

T.C.
GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**KİŞİLİK TİPLERİ, DUYGUSAL ZEKA,
İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLİŞKİSİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

MELİKE KIVANÇ SUDAK
DOKTORA TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. CEMAL ZEHİR

GEBZE

2011

T.C.
GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**KİŞİLİK TİPLERİ, DUYGUSAL ZEKA,
İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLİŞKİSİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

MELİKE KIVANÇ SUDAK
DOKTORA TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. CEMAL ZEHİR

GEBZE

2011



DOKTORA TEZİ JÜRİ ONAY SAYFASI

G.Y.T.E. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun tarih ve/..... sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından 07/07/2011 tarihinde tez savunma sınavı yapılan Melike Kıvanç Sudak'ın tez çalışması İşletme Anabilim Dalında DOKTORA tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ

ÜYE

(TEZ DANIŞMANI) : Doç. Dr. Cemal Zehir

ÜYE

: Prof. Dr. Halit Keskin

ÜYE

: Prof. Dr. Münevver Ölçüm Çetin

ÜYE

: Doç. Dr. Haluk Tanrıverdi

ÜYE

: Doç. Dr. Nihat Kaya

ONAY

G.Y.T.E. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun/...../20... tarih ve/..... sayılı kararı.

İMZA/MÜHÜR

ÖZET

TEZİN BAŞLIĞI: KİŞİLİK TİPLERİ, DUYGUSAL ZEKA, İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA YAZAR ADI: MELİKE KIVANÇ SUDAK

Bu çalışmada literatürde her dönemin popüler kavramları olan kişilik tipleri ve iş tatmini kavramları ile son dönemlerin popüler kavramları olan duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık davranışları kavramlarından yola çıkılarak, kişilik tiplerinin duygusal zeka, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde etkili olduğu öngörülmesi ve ilişkileri incelenmiştir.

Araştırma yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmış ve literatürden uyarlanan sorular, Türkiye genelinde kamu ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenler üzerinde 2010-2011 yılları arasında yürütülmüştür. Elde edilen verilerle AMOS 16.00 İstatistik Paket Programı kullanılarak yapısal eşitlik modelleri oluşturulmuş ve uygunlukları test edilmiştir. Analizlerde dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal dengelik, deneyime açıklık alt boyutlarından oluşan kişilik tiplerinin, duygusal zeka, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediği bulunmuştur.. Kişilik tipleri, duygusal zeka, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışının beraber çalışması ve çalışmanın yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak uygunluğunun test edilmesi de literature katkısı olacaktır.

SUMMARY

TITLE OF THE THESIS: A RESEARCH ON RELATIONSHIP BETWEEN PERSONALITY TYPES, EMOTIONAL INTELLIGENCE, JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR
AUTHOR NAME: MELİKE KIVANÇ SUDAK

In this study the concepts of popular literature of each period of the last period with the concepts of personality types and job satisfaction and organizational citizenship behaviors of popular notions of the concepts on the basis of the emotional intelligence, emotional intelligence, personality types, job satisfaction, organizational citizenship behaviors, and relationships were examined on the envisaged to be effective.

Based on the survey method has been used as a method of research and literature questions, the public and private universities in Turkey was carried out among academics working on the years 2010-2011. 16:00 AMOS statistical package using data from the structural equation models have been built and tested their suitability. Analyses extroversion, stability, responsibility, emotional stability, openness sub-dimensions of the personality types of experience, emotional intelligence, job satisfaction and organizational citizenship behavior was affected. Personality types, emotional intelligence, job satisfaction and organizational citizenship behavior, work and study together with compliance testing using structural equation modeling will also contribute to the literature.

TEŞEKKÜR

Bu tez çalışmasında bilgi ve deneyimleriyle bana yön veren, anlayışını ve yardımlarını esirgemeyen tez danışmanı hocam Sayın Doç.Dr. Cemal Zehir'e ve görüş, öneri ve desteklerinden dolayı tez izleme üyeleri Sayın Prof. Dr. Münevver Ölçüm Çetin ve Sayın Prof. Dr. Halit Keskin hocalarıma, eleştiri ve düzeltmeleriyle çalışmanın tamamlanmasına katkılarından dolayı Sayın Doç. Dr. Nihat Kaya ve Sayın Doç.Dr. Haluk Tanrıverdi hocalarıma saygılarımı ve teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca bu çalışma için desteklerini eksik etmeyen Araştırma Görevlisi Mehtap Özşahin'e, ve Araştırma Görevlisi İnci Dursun'a ve anketimizi doldurarak çalışmamıza katkıda bulunan akademisyenlere teşekkürlerimi sunarım.

Ve son olarak annem Belkıs Sudak ve babam Hasan Nezih Sudak'a sonsuz anlayış ve destekleriyle beni bugüne getirdikleri için şükranlarımı sunuyorum.

Melike Kıvanç Sudak
İstanbul, 2011

İÇİNDEKİLER DİZİNİ

ÖZET	iv
SUMMARY	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER DİZİNİ	vii
KISALTMALAR DİZİNİ	
ŞEKİLLER DİZİNİ	
TABLolar DİZİNİ	
1. GİRİŞ	1
2. KİŞİLİK	2
2.1. Kişilik Kavramı Tanımı	2
2.2. Kişiliği Oluşturan Temel Faktörler	3
2.2.1. Kalıtsal –Bedensel Faktörler	3
2.2.2. Kültürel Faktörler	4
2.2.3. Aile Faktörü	4
2.2.4. Sınıfsal Faktörler	4
2.2.5. Diğer Faktörler	4
2.3. Kişilik Kuramları	5
2.3.1. Psikodinamik Kuramlar	5
2.3.2. Davranışçı ve Bilişsel Kuramlar	6
2.3.3. Araştırma Odaklı Kuramlar	6
2.3.4. İnsancıl / Varoluşçu Kuramlar	7
2.4. Beş Faktör Kişilik Tipleri	7
2.4.1. Dışadönüklük	9
2.4.2. Uyumluluk	10
2.4.3. Sorumluluk	10
2.4.4. Duygusal Dengesizlik	11
2.4.5. Deneyime Açıklık	11

3. DUYGUSAL ZEKA	12
3.1. Duygusal Zeka Kavramı Tanımı	12
3.2. Duygusal Zeka Modelleri	16
3.2.1.Mayer ve Salovey Modeli	16
3.2.2.Rauven Bar On Modeli	18
3.2.3. Daniel Goleman Modeli	19
3.2.4.Cooper ve Sawaf Modeli	20
3.3. Duygusal Zeka Faktörleri	22
3.3.1.Kendi Duygularının Farkında Olma	22
3.3.2. Kendi duygularını Yönetme	22
3.3.3.Kendini Motive Etme	22
3.3.4.Empati	23
3.3.5.Sosyal Beceriler	
4. İŞ TATMİNİ	24
4.1. İş Tatmini Kavramı Tanımı	24
4.2.İş Tatminine Etki Eden Faktörler	25
4.2.1. İş İle İlgili Faktörler	26
4.2.2.Bireysel Faktörler	28
4.3. İş Tatmini Sonuçları	30
5. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	31
5.1.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Tanımı	31
5.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Unsurları	33
5.2.1. Özgecilik	34
5.2.2. Sivil Erdem	35
5.2.3. Yüksek Görev Bilinci	36
5.2.4. Centilmenlik	37
5.2.5. Nezaket	38

6. METODOLOJİ VE UYGULAMA	39
6.1. Araştırmanın Amacı	39
6.2. Araştırmanın Katkısı	39
6.3. Araştırmanın Kapsamı Sınırlılıkları	39
6.4. Araştırma Örneklem Kütlesinin Seçilmesi	40
6.5. Araştırma Verilerin Toplanması	40
6.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler	40
6.6.1. Bireysel ve Demografik Faktörler	41
6.6.2. Beş Faktör Kişilik Tipleri	41
6.6.3. Duygusal Zeka	41
6.6.4. İş Tatmini	42
6.6.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	42
6.7. Araştırmanın Öngörülen Hipotezleri ve Ön Modeli	42
7. ANALİZLER VE BULGULAR	45
7.1. Verilerin Analizleri ve Değerlendirme Tekniği	45
7.2. Tanımlayıcı Analizler	47
7.3. Geçerlilik Analizi	49
7.3.1. Beş Faktör Kişilik Tipleri	49
7.3.2. Duygusal Zeka	51
7.3.3. İş Tatmini	53
7.3.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	55
7.4. Güvenilirlik Analizi	57
7.4.1. Beş Faktör Kişilik Tipleri	58
7.4.2. Duygusal Zeka	58
7.4.3. İş Tatmini	58
7.4.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	59
7.5. Korelasyon Analizi	59
7.6. Yapısal Eşitlik Modellerinin Test Edilmesi ve Bulgular	63
7.6.1. Kişilik Tiplerinin Duygusal Zeka Unsurları Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması	63
7.6.2. Kişilik Tiplerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması	64

7.6.3. Kişilik Tiplerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması	66
7.6.4. Duygusal Zekanın İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması	67
7.6.5. Duygusal Zekanın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması	68
7.6.6. İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması	69
7.6.7. Kişilik Tipleri Duygusal Zeka İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi İlişkinin İncelenmesi	70
7.7. Değişkenlerin İkincil Doğrulayıcı Faktör Analizleri	72
7.7.1. Kişilik Tipleri Değişken İkincil Doğrulayıcı Faktör Analizi	72
7.7.2. Duygusal Zeka Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Analizi	73
7.7.3. İş Tatmini Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Analizi	74
7.7.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Analizi	75
7.7.5. Kişilik Tipleri Duygusal Zeka İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkenleri Arasındaki İlişki Modeli	76
7.7.6. Analiz Sonuçlarına Göre Desteklenen ve Desteklenmeyen Hipotezler	78
8. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ	79
8.1. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi	79
8.2. Sonuç ve Öneriler	81
KAYNAKLAR	84
ÖZGEÇMİŞ	95
EKLER	96
Ek 1- Anket Soruları	96

KISALTMALAR DİZİNİ

EQ:	Emotional Quotient (Duygusal Zeka)
ÖVD:	Örgütsel Vatandaşlık Davranışı
GFI:	Goodness of fit index (İyilik uyum indeksi)
AGFI:	Adjusted goodness of fit index (Düzeltilmiş iyilik uyum indeksi)
CFI:	Comparative fit index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)
RMSEA:	The root mean square error (Yaklaşık hataların ortalama karekökü)
NFI:	Normed fit index (Normlaştırılmış uyum indeksi)
TLI:	Tucker Lewis İndex (Tucker Lewis İndeksi)
vd:	Ve diğerleri
s:	Sayfa

ŞEKİLLER DİZİNİ

<u>Sekil</u>	<u>Sayfa</u>
6.7.1. Genel Araştırma Modeli	45
7.6.1.1. Kişilik Tipleri Duygusal Zeka İlişkisi Modeli	63
7.6.2.1. Kişilik Tipleri ve İş Tatmini İlişkisi Modeli	64
7.6.3.1. Kişilik Tipleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli	66
7.6.4.1. Duygusal Zeka ve İş Tatmini İlişkisi Modeli	67
7.6.5.1. Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli	68
7.6.6.1. İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli	69
7.6.7.1. Kişilik Tipleri Duygusal Zeka İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli	70
7.7.1.1. Kişilik Tipleri Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli	72
7.7.2.1. Duygusal Zeka Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli	73
7.7.3.1. İş Tatmini Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli	74
7.7.4.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli	75
7.7.5.1. Kişilik Tipleri Duygusal Zeka İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli	76

TABLolar DİZİNİ

<u>Tablo</u>	<u>Sayfa</u>
2.4.1. Beş Faktör Kişilik Envanterindeki Temel Faktörler	9
3.4.1. Duygusal Zeka Modelleri	16
3.4.1.1. Mayer ve Salovey'in Dört Boyutlu Duygusal Zekâ Modelinin Zekâyyla ve Kişilikle Olan İlişkisi	17
3.4.2.1. Bar On Duygusal Zeka Modeli	18
3.4.4.1. Cooper ve Sawaf 'ın Karma Duygusal Zeka Modeli	21
7.1.1. Yapısal Eşitlik Modelleri Uyum İndeksleri	46
7.2.1. . Katılımcıların Demografik Özelliklerine Dair Tanımlayıcı Analiz Sonuçları	48
7.3.1.1. Beş Faktör Kişilik Tipleri Ölçeği Uyum İndeksleri – 1	49
7.3.1.2. Beş Faktör Kişilik Tipleri Ölçeği Uyum İndeksleri – 2	50
7.3.1.3. Beş Faktör Kişilik Tipleri Ölçeği Faktör Yapısı	50
7.3.2.1. Duygusal Zeka Ölçeği Uyum İndeksleri – 1	51
7.3.2.2. Duygusal Zeka Ölçeği Uyum İndeksleri – 2	52
7.3.2.3. Duygusal Zeka Ölçeği Faktör Yapısı	52
7.3.3.1. İş Tatmini Ölçeği Uyum İndeksleri – 1	53

7.3.3.2. İş Tatmini Ölçeği Uyum İndeksleri – 2	54
7.3.3.3. İş Tatmini Ölçeği Faktör Yapısı	54
7.3.4.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeği Uyum İndeksleri – 1	55
7.3.4.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeği Uyum İndeksleri – 1	56
7.3.4.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeği Faktör Yapısı	56
7.4.1. Faktörlerin Güvenilirlik (α) Değerleri	57
7.5.1. Kişilik Tipleri Değişkenine ait, Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları	60
7.5.2. Duygusal Zeka Değişkenine ait Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları	60
7.5.3. İş Tatmini Değişkenine ait Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları	60
7.5.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkenine ait Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları	61
7.5.5. Değişkenlere ait Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları	61
7.5.6. Değişkenlere ait Ortalama Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları	62
7.6.1.1. Kişilik Tipleri Duygusal Zeka İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri	63
7.6.2.1. Kişilik Tipleri İş Tatmini İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri	65

7.6.3.1. Kişilik Tipleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Uyum İndeks	66
7.6.4.1. Duygusal Zeka ve İş Tatmini İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri	67
7.6.5.1. Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri	68
7.6.6.1. İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri	69
7.6.7.1. Kişilik Tipleri Duygusal Zeka İş Tatmini Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri	71
7.7.1.1. Kişilik Tipleri Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli Uyum İndeksleri	72
7.7.2.1. Duygusal Zeka Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli Uyum İndeksleri	73
7.7.3.1. İş Tatmini Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli Uyum İndeksleri	74
7.7.4.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli Uyum İndeksleri	75
7.7.5.1. Kişilik Tipleri Duygusal Zeka İş Tatmini Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri	77
7.7.6.1. Desteklenen ve Desteklenmeyen Hipotezler	78

1. GİRİŞ

Kişilik kavramı en genel ifade biçimiyle, ferdin yasama biçimidir. Nasıl kültür, bir toplumun yaşama tarzını gösteriyorsa, kişilik de bir ferdin yasama tarzını ifade etmektedir.(Eroğlu:171) Kişiliğin, bireyin çalıştığı işi ve çevresini algılamasında ve değerlendirmesinde önemli bir etkisi vardır. Bireyin davranışları, onun içinde yaşadığı ortam ve çevresindeki bireyler arasındaki sürekli etkileşim sonucu oluşması nedeniyle bireyin kişiliği iş çevresinden etkilendiği gibi aynı zamanda da birey kişiliği ile iş çevresini etkiler.(Aytağ:2001)

Duygusal zeka son yılların popüler bir kavramdır ve liderlik, performans, yaratıcılık, stres,kültür,spor,alıcı beğenisi, öğrenme, çalışma hayatı, zihin sağlığı, çalışan seçimi, iş memnuniyeti, sosyal uyum, eğitim, kariyer, ego müdafaa, yeme bozuklukları, olgunlaşma ve çatışma gibi kavramlarla ilişkileri merak edilip çeşitli modellerle incelenmiştir.

İş, kişinin kimliğidir. Kişinin işinde gösterdiği performans ve işinden duyduğu tatmin de bu kimliğin bir sürecidir.

Genel görüşe ve yapılan bazı araştırmalara göre duygusal zeka iş yaşamının kalitesini yükselterek iş performansını da olumlu yönde etkilemektedir. Örneğin, duygusal zeka konusunda önemli araştırmaları olan Goleman'a göre (Goleman, 1997:76), duygusal zeka çalışanlara rekabet gücü vererek onların işlerinde daha başarılı olmalarına neden olmaktadır.

Yukarıda kısaca bahsedilen kişilik tipleri, duygusal zeka ve iş tatmini kavramları ve bu kavramların birbirleriyle ilişkileri çalışmanın birinci bölümünde teorik bir şekilde ele alınarak araştırma modeli oluşturulacaktır. Daha sonra metodoloji bölümünde ölçeklerle ilgili faktör ve güvenilirlik analizleri yaptıktan sonra model doğrultusunda geliştirilen hipotezleri test etmek için korelasyon ve regresyon analizleri gerçekleştirilecektir. Bulguların değerlendirileceği sonuç bölümü ile araştırmacı ve uygulamacılara tavsiyelerin yer alacağı öneriler bölümü çalışmanın son kısmını oluşturacaktır.

2. KİŞİLİK

İnsan davranışlarına etki eden her faktör, aynı zamanda bir kişilik faktörüdür. Bu bakımdan, kişilik, soyut davranış motifleriyle somut insan davranışları arasında bir araçtır. Her birey kişi olarak diğerlerinden farklı özelliklere sahiptir ve bu onun diğer insanlardan farklılıklarını oluşturur. Bu bölümde kişilik kavramının tanımına, kişiliği oluşturan temel faktörlere ve literatürde büyük beşli (big five) olarak adlandırılan, beş temel kişilik tipine yer verilmiştir.

2.1.KİŞİLİK KAVRAMI TANIMI

Kişilik; objektif ve subjektif yönleriyle, bireyin dürtü, duygu ve düşünce, öğrenme ve inançlarının oluşturduğu, davranışlarıyla ortaya koyduğu kendine özgü, kararlı, tutarlı bütünlüğü olarak tanımlanmaktadır. Gurret ise kişiliği, insanın günlük yaşamında karşılaştığı kendine özgü davranışlarla sınırlı olmayıp, bu tanıma beden yapısı, görünüş, zeka, yetenekleri, karakter gibi özellikleri de eklemiştir (Ensari, 1995).

Kişilik doğuştan gelen biyolojik özelliklerle, çevreden gelen sosyal etmenlerin birbiri üzerine yaptıkları etkilerin meydana getirdiği ahenkli bir bütündür. Demek ki kişilik hem kalıtsal özelliklerin hem de çevrenin bir ürünüdür. Kişilik kişide yapıların davranış biçimlerinin, düşünüş özelliklerinin ilgi ve eğilimlerin yetenek kabiliyet ve yönelişlerin ruhsal durumların karakteristik bir bütünleşmesidir. Kişilik bir insanı nesnel veya özel yanlarıyla diğerlerinden farklı kılan duygu düşünce ve davranış özelliklerinin tümüdür. Bu tanımlara göre kişilik dediğimiz şey, kişinin bütün bedensel özelliklerinin içgüdülerinin dürtülerinin, eğilimlerinin kazanılmış deneyimlerinin bir bütünüdür. Deneyimden kastedilen insanın yaşantısıdır.

Kişilik, kavram olarak ferdin yaşama biçimi şeklinde tanımlanabilir. Nasıl kültür, bir toplumun yaşama tarzını gösteriyorsa, kişilik de bireyin yaşama tarzını ifade etmektedir. Ancak, bu yaşama tarzının içinde çok sayıda özellik bilinen veya bilinmeyen, kimi birinci, kimi ikinci derecede olmak üzere, bir sürü boyut mevcuttur. Bunlar içerisinde, yetenek, zeka, eğitim, duygu, neşe keder, öfke, arkadaşlık, kültür, gelenekler, ahlak, sinirlilik, kıskançlık gibi birkaçını örnek vermek mümkün. Kişilik, bir insanı ilgilendiren herşeydir. Her bireyin olaylar

karşındaki tutum ve davranışları birbirinden farklıdır.

2.2. KİŞİLİĞİ OLUŞTURAN TEMEL FAKTÖRLER

Kişilik (Laik,2003); geçmişin izleri, mevcut zamanın uygulamaları ve geleceğin temel eğilimi ile şekillenir. Buradan hareketle ne sadece fiziksel, ne sosyal ne de kalıtsal faktörler tek başına kişiliğe şekil veremez. Bu faktörlerin her biri kişiliği belli oranda etkilemekte, oluşumuna ve gelişimine katkı sağlamaktadır.

Aşağıda kişiliği oluşturan temel faktörlere yer verilmiştir;

2.2.1. Kalıtsal ve Bedensel Faktörler

Kişilerin fizyolojik yapı ve özellikleri ile kişilik yapılan ve kişiliğin davranışsal yönü arasında ilişki vardır. Kişilik ile ilgili çalışmalar yapan bazı kuramcılar, bireyin cinsiyeti, yaşı, bedensel yapısı ile kişiliği arasında ilişki olduğunu ileri sürerler. Her ne kadar cinsiyet ve yaşla ilgili davranışlar kültürel yapıya göre belirleniyorsa da cinsiyet, yaş ve kişilik arasında bir ilişki kurmak mümkündür (Eren,2004: 83-85).

Bireylerin cinsiyetlerine göre de yapabilecekleri ya da yapamayacakları davranışlar, kişiliğin oluşmasında etkili olmaktadır. Ayrıca toplumun farklı yaş gruplarından beklentileri ile toplum üyelerinin davranışları arasında bir uyum olacaktır. Böylesi bir uyum da kişilik özelliklerinin ortaya çıkmasına katkıda bulunacaktır. Bazı toplumlar çocuklara ve yaşlılara korunması gereken gruplar olarak bakarken, bazı toplumlar çocukları yetiştirilmesi gereken grup, yaşlıları ise zihinsel olarak faydalanılması gereken grup olarak görür. Böyle bir yaklaşım, süphesiz, yaşlılar ve gençlerden bekleyişleri etkileyecektir. O halde kimlik ile yaş arasında da bir bağ kurmak mümkündür (Kluckhohn ve Muray, 1948).

Yaş ile ilgili bir başka yaklaşım da yaşlandıkça bilgi ve tecrübenin artacağı, davranış ve düşüncelerde yenileşmelerin olacağı şeklindedir. Bireyin bulunduğu yaş dilimine göre sahip olduğu zihinsel ve bedensel yapısı ile kişiliği arasında ilişki kurmak doğaldır (Luthans,1995). Fiziksel görüntünün (uzun ya da kısa boy, şişman

ya da zayıf, yakışıklı ya da çirkin oluşunun) diğerleri üzerindeki etkisinin farklı olacağını dolayısıyla da kendi kişiliğini etkileyeceğini söylemektedir.

2.2.2. Kültürel Faktörler

Her bireyin içinde bulunduğu kültürel bir yapı vardır ve bu yapıdan yaşam boyu etkilenir. Bireyin idealleri, ilgileri kültürel yapı tarafından şekillendirilir. Bu idealler ve ilgiler ise kişiliğin oluşumunda etkindir. Bazı davranışsal özellikler ise kültürel yapıyla birlikte değişir ve gelişir. Geleneklere göre kişiliğin oluşumunda kültürel faktörler biyolojik faktörlerden daha önemli mütalaa edilir. Öğrenme kişilik gelişiminde en önemli rolü oynar (Çınar, 2000).

2.2.3. Aile Faktörü

Bireyin yetiştiği aile ortamı, aile fertleri ile olan ilişkileri kişiliğin oluşmasında çok önemli bir role sahiptir (Özkalp,1993). Luthans (1995), “kişilik gelişiminde muhtemelen aile, sonrada sosyalleşme prosesi en önemli etkindir” demektedir. Anne-babanın, çocuğun zihinsel yapısının şekillenmesinde de etken olduğu saptanmıştır. Aile bireyleri, çocuğa çeşitli yollarla deneyimlerini aktardıklarından dolayı ailenin yetiştirme biçimi de kişiliği belirleyici bir unsurdur. Ayrıca kız ve erkek kardeşlerin de kişilik oluşumunda etkili oldukları belirtilmektedir (Özkalp,1994).

