş yaşam kalitesi ve alt boyutları olan genel iyilik durumu, ev-iş ara etkileşimi/arayüzü, iş kariyeri ve doyumunu, iş stresi, iş kontrolü ve iş koşulları kavramları üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Ayrıca kontrol değişkenleri olarak belirlenen yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, kurumdaki statü, toplam çalışma yılı, mevcut kurumdaki çalışma yılı ve aylık gelir gibi çalışanların demografik özelliklerinin, sosyal zekâ ve algılanan iş yaşam kalitesi üzerindeki etkilerinin ölçülmesi de çalışmanın diğer bir amacını teşkil etmektedir.

Sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleri ve algıladıkları iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Sağlık çalışanlarının %52,4’ü 25-34 yaş grubunda; %50,5’i bay ve %49,5’i bayan; %53,8’i bekâr ve %40’i evlidir.
- Sağlık çalışanlarının %30,5’i hemşireden oluşmaktadır ve %49’u lisans ve lisansüstü/doktora mezunudur.
- Sağlık çalışanlarının toplam çalışma yılı olarak %61,9’u ve mevcut kurumdaki çalışma yılı olarak %64,8’i nispeten daha az tecrübeli konumdadırlar.

- Yapılan fark testleri sonucunda; sağlık çalışanlarının sosyal zekâ düzeyleriyle eğitim durumları, kurumdaki statüleri, mevcut kurumdaki çalışma yılları ve gelir düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.
- Eğitim durumu ön lisans ve öncesi olanların sosyal zekâ puanlarının, lisans ve lisansüstü/doktora olanlara göre; diğer grupta bulunan sağlık çalışanlarının sosyal zekâ puanlarının, diğer statüde çalışanlara göre; kurum çalışma yılı olarak daha tecrübesiz olanların sosyal zekâ puanlarının, daha tecrübeli olanlara göre; gelir düzeyi orta derecede olanların sosyal zekâ puanlarının, gelir düzeyi düşük ve yüksek olanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.
- Yine yapılan fark testleri sonucunda; sağlık çalışanlarının algıladıkları iş yaşam kalitesiyle kurumdaki statüleri, toplam çalışma yılları ve aylık gelirleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.
- Doktorların algıladıkları iş yaşam kalitesi puanlarının, diğer statüde çalışanlara göre; toplam çalışma yılı olarak orta derecede tecrübeli olanların algılanan iş yaşam kalitesi puanlarının, az tecrübeli ve daha tecrübeli olanlara göre; gelir düzeyi yüksek olanların algılanan iş yaşam kalitesi puanlarının, gelir düzeyi düşük olanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.
- Yapılan korelasyon analizi sonucunda sosyal zeka ile iş yaşam kalitesi arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu, sosyal zeka düzeyi arttıkça algılanan iş yaşam kalitesinin de arttığı sonucuna varılmıştır.
- Sosyal zekâ ile genel iyilik durumu arasında pozitif ve orta düzeyde, ev-iş ara etkileşimi/arayüzü ve iş stresi arasında pozitif ve zayıf düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.
- Yine yapılan korelasyon analizi sonucunda Sosyal bilgi süreci ile iş stresi arasında pozitif ve zayıf düzeyde, iş kontrolü ile negatif ve zayıf düzeyde bir ilişki olduğu; sosyal beceri ile iş yaşam kalitesi, genel iyilik durumu ve iş kontrolü arasında pozitif ve orta düzeyde, ev-iş ara etkileşimi/arayüzü arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu;

sosyal farkındalık ile ev-iş ara etkileşimi/arayüzü ve iş koşulları arasında negatif ve zayıf düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki hususlar önerilebilir:

- Çalışmanın özel hastanelerde görev yapan sağlık çalışanları üzerinde de yapılarak sonuçların karşılaştırılması.
- Yine çalışmanın farklı sektörlere veya farklı meslek grubuna uygulanarak sonuçların karşılaştırılması.
- Bu çalışmada sosyal zekâ düzeyinin algılanan iş yaşam kalitesi üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Sonraki çalışmalarda çalışan performansı, motivasyon, tükenmişlik gibi değişkenlerle etkisinin incelenip literatüre katkı sağlanması.
- Araştırmada, sadece tek bir kurumun çalışanlarının evren olarak alınması araştırmanın en önemli sınırlılığıdır. Bu nedenle çalışma, sonuçlarının genellenebilirliği noktasında yetersiz kalmaktadır. Daha çok kurumun dâhil edilebileceği bir çalışmanın ana kütleyi daha iyi temsil edebileceği,
- Çalışanların da insan olduğu ve de doğası gereği sosyal bir varlık olduğu unutulmamalı.
- Çalışanların sosyal zekâ düzeylerini arttırabilecek uygulamaların işletme içerisinde hayata geçirilmesi.
- İş yaşam kalitesinin yükseltilmesinde iş görenlerin sosyal zekâ yetenek ve yeterliliklerinin arttırılması veya geliştirilmesi.
- Çalışanların iş ve iş dışı yaşam kalitelerinin aynı anda arttırma yönünde çaba gösterilmesi, birinin arttırılırken diğerinin ihmal edilmemesi.
- Büyük bir özveri ile çalışan, hizmet ettiği kişilerin yaşam kalitelerini kendi iş yaşam kalitelerinden daha üstün tutma gayreti içerisinde olan sağlık çalışanlarının problemlerinin ve beklentilerinin dikkate alınması.
- İş yaşam kalitesini arttıracak her türlü çaba veya düzenlemenin örgüt sağlığını olumlu yönde etkileyeceği anlaşılmaktadır. Bu nedenle yöneticilerin, örgüt sağlığını arttırmak ve iş yaşam kalitesini arttırmak için birtakım programlara başvurması.