2.2.4. Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf Faktörleri

Kişinin doğduğu ve mensubu olduğu sosyal sınıf ve yapı, kişinin eğitimini, yaşam standartlarını ve biçimini, imkanlarını, eğilimlerini, yönlendirilmesini etkileyeceğinden kişilik özelliklerini de etkileyecektir. Seçimlerimiz ve olaylar karşısındaki tavrımız ve kararlarımız şüphesiz yetiştiğimiz sosyal yapı ve sınıftan etkilenir. Kararlarımız ve olaylara karşı tavrımız da kişiliğimizin bir yansımasıdır.

2.2.5. Diğer Faktörler

Kişiliğin etkilendiği faktörlere ilave olarak içinde bulunduğu mevcut durumsal faktörler de ilave edilebilir. Örneğin kişinin o sırada çalıştığı iş, işin özellikleri davranışlarına ve kişiliğine yansıtacaktır.

Kitle iletişim araçları da kişiliğe etki eden faktörlerdendir. Radyo, televizyon, dergi, internet gibi unsurlar, bilgi, eğitim, kültür ve eğlence vasıtası olduğu gibi, kişinin yaşına göre ve bulunduğu topluma göre davranışlarını etkileyebileceğinden, kişiliğinin gelişimine ve şekillenmesine de etki edecektir.

2.3. KİŞİLİK KURAMLARI

Kişiliği inceleyen bilim insanları, kişiliğin oluşumu, gelişimi ve davranışlara yansımaları konusunda araştırmalar yapmışlar ve pek çok kuram geliştirmişlerdir. Her bir kuramın temelinde farklı neden ve bakış açısı bulunduğu ve araştırmalarında farklı metodlar uygulandığından, ortaya çıkan sonuçları da farklı olmuştur. Böylelikle ortaya bir çok kuram çıkmıştır. Her bir kuram kendisini geliştiren kuramcının kişisel geçmişinin, çocukluk yaşantılarının, dünya görüşünün, kişilerarası ilişkilerinin bir yansıması olduğu da unutulmamalıdır.

2.3.1. Psikodinamik Kuramlar

Bu yaklaşımdaki araştırmacılar kişiliğin şekillenmesindeki en önemli faktörün bilinçaltı olduğunu savunmuşlardır. Diğer bir etkenin de kişinin güdülerini bastırmak için ortaya çıkardığı savunma mekanizması olduğunu ifade etmişlerdir. Bu ifadelerle o dönem için, o zamana kadar yaygın ve kabul gören kanı olan insan bilinçli ve akılcı bir varlıktır savı yerine, insan davranışlarının temelinde bilinçdışı kuvvetli eğilimler vardır savı ortaya çıkmıştır.

Freud, Adler, Jung, Horney, Fromm, Sullivan, Erikson bu yaklaşımı benimseyen kuramcılar arasında yer alır. Bu ilk gruptaki kuramcıların ortak özellikleri başlangıçta psikanalitik bakış açısına sahip olmaları daha sonra kendi kuramlarını geliştirmeleridir. Bilinçten çok bilinçdışına vurgu yapmışlardır (Yazgan ve İnanç 2010). Kuramcılar ve geliştirdikleri kuram isimleri şöyledir;

- Sigmund Freud, Psikanaliz
- Alfred Adler, Bireysel Psikoloji
- Carl Gustav Jung, Analitik Psikoloji
- Karen Horney, Nevrozlar ve İnsan Gelişimi

- Erich Fromm, Özgürlükten Kaçış
- Harry Stack Sullivan, Kişiler Arası İlişkiler Kuramı
- Erik H. Erikson, İnsanın Sekiz Çağı

2.3.2. Davranışçı ve Bilişsel Kuramlar

Davranışçı ve bilişsel kişilik kuramları, kişiliği öğrenme perspektifi ile açıklayan kuramlardır. Bu kuramlardan bazıları ise öğrenilmiş bir davranış olarak kişiliğin anlaşılmasında hem davranışçı hem de bilişsel öğelere yer vermektedir. Öğrenme yaklaşımına göre kişiliğin, diğer davranış konularından herhangi bir farkı yoktur ve kişilik de bir davranış örüntüsü olduğu için öğrenme kavramlarıyla açıklanması mümkündür (Yazgan ve İnanç 2010)

Davranışçı psikoloji akımının inceleme konuları arasında dilin öğrenilmesi, tutum değişikliği, ebeveyn-çocuk, öğretmen- öğrenci etkileşimleri, problem çözme, cinsiyet rolleri ve psikoterapi yer almaktadır. İnsan davranışlarını anlamaya yönelik bu geniş kapsamlı yaklaşım, kişiliği, yani insanların tutarlı davranış kalıplarını sergileme nedenlerini açıklamaya yönelik modeller de ortaya koymuştur. Davranışçılar kişinin bilişçide olup bitenlerle ilgilenmek yerine gözlenebilir ve dolayısıyla ölçülebilir davranışların ölçülmesi gerektiğini savunmuşlardır. Davranışçı kuramcılar ve geliştirdikleri kuramlar şöyledir;

- Burrhus F. Skinner, Radikal Davranışçılık
- Neal E. Miller ve John Dollard, Eklektik Davranışçı Yaklaşım
- Albert Bandura, Sosyal Bilişsel Kuram
- George A. Kelly, Kişisel Yapılar Kuramı (Yazgan ve İnanç; 2010)

2.3.3. Araştırma Odaklı Kuramlar

Araştırma odaklı ayırıcı özellik kuramları kişiliğin bilinçli ve somut yönlerine odaklanırken bilinçdışını ve davranışa ilişkin soyut açıklamaları önemsemezler. Faktör analizini kişiliğin incelenmesinde kullanan bu kuramcılar, kişiliğin temel boyutlarının her insan için aynı olduğunu, yani kişiliği oluşturan temel bileşenlerin evrensel olduğunu varsayımlardır. Bu kuramcıların dayandıkları diğer temel varsayımlar ise insanların tutarlı bir biçimde davranmak yönünde kalıcı bir yatkınlıklarının olduğu ve kişiliğin temel bileşenlerinin hiyerarşik bir yapıya sahip

olduğudur. Kişiliğin incelenmesinde faktör analizi kullanan bu kuramcılar, farklı insanlarda hangi farklı özelliklerin bulunduğu niceliksel olarak ölçülebileceğine inanmışlardır. Araştırma odaklı kuramcılar ve geliştirdikleri kuramlar şöyledir;

- Gordon W. Allport, Ayırıcı Özellik Kuramı
- Raymond B. Cattell, Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı
- Hans J. Eysenck, Biyoloji Temelli Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı
- Robert R. McCrae ve Paul T. Costa, Beş Faktör Kuramı

2.3.4. İnsancıl / Varoluşçu Kuramlar

İnsancıl kuramlar sağlıklı gelişim ve ilerleme yönünde doğuştan getirdiğimiz potansiyeller üzerine odaklanmışlardır. İnsancıl yaklaşıma göre patolojinin(hastalıklı bilim) nedeni, potansiyelimizin patojenik çevre koşulları tarafından engellenmesidir. İnsancıl / varoluşçu yaklaşımlara göre böyle bir engellenme durumunda ortaya çıkan rahatsızlıklardaki temel belirti kişinin kim olduğunu ve gerçekten ne istediği konusundaki farkındalığın azalması ve kendine özgü anlamlı bir yaşam sürememesidir.

Bu yaklaşımı diğerlerinden ayıran temel noktalar, insanın doğasına ilişkin iyimser bakış açıları ve kişinin özgür iradesine inanarak, kim olduğundan ve nasıl davrandığından kişiyi sorumlu tutmalarıdır (Yazgan ve İnanç :2010). İnsancıl /Varoluşçu odaklı kuramcılar ve geliştirdikleri kuramlar şöyledir;

- Carl R.Rogers, Birey Merkezli Yaklaşım
- Abraham H. Maslow, Kendini Gerçekleştirme Kuramı
- Rollo R. May, Varoluşçu Psikoloji

2.4. BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK TIPLERİ

Kişilik kuramcılarını kişiliği açıklamak için çok çeşitli kuramsal yapılar ortaya atmışlardır. Bu farklı kaynaklardan çıkan kuramlar zaman zaman birbirleriyle uyum gösterdikleri gibi zaman zaman çelişmişlerdir. Özellikle tanımlanan sıfatlar kişiliği tamamen kapsamakla birlikte, kişiliğin ele alınmasında geniş bir çerçeve

sağlanmaktadır. Kişilik özelliklerinin çalışılmasında temel bir yaklaşım, insanların gösterdikleri bireysel farklılıkların dünyadaki bütün dillere kodlandığı ve sözcükler halinde yansıdığı hipotezi ve bu hipotezden hareketle kişilik yapısını kapsayacak bir sınıflama oluşturma çabalarıdır (Somer,1998)

Kişiliğin beş boyut açıklaması 1960'lı yıllarda başlamış, 1980 ve 1990'larda da devam etmiştir. 1980'lerin sonlarına doğru, kişilik psikologları kişilik literatüründeki karmaşık bulguların düzenlenmesi için anlamlı ve kullanışlı bir sınıflandırma sağlayabilen 'Beş Faktör Modeli'nin güçlü faktörü üzerinde genel bir anlaşmaya varmışlardır. Araştırmaların çok geniş bir kısmı, kişilikle ilgili ortak özellik yaklaşımlarının çoğunun beş faktör tarafından kapsanmış olabileceği fikrinde birleşmişlerdir. Bu beş boyutlu yaklaşımı Büyük Beşli (Big Five) olarak adlandırmışlardır (Friedman ve Schustack,1999).

Beş Faktör Kişilik Modeli, kişilik özelliklerinin özelliklerinin hiyerarşik bir organizasyonudur ve beş temel boyutta adlandırılmaktadır. Costa ve McCrae tarafından ortaya konan beş faktör kişilik modeli şu unsurları içerir; Dışadönüklük (Extroversion), Uyumluluk (Agreeableness), Sorumluluk (Conscientiousness), Duygusal Denge (Neuroticism), Deneyime Açıklık (Openness to Experience)(McCrae ve Costa,1992). Beş Faktör kişilik modeli, çeşitli kişilik testlerinin ve ölçeklerinin kapsamlı bir faktör analizinden ve kişiliği tanımlamak için kullanılan sıfatların kapsamlı bir analizinden doğmuştur (Friedman ve Schustack,1999).

Goldberg, sözlükteki sıfatlara dayalı olarak yaptığı çalışmada beş güçlü faktörün ortaya çıktığını belirtmiş ve kişilik araştırmalarının bu beş güçlü faktör çerçevesinde organize edilebileceğini ileri sürmüştür. Raymond Cattel, Thurstone, Donald Fiske, bu alanda çalışmalar yapmışlardır. Daha sonra McCrae ve Costa yapmış oldukları çalışmalarla 5 faktörü bulmuşlar, sadece 5. faktörü Zeka/Deneyime Açıklık olarak tanımlamışlardır (Goldberg, 1993).

Tablo 2.4.1. Beş Faktör Kişilik Envanterindeki Temel Faktörler

Özellikler	Faktör Adı			Özellikler
Mesafeli, ciddi, dikkat çekmeyen, yalnızlığı seven, kararlarını başkalarına dayandırmayan	İçedönük	DIŞADÖNÜKLÜK	Dışadönük	Canlı, girişken, sosyal hareketli, coşkulu, rahat, doğal, iyimser
İnsanlara güvenmeyen, işbirliğinden çok yarılmaya eğilimli, bağımsız, mücadeleci, uyanık, tepkisel, şüpheci, kendini düşünen	Dik başlı	UYUMLULUK/ YUMUŞAK BAŞLILIK	Yumuşak başlı	Çatışmadan kaçman, hassas, merhametli,geçimli, sakin, insanlara güvenen, işbirliğine yatkın
Esnek, plansız, çabuk karar veren, kurallara bağlı olmayan	Düşük özdenetim	SORUMLULUK/ ÖZ DENETİM	Yüksek özdenetim	Düzenli, planlı, amaçlı, kararlı, temkinli, tedbirli, sorumluluk sahibi
Kendine güvenen, engellerle başa çıkmada etkili, sakin	Tutarlı duygusal durum	DUYGUSAL DENGE-SİZLİK	Değişken duygusal durum	Hassas, duygusal, endişeli, gergin, dirençsiz, fevri
Muhafazakar yeniliğe dirençli, ince düşünmeyen, ilgi alanları sınırlı, geleneksel	Somut-pratik	DENEYİME AÇIKLIK	Gelişime açık	Analitik düşünen, duyarlı, ilgi alanları geniş, yeniliğe açık, yaratıcı

(Somer,O., Korkmaz,M. Tatar,A.: 5FKE, 2004,S.48)

Beş temel kişilik tipinin özellikleri şunlardır;

2.4.1. Dışadönüklük

Dışadönüklük boyutu, hayat dolu, heyecanlı, neşeli, girişken ve sosyal olma gibi özellikleri içermektedir. Eysenck'in, dışa dönüklük boyutu ile büyük ölçüde benzerlik göstermektedir. Dışadönük insanlar pozitif duygu eğilimlidir (McCrae – John, 1990). Dışa dönük kişiler atılgan, aktif, konuşkan, şen şakrak, iyimser ve enerjiktirler; eğlence ve hareketten hoşlanırlar (Ekşi, 2004). McCrae ve Costa tarafından geliştirilen kişilik envanterinde, dışadönüklük boyutunun, sıcaklık, topluluğu sevme, heyecan arama ve olumlu duygular alt ölçekleri ile temsil

etmişlerdir. McCrae ve Costa tarafından dışadönüklük faktörü altında düşünölmekle beraber, birçok araştırmacının bu alt boyutu yumuşak başlılık/ uzlaşılabirlik faktörünün merkezinde gördüklerinin işaret etmektedir. Goldberg'in analizlerinde, baskınlık ve aktivite dışadönüklük boyutunun temel belirleyicileri arasındadır.

Araştırmacılar ayrıca, düşünsellik, tepkisellik, dikkatsizlik gibi özelliklerin, sorumluluk faktörünün negatif yönünden yük aldıklarını işaret etmektedirler . Türk dili üzerinde Somer'in çalışmaları da yukarıdaki araştırma sonuçları ile tutarlılık göstermiş ve bu faktör dışa dönüklöklük olarak adlandırılmıştır (Somer, 1998).

2.4.2. Uyumluluk / Yumuşak Başlılık

Bir kişinin duygularında, düşüncelerinde ve davranışlarında şefkatten düşmanlığa kadar uzanan bir çizgi boyunca kişiler arası uyumun niteliğini değerlendirmek için kullanılır. Yumuşak başlılık boyutunda yüksek puan alanlar yumuşak kalpli, iyi huylu, güvenli, yardımsever, bağışlayıcı, saf ve dürüst olarak tanımlanmışlardır.. Bu boyutta düşük puan alan kişiler kötümser, kaba, güvensiz, işbirliğine kapalı, intikamcı, merhametsiz, sinirli ve çıkarıcı olarak tanımlanmışlardır (Sneed, 2002).

Uyumluluk; daha az kişiler arası çatışmaya ve daha fazla iş ve aile çatışmasını azaltıcı desteğe neden olur. şu halde, yumuşak başlılıkla çatışmanın da negatif bağıntılı olması beklenebilir (Wayne ve diğerleri, 2003). Kabul edici bireyler işlerinde daha başarılıdırlar ve iş arkadaşları veya ailelerinden daha fazla duygusal destek görürler.

2.4.3. Sorumluluk

Bir hedefe dönük davranışlardaki planlılık, sabır,motivasyon, organizasyon ve başarı bu faktörle ilgilidir. Bu özelliğe sahip kişiler amaçlı, iradeli ve kararlıdırlar (Ekşi,2004). Bilinçlilik, başarılı yönelim, düzenli çizgi, etkili organizasyonel, planlı, sorumlu, mükemmeliyetçilik ve çok çalışkanlığı kapsar (Barryck ve Mount, 1991).

Araştırmacılar bu boyutun, hem hareket hem de odaklaşmayı içerdiiğinden, ilerletici ve ketleyici yönlerini bir arada belirtmektedir. Sorumluluk boyutunun ilerletici yönü, başarı ihtiyacı ve çalışma kararlılığında görülürken, ketleyici yönü,

ahlaki titizlik ve tedbirli olma özelliklerini ortaya koymaktadır . (Somer, 1998).

2.4.4. Duygusal Denge-sizlik /Nevrotiklik

Duygusal tutarsızlık kişilik boyutu, genellikle, endişeli, güvensiz, korumacı, gergin ve kaygılı bireyleri kapsar (Barryc ve Mount, 1991). Bu tür karakter özellikleri bireylerin iş ve aile yaşamında daha fazla çatışma yaşamalarına ve dolayısıyla daha fazla stres yaşamalarına neden olabilir. Bu kişiler uzun süreli olumsuz duygular yaşama ve bazı davranış patolojileri geliştirme eğiliminde olmaktadır. İnsanlarla ilişki kurmakta ve bu ilişkileri sağlıklı sürdürmekte zorlanırlar. Uzun süreli stres yaşamaktadırlar (Bruck ve Allen ,2003) Stres yaşadıklarında duygu odaklı başa çıkma mekanizmaları kullanılmaktadır. Duygusal dengeli insanlar, uysaldırlar, kendilerine güvenirlen, olumlu duygular yaşamaya eğilimlidirler (McCrae ve John,1992)

2.4.5. Deneyime Açıklık

Bu beş faktör modelinde araştırmacıların üzerinde en az uzlaşmaya vardıkları faktördür. Goldberg (1992), Digman ve Inouye, Peabody ve Goldberg bu faktörü zeka olarak isimlendirirken; Norman kültür, McCrae ve Costa ise gelişime açıklık olarak adlandırmaktadırlar. Cattell, değişkenlerin tanımlarını oluştururken, kişilerin kendi ya da tanıdıkları tarafından derecelenen zeka ve ölçülen zekanın aynı olduğundan hareket ederek, zeka ile ilgili terimleri ölçeklerinden çıkarmış ve gerçek bir zeka testi geliştirmiştir. Zeka ile ilgili maddelerin çıkarılmasından sonra kalan ölçeklerden oluşan faktör Norman'ın çalışmaları sonucunda kültür olarak isimlendirilmiştir. McCrae ve Costa, Norman'ın önerdiği sınıflamanın yeterliliğini incelemek için yaptıkları çalışma sonucunda, beşinci boyutu analitik, karmaşık, meraklı, yaratıcı, bağımsız, liberal, geleneksel olmayan,orijinal, hayal gücü kuvvetli, ilgileri geniş , cesur, değişikliği seven, doğal, açık fikirli gibi özellikleri içeren gelişime açıklık boyutu olarak isimlendirilmektedir (Somer, 1998).

3. DUYGUSAL ZEKA

Duygusal zeka kavramı İngilizcedeki karşılığı olan "Emotional Intelligence" sözcüklerinin kısaltılmış şekli olan EI olarak anılmakla birlikte literatürdeki yaygın kullanımı daha çok "EQ" (Emotional Quotient) kısaltmasıdır ve "IQ" nun duygusal zekadaki karşılığı olarak geniş kabul görmektedir.

Duygusal zeka duygularla iç içe olmak veya duyguları görmezden gelmek değildir. Duygusal zekaya sahip olmak, duyguların uygun ve etkin şekilde ifade edilebilmesi için onları yönetebilme yeteneğine sahip olmak demektir (Shapiro,1998). Duygusal zeka bireylerin doğuştan kazandıkları yetenekler değildir. Sonradan öğrenilebilir ve her yaşta geliştirilebilir. Duygusal zekayı tanımlayan EQ, IQ gibi bireyin kaderi değildir (Goleman, 1999).

3.1. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI TANIMI

1990'lerin başında, Psikolog Dr. Reuven Bar-On, duygusal zeka kavramını geliştirmeye başlamış; "Bir kişinin çevresel baskılarla ve isteklerle başa çıkmak için başarılı olma yetisinde; duygusal kişisel ve sosyal yeteneklerinin bir bütünüdür.", şeklinde tanımlamıştır (Moller,1999)

Peter Salovey ve John Mayer, 1990'da Duygusal Zekayı şöyle açıklamışlardır : "Bir kişinin kendi ya da başkalarının hislerini ve duygularını yansıtabilme, onları ayırt edebilme ve kişinin düşüncesi ve eyleminde bu bilginin kullanılmasıdır"(Moller,1999).

Gardner 1983 yılında "Çoklu Zeka" teorisinde "kişinin içsel dünyasını bilmesi" ile "sosyal beceri" ayrımını ortaya koymuştur (Kemper, 1999). Bu kişiler arası ve içsel zeka ayrımı duygusal zeka teorilerinin gelişiminin temelini oluşturmaktadır.

Gardner duygusal zekayı, uyum becerilerinden meydana gelme, bununla birlikte kişinin duygularının ve kabiliyetlerinin farkında olma, bunları hayatına yön vermede bir kaynak olarak kullanma olarak tanımlanmaktadır (Wells ve ark., 2000).

Bar-On duygusal zekayı tanımlamanın güçlüğüne dikkat çekerek ; genel olarak duygusal zekayı, “kişinin çevresel etki ve baskılara olumlu tepkiler verebilmesini sağlayan bilişsel olmayan beceriler bütünü” olarak tanımlamaktadır (Stein & Book, 2003). Bar-On duygusal zeka modelini oluştururken duyguların bireylerin başarılarındaki rolünü belirlemeyi hedeflemiştir (Çakar ve Arbak, 2004). Duygusal zeka zihinsel bir beceridir. Sadece duygulara sahip olmak değil, aynı zamanda onların ne anlama geldiğini anlamaktır. Duygu kavramı akıl gerektirir ancak kişiyi zihinsel sisteme ulaştıran, yaratıcı düşüncelere meydan veren şey yine duygulardır (Epstein, 1999).

Daniel Goleman duygusal zekayı; ‘azim, sebat, kendi kendini harekete geçirebilmeyi kapsayan, diğerlerinin ne hissettiğini anlayabilme ve dürtülere hakim olabilmeyi sağlayan temel yaşam becerisi’ olarak tanımlamıştır (Goleman, 1991). Duygusal zeka ve liderlik kavramını inceleyen Cooper ve Sawaf’a göre ise duygusal zeka dürtüdür. Duygusal Zeka’nın temeli Thorndike’in 1920 yılında tanımlamış olduğu sosyal zeka kavramına dayanmaktadır. Thorndike sosyal zekayı bireyleri anlama ve yönetme yeteneği olarak ifade etmiştir. Duygusal zekâ, esas olarak iki yeterliğin bileşkesidir. Bunlardan biri, "kişisel yeterlikler" diğeri de "sosyal yeterlikler”dir (Baltaş, 1999). Bar-On'a göre kişinin başlıca beceri alanları şunlardır; kişisel beceriler, kişiler arası beceriler, uyum becerisi, stres yönetimi becerisi, genel ruh halidir. Goleman’ın Salovey ve Mayer’in modelini temel alarak oluşturduğu duygusal zeka modeline göre ise duygusal zekanın beş temel boyutu vardır; kendi duygularının farkında olma, kendi duygularını yönetme, kendini motive etmek olarak ifade etmiştir. Son yılların popüler kavramı olan duygusal zeka, duyguların yönetiminin önemli olduğunu vurgulamaktadır. Duygusal zekânın yaşamda başarıyı ve psikolojik refahı belirleyen önemli faktörlerden biri olduğu iddia edilmektedir. Oldukça yeni bir kavram olan duygusal zekaya ilişkin araştırmalar yoğunlaşmakta ve araştırmaların sonucu olarak kavramın çeşitli tanımlarına rastlamak olası hale gelmektedir.

Duygusal zekâ kavramını ortaya atan Amerikalı psikologlar Salovey ve Mayer (1990), insanların normal yaşamlarındaki ilişkilerinde gösterdikleri davranışlarla zekâ arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışmışlardır. Mayer ve Salovey (1990:185) duygusal zekâyı “kendisinin ve başkalarının hislerini gözleyip

düzenleyebilmek; hisleri, düşünce ve eyleme rehberlik edecek şekilde kullanabilmek” olarak tanımlamışlardır.

Bu ilk tanımlama girişiminin ardından Mayer ve Salovey 1997 yılında duygusal zeka kavramını yeniden ele alarak daha kapsamlı bir tanımlama yapmışlardır. Bu yeni tanımda duygusal zeka kavramı; “duyguları tanıma, anlama, ifade ve analiz etme; duyguları düşüncede kaynaştırma; duygusal bilgiyi kullanma ve entelektüel ve duygusal gelişimi destekleme, duyguları düzenleme yeteneği olarak açıklanmıştır (Mayer ve diğerleri, 2000c, s.267).

Duygusal zeka kavramının tanınmasına büyük ölçüde katkı sağlayan psikoloji alanında doktoralı gazeteci-yazar Daniel Goleman'ın 1995 yılında yazmış olduğu “Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?” adlı kitabı olmuştur. Goleman duygusal zekayı; kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendini başkasının yerine koyabilme ve umut besleme yetenekleri olarak tanımlamaktadır (Goleman, 2005, s.50). Yine Goleman'a göre, duygusal zekayı da tıpkı IQ gibi ölçmemiz gerekmektedir. Öz-farkındalık, öz-kontrol, sosyal yeterlikler ve beceriler gibi insan niteliklerini analiz etmek, ölçmek önemlidir (Goleman & Witzel, 2003:11). Çünkü ancak bu yolla kendimizi nasıl algılayacağımızı ve diğer insanlarla nasıl etkileşeceğimizi anlayabiliriz.

Bar-On duygusal zekayı tanımlamanın güçlüğüne dikkat çekerek genel olarak duygusal zekayı, “kişinin çevresel etki ve baskılara olumlu tepkiler verebilmesini sağlayan bilişsel olmayan beceriler bütünü” olarak tanımlamaktadır (Stein & Book, 2003: 28). Duygusal zekâ ve liderlik ilişkisini inceleyen Cooper ve Sawaf (1997:11) ise duygusal zekâyı şöyle tanımlamışlardır: “Bizi kendi potansiyel ve hedeflerimizin peşinde koşmaya sevk eden, en içten değerlerimiz ve özlemlerimizi harekete geçiren ve onları, hakkında düşündüğümüz şeylere dönüştüren şey, duygusal zekâdır.” Onlara göre duygusal zekâ bir çeşit dürtüdür. Bu dürtünün bizi harekete geçirdiği ve çeşitli düşüncelere yönelttiğini savunmaktadırlar. Onlara göre duygusal zekâ, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi ve ilişkilerini etkinin bir

kaynağı olarak duyumsamayı anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneğidir (Cooper ve Sawaf, 1997:12).

Yukarıda yer verilen tanımlar dışında, literatürde duygusal zekanın birbirine benzer olmakla birlikte pek çok farklı tanımına rastlamak mümkündür. Bu tanımların en belirgin ortak noktası, duygusal zekanın kişinin sosyal yapısı ve yaşamı ile ilişkili olduğu saptamasıdır. Bu doğrultuda düşünülmüş tanımlardan birisi ile duygusal zeka: “Bireylerin günlük isteklerle başa çıkmalarını ve kişisel ve sosyal yaşamlarında daha etkili olmalarını sağlayan yeterlik ve yeteneklerle, sosyal yetenek ve duyguların bir düzenidir” (Bar-On, Tranel, Denburg, Bechara, 2003,190).

Duygusal zeka, duyguları kontrol edebilme, sağlıklı ve uyumlu sosyal ilişkiler kurabilme ve mutlu yaşam sürebilme için kazanılması gereken bütün yetenekler, ayrıca bireyin daha verimli ve etkin bir hayat yaşayabilmesi için kendi değerini ve gücünü tanıması, kendi duygularının motive edebilmek için, serinkanlılık, gayret, sebat ve yetenek gibi duygusal kalitenin bir kompozisyonudur (Konrad ve Hendl, 2001, s.13).

Duygusal zeka, birbirine etki eden iki temel kişilik özelliklerine işaret etmektedir. Bunlar bilişsel ve duygusal sistemlerdir. Zeka standartları en yaygın şekilde bilişsel başarıyla eşleştirilirken, uyum standartları da duygusal tepkilerle eşleştirilmektedir. Duygusal zekanın dayanak noktalarından biri de, duygusal tepkilerin mantıksal olarak duygularla ilgili bazı inanışlara uyumlu veya uyumsuz olabileceğidir. Bebekliğin ilk dönemlerinde ortaya çıkan mutluluk, korku gibi "yalın" duygusal tepkiler, çok az bilişsel yeterlilik gerektirir. Bunları en iyi değerlendirme şekli, uyumlu veya uyumsuz olarak değerlendirmektir. Fakat birey, fiziksel ve zihinsel gelişimiyle birlikte, karşılaştığı durumlar için daha kompleks tepkiler geliştirir ve duygusal tepkileri de bilişsel açıdan beslenmiş daha kompleks duygular içerir. Bu duygusal tepkiler, bireyin mantık yoğunluğuyla yani zekasıyla değerlendirilir.(Mayer ve Salovey 1995 s.197) .Yaşamda, kişilerarası farklılığın ne ölçüde duygusal zekadan kaynaklandığı hakkında kesin bir şeyler söylemek henüz zordur. Ancak eldeki veriler duygusal zekanın, oldukça güçlü hatta zaman zaman IQ'dan da güçlü bir belirleyici olduğunu göstermektedir.

3.2 . DUYGUSAL ZEKA MODELLERİ

Duygusal Zeka kavramı 1990'da literatüre kazandırıldıktan sonra, duygusal zeka adı altında çeşitli modeller geliştirilmiştir. Aşağıdaki tabloda duygusal zeka modelleri, tanımlarıyla ve temel boyutlarıyla beraber gösterilmiştir;

Tablo 3.2.1. Duygusal Zeka Modelleri

Mayer & Salovey	Bar- On	Goleman	Cooper & Sawaf
Tanım Duyguları doğru olarak algılama, değerlendirme ve ifade etme yeteneği; duyguyla düşüncüyü kaynaştırmak, duyguları anlamak ve analiz etmek, duyguları kontrol etmek yetenekleridir.'	Tanım Bireyin çevresinden gelen baskı ve taleplerle başarılı şekilde baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak, kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizinidir.'	Tanım Kendimizin ve başkalarının hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları iyi yönetme yetisidir.'	Tanım Duygusal zeka, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin biçimde kullanma yeteneğidir.'
Temel Boyutları 1. Duyguları Algılama, Değerlendirme ve İfade Etme 2. Duyguların Kullanımı 3. Duyguyu anlamak ve muhakeme etmek 4. Duyguyu yönetme ve düzenleme	Temel Boyutları 1. Kişisel Beceriler * duygusal benlik bilince * kendine güven * kendine saygı * kendini gerçekleştirme * bağımsızlık 2. Kişilerarası beceriler * bireyler arası ilişkiler * sosyal sorumluluk * empati 3. Uyumluluk Boyutu * problem çözme * gerçeklik testi * esneklik 4. Stresle Başa Çıkma Boyutu * Stres toleransı * Dürtü kontrolü 5. Genel Ruh Durumu * Mutluluk * İyimserlik	Temel Boyutları 1. Kişisel Yeterlilik * özbilinç * kendine yön verme * motivasyon 2. Sosyal Yeterlilik * empati * sosyal beceriler	Temel Boyutları 1. Duyguları Öğrenmek * duygusal dürüstlük * duygusal enerji * duygusal geribildirim * pratik sezgi 2. Duygusal Zindelik * öz varlık * güven çemberi * yapıcı hoşnutsuzluk * esneklik ve yenileme 3. Duygusal Derinlik * özgün potansiyel ve amaç * adanmışlık * dürüstlüğü yaşamak * yetki olmadan etki 4. Duygusal Simya * sezgisel akış * düşünsel zaman değişimi * fırsatı sezinlemek * geleceği yaratmak
Model Türü Yetenek Tabanlı Duygusal Zeka Modeli	Model Türü Karma Duygusal Zeka Modeli	Model Türü Karma Duygusal Zeka Modeli	Model Türü Karma Duygusal Zeka Modeli

* Mayer, Salovey ve Caruso (2000), sayfa 401'den uyarlanmıştır.

3.2.1. Mayer & Salovey Modeli

Duygusal Zeka kavramını ilk kez ortaya atan Mayer ve Salovey'in dört bölümden oluşan modeli şöyledir:

1. Duyguyu algılamak

2. Duyguyla düşünceyi desteklemek
3. Duyguyu anlamak
4. Duyguyu yönetmek

(Mayer ve diğerleri, 2004 s.197-215)

İlk boyut kişinin kendi duygularının farkında olabilmesi, bu duygularını ve duygusal ihtiyaçlarını başkalarına anlatabilmesi yeteneğidir. Duyguları algılama aynı zamanda duyguların dürüst ve dürüst olmadığını ayırt etmeyi içermektedir. (Yüksel, 2006: 22).İkinci boyut olan duyguları düşüncede kaynaştırma; duyguların bilişsel sisteme nasıl girdiği ve düşünceyi desteklemek için bilişi nasıl değiştirdiği üstünde odaklanır. Bu gibi değişiklikler, bilişsel sistemi olayları farklı açılardan görüntülemeye zorlar; örneğin şüpheli ve iyimser bakış açıları arasında gidip gelmek gibi. (Mayer ve diğ. 2000a, s.108). İki duyguyu aynı anda hissetmek gibi karışık duygular anlayabilme, birinden diğerine geçişi tanımlayabilme yeteneği üçüncü boyutu oluşturur (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 177).

Dördüncü boyut olan duyguları kontrol etmeye gelindiğinde, ilk üç boyutun bu boyuta katkısı açıkça görülebilir. Sadece duyguların iyi algılayabilen bir birey ruh hali değişikliklerinden faydalanabilir ve duyguları anlar. Ve sadece bu anlayışla duygularla bütünüyle başa çıkmak ve kontrol etmek için gerekli olan bilgiye sahip olur. (Mayer ve diğ., 2000a, s.109). Tabloda dört boyutlu duygusal zeka modelinin zeka ve kişilikle ilişkisi şu şekildedir;

Tablo 3.2.1.1. Mayer ve Salovey'in Dört Boyutlu Duygusal Zekâ Modelinin Zekâyla ve Kişilikle Olan İlişkisi

DUYGUSAL ZEKANIN BOYUTLARI	DUYGUSAL ZEKA ÖLÇÜSÜNÜN TANIMI	DUYGUSAL ZEKANIN KİŞİLİKLE İLİŞKİSİ
1.Duyguyu Algılamak.	Duyguları yüzlerde, resimlerde tanıma yeteneği.	Zekâyla bilgi girdisi sağlar.
2.Duyguyu Düşüncede Kaynaştırmak.	Duygusal bilgiyi kontrol edebilme ve düşünceyi zenginleştirmek için duygusal bilgiye yön verebilme yeteneği.	Bilişsel görevlerde duygusal bilgiden yararlanmak için düşünceyi düzenler.

3.Duyguyu Anlamak.	İlişkiler, bir duygudan diğerine geçişler ve duygular hakkındaki dilbilimsel bilgilere ilişkin duygusal bilgiyi değerlendirme yeteneği.	Duygular ve duygusal bilgi hakkında soyut değerlendirme ve mantık yürütme merkezidir.
4.Duyguyu Yönetmek.	Duygusal ilişkileri yönetme yeteneği.	Hoş ve hoş olmayan duygulara açık olmaktır. Olumsuz duyguların etkisini azaltarak ve olumlu duyguların etkisini artırarak, kendinin ve başkalarının duygularını yönetmektir.

Kaynak: Otacıoğlu, 2009: 336.

3.2.2. Reuven BarOn Modeli

Duygusal Zekayla ilgili bir diğer model ise Bar-On tarafından 1997 yılında geliştirilmiştir. Bar-On'un modeli, kişinin kendinin farkında olması gibi zihinsel yeteneklerle, kişisel özgürlük, kendine saygı ve ruh hali gibi zihinsel yeteneklerden ayrı görülen özellikleri birleştiren karma bir modeldir .(Çakar ve Arbak, s .37)

Bar-On'un Duygusal Zekâ Modeli, "Neden bazı bireyler hayatta diğerlerine göre daha başarılı olma kabiliyetine sahipler?" sorusuna cevap aramıştır. Bar-On, hayattaki başarıyla ilgili olan birçok kişiliği, psikoloji literatüründen araştırmıştır. Bunun sonundaysa başarıya dair beş ayrı işlev belirlemiştir. Bar - On modelinde duygusal zekâyı (Yüksel, 2006: 25); kişisel, kişilerarası, uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali olmak üzere beş boyutta incelemektedir. Bu beş boyut da kendi arasında alt boyutlara ayrılmaktadır.

Tablo 3.2.2.1. Bar-On Duygusal Zeka Modeli

KİŞİSEL DUYGUSAL ZEKA	KİŞİSEL FARKINDALIK VE KİŞİSEL YETENEKLER
Benlik saygısı	Kendini doğru bir şekilde anlamak, idrak etmek ve kabul etmek
Duygusal Öz farkındalık	Kendi duygularını anlamak ve duygularının farkında olmak
Girişkenlik	Etkili ve yapıcı bir şekilde kendisinin ve başkalarının duygularını ifade etmek
Bağımsızlık	Kendine güvenmek ve duygusal anlamda bağımsız olmak
Kendini Gerçekleştirme	Kendi potansiyellerinin gerçekleştirmek ve hedeflerine ulaşmak için çaba göstermek

KİŞİLERARASI DUYGUSAL ZEKA	SOSYAL FARKINDALIK VE KİŞİLERARASI İLİŞKİLER
Empati	Başkalarının nasıl hissettiğini anlamak ve farkında olmak
Sosyal sorumluluk	Kendini sosyal grup ile bir tutmak ve kişilerle işbirliği içinde olmak
Kişilerarası ilişkiler	Diğer kişiler ile tatmin edici, müşterek ilişkiler kurmak ve iyi geçinmek
STRES YÖNETİMİ SIRASINDA DUYGUSAL ZEKA	DUYGUSAL YÖNETİM VE DÜZEN
Strese dayanıklılık	Duyguları etkili ve yapıcı bir şekilde yönetmek
Dürtü Kontrolü	Dürtüleri etkili ve yapıcı bir şekilde kontrol etmek
ŞARTLARA VE ÇEVREYE UYUMDA DUYGUSAL ZEKA	DEĞİŞİM YÖNETİMİ
Gerçeklik	Dış dünyadaki gerçeklerle ilgili düşünce ve hisleri nesnel bir şekilde algılamak
Esneklik	Yeni bir durumla karşılaşıldığında duygu ve düşünceleri ayarlamak ve yeni duruma uyum sağlamak
Problem çözme	Etkili bir şekilde kişisel ve kişilerarası problemleri çözmek
GENEL RUL HALİNDE DUYGUSAL ZEKA	KİŞİSEL MOTİVASYON
İyimserlik	Hayatın daha güzel yönlerini görebilmek ve pozitif olabilmek
Mutluluk	Genel yaşamla, diğer kişilerle ve kendi ile ilgili mutlu hissetmek

(Bar-On, 2006)

3.2.3. Daniel Goleman Modeli

Goleman'ın modeli, Mayer ve Salovey'in modelinden yola çıkıp, bunu geliştirerek, duygusal zekanın; insanın kendi hislerini tanımak, başkalarının hislerini tanımak, kendi kendini motive etmek, içindeki duyguları ve ilişkilerdeki duygulan iyi yönetmek yeteneklerinden oluştuğunu göstermektedir.(Çakar,Arbak s.41) Goleman, duygusal zekâyı beş ana başlıkta toplamıştır;

a) Benlik Bilinci - bireyi saran duygularının farkında olması,

b) Duyguların Kontrolü - Duygu yüklü olaylara gösterilen tepkinin kontrol edilmesi böylece, verilen tepkilerin duruma uyum sağlaması,

c) Kendi Kendini Motive Etmek - Amaçlanan hedeflere ulaşmak için duyguların yönlendirilmesi,

d) Empati- Başkalarının duygularının farkında olmak,

e)İlişkiyi Yürütmek - Diğerlerinin duyguları yönetmek.
(Goleman,2000:87)

3.2.4. Cooper ve Sawaf Modeli

Bu model, Bar-On'un modeli gibi zihinsel yetenekler ve bunların dışındaki bazı kavramları da içerdiğinden karma bir modeldir. Bu model, duygusal zekayı, örgüt ortamında irdeleyerek, özellikle duygusal zeka ve liderlik ilişkisi üzerinde durmaktadır. Bu model dört yapıtasından oluşmaktadır:

1. Duyguları Öğrenmek
2. Duygusal Zindelik
3. Duygusal Derinlik
4. Duygusal Simya (Cooper,Sawaf s.285-288)

Dört yapı taşının ilki olan “duyguları öğrenmek”; duygusal dürüstlük, duygusal enerji, duygusal geri bildirim ve pratik sezgi öğelerini kapsamaktadır. Duyguları öğrenmek kişinin duygusal potansiyelinin farkında olması ve bunu ilişkilerde değerlendirmesi üzerine kuruludur. Duyguları öğrenmek, duyguların doğuştan gelen bilgeliğinin farkına varmak, ona saygı duymak ve değerlendirmek üzerine yoğunlaşır (Cooper ve Sawaf, 2003, s.3).

İkinci boyutu oluşturan duygusal zindelik; içtenlik, inanılabilirlik ve esenliği inşa ederek güven çemberini genişleten, çatışmaları dinlemek ve yönetme yeteneğini artıran "duygusal zindelik" oluşturmaktadır. Fiziksel zindelik, nasıl vücutta güç, dayanıklılık ve esenlik oluşturursa, duygusal zindelik de sözü geçen nitelikleri kalp için oluşturmaktadır. Güven ve inanılabilirliği geliştirerek duyguları tanıma becerisinin pratiğe dönüştürülmesine olanak sağlamaktadır. Sınırlarımızı esnetmeyi ve hata

yapıldığında, hem kendimizi hem başkalarını daha kolay bağışlamamızı mümkün kılan duygusal zineliktir.

Üçüncü boyut olan duygusal derinlik, insanın özgün potansiyel ve amaçlarını bilmesi ve bunlara kendini adanması, dürüstlüğü yaşaması ve insanlar üzerinde yetkisi olmadan etki uyandırması anlamına gelmektedir(Çakar, Arbak, s. 39 – 41)

Son boyut, “duygusal simya”dır. Duygusal simya; sezgisel akış, düşüncesele zaman değişimi, fırsatı sezinleme, geleceği yaratma öğelerini kapsamaktadır. Simya, değerinin az olduğu düşünülen basit bir maddeyi, daha değerli bir şey haline dönüştürme gücü veya işlemi olarak tanımlanır. Duygusal simya ise bu gibi değişimlerin işte ve ve hayatta mümkün olabildiği görüngüleri hakkında bir tartışmaya işaret eder (Cooper ve Sawaf, 2003, s.285) Tabloda dört temel boyuta yer verilmiştir.

Tablo 3.2.4.1. Cooper ve Sawaf'ın Karma Duygusal Zekâ Modeli

BOYUTLAR	YETENEKLER
1. Duyguları öğrenmek.	<ul style="list-style-type: none">•Duygusal Dürüstlük.•Duygusal Enerji.•Duygusal Geribildirim.•Pratik Sezgi.
2. Duygusal Zindelik	<ul style="list-style-type: none">•Öz Varlık.•Güven Çemberi.•Yapıcı Hoşnutsuzluk.•Esneklik ve Yenileme.
3. Duygusal Derinlik	<ul style="list-style-type: none">•Özgün Potansiyel ve Amaç.•Adanmışlık.•Dürüstlüğü Yaşamak.•Yetki Olmadan Etki.
4. Duygusal Simya	<ul style="list-style-type: none">•Sezgisel akış.•Düşünsel zaman değişimi•Fırsatı sezinlemek.•Geleceği yaratmak.

Kaynak: Çakar ve Arbak, 2004: 42.

3.3. DUYGUSAL ZEKA FAKTÖRLERİ

Goleman'ın modelinde yer alan duygusal zeka boyutları şöyledir; (Psenicka ve Rahim, 2002, s.305)

3.3.1. Kendi Duygularının Farkında Olma- Özbilinç

Özbilinç; 'kişinin ruh halinin ve o ruh hali hakkındaki düşüncelerinin farkında olabilmesidir' (Mayer,1996,s;113) Özbilinç, kişinin kendini gözlemleyebilme yeteneğidir. Kişinin duygularının bilincinde olması, hoşuna giymeyen duyguları yeniden hissetmemek için önlem almasına sebebiyet verir. Aynı zamanda kendi duygularının farkında olabilen kişi, başkalarının da duygularının farkına varabilir, hissettiğini anlayabilir, empati geliştirebilir.

Duygusal zeka konusunda atılacak tüm adımlar, kişinin kendi duygularının farkında olması temeli üzerine atılır, Goleman'ın ifadesiyle kişinin gerçek duygularını fark edememesi, kişiyi duygularının insafına bırakır. Kişinin duygularının farkında olması aynı zamanda güçlü ve zayıf yönlerinin de farkında olmasını kapsar (Dulewicz ve Higgs,1999)

3.3.2. Kendi Duygularını Yönetme

Kişinin istediği duyguları yaşayabilmesi ve istemediği duygulardan uzaklaşabilmesini içeren bir yetenektir. Bu yeteneği olan kişi, bir işi başarmak konusunda kendini heyecanlandırabilir veya endişelerden kendini uzaklaştırabilir (Goleman, 1998: 56)

3.3.3. Kendini Motive Etme

Kişinin tüm koşullarda hedefe odaklanabilme ve başarıya ulaşabilme becerisini ifade etmektedir. Kişinin kendini motive edebilmesi için başarıma duygusu içerisinde olması ve hedefe kendini kitleyebilmesi, adaması gerekir. Aynı zamanda gerektiğinde inisiyatif alabilmeli ve hedefe ulaşacağı hususunda olumlu duygular içerisinde olmalıdır.

3.3.4. Empati

Kişinin karşısındaki bireylerin duygu ve düşüncelerini sözlü veya sözsüz iletişimle anlayabilme, ihtiyacı olan kişilere duygusal anlamda destek olabilme ve başkalarının duyguları ve davranışları arasındaki bağlantıyı kurabilme becerisidir. Başka birinin üzgün olmasından dolayı hissettiği yoğun duyguları tanımlayabilen birey içsel algılamaya açıktır ve bu yeteneği ona diğerleri ile kuracağı ilişkilerde yardımcı olur. Kendini tanıyan, başkalarının duygu ve düşüncelerini dikkate alan bireylerin adalet duygusu yüksektir, sosyal sorumluluk duyguları fazladır, başkalarının duygularını anlamada empatik yaklaşımları vardır. Böylece bu kişiler, diğerlerinin motivasyonel bakış açılarını daha iyi görebilir ve değerlendirebilirler (Brief ve Motowidlo, 717).

3.3.5. Sosyal Beceriler

Kişinin başkaları üzerinde istenen tepkileri uyandırmada usta olmasıdır. Sosyal beceri içerisinde bazı temel yeterlilikler vardır, bunlar; etki, iletişim, çatışma yönetimi, liderlik, bağ kurmak ve işbirliği olarak sayılabilir. Sosyal becerileri güçlü kişi, anlaşmazlıklar uzlaşma ve çözüm sağlar. Haber ve iletişim ağını iyi kullanır, meselereleri direkt olarak çözmeyi benimserler (Goleman, 1995:124).