- İşletme içerisinde etkin bir iletişim sisteminin kurulması, beklentiler ve yükümlülüklerin açıkça konuşulabilmesi.
- Her kademedeki sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesinin artırılması.

Bu araştırmada, sadece tek bir kurumun çalışanlarının evren olarak alınması araştırmanın en önemli sınırlılığıdır. Bu nedenle çalışma, sonuçlarının genellenebilirliği noktasında yetersiz kalabilir. Daha çok kurumun dâhil edilebileceği bir çalışmanın ana kütleyi daha iyi temsil edebileceği düşünülmektedir.

Kaynakça

- Aba, G. (2009). *İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Abbasian, G.-R. ve Merati, H. (2014). Social Intelligence: Diversity among Different Language Proficiency Levels. *Journal of Education and Practice*, 5 (37), 179-185.
- Akal, Z. (2005). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi*. Ankara: MPM Yayını.
- Akdere, M. (2006). Improving Quality of Work-Life: Implications for Human Resources. *The Business Review*, 6 (1), 173-177.
- Akgül, A. (2003). *Tıbbi Araştırmalarda İstatistiksel Analiz Teknikleri, SPSS Uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset.
- Albrecht, K. (2006a). Social Intelligence: It's the New Science of Success. *Leadership Excellence*, 23 (11), 17-18.
- Albrecht, K. (2006b). *Sosyal Zeka: Başarının Yeni Bilimi*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Altan, M. Z. (1999). Çoklu Zeka Kuramı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 5 (1), 105-117.
- Antle, B. J. (2006). Quality of Work Life Survey Report (Rapor No: 1101). Toronto: Ontario Association of Social Workers.
- Armstrong, T. (2009). *Multiple Intelligences In The Classroom*. Virginia: Association for Supervision & Curriculum Deve.
- Aydın, H. (2008). Örgütlerde Personelin Tatmini. In A. Ç. M. Şerif Şimşek (Ed.), *Çağdaş Yönetim ve Örgütsel Başarımlar* (pp. 361-377). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto: Multi Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Social and Emotional Intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Baymur, F. (2004). *Genel Psikoloji*. İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- Beceren, E. (2012). *Duygusal ve Sosyal Zekamız*. İstanbul: Postiga Yayınları.

- Becker, T. E. (2003). Is Emotional Intelligence a Viable Concept? *Academy of Management Review (Dialogue)*, 28 (2), 192-196.
- Bedük, A. (2012). *Karşılaştırmalı İşletme Yönetim Terimleri Sözlüğü*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Beh, L. (2011). *Challenges of Quality of Work Life: Evidences and Implications in Developed and Developing Countries*. 29th International Labour Process Conference, Leeds.
- Beh, L. ve Rose, R. C. (2007). Linking QWL and Job Performance: Implications for Organizations. *Performance Improvement*, 46 (6), 30-35.
- Birknerová, Z., Frankovský, M. ve Zbihlejšová, L. (2013). Social Intelligence in the Context of Personality Traits of Teachers. *American International Journal of Contemporary Research*, 3 (7), 11-17.
- Björkqvist, K., Österman, K. ve Kaukiainen, A. (2000). Social Intelligence-Empathy= Aggression. *Aggression and Violent Behavior*, 5 (2), 191-200.
- Bolhari, A., Rezaeean, A., Bolhari, J., Bairamzadeh, S. ve Soltan, A. A. (2011). *The Relationship between Quality of Work Life and Demographic Characteristics of Information Technology Staffs*. Proceedings of the International Conference on Computer Communication and Management. May 02-03. Sydney: IACSIT Press, 374-378.
- Boone, L. E. ve Kurtz, D. L. (2011). *Çağdaş İşletme*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Borluk, S. (2014). İş Yaşamı Kalitesi Verimlilik İlişkisi-I. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik*, 26 (312), 16-21.
- Budak, G. (2013). *Yetkinliğe Dayalı İnsan Kaynakları Yönetimi* İzmir: Barış Yayınları Fakülteler Kitabevi.
- Buzan, T. (2002). *The Power of Social Intelligence* London: Thorsons Publisher.
- Camman, C. ve Ledford, G. E. (1984). Productivity Management Through Quality of Work Life Programs. (Editörler: Charles J. Fombrun, Noel. M. Tichy ve Mary Anne Devanna). *Strategic Human Resource Management*. New York: Wiley, 361-380.
- Campos, L. C. A. ve Souza, A. M. (2006). *Study of the Walton's Criteria of Quality of Working Life Using Multivariate Analysis in A Military Organization*. Third International Conference on Production Research – Americas' Region, Curitiba.