4. İŞ TATMİNİ

İş tatmini bir kişinin işinden kaynaklanan olumlu ya da keyif verici durum olarak tanımlanabilir. Kişinin işine, fiziki ve sosyal şartlara karşı bir duygusal cevabı olarak ele alınan iş, tatmini kavramı, kişinin işinden beklediklerinden ne kadar tatmin olduğunun bir göstergesidir (Schermerhorn ve diğerleri , 1994: 144).

4.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI TANIMI

Genel olarak işgörenlerin işlerine ilişkin duygularının bir tepkisi olarak tanımlanan iş tatmini kavramı, ilk kez 1920’lerde ortaya atılmış olup, önemi 1930’lu yıllarda anlaşılmıştır. İş tatmini konusunun önemli olmasının nedenlerinden bir tanesi, yaşam tatmini ile ilişkili olmasıdır ki, bu durum bireyin fizik ve ruh sağlığının doğrudan etkilemektedir. İş tatmini konusunun önemli olmasının diğer bir nedeni ise üretkenlikle ilgilidir. İş tatmini ile üretkenlik arasında doğrudan bir ilişki olmamakla birlikte tatminsizliğin yarattığı dolaylı etkiler (stres, grup uyumu gibi) konuyu önemli kılmaktadır (Gedik vd., 2009: 1).

Bireyler, günlerinin önemli bir kısmını işlerinde geçirmektedirler. Bu nedenle bireylerin yaşamında mutlu olabilmeleri için işlerinden tatmin olmaları hem fiziki hem de psikolojik varlığı açısından önemlidir. İş tatmini, bir alt yaşam alanı olarak, bireylerin yaşam doyumlarını doğrudan etkileyen bir kavramdır. Bireyi geliştirme, tatminkâr kılma, zenginleştirme çabası, tarih boyunca öncelikli olarak dikkate alınan bir etkinliktir. İşgörenin iş ortamında yetenek, beceri, ilişki gibi özelliklerinin geliştirilmesi, onun yaşamını anlamlı ve değerli bulmasında önemli etkenlerdendir (Keser, 2005: 78).

İş tatmini Luthans (1992: 114) tarafından; “bir işgörenin işinden, memnun olup olmadığı ile ilgili durumu” şeklinde tanımlanmaktadır. İş tatmini işgörenler tarafından taşınan özel bir davranış altkütmesi olup, işleri boyunca sahip oldukları olumlu tavırlardır (McCormick ve Ilgen, 1987: 309). Lawler’e göre (İmamoğlu vd., 2004: 169) İş tatminini, işgörenin işten beklentileri ile işin fiili olarak sundukları arasındaki ilişki belirlemektedir. Yani iş tatmini, bireyin ne hak ettiği düşüncesi ile

ne aldığının arasındaki farktan ortaya çıkmaktadır. Bir işgören hak ettiğine inandığı hususları elde edemezse, iş tatminsizliği söz konusu olmaktadır. İş tatmini işin kapsamı ve iş ortamına karşı bireyin olumlu tutumlarının tümüdür). İşgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutsuzluk ya da hoşnutsuzluktur. İş tatmini, işin özellikleriyle, işgörenin istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşmektedir. Bu uyum ne kadar çok olursa, o oranda yüksek bir iş tatmini gerçekleşmektedir (Özgen, 2005: 350). İş tatmini, işgörenlerin fizyolojik, ruhsal sağlıklarının ve duygularının iyi olduğunun bir göstergesidir (Oshagbemi, 2000: 88). İş tatmini, işten elde edilen maddi çıkarlar ile işgörenlerin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı mutluluktur (Üngüren vd., 2009: 41).

İş tatmini örgüt üyelerinin benimsediği özel tutumlar grubu olarak tanımlanabilir. Kısaca buna işgörenin işine karşı tutum ya da işine karşı gösterdiği tepki de denilmektedir (Kantar, 2008: 19). İş tatmini, işgörenlerin psikolojik sözleşmelerindeki beklentilerinin karşılanma derecesidir (Schmerhorn vd., 1994: 144). İş tatmini, bir kişinin beklediği ya da arzu ettiği çıktılarla gerçekleşen çıktılar arasında yaptığı karşılaştırma sonucunda işine karşı hissettiği duygusal tepkidir (Kaya, 2007: 357).

4.2. İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

İş tatminine etki eden faktörlerin en önemlileri doğal olarak işin kendisi ile ilgili olanlardır (Çarıkçı, 2000: 157). İşgörenler öncelikle kendilerinden beklenenlerin ve hedeflerin açıkça belirlenmiş olduğu işlerde çalışmak istemektedirler.

İş tatminine etki eden faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmalar sonucunda; ücret, güvenlik, terfi, liderlik, yönetim tarzı, çalışma koşulları, arkadaş ortamı, takdir edilme ve işin kendisi gibi faktörlerin iş tatmini üzerinde önemli etkileri olduğu ortaya çıkmıştır (Can ve Soyer, 2008: 66). İşgörenlerdeki tatmin seviyelerinin değişkenlik göstermesi birtakım faktörlere dayanmaktadır, bu faktörler kişisel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere iki grupta incelemektedir (Güner, 2007: 56). İş tatmininin oluşmasında çok önemli bir etkiye sahip olan kişisel faktörler, bireyin doğuştan itibaren getirdiği çeşitli özelliklerle birlikte yaşamı

boyunca elde ettiği deneyimler temelinde belirlenmektedir. Bu bağlamda kişinin yasi, cinsiyeti, eğitimi, medeni durumu vb. faktörler bireyin içinde bulunduğu mevcut durumu değerlendirmesini doğrudan etkilemektedir (Eğinli, 2009: 38).

Kişisel faktörlerden bazıları şunlardır (Akıncı,2002); cinsiyet, kişilik, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve kıdem. Bu çalışmaya konu teşkil eden kişilik faktörüne değindiğimizde, çalışanların kişilik yapılarının farklı olması, bu kişilerin farklı beklentiler içerisinde olmalarına ve örgüt içerisinde gelişen olayları farklı şekilde algılamalarına neden olmaktadır. (Özgen, 2005: 352-353). Kişilik ve iş tatmini ilişkisi ile ilgili yapılan bazı çalışmalarda (Statt, 2004: 284), kişiliğin çalışanların işteki performanslarını etkilememesine rağmen iş tatminlerini etkilediği sonucuna varılmıştır.

4.2.1. İş İle İlgili Faktörler

İş tatminini etkileyen faktörler arasında, ücret, işin özellikleri, terfi, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, yönetici ile ilişkiler, fiziksel çalışma koşulları yer almaktadır. Her birey, her değişik faktör üzerinde, farklı düzeylerde tatmin duymaktadır.

Ücret ; Ekonomik anlamda ücret, bir üretim faktörü olan emeğin üretime (fikren ya da bedenen) katılması sonucu elde edilen bir gelir unsurudur. Hukuki açıdan ücret, hizmet sözleşmesi çerçevesinde iş görenin yapmış olduğu iş karşılığında işveren tarafından sağlanan menfaatlerin tümü olarak tanımlanmaktadır. Sosyal ve siyasi açıdan ise ücret, işgörenin geçim kaynağı olarak ifade edilmektedir (Yüce, 2008)

Ücret ile iş tatmini arasındaki ilişkinin önemine rağmen, yapılan ampirik çalışmalar birbiriyle uyum içerisinde değildir. Kimi çalışmalar, ücret ile iş tatmini arasında bir ilişki bulurken, bazıları negatif ilişki bulmuş, bazıları ise herhangi bir ilişki olmadığı sonucuna varmıştır. Araştırmalarda çıkan bu farklı sonuçların temel kaynağı, örgüt içinde iş tatmininin sağlanabilmesi için öncelikli olarak ücret adaletinin sağlanması gerekliliğidir çünkü işgörenler, elde ettikleri ücretleri benzer işleri yapan diğer kişilerin ücretleriyle kıyaslar. Bu kıyaslama sonucunda ücret

adaleti algırlarsa olumlu tutum ve davranışlar göstereceklerdir. Dolayısıyla, adil bir algılama durumu, iş tatmininin de olumlu yönde etkileyecektir. Kişinin kendisiyle benzer işleri yapan ve özellikle bilgi, beceri ve yetenek yönünden daha düşük seviyede olan bir başka kişiye göre daha az ücret alması iş tatminsizliği yaratacaktır (Bozkurt,2008).

İşin Özellikleri ; İş tatmininde etkili olan en önemli unsurlardan biri şüphesiz işin kendisidir. Kişinin mevcut beceri ve yeteneklerini çalıştığı işte ne düzeyde kullandığı da işin özellikleri kapsamındadır. Mevcut beceri ve yeteneklerinin, işin gereklerine uygun olarak maksimum düzeyde kullanılması işgörenler için yeterlilik duygusu yaratır işgörenlerin hissettikleri yeterlilik duygusu tatmin düzeyini de olumlu yönde etkilemektedir. İşgöreninin işin yönetiminde olması, işin gelişmesi hakkında kendi fikrini söyleyebilmesi ve kendisinden fikrinin sorulması, işin monoton olup olmaması da iş tatminini etkileyen unsurlar arasındadır.

Terfi: Terfi, yapılan işten elde edilen maddi geliri arttırmasının yanında, işgörenin sosyal statüsünü yükseltmekte, toplum içindeki yerinin olumlu yönde değiştirmektedir. Daha önemli bir iş, daha çok sorumluluk ve daha yüksek sosyal saygınlık anlamına gelen terfi, personelin iş tatmin düzeyini arttırmaktadır. Bu yüzden işgörenler, çalıştıkları işyerlerinde yükselme olanaklarını da istemektedirler. Yükselme arzusu olan kişiler, ilerleme imkanı buldukları işten üst düzeyde tatmin olmaktadır. Her düzeydeki işgörenin başarılı olması halinde yükselme imkanı bulması, yaptığı işteki tatmini arttıracaktır. İşletmedeki tüm terfi kademeleri dolu ise, işgören başarılı olsa dahi yükselme imkanı bulamazsa kişinin giderek iş tatmini azalacaktır (İmamoğlu ve diğerleri, 2004, s.170). Terfi imkanları, işgörenlerin beklentilerine, ihtiyaçlarına cevap vermeli ve adil olmalıdır. Araştırmalar sonucu elde edilen bulgular istenilen terfiye zamanında ulaşamamanın iş tatminini olumsuz etkilediği görüşünü desteklemektedir. Bu araştırmalar sonucunda yükselmeyi hak ettiğine inanan çalışanların terfi edememesi nedeniyle iş tatminlerinin düşük olduğu ve devamsızlık yaptığı ortaya çıkmıştır(Lawson,1996,s.17)

Çalışma Koşulları; Çalışma koşulları bir işgörenin işini yaparken örgüt tarafından, bu işi yapmaktan dolayı kendine sunulan her türlü fiziki, ekonomik ve psiko-sosyal şartlar ve imkanlardır. Ücret ve sosyal yardım, iş güvenliği, sağlık hizmetleri, iş

yerine geliş- gidişler, gürültü, ısı, aydınlatma, dinlenme ve çalışma süreleri, ücretli izin durumu, ast -üst ve diğer sosyal ilişkiler, örgütsel iklim ve moral gibi çalışma hayatının tüm yönlerini çalışma koşulları içinde düşünmek mümkündür (Eroğlu,325). Çalışma koşullarında yapılacak herhangi iyileştirme işgörenlerin önemsendikleri yönünde algılanabilecek ve iş tatminini artırıcı yönde durum yaratabilecektir. Ters durumda, çalışma koşullarının verimsizliği, çalışma saatleri de buna dahil olmak kaydıyla, kişilerde kaygı, stress ve önemsizlik hissi yaratabileceğinden iş tatmini seviyesi de düşük olacaktır.

Yönetim Politikaları; Yönetim politikaları, uygulanan kurallar ve uygulanma şekilleri, yönetimin işgörenlerle diyalogu çalışanların tatminlerine etkilemektedir. Bunlarla beraber çalışanların karar verme süreçlerine katılımları hem tatmin seviyelerini artıracak hem de işlerini daha çok benimsemelerine sebebiyet verecektir.

İş Arkadaşları ; Günümüzün büyük çoğunluğunu işte geçirdiğimiz düşünülürse, çalışanların çalışma arkadaşlarıyla olan uyumlu diyaloglarının iş tatminlerindeki rolü kaçınılmazdır. Bireylerin, başarılı sayılan bir grup içinde yer alması ve hayat görüşü kendine uygun şahıslarla, birlikte olması onun iş tatminini artırıcı bir etki yapacaktır. Birey işini sevmese bile, arkadaşlarıyla aynı ortamda olmaktan dolayı işinden mutluluk duyar. Tek başına çalışanların kendilerini sosyal açıdan yalnız hissetmeleri, işlerini sevmemelerine neden olmakta ve iş tatminsizliğine yol açmaktadır. Çalışma grupları çalışanların iş tatmini için önemli bir kaynaktır ve grup üyelerinin birbirleriyle olan iletişimleri ve ilişkileri iş tatminini yönlendirmektedir. Birbiriyle iletişim kurmayan çalışanların iş tatminleri azalmakta ve sosyal yalnızlığa itilmekte ve sonuçta işi terk etmelerine yol açmaktadır (Erdil, Keskin,İmamoğlu, 2004,s.21)

4.2.2. Bireysel Faktörler

İş tatmininin oluşmasında çok önemli bir etkiye sahip olan kişisel faktörler, bireyin doğuştan itibaren getirdiği çeşitli özelliklerle birlikte yaşamı boyunca elde ettiği deneyimler temelinde belirlenmektedir. Bu bağlamda kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitimi, medeni durumu vb. faktörler bireyin içinde bulunduğu mevcut durumu değerlendirmesini doğrudan etkilemektedir (Eğinli, 2009: 38).

Cinsiyet ; İş tatminini etkileyen bireysel unsurlar arasında cinsiyet belki de en dikkat çekici olan ve en çok araştırılmıştır. Çünkü kadın ve erkeğin sosyal rollerindeki farklılıklar beklentilerinin de farklı olmasına yol açmaktadır. Bu da beraberinde farklı tatmin kaynakları ve tatmin düzeyi getirmektedir.

Yaş ; Yapılan araştırmalara göre, yeni işe başlayan genç çalışanların moralinin yüksek olmasından dolayı iş tatmini yüksek olmaktadır. İlk birkaç yıldan sonra, tatmin kesin bir biçimde düşmekte ve daha sonraki yıllarda ise, çalışanlar işlerine devam ettikçe tatmin artmaktadır. Orta yaşlı çalışanlar ise bazı kökleşmiş bazı çalışma alışkanlıklarına sahip olduklarından ve iş değiştirme imkanlarının azalması nedeniyle buldukları ortama ilişkin daha iyimser psikolojik iklim algıları sergilemektedir (Eren,2005, s. 216)

Kıdem – Deneyim; Kıdem, bir işgörenin, bir işte ne kadar süredir çalışmakta olduğunu ifade etmektedir. Aynı işte uzun süre kalan kişinin iş tatmininin daha yüksek olacağı beklenebilir. İşe alışamayan işten doyum sağlayamayan bireyin işten ayrılma eğilimi göstereceği varsayıldığında, kıdem ile iş tatmini arasında çok yüksek oranda bir ilişki olacağı düşünülebilir. Ancak başka alternatiflerin olmadığı, bireyin işten ayrılmasını zorlaştıran ekonomik problemlerin yoğun olduğu dönemlerde kıdem ile iş tatmini arasında ilişkinin olmadığı ya da ters oranda bir ilişkinin olacağı beklenebilir (Demir:s.121), çünkü kişinin başka alternatif olmaması sebebiyle orada çalışma durumu yüksektir.

Kişilik ; İşgörenlerin kişilik yapıları, kişilerin farklı beklentiler içinde olmalarına, örgüt içinde gelişen olayları farklı şekilde algılamalarına, işin özellikleri sebebiyle farklı düzeyde memnuniyet derecesine sahip olmalarına neden olmaktadır.

Eğitim Düzeyi; Eğitim iş tatmininin en önemli faktörlerinden biri olup, iş görenin tatmin düzeyi üzerinde önemli bir etkisi de vardır. Bazı araştırmalarda; eğitim düzeyi yüksek kişilerin genel iş tatmininin daha az eğitim görmüş olanlara oranla daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığı bahsedilen iki grubun beklentilerinin farklılığı oluşturmaktadır. Eğitim düzeyi düşük olan kişi iş bulmaktan bile memnuniyet

duyarken, eğitim düzeyi yüksek kişi; çalışma şartlarını, işte ne kadar geliştiğini, işin yan imkanlarını, kendi ile aynı eğitim seviyesindeki çalışanların ücret, terfi, katılım gibi olanaklarının ne olduğunu kendince yorumlayacak ve bu durum kendi iş tatmin düzeyine temel teşkil edecektir.

4.3. İŞ TATMİNİ SONUÇLARI

Uzmanlar iş tatminin, iş performansı, işten ayrılma niyeti, hayal kırıklığı gibi tepkilerin belirleyicisi olduğunu ifade etmektedirler (Gündüz Çekmecelioğlu, 2005,s.28). İnsan gücü işletmenin en değerli varlığıdır, diğer girdiler insanın fiziksel ve düşünsel katkısıyla yoğrulur ve anlam kazanır. İş tatminsizliğinin sonucu olarak çalışanların işten kaçış, devamsızlık, kayıtsızlık gibi tepkiler verdikleri bilinmektedir. Aynı zamanda iş tatminsizliği, işyerindeki işgücü devir hızını artırmakta bu durum da işletme için maliyetleri büyük oranda artırmaktadır. Ayrılan personel yetişmiş personel ise ona yapılan yatırımlar boşa gitmekte, yeni personel ise, daha henüz işe alım sürecinden geçen bir çalışanın ayrılması bu sürecin iyi yönetilemediğini göstermektedir. Neticede; çalışanın iş tatminsizliği maddi olarak işvereni sarsmaktadır. Burada esas teşkil eden husus kişinin işinden ne zaman ayrılacağıının tam olarak kestirilememesidir. Kişi bazı hallerde işten ayrılabilceğinin belirtilerini verse de, ekonomik parametreler de bu konuya etki ettiğinden, zamanlama bilinmemektedir. Bu durumda işletmeni her daim çalışanların iş tatminlerini artırıcı yönde düşünceleri uygun olabilir.

5. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Bir işgörenin örgütün biçimsel yollarla belirlediği kuralların ötesine geçerek, kendisinden istenenden daha fazlasını yapması anlamını taşımaktadır. Bu bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı tanımı, kapsamı ve unsurları anlatımına yer verilmiştir.

5.1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI TANIMI

Örgütsel vatandaşlık davranışları kavramı özellikle 1980'li yıllardan itibaren örgütsel araştırmalara konu olmaya başlamıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütler açısından öneminin temellerinde, “bir örgütün sorunsuz biçimde varlığını devam ettirebilmesi için bilgi paylaşmada örgüt içindeki çalışanlar arasındaki koordinasyonun gerekli olduğu” düşüncesi yatmaktadır (Barnard, 1938). Katz örgüt işleyişine olumlu yönde katkıda bulunan yardım etme ve koordinasyon davranışlarının önemini vurgulamaktadır (Katz, 1964). Bu bağlamda örgütsel vatandaşlık davranışları, görevin gerektirdiği iş koşullarının daha ötesinde örgüte olumlu yönde katkı yaptığı öne sürülen ve çalışanların kendi istekleri doğrultusunda gelişen ve ortaya konan davranışlar kategorisine girmektedir. Katz ve Kahn örgütsel etkililik ile sürekliliğin sağlanmasında, çalışanların yalnızca önceden tanımlanmış rol davranışlarında bulunmaması, aynı zamanda önceden tanımlanmış rollerinin ötesinde yenilikçi ve içten gelen davranışları yapma konusunda da istekli olmaları gerektiğini öne sürmektedir (Katz ve Kahn, 1978).

Örgütsel vatandaşlık davranışları kavramını ilk olarak ortaya çıkaran Smith, Organ ve Near bu davranışları çalışanların örgütte çalışan diğer kişilere yardım etme niyeti veya vicdanlı olma ve örgütü destekleme gibi biçimsel rolünün ötesine geçen isteğe bağlı davranışlar olarak tanımlamaktadırlar. Örgütsel vatandaşlığa katkının takım çalışması, disiplin ve bağlılık ile ilişkili davranışların önemi üzerinde durmuşlardır (Smith ve diğerleri, 1983).

Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışlarını ödül ve terfi süreçlerinde değerlendirilmeye alınmayan davranışlar olarak kabul etmektedir. Organ (1988) Katz (1964)'in yenilikçi ve kendiliğinden oluşan davranışlar sınıflamasından yola çıkarak, bu davranışları yalnızca ekstra rol davranışları biçiminde görmektedir. Bu

bağlamda örgütsel vatandaşlık davranışları, iş tanımlarının dışına çıkan çalışanlar tarafından davranışların potansiyel sonuçları ve göstergelerini tanımlamak için rol ve ekstra rol davranışları konseptine dayanmaktadır (Kidder ve Parks, 2001). Bu bakış açısıyla örgütsel vatandaşlık davranışı iş gerekleri performansından ayrı tutulmuş, gönüllü davranış olarak algılanmıştır. Gönüllülük kavramı ile rolün veya iş tanımının gerektirmediği ve çalışanın örgütle sözleşmesinde açıkça belirtilmemiş, bireysel seçime bağlı olan ve uygulanmadığında herhangi bir ceza, uygulandığında ise ödül gerektirmeyen davranışlar anlaşılmaktadır.

Organ (1988)'a göre örgütsel vatandaşlık davranışı, bireyi ' bir bütün olarak' organizasyonun işleyişini geliştiren faaliyetlerini temsil eder. Greenberg ve Baron (2000) ise, örgütsel vatandaşlık davranışını bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması şeklinde tanımlamışlardır (Greenberg, Baron; 2000).

Graham (1991) örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu yönde örgüte katkıda bulunan örgütün tüm üyelerinin bireysel davranışlarını içeren bütüncül bir kavram olarak ele almaktadır. Böylelikle vatandaşlık davranışlarına bu geniş bakış açısı, rol içi performans davranışlarını, örgüt açısından fonksiyonel ekstra rol davranışlarını ve örgütsel katılım gibi politik davranışlarını da içerek kavramı genişletmektedir. Bu bağlamda vatandaşlık kavramı genel olarak bir yere ait olma durumu yanında, aynı zamanda sorumlulukları ve hakları da beraberinde getirmektedir (Graham, 1991).

Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışlarının doğrudan resmi ödül sistemi olarak görülmemeyen, toplu olarak örgütün etkili biçimde işleyişine katkıda bulunan ve isteğe bağlı olan bireysel davranış olarak tanımlamaktadır. Motowidlo (1993) ise örgütsel vatandaşlık davranışları ile benzerlik gösterdiğini ileri sürdüğü bağlamsal performansı, iş performansını destekleyen psikolojik ve sosyal bağlamın sürdürülmesi ve artırılması olarak ifade etmiştir.

Organ (1997) iş hayatında ve sosyal yaşamda yaşanan değişiklikler sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışının yeniden tanımlamasını yapmıştır. Buna

göre, örgütsel vatandaşlık davranışını rol fazlası olarak ya da işin ötesinde veya formal sistemin ödüllendirmediği bir davranış olarak kabul etmenin gerekli olmadığını belirtmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışını göstermedeki yetersizlik herhangi bir yaptırım getirmemesine karşın, böyle davranışlar zaman içerisinde örgüt tarafından ödüllendirilebilir, kabul ve takdir görebilir. Çünkü örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren çalışanlar, örgüt yöneticileri ve diğer çalışanlar üzerinde olumlu bir izlenim oluşturarak daha fazla ücret ya da terfi elde edebilirler. Ancak buradaki temel nokta, örgütsel vatandaşlık davranışının bu tür getirilerinin resmi anlamda garanti altına alınmamış olmasıdır (Sezgin:2005).

Örgüte yönelik sergilenen davranışlardan örgütsel vatandaşlık davranışlarının bir bakıma tersi olan vatandaşlık karşıtı davranışlar; otoriteye karşı gelme ve direnme (kuralları bilerek uygulamamak, bilerek iş yaparken birisinin işine karışma, amirlere karşılık vermek vb.), intikam alma (rakiplere örgüt bilgilerini satma, başına bilgi sızdırma, örgütten malzeme çalma vb.) ve işten uzak durma (mümkün olduğu kadar az iş yapmak, hiçbir şey yapmadan meşgul görünmek vb.) davranışlarını içermektedir (Fisher ve Locke, 1992; O'Brien ve Allen, 2008).

Örgütsel vatandaşlık davranışları ise genel olarak örgütün performansı ve etkililiğini artırmak amacıyla çalışanların isteğe bağlı olarak sergiledikleri ve örgütün amaç ve misyonunu destekleme, örgüt çıkarlarını şahsi çıkarları üstünde tutma, örgüte yenilikler sunma gibi yapıcı davranışları içermektedir. Bu bağlamda örgütsel vatandaşlık davranışı geleneksel iş performansını artırıcı davranış olmanın çok ötesinde, uzun dönemli örgütsel başarı için gerekli iş davranışlarını ifade etmektedir ve bu kavram üzerinden araştırılmaktadır. Çalışanların sağduyularına bağlı, örgütün çalışma ahengini düzenleyen olumlu ve rol fazlası davranışlar ile olumsuz kaçınma davranışlarını kapsayan davranışlar şeklinde tanımlanabilmektedir.

5.2. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI UNSURLARI

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları Kant(1964) tarafından öne sürülen sınıflandırmada iş arkadaşlarıyla işbirliği faaliyetleri, sistem veya alt sistemleri koruyucu faaliyetler, gelişme ve ilerleme için yaratıcı fikirler, artırılmış kişisel

sorumluluk için kişisel eğitim, dış ve iç müşteriler için iyi bir örgütsel görünümü destekleyen hareketler olarak sıralanmaktadır.

Smith ve arkadaşları (1983) tarafından yapılan çalışmada resmi olarak ödüllendirilmeyen ve resmi rol beklentileri ve görev gerekleri bakımından örgüt tarafından örgüt tarafından zorlanmayan, örgütsel bağlamda faydalı davranışların açıklanmasına odaklanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarını diğerkamlık ve genel uyumluluk olarak ikiye ayırmıştır. Buradaki genel uyumluluk; şahsi olmayan kurallar, yönetmelikler, zamna kullanımı gibi hususlara kusursuz bağlılığı ifade etmektedir.

Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarına nezaket, sivil erdem, centilmenlik adı altında üç farklı boyut kazandırmıştır. 1988 yılında yayımlanmış olan “Organizational Citizenship Behavior: Good Soldier Syndrome” eserinde Dennis Organ örgütsel vatandaşlık davranışını beş boyutta incelemiştir. Bunlar; Özgecilik (Altruism), Vicdanlılık (Conscientiousness), Centilmenlik (Sportmanship), Nezaket (Coutesy) ve Sivil Erdem (Civic Virtue) boyutlarıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları aşağıda, Dennis Organ tarafından ortaya konulan şekilde açıklanacaktır.

5.2.1. Özgecilik

Organ (1988) özgecilik boyutunu, çalışanların örgütle ilgili görevlerde veya karşılaşılan problemlerde örgütün diğer üyelerine yardım etmek şeklindeki tüm gönüllü davranışları şeklinde açıklamaktadır. Bu davranışın temelinde çalışanların birbirlerine yardım etme duygusu vardır. Ancak yardım gerektiren konunun örgütle ve işle ilgili olması bir davranışın özgecilik boyutu altında ele alınmasını gerektiren en önemli özelliktir.

Burada yardım gerektiren konuya örnek olarak yeni işe başlayan birine kolay uyum sağlamasında yardım etmek örnek verilebilir. Yardım eden açısından yapılan davranış bireyseldir ancak ortaya çıkan sonuç organizasyonun verimini artırmaktadır. Özgecilik sadece iş arkadaşına değil, müşteriler, satıcılara ve tedarikçilere de uygulanır. Özgeci davranışlar, organizasyondaki iş grupları içinde işbirliğinin gönüllü

gelisimini sağlamaktadır. Böylece, örgüt içi ilişkilerde sürtüşmeler, gerginlikler daha az yaşanmaktadır ve bu durum organizasyonun etkinliğini dolaylı da olsa olumlu biçimde etkilemektedir. Ayrıca bu davranışlar, kıt kaynakların sürekli olarak organizasyonun varlığını korumasını ve sürdürmesini zorlaştıran sorunların çözümüne aktarılmasını engellemekte ve böylece kaynaklar daha çok üretim amaçları için kullanılmaktadır (Organ, 1988, s.8).

Organ'ın örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları ile ilgili yapılan araştırmalar özgeciliğin ortaya çıkmasında cinsiyetin etkili bir faktör olduğunu ve kadınların erkeklerden daha fazla bu yönde davranış sergilediğini göstermiştir (Kidder, 2002). Özgeciliğin ortaya çıkmasında etkili olan diğer faktörlerin ise yaş, örgütsel bağlılık, iş tatmini, olumlu duygu, özsaygı, başarıya duyulan tutku ve lider davranışları olduğu araştırılmış ve bulunmuştur.

5.2.2. Sivil Erdem

Organ'ın sivil erdem olarak adlandırdığı bu boyut örgütün gelişimine destek vermek olarak da ifade edilir (Çetin:2004).

Sivil erdem boyutu, örgütsel politikaların geliştirilmesi, desteklenmesini ve örgüt üyelerinin faaliyetlere katılımını içerir (Organ:1966) Bütün olarak örgüte bağlılığı ve makro düzeyde örgüte ilgiyi içerir (Podsakoff:2000).

Sivil erdem, örgüt gelişimine destek verme olarak ifade edildiğinde ise bireysel inisiyatif ile açıkça konuşmayı, sorunlara yönelik çözüm önerileri getirmeyi, alınan kararlara katılımı ve birim fonksiyonlarının geliştirilmesi için yapıcı önerilerde bulunmayı kapsar (Bommer ve Lilliy, 1999; aktaran Sabuncuoğlu ve Titiz, 2001). Sivil erdem boyutunda ele alınabilecek örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları;

- Fikirlerini açıkça ifade etme ve diğer çalışanları da bu yönde cesaretlendirme (Organ, 1988; Organ, 1990; aktaran Podsakoff ve diğerleri, 2000).
- Yönetim faaliyetlerine (toplantılara, politikaların belirlenmesi görüşmelerine) katılım ve görüşlerini ifade etme

- Çevresel tehdit ve fırsatları görme, örgütsel çıkarları gözetme istekliliği (Kidder, 2002; aktaran Bingol ve diğeri, 2003),
- Kurumdaki gelişmelere ayak uydurma,
- Kurumdaki değişimleri yakından izleme ve diğeri tarafından kabul edilmesinde aktif rol alma (Ozen İşbaşı, 2000b),
- Örgüt imajına katkıda bulunma (Ölçüm Çetin, 2004)

Sivil erdem boyutundaki davranışlar, kısa vadede birçok yönetici tarafından desteklenmeyebilir (Podsakoff ve MacKenzie, 1994) Uzun vadede ise işgörenlerin örgüt içindeki politik süreçlerle ilgili daha fazla bilgi sahibi olmaları ve örgüt içi politikaların biçimlendirilmesinde yönlendirici güç olmalarını kolaylaştıracaktır (Organ, 1988).Sivil erdem boyutu sadakat ve katılım temin eder.

5.2.3. Yüksek Görev bilinci (Vicdanlılık)

Örgüt üyelerinin işe devam etme, dakiklik, kaynakları koruma gibi örgütün iç düzeniyle ilgili bazı konularda kendilerinden beklenen asgari rol davranışlarının ötesinde bir davranış sergilemeye gönüllü olması olarak tanımlanmıştır. Organ'ın vicdanlılık (conscientiousness) olarak ifade ettiği bu boyut, vicdanlılık(Özen İşbaşı,2000), ileri görev bilinci (Sabuncuoğlu ve Tüz:2001 , Ölçüm Çetin:2004) olarak ülkemiz literatüründe yer alır.

Vicdanlılık boyutunda ele alınabilecek örgütsel vatandaşlık davranışlarına aşağıdakiler sayılabilir; (Organ, 1988; aktaran Podsakoff ve diğeri, 2000)

- İşe devamlılık, işe düzenli devam etme
- Beklenmedik-kötü hava koşullarında ve hastalık halinde bile işe gelme,
- Özel hayata ilişkin gerginlik durumlarında bile işe gelme,
- Dakiklik,
- Görevleri zamanında ve az hata ile yerine getirme,
- Örgütsel kural ve düzenlemeleri içselleştirme ve onlara bağlı kalmaya çalışma,
- Örgüt kaynaklarını dikkatli kullanma,

- Çay, kahve ve yemek aralarını dikkatli kullanma,

Vicdanlılık boyutunda ele alınabilecek davranışlar olarak sayılan örnek maddeler aslında örgütün iç düzeniyle ilgili kendilerinden beklenen rol davranışlarıdır. Ancak: vicdanlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilmesinin sebebi her işgörenden örgütün kural, düzenleme ve sürelerine her zaman uygun hareket etmesi beklenirken aslında pek çoğunun bu şekilde davranmamasıdır (Podsakoff ve diğerleri, 2000). Örgütsel düzeni sağlamaya yönelik politikaların aynı şekilde ve eksiksiz olarak bütün işgörenlerce sağlanması mümkün değildir. Minimum düzeyin üzerinde sergilenen bu davranışlar vicdanlılık boyutu olarak kabul edilebilir(Organ:1988).

Vicdanlılık boyutu, örgütün geneline yöneliktir ve kaynak koruma , çalışma zamanlarına özen, işe devamlılık gibi unsurlar içerdiğinden örgütün verimliliğine katkısı açıktır.

5.2.4 Centilmenlik (Sportmenlik)

Organ centilmenliği(1988), kaçınılmaz olumsuzluklar ve işten doğan zahmet, taciz ve zorlukları tolere edebilme, karşı durma,bezginliği önleme durumu olarak bir vatandaşlık davranışıdır olarak ifade etmiştir.

Sportmenlik, yakınma ile karşılaşmaksızın ve şikayet etmeksizin örgüt yaşantısındaki rahatsızlıkları ve baş ağrıtıcı olayları tolere etme davranışı olarak tanımlanmaktadır(Schnake ve Dumler 2003:283).

Centilmenlik davranışını gösteren kişi her zaman her örgütte sorun olabileceği düşüncesi hakimdir. Bu durumda bu davranışı gösteren kişide, sadece başkaları tarafından yansıtılan durumlardan şikayet etmemek yer almaz, aynı zamanda,genel olarak örgütte işler yolunda gitmediğinde de şikayet etmez ve olumlu tutum halindedir.

5.2.5. Nezaket

Nezaket kavramı, örgütün ortak amaçları doğrultusunda çalışan örgüt bireylerinin bireylerinin sürekli birbirleri ile etkileşim içerisinde bulunmaları, yerine getirdikleri görevleri veya aldıkları kararları diğer örgüt bireyleri ile paylaşmaları, gelişmelerden onları haberdar etmeleri şeklindeki kolektif ve olumlu davranışları ifade etmektedir. Önemli kararların alınmasında, karardan etkilenebilecek tüm tarafların kararın alınmasına katkı sağlayabilecekleri bir ortamın yaratılması, ihtiyaç duyulan ve hayati öneme haiz olan iletişim için kanallar açacaktır. Kararlarından ve davranışlarından etkilenenlerin fikirlerini alan, iş arkadaşlarının hakkını gözetip ve ortaya çıkan sorunlar karşısında sakinliğini koruyarak yapıcı davranışlar sergileyen kişilerin davranışları, nezaket boyutu içerisinde değerlendirilmektedir. (Bingöl, 2003)

Çalışanları, diğerlerini ilgilendiren konulardaki olası problemler konusundaki tespitlerini arkadaşlarına iletmesi, kendi işiyle ilgili ortaya çıkan değişimleri önceden arkadaşlarına bildirmesi, nezaket davranışının kapsamı alanındadır. Yakın zamanda üretimi yapılacak bir ürün konusunda, üretim biriminin pazarlama birimini bilgilendirmesi veya müşterilerden gelen geri beslemeler konusunda pazarlama ve halkla ilişkiler biriminin üretim birimini bilgilendirmeleri nezaket davranışına verilebilecek örnek davranışlardır. (Özen:1996)

Nezaket davranışı kimi zamanlarda özgecilik davranışı ile karıştırılmaktadır. Bunun sebebi her iki davranışta temelinde yardım kavramının yer almasıdır. Ancak yardım kavramının her iki davranış boyutunda da yer almasının zamansal, dolayısıyla onları birbirinden ayıran farkı bulunmaktadır. Özgeciliğe yardım mekanizması olay olduktan sonra işlemektedir. Nezakette ise, sorun olmadan önlemeye yönelik yardımlaşma, sorunu engellemeye yönelik haberleşme, bilgi paylaşma içeriğindedir.

6. METODOLOJİ VE UYGULAMA

6.1. Araştırmanın Amacı

Kişilik ferdin yaşama biçimidir ve bu yaşama tarzına etki eden, yetenek, zeka, eğitim, duygu, neşe, keder, öfke, arkadaşlık, kültür, gelenekler, ahlak, sinirlilik, kıskançlık gibi bir sürü boyut bulunmaktadır. Kişilik aynı zamanda bireyin karşılaştığı durumlara gösterdiği karakteristik tepkilerin tümüdür. Duygusal zeka son yılların popüler bir kavramdır ve liderlik, performans, yaratıcılık, stres,kültür,spor,alıcı beğenisi, öğrenme, çalışma hayatı, zihin sağlığı, çalışan seçimi, iş memnuniyeti, sosyal uyum, eğitim, kariyer, ego, olgunlaşma ve çatışma gibi kavramlarla ilişkileri merak edilip çeşitli modellerle incelenmiştir. İşi, kişinin kimliğidir. Kişinin işinde gösterdiği performans ve işinden duyduğu tatmin de bu kimliğin bir sürecidir.

6.2. Araştırmanın Katkısı

Kişilik tipleri, duygusal zeka, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri incelemektir. Kişilik tipleri duygusal zeka , iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı, sosyal bilimlerde oldukça popüler kavramlar olup, her dönem sıkça çalışılan konulardır. Bu kavramların dördü beraber ilk defa bu çalışmada kullanılacaktır. Aynı zamanda yapısal eşitlik modeliyle bu kavramların birbirleriyle ilişkisi test edilerek ortaya konulan ilk çalışma olacaktır.

6.3. Araştırmanın Kapsamı Sınırlılıkları

Kişilik tipleri, duygusal zeka, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının ilişkilerinin açıklanmasında, öngörülen değişkenlerin bütüncül bakış açısıyla ortaya çıkarılması araştırmanın konusunu oluşturmaktadır. Araştırma söz konusu değişkenleri içeren yapısal bir model çerçevesinde yürütülecektir. Model, Türkiye'deki vakıf ve kamu üniversitelerinde çalışan akademisyenlerden toplanan veriler kapsamında ele alınarak değerlendirilecektir.

6.4. Araştırma Örneklem Kitlesinin Seçilmesi

Anket yönteminin kullanıldığı araştırma, Türkiye’de devlet ve vakıf üniversitelerinde görev yapan, araştırma görevlisi, uzman, öğretim görevlisi, yardımcı doçent, doçent ve profesör kadrolarında görev yapan akademisyenlere uygulanmıştır. Teorik kavramları anlama kapasitelerinin yüksek olması, eğitim seviyelerinin yüksek olması, kavramları davranışa dönüştürme oranlarının yüksek oluşu ve mesleklerinde kişilik tipleri ve duygusal zeka gibi kavramların önemli oluşu sebebiyle araştırmanın örneklem kütlesi olarak akademisyenler seçilmiştir. Araştırmacının kendi mesleği sebebiyle bu kesime kolay ulaşabilir olması da etken olmuştur. Konunun iş tatminine ve örgütsel vatandaşlık davranışına etkilerinin araştırılması hususunda sınırlandırılmasına ve amaçlandırılmasına da aynı dayanak sebebiyet vermiştir.

6.5. Araştırma Verilerin Toplaması

Alan araştırmasında veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Anket toplanması için özel bir link oluşturulmuştur. Elde bulunan 6000’e yakın mail adresine araştırma anketi link olarak gönderilmiştir, cevaplar veri tabanında toplanmıştır. Link oluşturulmasının nedeni, örneklem kütlesi Türkiye olarak belirlendiğinden, daha çok kişiye daha kısa zamanda ulaşmak ve anketlerin içeriğinde kişilik ve iş tatminiyle ilgili sorular olduğundan, örneklem kütlesinin soruları cevaplandırırken kaygı taşımamalarını temin etmektir.

6.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Bu araştırmada kullanılan anket formları ölçülmesi gereken değişkenlere göre belirlenmiştir. Bu konuda, bilim insanları tarafından daha önce geliştirilmiş, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş anket örneklerinin kullanılmasına karar verilmiştir. Çalışmada kullanılan ölçekler şunlardır;

6.6.1. Bireysel ve Demografik Faktörler

Demografik özellikler nominal ölçekler vasıtasıyla ölçülüp sonradan bunlar sınıflandırılmıştır. Cinsiyet belirlemede (1)Kadın, (2)Erkek ölçekleri kullanılırken; yaşı belirlemede katılımcıların akademik personel oldukları düşünülerek oluşturulan (1) 20-29 yaş, (2) 30-39 yaş, (3) 40-49 yaş, (4) 50-59 yaş (5)60 ve üzeri yaş sınıflaması kullanılmıştır.Çalıştığı kurum için (1)Devlet (2) Vakıf , ünvanı için (1)Okutman (2)Öğretim Görevlisi (3)Araştırma Görevlisi (4)Yardımcı Doçent (5)Doçent (6)Profesör ölçekleri kullanılmıştır. Çalıştığı birim için (1)Fakülte (2)Yüksek Okul (3)Meslek Yüksek Okulu (4)Rektörlüğe Bağlı Birim ölçeği kullanılmıştır. Kurumda çalıştığı yıl ve meslekte çalıştığı yıl için (1) 1-5 yıl ,(2) 6-10 yıl, (3) 11-15 yıl, (4) 16-20 yıl , (5)21-25 yıl, (6) 25 yıl ve üzeri ölçekleri kullanılmıştır.

6.6.2. Beş Faktör Kişilik Tipleri Ölçeği

Beş faktör kişilik tiplerini ölçmek için Goldberg (1999) tarafından geliştirilen 50 soruluk , her faktörü 10 soruda ölçen, IPIP Personality Inventory kullanılmıştır. Literatürde büyük beşli olarak adlandırılan bu beş kişilik tipi 1985'te NEO PI-R olarak Costa ve MacCrae tarafından yayınlanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge-sizlik, deneyime açıklık olmak üzere beş faktörden oluşmuştur. Her bir faktör 10'ar soru ile ölçülmüştür. Katılımcılara ölçekteki yargı ifadelerine ne oranda katılıp katılmadıkları sorularak 5'li Likert tipi bir değerlendirme ölçeği üzerinde 1(hiç katılmıyorum) ile 5 (tamamen katılıyorum) arasında değişen sıklıkta değerlendirme yapmaları istenmiştir.

6.6.3. Duygusal Zeka Ölçeği

Duygusal Zeka'yı ölçmek için 16 soruluk Chi- Sum Wong (2002) ölçeği kullanılmıştır. (Chi- Sum Wong, Kenneth S. Law) Bu ölçekte duygusal zeka 4 faktör halinde ölçülmüştür.

6.6.4. İş Tatmini Ölçeği

Akademik araştırmalarda işgörenlerin iş tatminlerini ölçmek için en fazla tercih edilen ölçek Minnesota İş Tatmini Ölçeğidir (Luthans, 1992: 116). Minnesota İş Tatmini Ölçeği 1967 yılında Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte, temel olarak iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir (Kantarıcı,1997:21). Bu yaklaşımla işgörenlerin tatmin seviyeleri ölçülmek isteniyorsa da, önce işlerinin genel yapısı ve algı yaratan özellikleriyle tatmin sağlayan yönleri analiz edilmektedir. (Keleş, 2006: 85). İş Tanımlama Ölçeği; 1969 yılında Smith, Kendal ve Hulin tarafından ortaya konmuş ve 1987 yılında gözden geçirilerek geliştirilmiştir. Johnson, Smith ve Tucker 1982 yılında ve Schneider, Dachler de 1978 yılında İş Tanımlama Ölçeğini geçerlilik ve güvenilirlik yönünden incelemiş ve özgün çalışmaya uygun sonuçlar elde etmişlerdir. İş Tanımlama Ölçeğinde, iş tatmininin ölçülmesi amacıyla kullanılan faktörler, işgörenin önemli gördüğü spesifik iş unsurları üzerinde odaklanmaktadır. Bu çalışmada, iş tatminini ölçmek için 1974'te Churchill tarafından satış görevlilerinin; iş, gelişme, ücret, terfi, şirket politikası, müşteriler, iş arkadaşlarından tatmin alt başlıkları altında geliştirilen, 1989'da Comer tarafından geçerliliği ve güvenilirliği test edilen Indsales ölçeği, alt başlıklarının ölçümünün modele uygunluğu düşünülerek kullanılmıştır. 20 sorudan oluşan ölçeğin, bu çalışmanın örneklem külesinin akademisyenlerden oluşması sebebiyle tüm soruları kullanılmamış, 13 tanesi kullanılmıştır.

6.6.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

Podsakoff ve MacKenzie tarafından 1989 'da oluşturulan 5 faktörlü, her bir faktörü dört soruyla ölçülen toplam 20 soruluk örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği kullanılmıştır.

6.7. Araştırmanın Yöntemi ve Ön Modeli

Araştırmada öncelikle kişilik tiplerinin diğer değişkenler olan, duygusal zeka , iş tatmini ve örgütsel vatandaşlıkla ilişkileri ortaya konmaya çalışılacaktır. Daha sonra kişilik tipleri duygusal zeka ve iş tatmini bağlantısı, kişilik tipleri duygusal zeka ve örgütsel vatandaşlık bağlantısı, kişilik tipleri, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık bağlantısı ortaya çıkarılmaya çalışılacaktır. Son olarak da,duygusal zeka

ve iş tatmininin , kişilik tipleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ara değişken etkisi ortaya konmaya çalışılacaktır.

Bu doğrultuda araştırmanın hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur;

H1: Kişilik tipleri boyutları ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.

H1a: Dışadönük kişilik tipi duygusal zekayı etkiler.

H1b: Uyumlu kişilik tipi duygusal zekayı etkiler

H1c: Sorumlu kişilik tipi duygusal zekayı etkiler.

H1d: Duygusal dengesiz kişilik tipi duygusal zekayı etkiler.

H1e: Deneyime açık kişilik tipi duygusal zekayı etkiler.

H2: Kişilik tipleri boyutları ile iş tatmini arasında ilişki vardır.

H2a: Dışadönük kişilik tipi iş tatminini etkiler.

H2b: Uyumlu kişilik tipi iş tatminini etkiler

H2c: Sorumlu kişilik tipi iş tatminini etkiler.

H2d: Duygusal dengesiz kişilik tipi iş tatminini etkiler.

H2e: Deneyime açık kişilik tipi iş tatminini etkiler.

H3: Kişilik tipleri boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki vardır.

H3a: Dışadönük kişilik tipi örgütsel vatandaşlık davranışını etkiler.

H3b: Uyumlu kişilik tipi örgütsel vatandaşlık davranışını etkiler

H3c: Sorumlu kişilik tipi örgütsel vatandaşlık davranışını etkiler.

H3d: Duygusal dengesiz kişilik tipi örgütsel vatandaşlık davranışını etkiler.