- Can, A. (1991). *Çalışma Hayatının Kalitesinin Geliştirilmesi*. I. Verimlilik Kongresi Bildiriler Kitabı. 27-29 Kasım. Ankara: MPM Yayınları, 89-99.
- Cankoy, O. (2007). Zihinsel Gelişim. www.aoa.edu.tr/cankoy/ZEKA.doc, Erişim Tarihi: 20.05.2015.
- Cantor, N. ve Kihlstrom, J. F. (1989). Social Intelligence and Cognitive Assessments of Personality. (Editörler: Robert. S. Wyer ve Thomas. K. Srull). *Advances in Social Cognition Series* (Vol. 2). New Jersey: Psychology Press, 1-59.
- Carlisle, A. (2001). Using the Multiple Intelligences Theory to Assess Early Childhood Curricula. *Young Children*, 56 (6), 77-83.
- Cascio, W. F. (1995). *Managing Human Resources*. New York: McGraw-Hill
- Cherrington, D. J. (1994). *Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance*. Boston: Allyn & Bacon.
- Codier, E., Freitas, B. ve Muneno, L. (2013). Developing Emotional Intelligence Ability in Oncology Nurses: A Clinical Rounds Approach. *Oncology Nursing Forum*, 40 (1), 22-29.
- Cooper, R. K. ve Sawaf, A. (1997). *Liderlikte Duygusal Zeka*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Crowne, K. A. (2007). *The Relationships Among Social Intelligence, Emotional Intelligence, Cultural Intelligence, and Cultural Exposure*. Doktora Tezi, The Temple University, Philadelphia.
- Cummings, T. G. ve Worley, C. G. (2009). *Organizational Development and Change*. Stamford: Cengage Learning.
- Çiçek, D. (2005). *Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Dargahi, H. ve Seragi, J. N. (2007). An Approach Model for Employees' Improving Quality of Work Life (IQWL). *Iranian J Publ Health*, 36 (4), 81-86.
- Davis, L. E. ve Trist, E. L. (1974). Work And the Quality of Life, Resource Papers for Work in America. (Editör: James O'Toole). *Improving the Quality of Working Life: Socio-Technical Case Studies*. Cambridge: MIT Press, 246-284.
- De Cieri, H., Holmes, B., Abbott, J. ve Pettit, T. (2005). Achievements and Challenges for Work/Life Balance Strategies in Australian Organizations. *The International Journal of Human Resource Management*, 16 (1), 90-103.

- Demirbilek, S. ve Türkan, Ö. U. (2008). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Arttırılmasında Personel Güçlendirmenin Rolü. *“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10 (1), 47-67.
- Demirler, S., Kutlu, A. ve Baydur, H. (2014). Yönetici Hemşirelerin Yaşam Kaliteleri ile Çalışma Yaşamı Kalitelerinin İncelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 30 (2), 26-39.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (1), 231-252.
- Doğan, T. (2006). *Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Zeka Düzeylerinin Depresyon ve Bazı Değişkenlerle İlişkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Doğan, T. ve Çetin, B. (2008). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Zeka Düzeylerinin Depresyon ve Bazı Değişkenlerle İlişkisinin İncelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5 (2), 1-19.
- Doğan, T. ve Çetin, B. (2009). Tromso Sosyal Zekâ Ölçeği Türkçe Formunun Faktör Yapısı, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 9 (2), 691-720.
- Doğan, T., Totan, T. ve Sapmaz, F. (2009). Üniversite Öğrencilerinde Benlik Saygısı ve Sosyal Zeka. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (17), 235-247.
- Dong, Q., Koper, R. J. ve Collaço, C. M. (2008). Social Intelligence, Self-esteem, and Intercultural Communication Sensitivity. *Intercultural Communication Studies*, 17 (2), 162-172.
- Easton, S. ve Laar, D. V. (2013). QoWL (Quality of Working Life)—What, How, and Why? *Psychology Research*, 3 (10), 596-605.
- Elma, C. ve Demir, K. (2003). *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar: Uygulamalar ve Sorunlar*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Erat, Ş., Korkmaz, M., Çimen, V. ve Yahyaoğlu, G. (2011). Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesinin Motivasyona Etkisi. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi*, 2 (1), 48-76.
- Erdem, B. ve Kaya, İ. (2013). Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (35), 135-150.
- Estele, A. ve Vilfred, B. (2004). Vanderbilt Marking Studies to Improve Quality of Work Life. *Vanderbilt University Medical Center for More Journal*, 38, 42-58.

- Eurofound. (2015). Altıncı Avrupa Çalışma Koşulları Anketi-2015. <http://www.eurofound.europa.eu/tr/surveys/2015/sixth-european-working-conditions-survey-2015>, Erişim Tarihi: 15.05.2015.
- Eysenck, H. J. ve Barrett, P. (1985). Psychophysiology and the Measurement of Intelligence. (Editörler: Cecil R. Reynolds ve Victor L. Willson). *Methodological and Statistical Advances in the Study of Individual Differences*. New York: Plenum Press, 1-49.
- Fapohunda, T. M. (2013). An Evaluation of the Perceptions and Experiences of Quality of Work Life in Nigeria. *International Journal of Academic Research in Management*, 2 (4), 96-108.
- FME (2014). *Understanding Emotional Intelligence*. <http://www.free-management-ebooks.com/dldebk/dlpp-understanding.htm>, Erişim Tarihi: 18.04.2015.
- Ford, M. E. (1982). Social Cognition and Social Competence in Adolescence. *Developmental Psychology*, 18 (3), 323-340.
- Ford, M. E. ve Tisak, M. S. (1983). A Further Search for Social Intelligence. *Journal of Educational Psychology*, 75 (2), 196-206.
- Frederiksen, N., Carlson, S. ve Ward, W. C. (1984). The Place of Social Intelligence in a Taxonomy of Cognitive Abilities. *Intelligence*, 8 (4), 315-337.
- Gardner, H. (1999). *The Disciplined Mind : What All Students Should Understand*. New York: Simon & Schuster.
- Gardner, H. (2004). A Multiplicity of Intelligences: In tribute to Professor Luigi Vignolo. <https://llk.media.mit.edu/courses/readings/gardner-multiple-intelligences.pdf>, Erişim Tarihi: 10.04.2015.
- Gardner, H. (2006). *Multiple Intelligences: New Horizons*. New York: Basic Books.
- Geylan, R. (1992). *Personel Yönetimi*. Eskişehir: MET Basım-Yayım.
- Goleman, D. (2014). *Sosyal Zeka: İnsan İlişkilerinin Yeni Bilimi*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Guilford, J. P. (1967). *The Nature of Human Intelligence*. London: McGraw-Hill.
- Gümüştekin, G. E. (2010). Personel Güçlendirme. (Editör: Derya Ergun Özler). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım, 133-165.
- Gürel, E. ve Tat, M. (2010). Çoklu Zekâ Kuramı: Tekli Zekâ Anlayışından Çoklu Zekâ Yaklaşımına. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (11), 336-356.