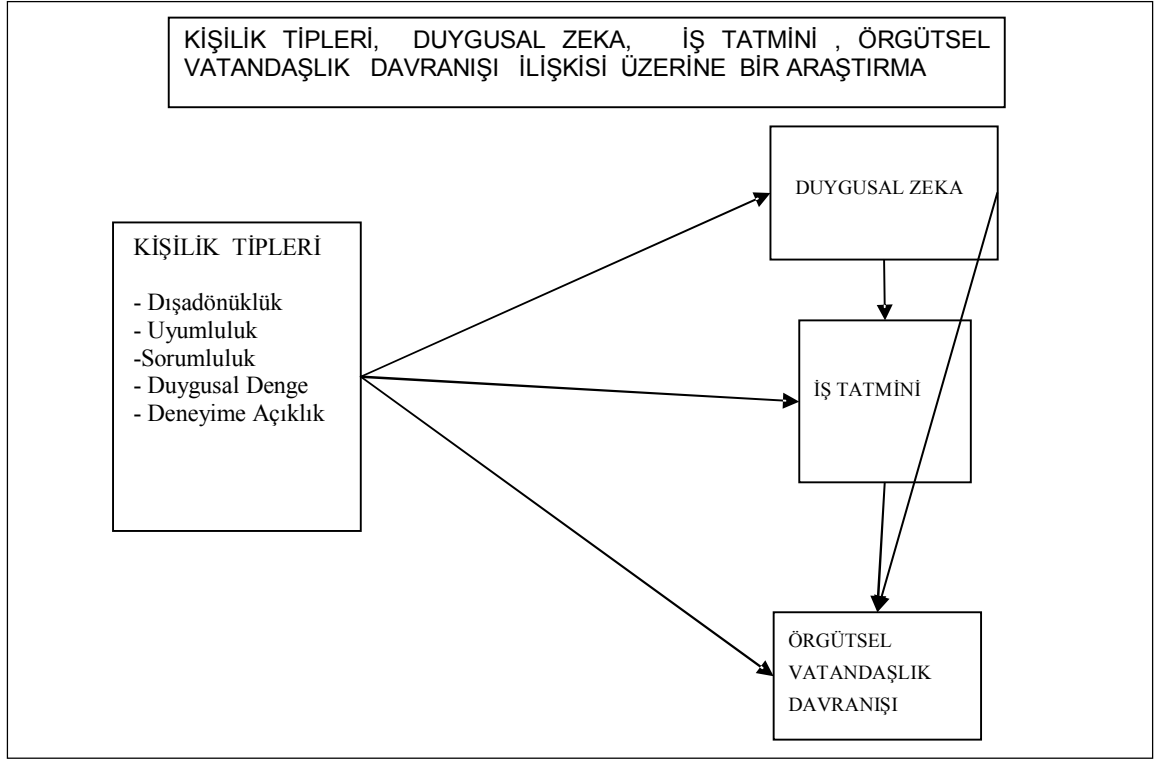
H3e: Deneyime açık kişilik tipi örgütsel vatandaşlık davranışını etkiler.

H4: Duygusal zeka ile iş tatmini arasında ilişki vardır.

H5: Duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki vardır.

H6: İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki vardır.

Şekil 6.7.1. Genel Araştırma Modeli



7. ANALİZLER VE SONUÇLAR

7.1. Verilerin Analizleri ve Değerlendirme Tekniği

Çalışma için oluşturulan link veri tabanında toplanan 748 adet anketten elde edilen veriler önce SPSS 16.00 İstatistik Paket Programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Likert tipi ordinal ölçeklerin kullanıldığı sorularda faktörlerin güvenilirliğini ölçmek için Cronbach Alpha kullanılmıştır.

Araştırmada elde edilen verilerin değerlendirilmesi için Amos 16.0.1 istatistik programı kullanılarak yapısal eşitlik modelleri kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modelleri özellikle bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında çoklu ilişkilerin bulunduğu araştırmalarda temel yöntem olarak kabul edilmektedir (şimşek, 2007:12). Yapısal eşitlik modellerinin temel amacı, kuramsal olarak oluşturulan teorik bir modelin elde edilen verilerle istatistiksel olarak test edilmesi ve teori ile araştırma bulgularının ne kadar uyuluşunun belirlenmesidir. Yapısal eşitlik modelleri modelleme açısından üç biçimde karşımıza çıkmaktadır. (Hair ve diğ., 1998). Birincisi, bir modelin eldeki veri ile doğrulanıp doğrulanmadığının test edildiği 'doğrulamalı modelleme'dir. İkincisi birçok değişken arasındaki ilişkilerin ortaya çıkanlmasında, ortaya konan alternatif modeller arasında en çok hangisinin veri tarafından desteklendiğini araştıran 'alternatif modelleme'dir. Son olarak ise, bir dizi değişken arasındaki ilişkilerin açıklanmasında ilişkileri en iyi açıkladığı varsayılan modelin test edildiği 'model geliştirme'dir.

Yapısal eşitlik modelleme analizi birbirleriyle ilişkili iki aşama içermektedir. Birinci aşama gözlemlenen değişkenlerle (observable variables) örtük değişkenler (latent variables) arasındaki ilişkileri gösteren ölçüm modelinin araştırılmasıdır. İkinci aşama ise farklı örtük değişkenler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarıldığı yapısal modelin araştırılmasıdır. Sonuçta model ile eldeki verilerin uyumluluğu, çeşitli uyum indekslerine (fit indices) göre değerlendirilmektedir. Literatürde kabul görmüş yaygın uyum indeksleri Tablo- 7.7.1.'de sunulmuştur (Byrne, 2001; şimşek, 2007).

Tablo- 7.1.1. Yapısal Eşitlik Modelleri Uyum İndeksleri

Uyum Testi	İyi Uyum	Yeterli Uyum
χ^2	$0 < \chi^2 < 3df$	$3df < \chi^2 - 5df$
χ^2/df	$0 < \chi^2/df < 3$	$3 < \chi^2/df < 5$
GFI	$0,90 < GFI < 1,00$	$0,80 < GFI < 0,89$
AGFI	$0,90 < AGFI < 1,00$	$0,80 < AGFI < 0,89$
CFI	$0,95 < CFI < 1,00$	$0,90 < CFI < 0,95$
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$	$0,08 < RMSEA < 0,05$
NFI	$0,95 < NFI < 1,00$	$0,90 < NFI < 0,95$
TLI	$0,95 < TLI < 1,00$	$0,90 < TLI < 0,95$

χ^2 (=Chi-Square (Ki-Kare); do=Degree of Freedom (Serbestlik Derecesi); GFI=Goodness-of fit index (iyilik Uyum İndeksi); AGFI=Adjusted goodness-of-fit index(Düzeltilmiş. İyilik Uyum İndeksi), CFI=Comparative fit index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi); RMSEA=The root mean square error (Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü); NFI=Normed fit index (Normlaştırılmış Uyum İndeksi); TLI=Tucker Lewis index (Tucker Lewis İndeksi).

Yapısal eşitlik modeli çalışmalarında; öncelikle her bir değişkenin ölçme modelinin doğrulanıp doğrulanmadığının test edilmesi, daha sonra ise teorik açıdan belirlenen değişkenler arasındaki ilişkilerin ortaya çıkması amaçlanmaktadır.

Bu kapsamda; modelin uygunluğunun değerlendirilmesinde en çok kullanılan yöntem öngörülen modelde elde edilen model arasındaki uygunluğu değerlendiren ki-kare testidir. Ki-kare testinin serbestlik derecesine oranının 1-5 arasında olması sıfır (null) modelinin ve verilerin birbiriyle uygunluğu göstermekte (Marsh ve Hocevar,1985) beraber 3'ün altında olması daha yüksek bir uygunluğa işaret etmektedir. Ancak ki-kare testinin örneklem miktarına duyarlılığı nedeniyle var olan gruplar arasındaki farklılıkları bulmada yetersiz kalma ve çok değişkenli normallikten uzaklaşma gibi dezavantajları da bulunmaktadır (Chau,1997). Araştırmacılar bu nedenle farklı ölçümlerdeki içsel ölçüm hatalarını azaltmak için çoklu uygunluk ölçütlerini kullanmaktadırlar(Acar ve Zehir ;2008, s.116).

Tüm modelin uygunluğunun değerlendirilmesinde genel olarak uygunluk iyiliği ölçütü (GFI;good fit index) kullanılmaktadır. Bu ölçüm, modelde ortak olarak açıklanan varyans ve kovaryansın göreceli miktarına işaret etmektedir. Modeldeki serbestlik derecesine (df) göre ayarlanmış, uygunluğun iyiliği ölçütü (AGFI), GFI değerinden farklıdır. GFI ve AGFI değerleri 0-1 aralığında ölçülebilmekte ve yüksek değerler daha güçlü bir uygunluğa işaret etmektedir (Rao vd.,1999; Byrne,2001). GFI ve AGFI değerleri 0,80- 0,89 aralığında ölçüldüğünde

iyi, 0,90'ın üzerinde ölçüldüğünde ise çok iyi düzeyde uygunluğa işaret etmektedir (Chau,1997). Karşılaştırmalı uygunluk ölçütü (CFI) test edilen model ile varsayılan modelin birbirine uygunluğunu belirlemektedir(Bentler,1990). NFI, NNFI, IFI serbestlik derecesi kullanılarak başlangıç modelleri ile değerlendirilen modellerin farklılığını göreceli olarak karşılaştırmaktadır(Bentler ve Bonett,1980). RMSEA ise gözlemlerin modele uygunluğu hakkında bilgi sağlamaktadır. RMSEA değerinin 0,08'den küçük ölçülmesi modelin uygunluğunun iyi düzeyde olduğunun ispatıdır. Ancak Byrne, (2001) bu değer 0,05'e eşit veya düşük olması gerektiğini savunmaktadır. Bununla beraber, RMSEA istatistiği için 0,05'e eşit veya daha küçük değer veri ile model arasındaki mükemmel uyumu, 0,08 ile 0,10 arasındaki değerler kabul edilebilir uyumu, 0,10'dan daha büyük değer ise kötü uyumu ifade etmektedir(Hayduk,1987:165) ifadesi vardır.

Diğer tüm göstergelerin (CFI, NFI ve IFI) 0,90'dan büyük ölçülmesi ise öngörülen modelin ideal model olduğunu, bulguların mükemmel sonuç verdiğini gösterir(Acar ve Zehir:2008,s.117). Aynı değerleri içeren bir başka kaynak; RMR, GFI, AGFI, NFI, RFI ,IFI, TLI, ve CFI değerlerinin 1.0'e yakın olması model ile verinin uyumunu göstermektedir (Hayduk,1987,s.165).

Hoelter ,05 indeksi 0,05 anlamlılık düzeyinde, Hoelter ,01 indeksi ise 0,01 anlamlılık düzeyinde araştırma hipotezlerini test etmek için duyulan minimum örnek büyüklüğünü göstermektedir. Modelin anlamlılık derecesi p ile gösterilmekte olup, model ($p \leq 0,001$)de anlamlıdır.

Mevcut araştırmanın 'veri toplama araçları' kısmında değişkenlere ait ölçme modelleri yapısal olarak doğrulanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler ise çalışmanın bu kısmından itibaren ele alınacaktır.

7.2. Tanımlayıcı Analizler

Üniversitelerde akademisyenler üzerinde yürütülen bu çalışmaya 315 kadın, 433 erkek olmak üzere toplam 748 akademisyen katılmıştır. Çalışmaya katılan akademisyenlerin %61'i (456 akademisyen) fakülteye bağlı görev yapmakta iken, kalan %49 (292 kişi) yüksek okulda, meslek yüksekokulu ve rektörlüğe bağlı

bölümde çalışmaktadır. Katılımcıların % 40,9 öğretim üyesi iken, %59,1'i öğretim görevlisi, araştırma görevlisi ya da okutman olarak görev yapmaktadır. Çalışmaya katılanların çoğunluğunu 30-39 yaş arası akademisyenler oluşturmaktadır (337 kişi, %45,1). Araştırmaya katılan akademisyenlere ilişkin tanımlayıcı (descriptive) analiz sonuçları aşağıdaki tabloda görülmektedir.

Tablo 7.2.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Dair Tanımlayıcı Analiz Sonuçları

DEĞİŞKENLER		Akademisyen Sayısı	Geçerli % Oran
Cinsiyet	Kadın	315	42,1
	Erkek	433	57,9
Yaş	20-29 Yaş	135	18,0
	30-39Yaş	337	45,1
	40-49 Yaş	198	26,5
	50-59Yaş	61	8,2
	60 ve üzeri Yaş	17	2,3
Kurum	Devlet Üniversitesi	738	98,7
	Vakıf Üniversitesi	10	1,3
Birimi	Fakülte	456	61,0
	Yüksekokul	45	6,0
	Meslek Yüksekokulu	234	31,3
	Rektörlüğe Bağlı Bölüm	13	1,7
Unvan	Okutman	32	4,3
	Öğretim Görevlisi	247	33,0
	Araştırma Görevlisi	163	21,8
	Yardımcı Doçent	207	27,7
	Doçent	65	8,7
	Profesör	34	4,5
Meslekteki Çalışma Yılı	1-5 yıl	166	22,2
	6-10 yıl	148	19,8
	11-15 yıl	11	1,5
	16-20 yıl	288	38,5
	21-25 yıl	75	10,0
	25 yıl ve üzeri	60	8,0
Kurumdaki Çalışma Yılı	1-5 yıl	180	24,1
	6-10 yıl	145	19,4
	11-15 yıl	10	1,3
	16-20 yıl	307	41,0
	21-25 yıl	62	8,3
	25 yıl ve üzeri	44	5,9

7.3. Geçerlilik Analizi

Geçerlilik, bir test veya ölçeğin ölçülmek istenen şeyi ölçme derecesidir. Bunun için ‘ölçekte yer alan sorularla gerçekten ölçmeyi amaçladığımız şeyi ölçebilir miyiz?’ sorusunu yöneltmek gerekir.

7.3.1. Beş Faktör Kişilik Tipleri Ölçeği

Mevcut çalışmada beş faktör kişilik tipleri ölçeğinin geçerliliği için, Amos 16.0 istatistik programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktörleri önceki çalışmalarda belirlenmiş bir model test edildiğinden kestirim yöntemi olarak En Yüksek Olabilirlik (Maximum Likelihood) yöntemi kullanılmıştır (Şimşek,2007). Böylece elde edilen uyum indeksleri (Goodnes of Fit Indices) oluşturulan modelin geçerliliğine yönelik kanıtlar sunabilecektir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, beş faktör kişilik tipleri ölçeğinin beş boyut ve 50 soru ile elde edilen değerleri aşağıdaki tablodaki gibidir;

Tablo 7.3.1.1. Beş Faktör Kişilik Tipleri Ölçeği Uyum İndeksleri – 1

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
4372,831	1165	3,754	0,061	0,717	0,763	0,774	0,790	0,771

Doğrulayıcı faktör analizinde bir model için kabul edilebilecek değerlere bakıldığında Tablo 7.3.1.1.; ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranının (X2/df) yeterli uyum için 5’ten küçük olması gerektiğini söylemektedir. Ölçekte gerçekleşen X2/df oranı 3,754 olup uygundur. RMSEA oranı yeterli uyum için 0,08’den küçük olmalıdır. Gerçekleşen oran 0,061 olup, uygundur. Ancak NFI, TLI , CFI, AGFI değerleri 0,80’den de düşük olup, model için yeterli değerlere ulaşamadıkları görülmektedir.

Bu aşamada izlenen yol modelin kabul edilen uyum indekslerine ulaşmaya kadar, en düşük standartlaştırılmış tahmin değerlerine sahip değişkenden başlamak üzere değişkenleri sırayla modelden çıkarmaktır. Hangi değişkenin çıkarılacağına karar verilmesi sırasında en düşük standartlaştırılmış tahmin değerine bakılırken,

değişkenin residual covaryans'ına ve modification index'ine de bakılarak karar verilir. Aynı değişkende her üç değerinde de sorun varsa öncelikle çıkarılır.

Bu durumda beş faktör kişilik tipleri ölçeğinden; dışadönüklük boyutu için 1,5,8,9 uncu değişkenler çıkarılmıştır. Uyumluluk boyutu için; 13,16,17,18,20'inci değişkenler çıkarılmıştır. Sorumluluk boyutu için; 21,22,23, 26,28,29,30'uncu değişkenler çıkarılmıştır. Duygusal denge-sizlik boyutu için;31,32,38,39 'uncu değişkenler çıkarılmıştır. Deneyime açıklık boyutu için 41,45,46,48,49,50'inci değişkenler çıkarılmıştır. Kalan değişkenlerle tekrar yapılan analiz sonucunda elde edilen sonuçlara ait tablo aşağıdaki gibidir;

Tablo 7.3.1.2. Beş Faktör Kişilik Tipleri Ölçeği Uyum İndeksleri –2

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
699,014	242	2,888	0,050	0,901	0,923	0,933	0,926	0,908

Tablo 7.3.1.2.dan okunabileceği üzere yapılan analiz sonucunda modelin bu haliyle arzu edilen uyum indeks değerlerine ulaştığı görülmektedir. Bulgular istatistiksel olarak anlamlıdır(p <0,001). Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 299 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur.

Tablo 7.3.1.3. Beş Faktör Kişilik Tipleri Ölçeği Faktör Yapısı

	D	D.F.	K.F
Dışadönüklük	2	0,655	0,564
CRC : 0, 90	3	0,644	0,678
AVE : 0, 44	4	0,681	0,616
	6	0,678	0,789
	7	0,664	0,738
	10	0,654	0,754
Uyumluluk	1	0,62	0,664
CRC : 0, 84	2	0,774	0,836
AVE : 0, 52	4	0,826	0,790
	5	0,762	0,774
	9	0,599	0,680
Sorumluluk	4	0,845	0,863
CRC : 0, 80	5	0,732	0,830
AVE : 0, 57	7	0,694	0,813
D.Denge-sizlik	3	0,693	0,752
CRC : 0, 92	4	0,756	0,802

AVE : 0, 50	5	0,7	0,763
	6	0,8	0,809
	7	0,68	0,747
	10	0,648	0,705
Deneyim Açıklık	2	0,594	0,705
CRC : 0, 84	3	0,805	0,835
AVE : 0, 53	4	0,56	0,634
	7	0,809	0,806

D.F: Doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen standardize edilmiş faktör yükleri K.F:Keşifsel faktör analizi ile elde edilen standardize edilmiş faktör yükleri CRC :Yapı güvenilirliği (construct reliability) AVE: Ortalama varyans

Tablo 7.3.1.3. da CRC değerleri kabul edilebilir alt sınır olan 0,60' ın (Siguaw ve Diamantopoulos,2000) üzerindedir. AVE değeri ise; dışadönüklük faktörü dışında , kabul edilebilir alt sınır olan 0,50'nin (Fornell ve Larcker,1981) üzerindedir.

7.3.2. Duygusal Zeka Ölçeği

Chi S. Wong tarafından geliştirilen(2002) ölçek, 4 faktörlü olup, toplam 16 sorudur. Her faktör 4'er soruyla ölçülmektedir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, duygusal zeka ölçeğinin ölçeğinin dört boyut ve 16 soru ile elde edilen değerleri aşağıdaki tablodaki gibidir;

Tablo 7.3.2.1. Duygusal Zeka Ölçeği Uyum İndeksleri – 1

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
331,122	98	3,379	0,56	0,956	0,961	0,968	0,949	0,929

Doğrulayıcı faktör analizinde bir model için kabul edilebilecek değerlere bakıldığında Tablo 7.3.2.1.; ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranının (X2/df) yeterli uyum için 5'ten küçük olması gerektiğini söylemektedir. Ölçekte gerçekleşen X2/df oranı 3,379 olup uygundur. RMSEA oranı yeterli uyum için 0,08'den küçük olmalıdır. Gerçekleşen oran 0,056 olup, uygundur. NFI, TLI , CFI, AGFI değerleri 0,90'den büyük olup model için yeterli değerleri mevcuttur.

Bu noktada, ölçekteki değişkenlerin CRC ve AVE değerleri hesaplanmıştır. Faktör yükleri 0,5'e yakın ve altında olan değişkenler, sebebiyle CRC ve AVE

değerleri, sırasıyla 0,6'dan küçük ve 0,5'ten küçük çıkmıştır. Bu sebeple faktör yükleri düşük olan değişkenler çıkarılarak, CRC ve AVE yeniden hesaplanmıştır.

Ölçekten çıkarılan sorular duygu kullanımı faktöründe 1. değişken ve duygu düzenlemesi faktöründeki 3. değişkendir. Kalan değişkenlerle tekrar yapılan analiz sonucunda elde edilen sonuçlara ait tablo aşağıdaki gibidir;

Tablo 7.3.2.2. Duygusal Zeka Ölçeği Uyum İndeksleri – 2

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
194,321	71	2,73	0,048	0,970	0,979	0,891	0,965	0,949

Tablo 7.3.2.2.dan okunabileceği üzere yapılan analiz sonucunda modelin bu haliyle arzu edilen uyum indeks değerlerine ulaştığı görülmektedir. Bulgular istatistiksel olarak anlamlıdır(p <0,001). Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 353 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur.

Tablo 7.3.2.3. Duygusal Zeka Ölçeği Faktör Yapısı

	D	D.F.	K.F.
Duygu.farkında olma	1	0,838	0,843
CRC : 0,87	2	0,926	0,872
AVE : 0, 71	3	0,904	0,857
	4	0,675	0,729
Başkalarının duygu. Fark. olma	1	0,827	0,814
CRC : 0,89	2	0,909	0,861
AVE : 0, 74	3	0,776	0,831
	4	0,89	0,872
Duygu Kullanımı	2	0,565	0,737
CRC : 0,82	3	0,86	0,860
AVE : 0, 61	4	0,891	0,827
Duygu Düzenlemesi	1	0,689	0,783
CRC : 0,77	3	0,656	0,800
AVE : 0, 53	4	0,844	0,839

D.F: Doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen standardize edilmiş faktör yükleri K.F:Keşifsel faktör analizi ile elde edilen standardize edilmiş faktör yükleri
CRC :Yapı güvenilirliği (construct reliability) AVE: Ortalama varyans

Tablo 7.3.2.3. da izlendiği üzere CRC değerleri kabul edilebilir alt sınır olan 0,60' ın (Siguaw ve Diamantopoulos,2000) üzerindedir. AVE değeri ise; dışadönüklük faktörü dışında , kabul edilebilir alt sınır olan 0,50'nin (Fornell ve Larcker,1981) üzerindedir.

7.3.3 İş Tatmini Ölçeği

Bu çalışmada, iş tatminini ölçmek için 1974'te Churchill tarafından geliştirilen, 1989'da Comer tarafından geçerliliği ve güvenilirliği test edilen Indsales ölçeği kullanılmıştır. 20 sorudan oluşan ölçeğin, bu çalışmanın örneklem kütesinin akademisyenlerden oluşması sebebiyle tüm soruları kullanılmamış, 13 tanesi kullanılmıştır. Ölçekte iş tatmini faktörü 3 soru ile, terfi faktörü 3 soru ile, yönetici faktörü 3 soru ile, şirket faktörü 4 soru ile ölçülmektedir. Ölçeğin 4 boyut ve 13 değişken ile elde edilen değerleri aşağıdaki gibidir;

Tablo 7.3.3.1. İş Tatmini Ölçeği Uyum İndeksleri – 1

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
690,906	59	11,710	0,120	0,919	0,901	0,925	0,871	0,801

Doğrulayıcı faktör analizinde bir model için kabul edilebilecek değgerlere bakıldığında Tablo 7.3.3.1. ; ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranının (X2/df) yeterli uyum için 5'ten küçük olması gerektiğini söylemektedir. Ölçekte gerçekleşen X2/df oranı 11,710 olup uygun olmayan bir değerdir. RMSEA oranı yeterli uyum için 0,08'den küçük olmalıdır. Gerçekleşen oran 0,120 olup, uygun değerdir. NFI, TLI , CFI, AGFI değerleri 0,90'den büyük olup model için yeterli değerleri mevcuttur. Ancak modelin bu halinden revize olması gerekmektedir.