- Hampel, S., Weis, S., Hiller, W. ve Witthöft, M. (2011). The Relations Between Social Anxiety and Social Intelligence: A Latent Variable Analysis. *J Anxiety Disord*, 25 (4), 545-553.
- Hassan, N., Maamor, H., Razak, A. N. ve Lapok, F. (2014). The Effect of Quality of Work Life (QWL) Programs on Quality of Life (QOL) Among Employees at Multinational companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112, 24-34.
- Hatam, N., Zarifi, M., Lotfi, M., Kavosi, Z. ve Tavakoli, A. (2014). The Relationship Between Quality of Work Life and Human Resource Productivity in Knowledge Workers. *J Health Man & Info*, 1 (3), 59-65.
- Hou, H. Y. (2011). Adaptation of the Tromso Social Intelligence Scale to the Digital Library Guide Designers: A Case Study of the Transworld University Library. 3 (4), 1-11.
- Hsu, M. Y. ve Kernohan, G. (2006). Dimensions of Hospital Nurses' Quality of Working Life. *Journal of Advanced Nursing*, 54 (1), 120-131.
- Huzzard, T. (2003). *The Convergence of the Quality of Working Life and Competitiveness*. Stockholm: The National Institute for Working Life.
- İslamoğlu, A. H. ve Alnıaçık, Ü. (2013). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık
- Jones, K. ve Day, J. D. (1997). Discrimination of Two Aspects of Cognitive-Social Intelligence from Academic Intelligence. *Journal of Educational Psychology*, 89 (3), 486-497.
- Kaya, N. (2011). *Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Çalışma Yaşamı Kalitesi ve Etkileyen Etmenlerin Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Zonguldak.
- Kayalar, M. (1997). *Esnek Çalışma Sisteminin Çalışma Hayatının Kalitesini Arttırmasındaki Etkileri ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Keser, A. (2005). Çalışma Yaşamı ile Yaşam Doyumu İlişisine Teorik Bakış. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Dergisi*, 55 (1), 897-914.
- Kihlstrom, J. F. ve Cantor, N. (2000). Social Intelligence. (Editör: Robert J. Sternberg). *Handbook of Intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press, 359-379.

- Kinga, S. ve István, S. (2012). Relationship between Social Creativity and Social Intelligence, and their Cognitive Correlates. *Transylvanian Journal of Psychology*, 13 (1), 39-62.
- Kızıltepe, Z. A. (2004). *Öğretişim Eğitim Psikolojisine Çağdaş Bir Yaklaşım*. İstanbul: Pelikan Yayınları.
- Kosmitzki, C. ve John, O. P. (1993). The Implicit Use of Explicit Conceptions of Social Intelligence. *Personality and Individual Differences*, 15 (1), 11-23.
- Kurt, M. (2009). Sosyal Zeka. <http://www.kendinigelistir.com/sosyal-zeka/#more-799>, Erişim Tarihi: 23.03.2015.
- Küçükusta, D. (2007). *Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Lee, J.-E., Wong, C.-M. T., Day, J. D., Maxwell, S. E. ve Thorpe, P. (2000). Social and Academic Intelligences: A Multitrait-Multimethod Study of Their Crystallized and Fluid Characteristics. *Personality and Individual Differences*, 29, 539-553.
- Levine, M. F., Taylor, J. C. ve Davis, L. E. (1984). Defining Quality of Working Life. *Human Relations*, 37 (1), 81-104.
- Lewis, S. (1999). An International Perspective on Work-Family Issues. (Editörler: Saroj Parasuraman ve Jeffrey H. Greenhaus). *Integrating Work and Family: Challenges and Choices for a Changing World*. Westport: Greenwood Publishing, 91-103.
- Li, S. C. ve Schriedek, F. (2001). Intelligence: Central Conceptions and Psychometric Models. (Editörler: Neil J. Smelser ve Paul B. Baltes). *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*. Amsterdam: Elsevier, 7635-7641.
- Locke, E. A. (2005). Why Emotional Intelligence Is An Invalid Concept. *Journal of Organizational Behavior*, 26 (4), 425-431.
- Lokanadha, R. M. ve Mohan, R. P. (2011). Quality of Work Life of Employees: Emerging Dimensions. *Asian Journal of Management Research*, 1 (2), 827-839.
- Lowe, G. S. (2000). *The Quality of Work Life: A People-Centred Agenda*. Toronto: Oxford University Press.
- Madankar, A. ve Nazem, F. (2013). *A Structural Model for Social Capital in Banks based on Quality of Work Life*. Proceedings of the 5th European Conference on

- Intellectual Capital. April 11-12. Bilbao: Academic Conferences and Publishing International, 241-247.
- Makovská, Z. ve Kentoš, M. (2006). Correlates of Social and Abstract Intelligence. *Studia Psychologica*, 48 (3), 259-264.
- Maltese, A., Alesi, M. ve Alù, A. G. M. (2012). Self-Esteem, Defensive Strategies and Social Intelligence in the Adolescence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 69, 2054-2060.
- Markham, L. G. (2010). *Quality of Work Life as Predictor of Employees' Mental Health*, Doktora Tezi, University of the Free State, Bloemfontein.
- Marlowe, H. A. (1986). Social Intelligence: Evidence for Multidimensionality and Construct Independence. *Journal of Educational Psychology*, 78 (1), 52-58.
- Mayer, J. D. (2001). A New Field Guide to Emotional Intelligence. (Editörler: Joseph Ciarrochi, Joseph P. Forgas ve John D. Mayer). *Emotional Intelligence in Everyday Life: A Scientific Inquiry*. Philadelphia: Psychology Press, 3-24.
- Mayer, J. D. ve Cobb, C. D. (2000). Educational Policy on Emotional Intelligence: Does It Make Sense? *Educational Psychology Review*, 12 (2), 163-183.
- Mayer, J. D. ve Geher, G. (1996). Emotional Intelligence and the Identification of Emotion. *Intelligence*, 22 (2), 89-113.
- Mayo, E. (1960). *The Human Problems of An Industrial Civilisation*. New York: Viking Press.
- Moen, P. ve Yu, Y. (2000). Effective Work/Life Strategies: Working Couples, Work Conditions, Gender, and Life Quality. *Social Problems*, 47 (3), 291-326.
- Morin, E. M. ve Morin, W. (2004). Quality of Work life and Firm Performance at Canada. (Editörler: Vattipalli R. P. Kashyap ve E. Mrudula), *Quality of Work Life: Introduction and Perspective*. Hyderabad: ICFAI University Press, 86-96.
- Moss, F. A. ve Hunt, T. (1927). Are You Socially Intelligent? *Scientific American*, 137 (2), 108-110.
- Muthukumar, N. ve Subburaj, A. (2012). A Study on Quality of Work Life at HCL Technologies Limited, Chennai. *International Journal of Management Research and Review*, 2 (9), 1520-1534.
- Nişanyan Sözlük, Türkçe Etimolojik Sözlük.
<http://www.nisanyansozluk.com/?k=zek%C3%A2&lnk=1>, Erişim Tarihi:
 12.05.2015.

- O'Sullivan, M., Guilford, J. P. ve deMille, R. (1965). The Measurement of Social Intelligence (Rapor No: 34). Los Angeles: University of Southern California.
- Oomens, S., Geurts, S. ve Scheepers, P. (2007). Combining Work And Family In The Netherlands: Blessing Or Burden For One's Mental Health? *International Journal of Law and Psychiatry*, 30 (4-5), 369-384.
- Orlik, P. (1978). Social Intelligence. (Editör: Karl Josef Klauer), *Handbook of Pedagogical Diagnosis*. Düsseldorf: Schwann, 341-354.
- Orpen, C. (1981). The Conceptualization of Quality of Working Life. *SA Journal of Industrial Psychology*, 7 (1), 36-69.
- Özkalp, E. ve Kirel, A. Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı.
- Pal, H. R., Pal, A. ve Tourani, P. (2004). Theories of Intelligence. *Everyman's Science*, 39 (3), 181-186.
- Parvar, M. R. F., Allameh, S. M. ve Ansari, R. (2013). Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM (Case Study: OICO Company). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3 (10), 135-144.
- Patil, S. L. ve Swadi, S. Y. (2014). Quality of Work Life : A Review. *Indian Journal of Research*, 3 (11), 146-148.
- Raisinghani, M. S., Ette, H., Pierce, R., Cannon, G. ve Daripaly, P. (2005). Six Sigma: Concepts, Tools, and Applications. *Industrial Management & Data Systems*, 105 (4), 491-505.
- Rani, R., Kumar, N., Rastogi, R. ve Garg, P. (2012). Quality of Work Life: Predictor of Psychological Wellbeing of Police Employees. *Indian Journal of Positive Psychology*, 3 (4), 356-364.
- Rhodewalt, F. ve Vohs, K. D. (2005). Defensive Strategies, Motivation, and the Self: A Self-Regulatory Process View. (Editörler: Andrew J. Elliot ve Carol S. Dweck). *Handbook of Competence and Motivation* (pp. 548-565). New York: Guilford Press, 548-565.
- Riggio, R. E., Messamer, J. ve Throckmorton, B. (1991). Social and Academic Intelligence: Conceptually Distinct but Overlapping Constructs. *Personality and Individual Differences*, 12 (7), 695-702.
- Robbins, S. P., Decenzo, D. A. ve Coulter, M. (2013). *Yönetimin Esasları* Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2013). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