Bu aşamada izlenen yol modelin kabul edilen uyum indekslerine ulaşmıca kadar, en düşük standartlaştırılmış tahmin değerlerine sahip değişkendten başlamak üzere değişkenleri sırayla modelden çıkarmaktır. Hangi değişkenin çıkarılacağına karar verilmesi sırasında en düşük standartlaştırılmış tahmin değerine bakılırken, değişkenin residual covaryans'ına ve modification index'ine de bakılarak karar verilir. Aynı değişkende her üç değerde de sorun varsa öncelikle çıkarılır.

İş tatmini ölçeğinde, önceki paragraftaki yol izlenerek, terfi faktöründen 1. soru, şirket politikası değişkeninden 1 ve 3. sorular çıkarılarak, ölçek yeniden analiz edilmiştir. Kalan değişkenlerle tekrar yapılan analiz sonucunda elde edilen sonuçlara ait tablo aşağıdaki gibidir;

Tablo 7.3.3.2. İş Tatmini Ölçeği Uyum İndeksleri – 2

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
64,979	29	2,241	0,41	0,989	0,990	0,994	0,983	0,967

Tablo 7.3.3.2. dan okunabileceği üzere yapılan analiz sonucunda modelin bu haliyle arzu edilen uyum indeks değerlerine ulaştığı görülmektedir. Önceki tabloda 11,710 olan ki kare değeri 2,241 olarak hesaplanmıştır ve 3'ün altında olup, oldukça iyi bir değerdir. Yine, RMSEA değeri önceki tabloda 0,120 olup, uygun olmayan değişkenler çıkarıldıktan sonra yapılan hesaplamada 0,41 olarak bulunmuş olup, 0,5 in altında ve oldukça iyi bir değerdir.

Bulgular istatistiksel olarak anlamlıdır(p <0,001). Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 490 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur.

Tablo 7.3.3.3. İş Tatmini Ölçeği Faktör Yapısı

	D	D.F.	K.F.
İş Tatmini	1	0,834	0,874
CRC : 0,88	2	0,917	0,900
AVE : 0,72	3	0,794	0,867
Terfi	2	0,919	0,679
CRC : 0,90	3	0,9	0,648
AVE : 0,82			
Yönetici	1	0,885	0,865
CRC : 0,92	2	0,903	0,877
AVE : 0,80	3	0,897	0,860
Şirket	2	0,909	0,862
CRC : 0,86	4	0,841	0,821
AVE : 0,76			

D.F: Doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen standardize edilmiş faktör yükleri K.F:Keşifsel faktör analizi ile elde edilen standardize edilmiş faktör yükleri CRC:Yapı güvenilirliği AVE: Ortalama Varyans

Tablo 7.3.3.3.da CRC değerleri kabul edilebilir alt sınır olan 0,60' ın (Siguaw ve Diamantopoulos,2000) üzerindedir. AVE değeri ise; dışadönüklük faktörü dışında , kabul edilebilir alt sınır olan 0,50'nin (Fornell ve Larcker,1981) üzerindedir.

7.3.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

Podsakoff ve MacKenzie tarafından 1989 'da oluşturulan 5 faktörlü, her bir faktörü dört soruyla ölçülen toplam 20 soruluk örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin 5 boyut , her boyutu 4 soru olmak üzere toplam 20 değişken ile elde edilen değerleri aşağıdaki gibidir;

Tablo 7.3.4.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeği Uyum İndeksleri – 1

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
678,512	160	4,241	0,066	0,890	0,897	0,914	0,913	0,885

Doğrulatoryıcı faktör analizinde bir model için kabul edilebilecek değerlere bakıldığında Tablo 7.3.4.1.; ki-kare istatistiğinin serbestlik derecelerine oranının (X2/df) yeterli uyum için 5'ten küçük olması gerektiğini söylemektedir. Ölçekte gerçekteşen X2/df oranı 4,241 uygundur. RMSEA oranı yeterli uyum için 0,08'den küçük olmalıdır. Gerçekteşen oran 0,066 olup, uygundur. NFI, TLI , AGFI değerleri ise 0,90'den küçük olup model için uygundur ancak iyi uyum değeri değildir. Bu durumda model bu halinden iyileştirme yoluna gidilmiştir.

Bu aşamada izlenen yol modelin iyi uyum için kabul edilen uyum indekslerine ulaşmaya kadar, en düşük standartlaştırılmış tahmin değerlerine sahip değişkendenden başlamak üzere değişkenleri sırayla modelden çıkarmaktır. Hangi değişkenin çıkarılacağına karar verilmesi sırasında en düşük standartlaştırılmış tahmin değerine bakılırken, değişkenin residual covaryans'ına ve modification index'ine de bakılarak karar verilir. Aynı değişkende her üç değerde de sorun varsa öncelikle çıkarılır.

Modelde sivil erdem boyutundan 1 ve 2. sorular, görev bilincinden 4. soru, centilmenlikten 4. soru çıkarılmıştır. Kalan değişkenlerle tekrar yapılan analiz sonucunda elde edilen sonuçlara ait tablo aşağıdaki gibidir;

Tablo 7.3.4.2. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Uyum İndeksleri – 2

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
300,923	94	3,201	0,54	0,935	0,941	0,954	0,951	0,929

Tablo 7.3.4.2. dan okunabileceği üzere yapılan analiz sonucunda modelin bu haliyle arzu edilen uyum indeks değerlerine ulaştığı görülmektedir. Önceki tabloda 4,241 olan ki kare değeri 3,201 olarak hesaplanmıştır. RMSEA değeri önceki tabloda 0,066 olup, revize edilerek yapılan hesaplamada 0,54 olarak bulunmuştur. Ölçeğin ilk halinde yapılan analizde 0,9'un altında olan NFI, TLI AGFI değerleri ise düşük faktör yüklü değişkenler çıkarıldıktan sonra yapılan hesaplamada sırasıyla 0,935, 0,941, 0,929 olarak hesaplanmış olup, hepsi 0,9 un yukarisındadır. Bulgular istatistiksel olarak anlamlıdır(p <0,001). Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 293 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur.

Tablo 7.3.4.3. Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Faktör Yapısı

	D	D.F.	K.F.
Özgecilik	1	0,823	0,845
CRC : 0,84	2	0,842	0,848
AVE : 0, 57	3	0,697	0,698
	4	0,665	0,759
Sivil Erdem	3	0,772	0,596
CRC : 0,70	4	0,71	0,510
AVE : 0, 55			
Y.GörevBilinci	1	0,71	0,797
CRC : 0,80	2	0,834	0,809
AVE : 0, 58	3	0,75	0,777
Centilmenlik	1	0,83	0,842
CRC : 0,78	2	0,81	0,857
AVE : 0, 55	3	0,561	0,748
Nezaket	1	0,66	0,775
CRC : 0,77	2	0,707	0,786

AVE : 0,46	3	0,643	0,704
	4	0,706	0,768

D.F: Doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen standardize edilmiş faktör yükleri K.F:Keşifsel faktör analizi ile elde edilen standardize edilmiş faktör yükleri

CRC :Yapı güvenirliği (construct reliability) AVE: Ortalama varyans

Tablo 7.3.4.3. da CRC değerleri kabul edilebilir alt sınır olan 0,60' ın (Siguaw ve Diamantopoulos,2000) üzerindedir. AVE değeri ise; dışadönüklük faktörü dışında , kabul edilebilir alt sınır olan 0,50'nin (Fornell ve Larcker,1981) üzerindedir.

7.4. Güvenilirlik Analizi

Bir değişkeni ölçen sorular arasındaki ortalama ilişkiyi göz önüne alan ölçümün içsel tutarlılığı güvenilirlik olarak tanımlanmaktadır. Literatürde Cronbach Alfa Katsayısı 0,70 ve üzeri olan ölçümler sosyal bilimler için yeterli kabul edilmekte olup, Malhotra (1993) 0,60'ın da kabul edilebilir sınır olduğunu ifade etmiştir (Özer, Aydın: s.166). Aşağıdaki Tabloda da görüldüğü üzere alfa değerlerinin 0,70'ten büyük oluşu ölçeklerimizin güvenirliğini, değişkenlerimizin içsel tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 7.4.1. Faktörlerin Güvenilirlik (α) Değerleri

DEĞİŞKENLER	BOYUTLARI	Soru Sayısı	Cronbach Alfa (α) Değerleri
Beş Faktör Kişilik Tipleri	Dışadönüklük	6	0,822
	Uyumluluk	5	0,830
	Sorumluluk	3	0,795
	Duygusal Denge-sizlik	6	0,860
	Deneyime Açıklık	4	0,780
Duygusal Zeka	Duygularının Farkında Olma	4	0,899
	Başkalarının Duygu. Fark. Olma	4	0,912
	Duygu Kullanımı	3	0,799
	Duygu Düzenlemesi	3	0,855
İş Tatmini	İş Tatmini	3	0,886
	Terfi	2	0,905

	Yönetici	3	0,924
	Şirket	2	0,866
Örgütsel Vatandaşlık	Özgecilik	4	0,839
	Sivil Erdem	2	0,700
	Üstün Görev Bilinci	3	0,806
	Centilmenlik	3	0,722
	Nezaket	4	0,773

7.4.1. Beş Faktör Kişilik Tipleri

Çalışmada “kişilik tipleri ”; dışadönüklük boyutu 6 (Cronbach α değeri 0,822) uyumluluk boyutu 5 (Cronbach α değeri 0,830) ve sorumluluk boyutu 3 (Cronbach α değeri 0,795) duygusal denge- sizlik boyutu 6 (Cronbach α değeri 0,860) deneyime açıklı boyutu 4 (Cronbach α değeri 0,780) olmak üzere toplam 24 soru ile ölçüldü. 26 soru ölçek güvenilirliğini düşürdüğünden ölçekten çıkarılması uygun görüldü.

7.4.2. Duygusal Zeka

Çalışmada “ duygusal zeka ”; duygularının farkında olma boyutu 4 (Cronbach α değeri 0,899) başkalarının duygularının farkında olma boyutu 4 (Cronbach α değeri 0,912) duygu kullanımı boyutu 3 (Cronbach α değeri 0,799) duygu düzenlemesi boyutu 3 (Cronbach α değeri 0,855) olmak üzere toplam 14 soru ile ölçüldü. 2 soru ölçek güvenilirliğini düşürdüğünden ölçekten çıkarılması uygun görüldü.

7.4.3. İş Tatmini

“İş Tatmini”; iş tatmini boyutu 3 (Cronbach α değeri 0,886) terfi boyutu 2 (Cronbach α değeri 0,905) yönetici boyutu 3 (Cronbach α değeri 0,924) şirket boyutu 2 (Cronbach α değeri 0,866) olmak üzere toplam 10 soru ile ölçüldü. 3 soru ölçek güvenilirliğini düşürdüğünden ölçekten çıkarılması uygun görüldü.

7.4.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

“ Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ”; özgecilik boyutu 4 (Cronbach α değeri 0,839) sivil erdem boyutu 2 (Cronbach α değeri 0,700) üstün görev bilinci boyutu 3 (Cronbach α değeri 0,806) centilmenlik boyutu 3 (Cronbach α değeri 0,722) ve nezaket boyutu 4 3 (Cronbach α değeri 0,773) olmak üzere toplam 16 soru ile ölçüldü. 4 soru ölçek güvenilirliğini düşürdüğünden ölçekten çıkarılması uygun görüldü.

7.5. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi üç aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada tablo 7.5.1, tablo 7.5.2, tablo 7.5.3 ve tablo 7.5.4. de ifade edildiği üzere, değişkenler; kişilik tipleri, duygusal zeka, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlığın kendi bileşenleriyle oluşturdukları korelasyon analizi yapılmıştır.

İkinci analiz ise; kişilik tipleri, duygusal zeka ,iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenlerinin tamamının tek boyuta indirgenmesiyle oluşturulmuştur. İlerleyen bölümde görüleceği üzere; değişkenlerin ikincil doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır, bu analiz sonucunda değişkenlerin tek faktöre indirgenmesi için oluşturulan yapısal eşitlik modelleri, tüm değişkenlerde yapısal olarak uygunluk vermiştir.

Üçüncü aşamada ise; tablo 7.5.6. de ifade edildiği üzere, kişilik tipleri, duygusal zeka, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenlerinin tüm boyutlarının korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 7.5.1. Kişilik Tipleri Değişkenine ait Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları

Kişilik Tipleri Boyutları	Ortalama	Standart Sapma	Dışadönüklük	Uyumluluk	Sorumluluk	Duygusal Denge	Deneyime Açıklık
Dışadönüklük	3,4872	0,74787	1				
Uyumluluk	4,1516	,5681	0,467***	1			
Sorumluluk	3,8942	0,81215	0,121***	0,240***	1		
Duygusal Denge	3,2098	0,82984	0,245***	0,67***	0,9***	1	
Deneyime Açıklık	3,8549	0,61174	0,476***	0,380***	0,109***	0,115***	1

*** : $p \leq 0,001$ düzeyinde Pearson Korelasyonu anlamlı

Tablo 7.5.2. Duygusal Zeka Değişkenine ait Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları

Duygusal Zeka Boyutları	Ortalama	Standart Sapma	Kendi Duygularının Farkında Olma	Başkalarının Duygularının Farkında Olma	Duygu Kullanımı	Duygu Düzenlemesi
Kendi Duygularının Fark.Olma	4,1178	0,55248	1			
Başkalarının Duyg. Fark.Olma	4,1151	0,57598	0,586***	1		
Duygu Kullanımı	3,7957	0,72838	0,439***	0,406***	1	
Duygu Düzenlemesi	3,5611	0,79512	0,327***	0,210***	0,327***	1

*** : $p \leq 0,001$ düzeyinde Pearson Korelasyonu anlamlı

Tablo 7.5.3. İş Tatmini Değişkenine ait Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları

İş Tatmini Boyutları	Ortalama	Standart Sapma	İş Tatmini	Terfi	Yönetici	Şirket Politikası
İş Tatmini	4,076	0,71992	1			
Terfi	3,4606	1,0825	0,461***	1		
Yönetici	3,1785	1,1409	0,322***	0,603***	1	
Şirket Politikası	3,0231	1,07097	0,334***	0,680***	0,857***	1

*** : $p \leq 0,001$ düzeyinde Pearson Korelasyonu anlamlı

Tablo 7.5.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkenine ait Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları

DEĞİŞKENLER	Ortalama	Standart Sapma	Özgecilik	Sivil Erdem	Ü.Görev Bilinci	Centilmenlik	Nezaket
Özgecilik	3,9873	0,59824	1				
Sivil Erdem	3,9828	0,74646	0,651***	1			
Ü.Görev Bilinci	3,7727	0,75986	0,475***	0,375***	1		
Centilmenlik	3,6156	0,83897	0,179***	0,299***	0,341***	1	
Nezaket	4,323	0,7699	0,251***	0,394***	0,355***	0,205***	1

*** : $p \leq 0,001$ düzeyinde Pearson Korelasyonu anlamlı

Tablo 7.5.5. Değişkenlere ait Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları

DEĞİŞKENLER	Ortalama	Standart Sapma	Kişilik Tipleri	Duygusal Zeka	İş Tatmini	Örgütsel Vatandaşlık Dav.
Kişilik Tipleri	0,7439	0,8471	1			
Duygusal Zeka	3,8974	0,47683	0,602**	1		
İş Tatmini	3,4345	0,80382	0,194**	0,212**	1	
Örgütsel Vatandaşlık Dav.	3,8660	0,50655	0,515**	0,517**	0,393**	1

** : $p \leq 0,01$ düzeyinde Pearson Korelasyonu anlamlı

Tablo – 7.5.6. Değişkenlere ait Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Katsayıları

DEĞİŞKENLER	Ortalama	Standart Sapma	Dışadönüklük	Uyumluluk	Sorumluluk	Duygusal Denge	Deneyime Açıklık	Kendi Duygu. Fark. Olma	Başka. Duygu. Fark. Olma.	Duygu Kullanımı	Duygu Düzenlemesi	İş Tatmini Etkisi	Terfi Etkisi	Yönetici Etkisi	Şirket Politikası Etkisi	Özgeçilicilik	Sivil Erdem	Y.Görev Bilinci	Centilmenlik	Nezaket
Dışadönüklük	3,48	0,74	1																	
Uyumluluk	4,15	0,56	0,399**	1																
Sorumluluk	3,89	0,84	0,096**	0,186**	1															
Duygusal Denge	3,20	0,82	0,200**	0,062	0,91*	1														
Deneyime Açıklık	3,85	0,61	0,389**	0,344**	0,62	0,100**	1													
Kendi Duygu. Fark.	4,11	0,55	0,286**	0,380**	0,201**	0,094**	0,385**	1												
Başkaları Duygu Fark.	4,11	0,57	0,303**	0,552**	0,138**	0,022	0,415**	0,543**	1											
Duygu Kullanımı	3,79	0,72	0,260**	0,223**	0,245**	0,204**	0,498**	0,389**	0,358**	1										
Duygu Düzenlemesi	3,56	0,79	0,141**	0,188**	0,205**	0,366**	0,234**	0,284**	0,194**	0,390**	1									
İş Tatmini Etkisi	4,07	0,71	0,186**	0,269**	0,214**	0,089*	0,295**	0,280**	0,259**	0,455**	0,232**	1								
Terfi Etkisi	3,46	1,08	0,086**	0,145**	0,013	0,093*	0,070	0,013	0,032	0,097**	0,119**	0,405**	1							
Yönetici Etkisi	3,17	1,14	0,052**	0,063	0,053	0,144**	0,028	0,028	0,011	0,115**	0,179**	0,292**	0,551**	1						
Şirket Politikası Etkisi	3,02	1,07	0,034**	0,085*	0,070	0,070	0,004	0,046	0,005	0,077*	0,169**	0,288**	0,609**	0,765**	1					
Özgeçilicilik	3,98	0,59	0,175**	0,484**	0,135**	0,012	0,263**	0,289**	0,416**	0,246**	0,195**	0,289**	0,096**	0,131**	0,079*	1				
Sivil Erdem	3,92	0,74	0,240**	0,384**	0,167**	0,110**	0,239**	0,235**	0,290**	0,294**	0,224**	0,383**	0,283**	0,282**	0,285**	0,386**	1			
Y. Görev Bilinci	3,77	0,75	0,267**	0,406**	0,155**	0,069	0,246**	0,225**	0,327**	0,296**	0,217**	0,396**	0,316**	0,292**	0,336**	0,420**	0,851**	1		
Centilmenlik	3,61	0,83	0,023	0,162**	0,384**	0,049	0,151**	0,194**	0,193**	0,221**	0,158**	0,235**	0,043	0,052	0,100**	0,140**	0,303**	0,269**	1	
Nezaket	4,03	0,76	0,219**	0,246**	0,143**	0,455**	0,205**	0,268**	0,197**	0,239**	0,414**	0,318**	0,210**	0,190**	0,153**	0,202**	0,319**	0,276**	0,151**	1

***: p < 0.05 düzeyinde Pearson Korelasyonu anlamlı

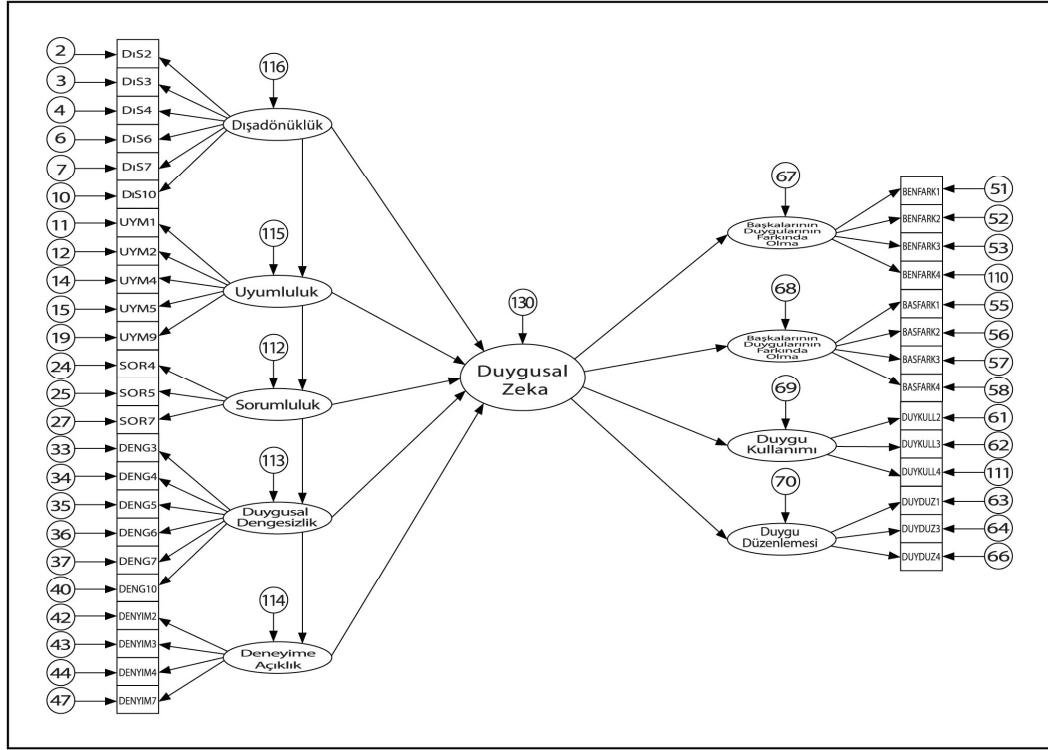
** : p < 0.01 düzeyinde Pearson Korelasyonu anlamlı

7.6. Yapısal Eşitlik Modellerinin Test Edilmesi ve Bulgular

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla, oluşturulan yapısal eşitlik modelleri aşağıdaki gibidir;

7.6.1. Kişilik Tiplerinin Duygusal Zeka Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması

Şekil 7.6.1.1. Kişilik Tipleri ve Duygusal Zeka İlişkisi Modeli



Tablo 7.6.1.1 Kişilik Tipleri ve Duygusal Zeka İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
1996,528	649	3,076	0,053	0,865	0,897	0,905	0,879	0,862

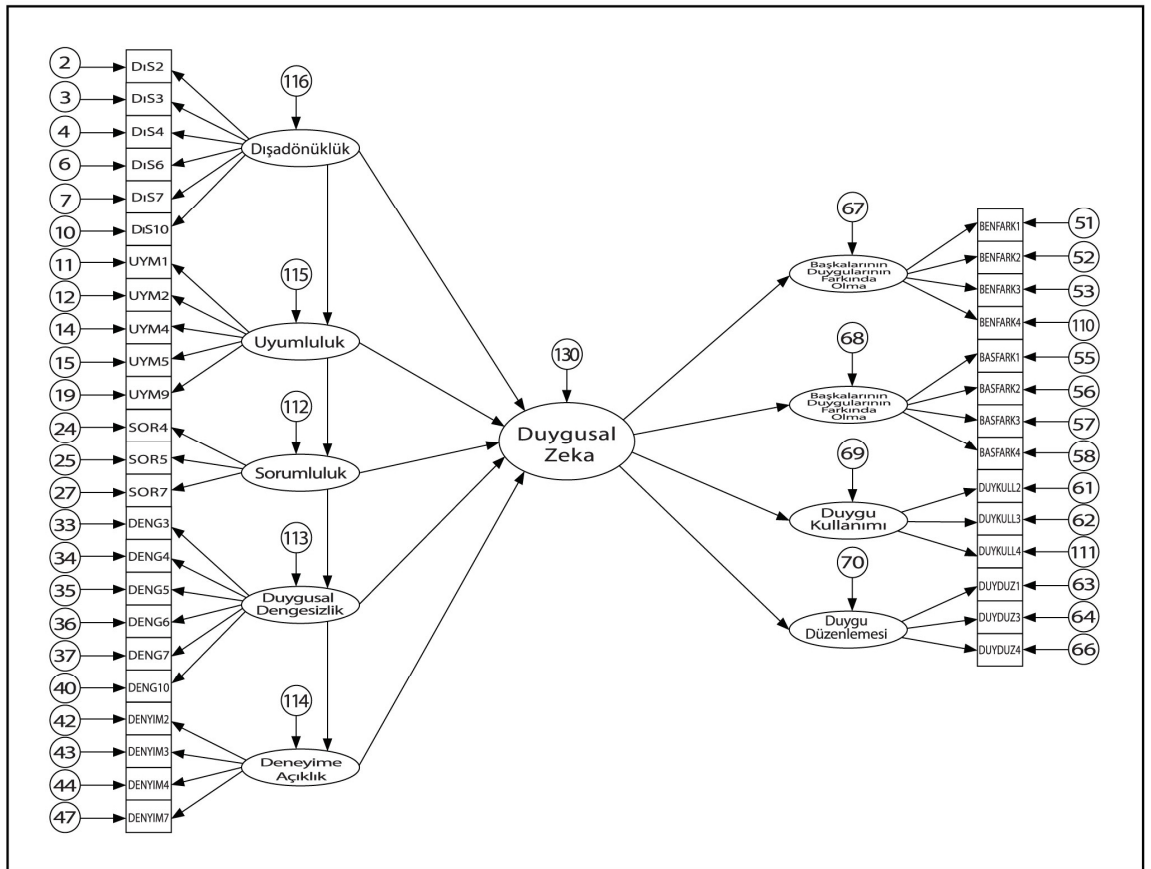
Oluşturulan yapısal eşitlik modelinin uyum indeksleri tablo7.6.1.1. de sunulmuştur. Ki kare değeri 3,076 olarak hesaplanmıştır ve 5'in altında olup,uygundur. RMSEA değeri 0,53 olarak bulunmuş olup, uygundur. TLI ve CFI değerleri 0,9 olup uygunluğa sahiptir. NFI,GFI ve AGFI değerleri ise 0,8 den büyük olup, Kabul edilebilir uygunluğa sahiptir. Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 266 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur. Değerler; oluşturulan modelin uyum indekslerinin

kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermekte ve modelin yapısal olarak uygun olduğuna ilişkin yeterli kanıt sağlamaktadır.