- Roberts, R. D., Zeidner, M. ve Matthews, G. (2001). Does Emotional Intelligence Meet Traditional Standards for Intelligence? Some New Data and Conclusions. *Emotion, 1* (3), 196-231.
- Saban, A. (2004). *Çoklu Zeka Teorisi Ve Eğitim*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Salovey, P. ve Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination Cognition and Personality, 9*, 185-211.
- Sariolghalam, N., Noruzi, M. R. ve Rahimi, G. R. (2010). The Enigma of Howard Gardner's Multiple Intelligences Theory in the Area of Organizational Effectiveness. *International Journal of Business and Management, 5* (5), 161-168.
- Schneider, R. J., Ackerman, P. L. ve Kanfer, R. (1996). To "Act Wisely in Human Relations:" Exploring the Dimensions of Social Competence. *Personality and Individual Differences, 21* (4), 469-481.
- Schneider, R. J., Roberts, R. D. ve Heggstad, E. D. (2002). *Exploring The Structure and Construct Validity of A Self-Report Social Competence Inventory*. 17th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Toronto.
- Schulze, N. (1998). *Yaşam Kalitesini Yükselten Temel Unsur Olarak İşin İnsancillaştırılması*. 6.Ergonomi Kongresi Bildiriler Kitabı. 27-29 Mayıs. Ankara: MPM Yayınları, 519-532.
- Scully, J. A., Kirkpatrick, S. A. ve Locke, E. A. (1995). Locus of Knowledge as a Determination of the Effects of Participation on Performance, Affect, and Perceptions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 61* (3), 276-288.
- Sheel, S., Sindhwani, B. K., Goel, S. ve Pathak, S. (2012). Quality of Work Life, Employee Performance and Career Growth Opportunities: A Literature Review. *International Journal of Multidisciplinary Research, 2* (2), 291-300.
- Silberman, M. L. ve Hansburg, F. (2000). *PeopleSmart: Developing Your Interpersonal Intelligence*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Silvera, D. H., Martinussen, M. ve Dahl, T. I. (2001). The Tromsø Social Intelligence Scale, a Self-Report Measure of Social Intelligence. *Scandinavian Journal of Psychology, (42)*, 313-319.
- Sipahi, B., Yurtkoru, S. ve Çinko, M. (2008). *Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi*. İstanbul: Beta Basım Yayın.

- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P. ve Lee, D.-J. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.
- Sivadas, E. ve Baker-Prewitt, J. L. (2000). An Examination of The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28 (2), 73-82.
- Solmuş, T. (2000). İş Yaşamında Kalite ve Kaliteyi Arttırmaya Yönelik Programlar. *Türk Psikoloji Bülteni*, (18), 37-42.
- Somoza, M. P. (1990). *Social Intelligence and Likability*, Doktora Tezi, The Florida State University College of Arts and Sciences, Florida.
- Spearman, C. E. (1927). *The Abilities of Man: Their Nature and Measurement*. New York: Macmillan.
- Srivastava, S. ve Kanpur, R. (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications. *IOSR Journal of Business and Management*, 16 (3), 54-59.
- Stein, B. (1983). *Quality of Work Life in Action: Managing for Effectiveness*. New York: American Management Association.
- Sternberg, R. J. (1985). *Beyond IQ: A Triarchic Theory of Human Intelligence*. New York: Cambridge University Press.
- Sternberg, R. J. (2000). *Handbook of Intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Strang, R. (1930). Measures of Social Intelligence. *American Journal of Sociology*, 36 (2), 263-269.
- Şahin, A. (2011). Çalışma Yaşamının Kalitesi. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik*, 23(275), 28-33.
- Şakar, A. N. (2010). Örgütsel Güven. (Editör: Derya Ergun Özler). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım, 21-40.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2014). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Şimşek, M. Ş. ve Çelik, A. (2014). *İşletme Bilimine Giriş*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Şimşek, M. Ş. ve Öge, S. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Konya: Eğitim Yayınevi.

- Tasho, W., Jordan, J. ve Robertson, I. (2005). Case study: Establishing The Business Case for Investing in Stress Prevention Activities and Evaluating Their Impact on Sickness Absence Levels (Rapor No: 295). Norwich: Health and Safety Executive.
- Tavşancıl, E. (2005). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Taylor, J. C. (1979). The Measurement Dilemma and Some Thoughts for Its Solutions. (Editörler: Cary L. Cooper ve Enid Mumford). *The Quality of Working Life in Western and Eastern Europe*. USA: Greenwood Press, 76-100.
- Thompson, D. N. ve Burns, H. K. (2004). Work Environment for Nurses and the Impact on Protecting Patients From Health Care Errors. *Journal of Professional Nursing*, 20 (3), 145-146.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and Its Use. *Harper's Monthly Magazine*, 140, 227-235.
- Thorndike, E. L. (1927). *The Measurement of Intelligence*. New York: Teachers College Press.
- Thurstone, L. (1938). *Primary Mental Abilities*. Chicago: University of Chicago Press.
- Turunç, Ö., Tabak, A., Şeşen, H. ve Türkyılmaz, A. (2010). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Prosedür Adaleti, İş Tatmini, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. "*İş, Güç*" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12 (2), 115-134.
- Türk, S. M. ve Aydoğan, E. (2008). Kişiler Arası İletişim ve Empati. (Editör: M. Şerif Şimşek ve Adnan Çelik), *Çağdaş Yönetim ve Örgütsel Başarım*. Konya: Eğitim Yayınevi, 167-183.
- Türk Dil Kurumu, Güncel Türkçe Sözlük. "zeka". http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.55b0d3a8314762.91962960, Erişim Tarihi: 12.05.2015.
- Ulusoy, M. (1997). Verimlilik ve Kalite. *MESS İşveren Gazetesi*.
- Vasil'ová, K. ve Baumgartner, F. (2004). Why Is Social Intelligence Difficult to Measure. *Individual and Society*, 8 (4), 43-49.
- Veeraiah, K. ve Manchala, G. (2012). Quality of Work Life in State Bank of India, Hyderabad. *SUMEDHA Journal of Management*, 1 (4), 83-91.
- Vernon, P. E. (1933). Some Characteristics of the Good Judge of Personality. *The Journal of Social Psychology*, 4 (1), 42-57.

- Walker, R. E. ve Foley, J. M. (1973). Social Intelligence: Its History and Measurement. *Psychological Reports*, 33, 839-864.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What Is It? *Sloan Management Review*, 15 (1), 11-21.
- Walton, R. E. (1974). Improving The Quality of Work Life. *Harvard Business Review*.
- Walton, R. E. (1975). Criteria for Quality of Work Life. (Editörler: Louis E. Davis ve Albert B. Cherns). *The Quality of Working Life: Problems, Prospects, and the State of the Art* (Vol. 1). New York: Free Press, 91-104.
- Warr, P., Cook, J. ve Wall, T. (1979). Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well Being. *Journal of Occupational Psychology*, 52 (2), 129-148.
- Wechsler, D. (1958). *The Measurement and Appraisal of Adult Intelligence* Baltimore: The Williams & Wilkins
- Wechsler, D. (1975). Intelligence Defined and Undefined: A Relativistic Appraisal. *American Psychologist*, 30 (2), 135-139.
- Wedek, J. (1947). The Relationship Between Personality and "Psychological Ability". *British Journal of Psychology*, 37 (3), 133-151.
- Wikipedia Özgür Ansiklopedi
https://tr.wikipedia.org/wiki/%C3%87oklu_zek%C3%A2_kuram%C4%B1,
 Erişim Tarihi: 09.04.2015.
- Wong, C.-M. T., Day, J. D., Maxwell, S. E. ve Meara, N. M. (1995). A Multitrait-Multimethod Study of Academic and Social Intelligence in College Students. *Journal of Educational Psychology*, 87 (1), 117-133.
- Worrall, L. ve Cooper, C. (2006). *The Quality of Working Life: Managers' Health and Well-Being*. London: Chartered Management Institute.
- Yıldız, S. M. (2013). Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmelerinde İş Yaşam Kalitesinin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 13 (3), 317-324.
- Yüksel, İ. (2004). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 47-58.
- Zeng, X., Chaiear, N., Klainin, P., Khiewyoo, J., Koh, D., Hien, P. W. H. ve Lee, S. Y. (2011). Work-Related Quality of Life Scale Among Singaporean Nurses. *Asian Biomedicine*, 5 (4), 467-474.

Zirkel, S. (2000). Social Intelligence: The Development and Maintenance of Purposive Behavior. (Editörler: Reuven Bar-On ve James D. A. Parker). *Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Wiley, 3-27.

ANKET FORMU

Değerli katılımcı;

Bu araştırma Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Araştırma Görevlisi Akın ABUL tarafından yüksek lisans tezi olarak Prof. Dr. Adnan ÇELİK'in danışmanlığında yapılmaktadır. Bu anket, sosyal zekânın algılanan iş yaşam kalitesi üzerindeki etkisini belirlemek üzere hazırlanmıştır. Vereceğiniz cevaplar genel değerlendirmelerde sadece bilimsel amaçlı olarak kullanılacak olup kesinlikle gizli tutulacaktır. İlginiz ve vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Adnan ÇELİK
adnancelik@selcuk.edu.tr
Selçuk Üniversitesi, İİBF.

Arş. Gör. Akın ABUL
akinabul@selcuk.edu.tr
Selçuk Üniversitesi, İİBF.

Aşağıda yer alan ifadelere ne düzeyde katılmaktasınız? Lütfen uygun kutucuğu işaretleyiniz. (1=Tamamen Uygun 2=Uygun 3=Biraz Uygun 4=Uygun Değil 5=Hiç Uygun Değil)	①	②	③	④	⑤
1. Diğer insanların davranışlarını önceden tahmin edebilirim.	①	②	③	④	⑤
2. Çoğunlukla başkalarının seçimlerini anlamanın zor olduğunu hissederim.	①	②	③	④	⑤
3. Davranışlarının diğer insanlara ne hissettireceğini bilirim.	①	②	③	④	⑤
4. Tanımadığım yeni insanların olduğu bir ortamda genellikle tedirginlik hissederim.	①	②	③	④	⑤
5. İnsanlar yaptıkları şeylerle beni sık sık şaşırtırlar.	①	②	③	④	⑤
6. Diğer insanların duygularını anlayabilirim.	①	②	③	④	⑤
7. Sosyal ortamlara kolaylıkla uyum sağlarım.	①	②	③	④	⑤
8. İnsanlar açıklama yapmama fırsat vermeden bana kızarlar.	①	②	③	④	⑤
9. Başkalarının isteklerini anlarım.	①	②	③	④	⑤
10. İnsanlarla ilk tanışmada ve yeni ortamlara girme konusunda iyiyimdir.	①	②	③	④	⑤
11. Ne düşündüğümü söylediğimde insanlar genellikle benden rahatsız olmuş veya bana kızmış gibi görünürler.	①	②	③	④	⑤
12. Başka insanlarla geçinebilmekte zorlanırım.	①	②	③	④	⑤
13. İnsanları tahmin edilemez bulurum.	①	②	③	④	⑤
14. Bir açıklama yapmalarına gerek duymadan insanların ne yapmaya çalıştıklarını çoğunlukla anlarım.	①	②	③	④	⑤
15. Başkalarını iyice tanımam uzun zaman alır.	①	②	③	④	⑤
16. Farkına varmadan çoğu kez başkalarını incitirim.	①	②	③	④	⑤
17. Diğer insanların davranışlarına nasıl tepki göstereceklerini tahmin edebilirim.	①	②	③	④	⑤
18. Yeni tanıştığım insanlarla iyi ilişkiler kurmakta başarılıyım.	①	②	③	④	⑤
19. Diğer insanların yüz ifadelerinden, beden dillerinden vs. gerçekte ne demek istediklerini çoğunlukla anlarım.	①	②	③	④	⑤
20. Başkalarıyla konuşacak güzel sohbet konuları bulmakta çoğunlukla sıkıntı çekerim.	①	②	③	④	⑤
21. Diğer insanların yaptıklarına verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır.	①	②	③	④	⑤

Aşağıda yer alan ifadelere ne düzeyde katılmaktasınız? Lütfen uygun kutucuğu işaretleyiniz. (1=Kesinlikle katılmıyorum 2=Katılmıyorum 3=Ne katılıyorum ne katılmıyorum 4=Katılıyorum 5=Kesinlikle katılıyorum)					
1. İşimi yapmamı sağlayan belirli amaç ve hedeflerim var.	①	②	③	④	⑤
2. Fikirlerimi dile getirebileceğimi ve çalışma alanımdaki değişimleri etkileyebileceğimi düşünüyorum.	①	②	③	④	⑤
3. Yetenek ve becerilerimi işimde kullanma fırsatına sahibim.	①	②	③	④	⑤
4. Şu anda kendimi iyi hissediyorum.	①	②	③	④	⑤
5. İşverenim, işe uyum sağlamam için aile hayatımla ilgili yeterli olanakları ve esnekliği sağlıyor.	①	②	③	④	⑤
6. Mevcut çalışma saatlerim ve düzenim kişisel koşullarıma uyuyor.	①	②	③	④	⑤
7. İşte kendimi sıklıkla baskı altında hissediyorum.	①	②	③	④	⑤
8. İyi bir iş çıkardığımda, bu iş birim yöneticim tarafından takdir ediliyor.	①	②	③	④	⑤
9. Son zamanlarda mutsuz ve depresif hissediyorum.	①	②	③	④	⑤
10. Hayatımdan memnunum.	①	②	③	④	⑤
11. Yeni beceriler kazanmaya teşvik ediliyorum.	①	②	③	④	⑤
12. Kendi çalışma alanımda beni etkileyen karar sürecinde yer alıyorum/görüşlerime başvuruluyor.	①	②	③	④	⑤
13. İşverenim işimde verimli olmam için ihtiyaç duyduğum şeyleri sağlıyor.	①	②	③	④	⑤
14. Birim yöneticim esnek çalışma saatlerini ve düzenini oluşturmaya olanak sağlıyor.	①	②	③	④	⑤
15. Çoğu yönden hayatım ideal bir hayata yakın.	①	②	③	④	⑤
16. Güvenli bir ortamda çalışıyorum.	①	②	③	④	⑤
17. Genelde işler benim için yolunda gidiyor.	①	②	③	④	⑤
18. Burada benim için mevcut olan kariyer fırsatlarından memnunum.	①	②	③	④	⑤
19. İşyerinde sıklıkla aşırı derecede stres yaşıyorum.	①	②	③	④	⑤
20. Şu anki işimi yapmak için aldığım eğitimden memnunum.	①	②	③	④	⑤
21. Son zamanlarda her şey göz önüne alındığında kendimi oldukça mutlu hissediyorum.	①	②	③	④	⑤
22. Çalışma koşullarım memnun edicidir.	①	②	③	④	⑤
23. Kendi çalışma alanımda kamu üyelerini etkileyen karar sürecinde söz sahibiyim.	①	②	③	④	⑤
24. Çalışma hayatımın genel kalitesinden memnunum.	①	②	③	④	⑤

GENEL BİLGİLERİNİZ	
Yaşınız	
Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Bay <input type="checkbox"/> Bayan
Eğitim durumunuz	<input type="checkbox"/> İlkokul/Ortaokul <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü/Doktora
Medeni durum	<input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekâr <input type="checkbox"/> Boşanmış <input type="checkbox"/> Eşi vefat etmiş
Kurumdaki statünüz(doktor, hemşire, vs. olarak belirtiniz)
Toplam çalışma süreniz (lütfen yıl olarak belirtiniz)
Bu kurumdaki çalışma süreniz (lütfen yıl olarak belirtiniz)
Aylık geliriniz	<input type="checkbox"/> 500-1000 <input type="checkbox"/> 1000-1500 <input type="checkbox"/> 1500-2000 <input type="checkbox"/> 2000-2500 <input type="checkbox"/> 2500-3000 <input type="checkbox"/> 3000 ve üstü



T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



ÖZGEÇMİŞ

Adı-Soyadı: Akın ABUL

Doğum Yeri: Mazıdağı

Doğum Tarihi: 01.01.1989

Lisans Bilgileri:

- Fatih Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü (İngilizce-Burslu)

İş Deneyimi:

- Araştırma Görevlisi (2013-....), Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı.

İletişim Bilgileri:

- Selçuk Üniversitesi Aleaddin Keykubad Kampüsü İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, Selçuklu-KONYA
- Telefon: 0332 223 30 11
- E-posta: akinabul@selcuk.edu.tr