Araştırmanın birinci öngörüsü olan ‘ Kişilik tipleri ile duygusal zeka arasında ilişki vardır’ kısmen doğrulanmaktadır. Desteklenen hipotezleri şöyledir: Uyumlu kişilik tipi ile duygusal zeka arasında 0,000 düzeyinde anlamlı olup H1b onaylanmıştır. Sorumlu kişilik tipi ile duygusal zeka arasında 0,003 düzeyinde anlamlı olup H1c onaylanmıştır. Duygusal denge-siz kişilik tipi ile ve duygusal zeka arasında 0,025 düzeyinde anlamlı olup H1d onaylanmıştır. Deneyime açıklık ile duygusal zeka arasında 0,000 düzeyinde anlamlı ilişki olup H1e onaylanmıştır. Dışadönüklük boyutu ile duygusal zeka arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır, H1a onaylanmamıştır.

7.6.2. Kişilik Tiplerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması

Şekil 7.6.2.1. Kişilik Tipleri ve İş Tatmini İlişkisi Modeli



Tablo 7.6.2.1. Kişilik Tipleri ve İş Tatmini İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
1386,158	512	2,707	0,048	0,896	0,925	0,931	0,900	0,884

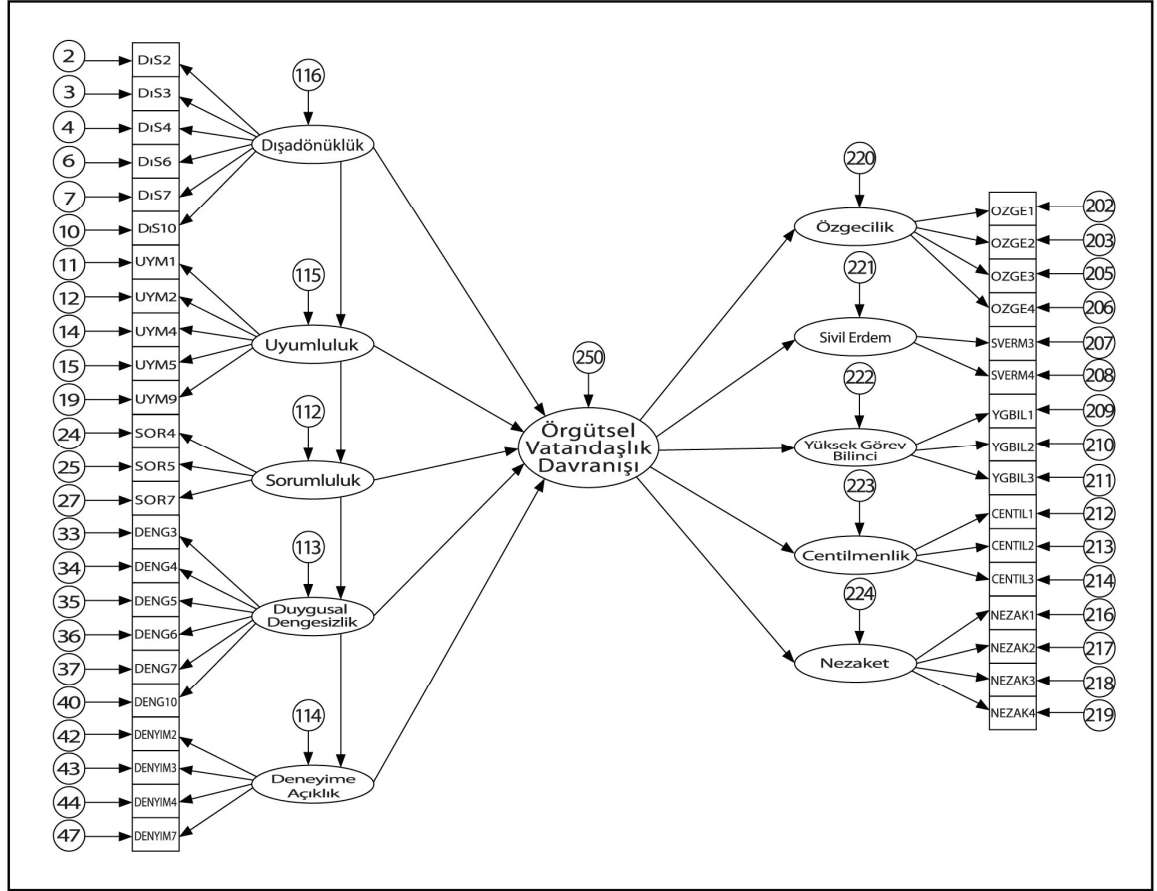
Oluşturulan yapısal eşitlik modelinin uyum indeksleri tablo 7.6.2.1 de sunulmuştur. Ki kare değeri 2,707 olarak hesaplanmıştır ve 3'ün altında olup, yüksek bir uygunluğa işaret etmektedir. RMSEA değeri 0,048 olarak bulunmuş olup, uygundur. TLI, CFI,GFI değerleri, 0,9'dan büyük olup, uygundur. NFI, AGFI değeri ise 0,8'den büyük olup, kabul edilebilir uygunluğa sahiptir. Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 305 olup, araştırmannın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur.

Değerler; oluşturulan modelin uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu ve modelin yapısal olarak uygun olduğuna ilişkin yeterli kanıtlar sağlamaktadır.

Araştırmannın ikinci öngörüsü olan 'Kişilik tipleri ile iş tatmini arasında ilişki vardır' kısmen doğrulanmaktadır. Desteklenen hipotezleri şöyledir: Sorumlu kişilik tipi ile duygusal zeka arasında 0,007 düzeyinde anlamlı olup H2c onaylanmıştır. Duygusal denge-siz kişilik tipi ile ve duygusal zeka arasında 0,223 düzeyinde olup H2d onaylanmamıştır. Deneyime açıklık ile duygusal zeka arasında 0,006 düzeyinde anlamlı ilişki olup H2e onaylanmıştır. Dışadönüklük boyutu ile iş tatmini arasındaki anlamlı ilişki bulunamamıştır, H2a onaylanmamıştır. Uyumlu kişilik tipi ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki bulunamamış olup, H2b onaylanmamıştır.

7.6.3. Kişilik Tiplerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Uysurları Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması

Şekil 7.6.3.1. Kişilik Tipleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli



Tablo 7.6.3.1. Kişilik Tipleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri

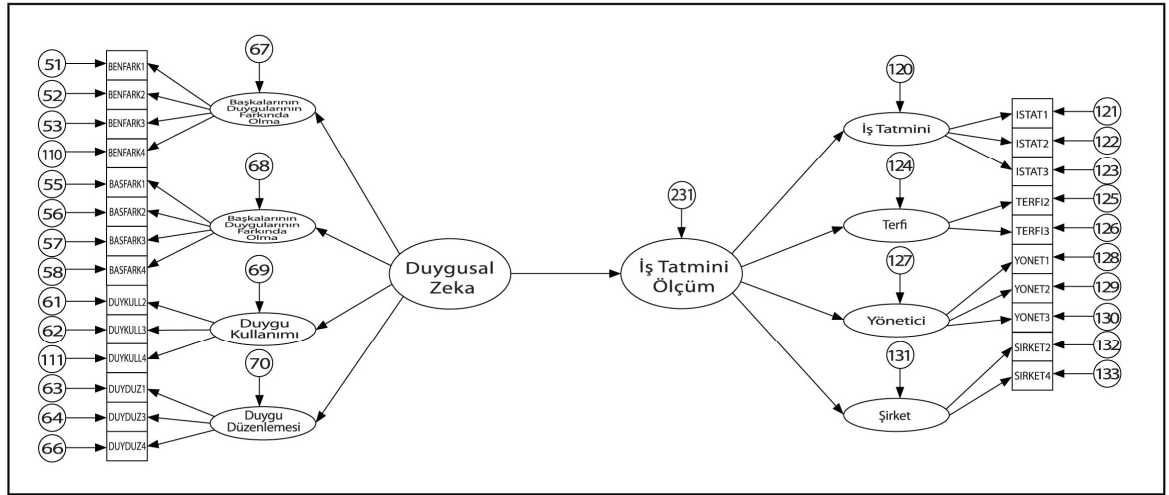
X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
2483,151	769	3,229	0,055	0,811	0,851	0,861	0,854	0,836

Oluşturulan yapısal eşitlik modelinin uyum indeksleri tablo 7.6.3.1 de sunulmuştur. Ki kare değeri 3,229 olarak hesaplanmıştır. RMSEA değeri 0,055 olarak bulunmuş olup, uygundur. GFI, AGFI değerleri, 0,8'dan büyük olup, kabul edilebilir uygunluğa sahiptir. CFI, NFI, TLI değerleri 0,9 dan küçük olup, yeterli uygunluğa sahip değildir. Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 252 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur.

Değerler; oluşturulan modelin uyum indekslerinin tam anlamıyla kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermektedir. Araştırmanın üçüncü öngörüsü olan ‘Kişilik tipleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki vardır’ kısmen doğrulanmaktadır. Desteklenen hipotezleri şöyledir: Uyumlu kişilik tipi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında 0,000 düzeyinde anlamlı olup H3b onaylanmıştır. Sorumlu kişilik tipi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında 0,000 düzeyinde anlamlı olup H3c onaylanmıştır. Duygusal denge-siz kişilik tipi ile ve duygusal zeka arasında 0,028 düzeyinde olup H3d onaylanmıştır. Deneyime açıklık ile duygusal zeka arasında 0,000 düzeyinde anlamlı ilişki olup H3e onaylanmıştır. Dışadönüklük boyutu ile iş tatmini arasındaki anlamlı ilişki bulunamamıştır, H3a onaylanmamıştır.

7.6.4. Duygusal Zekanın İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması

Şekil 7.6.4.1. Duygusal Zeka ve İş Tatmini İlişkisi Modeli



Tablo 7.6.4.1. Duygusal Zeka ve İş Tatmini İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
641,712	240	2,674	0,047	0,949	0,962	0,967	0,933	0,916

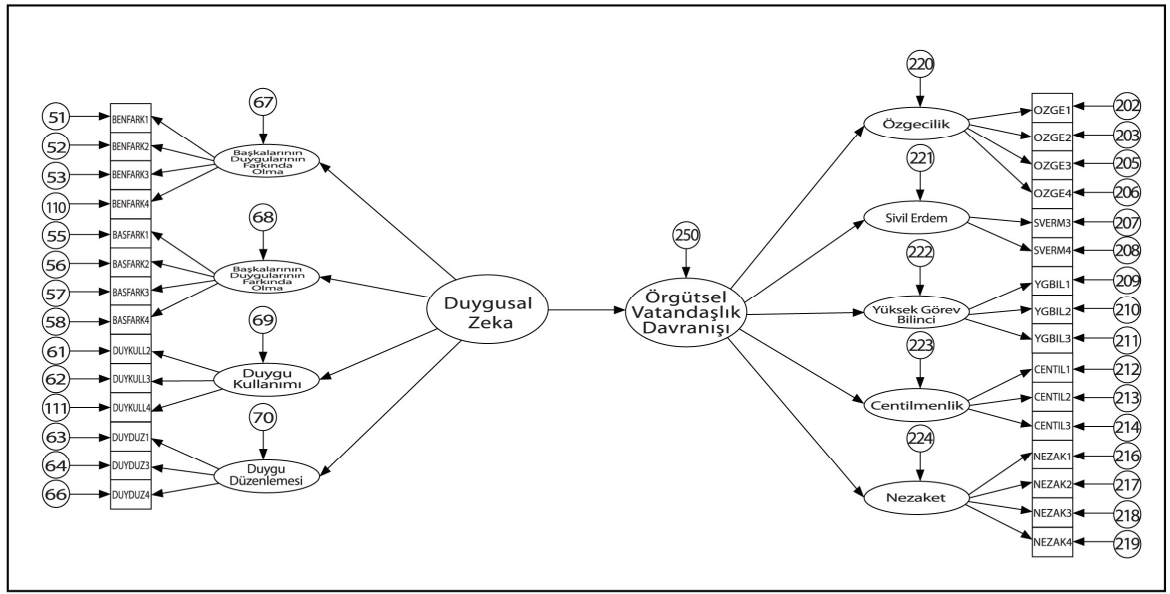
Oluşturulan yapısal eşitlik modelinin uyum indeksleri tablo 7.6.4.1. da sunulmuştur. Ki kare değeri 2,674 olarak hesaplanmıştır ve 3'in altında olup, iyi uygunluğa sahiptir. RMSEA değeri 0,047 olarak bulunmuş olup, uygundur. NFI, TLI, CFI, GFI, AGFI değerleri, 0,9'dan büyük olup, uygunluğa sahiptir. Hoelter ,05

indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 323 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur.

Değerler; oluşturulan modelin uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu ve modelin yapısal olarak uygun olduğuna ilişkin yeterli kanıtlar sağlamaktadır. Araştırmanın dördüncü hipotezi ' Duygusal zeka iş tatmini arasında ilişki vardır' hipotezi olup, duygusal zeka ile iş tatmini arasında 0,000 düzeyinde anlamlı ilişki vardır ve H4 onaylanmıştır.

7.6.5. Duygusal Zekanın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması

Şekil 7.6.5.1. Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli



Tablo 7.6.5.1. Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
1204,536	421	2,861	0,050	0,899	0,925	0,932	0,904	0,887

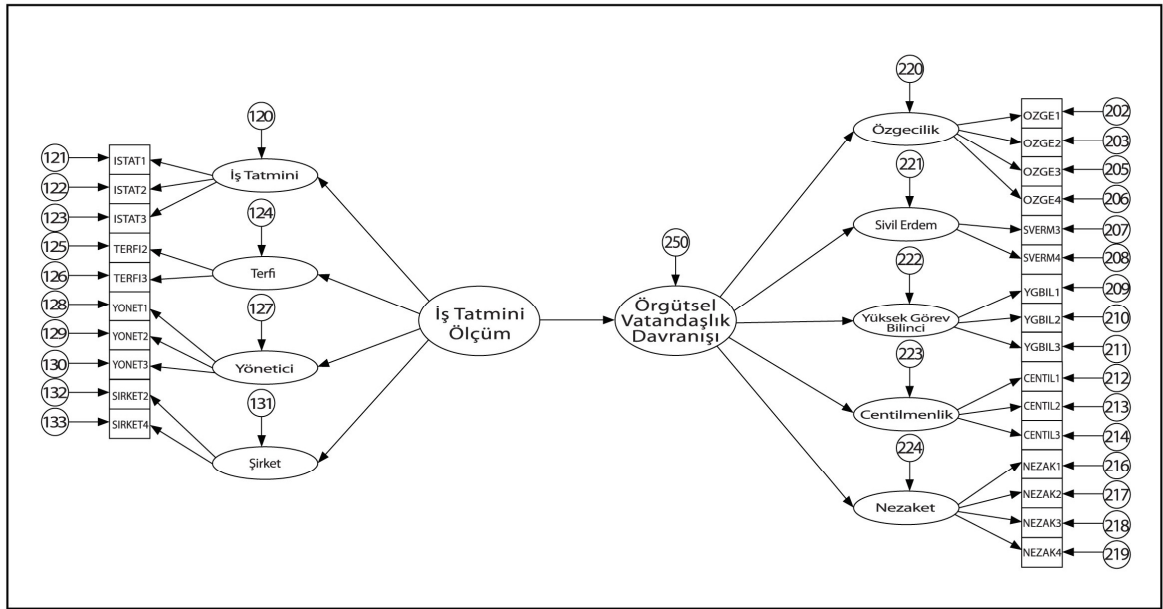
Oluşturulan yapısal eşitlik modelinin uyum indeksleri tablo 7.6.5.1. da sunulmuştur. Ki kare değeri 2,861 olarak hesaplanmıştır ve 3'in altında olup, iyi uygunluğa sahiptir. RMSEA değeri 0,050 olarak bulunmuş olup, uygundur. NFI,AGFI değerleri 0,8'den büyük olup, kabul edilebilir değerlerdir. TLI, CFI,GFI

değerleri ise 0,9'dan büyük olup, uygundur. Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 292 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur.

Değerler; oluşturulan modelin uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu ve modelin yapısal olarak uygun olduğuna ilişkin yeterli kanıtlar sağlamaktadır. Araştırmanın beşinci hipotezi ' Duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki vardır' şeklindedir. Duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında 0,000 düzeyinde anlamlı ilişki olup, H5 onaylanmıştır.

7.6.6. İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması

Şekil 7.6.6.1. İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli



Tablo 7.6.6.1. İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
910,986	308	2,958	0,051	0,918	0,936	0,944	0,916	0,897

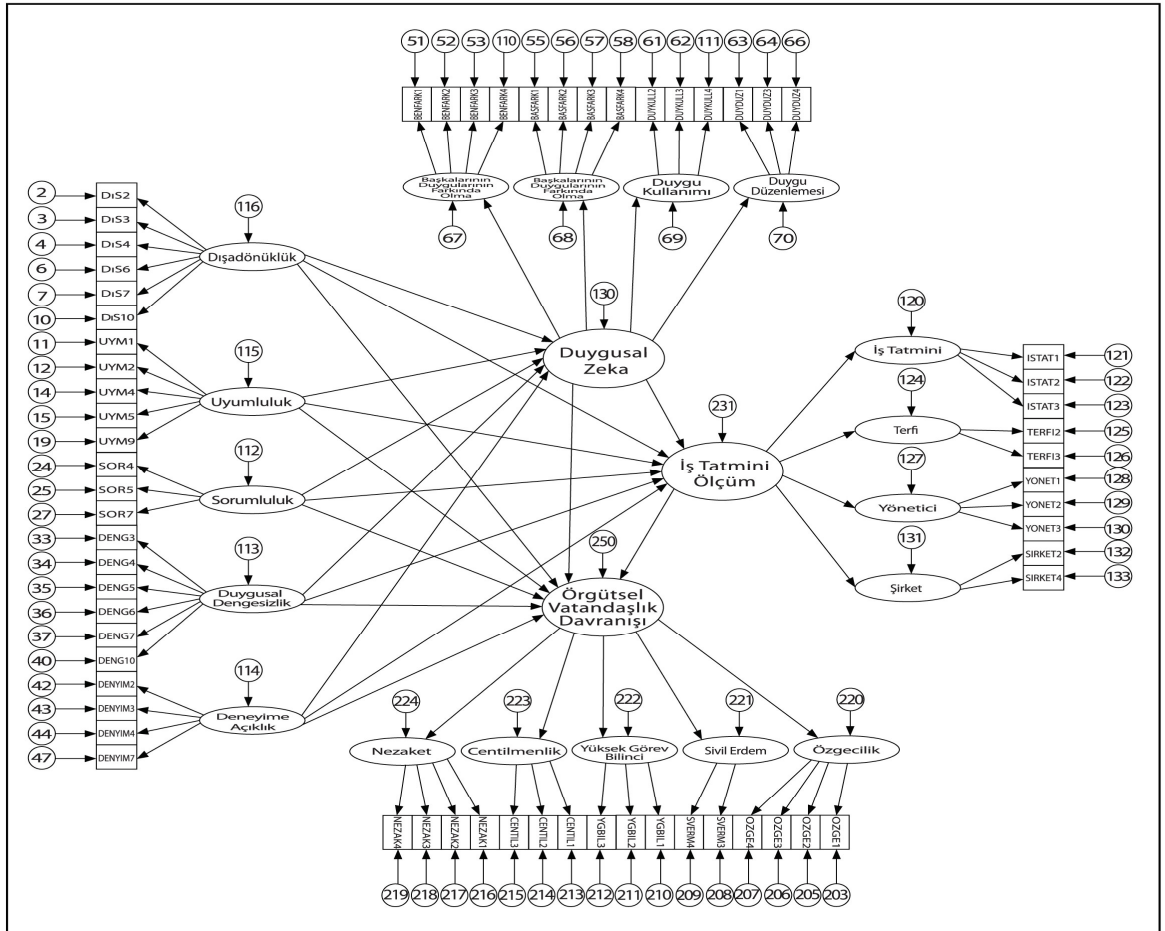
Oluşturulan yapısal eşitlik modelinin uyum indeksleri tablo 7.6.6.1. de sunulmuştur. Ki kare değeri 2,958 olarak hesaplanmıştır ve 3'in altında olup, iyi uygunluğa sahiptir. RMSEA değeri 0,051 olarak bulunmuş olup, uygundur. AGFI değeri 0,8'den büyük olup, kabul edilebilir değerlerdir. GFI, TLI, CFI, GFI değerleri

ise 0,9'dan büyük olup, uygundur. Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 287 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur.

Değerler; oluşturulan modelin uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu ve modelin yapısal olarak uygun olduğuna ilişkin yeterli kanıtlar sağlamaktadır. Araştırmanın altıncı hipotezi ' İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık arasında ilişki vardır' şeklindedir. İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında 0,001 düzeyinde anlamlı ilişki olup, H6 onaylanmıştır.

7.6.7. Kişilik Tipleri , Duygusal Zeka , İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Şekil 7.6.7.1. Kişilik Tipleri Duygusal Zeka İş Tatmini Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli



Tablo 7.6.7.1. Kişilik Tipleri Duygusal Zeka İş Tatmini Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli Uyum İndeksleri

X ²	df	X ² /df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
5139,747	1979	2,597	0,046	0,818	0,873	0,879	0,820	0,805

Oluşturulan modelin uyum indeksleri tablo 7.6.7.1. de sunulmuştur. Ki kare değeri 2,597 olarak hesaplanmıştır ve 3'in altında olup, uygundur. RMSEA değeri 0,064 olarak bulunmuş olup, uygundur. GFI, AGFI değeri 0,8'den büyük olup, kabul edilebilir değerlerdir. NFI, TLI,CFI ise 0,9 dan küçük olup, yeterli uygunluğa sahip değildir. Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 303 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur.

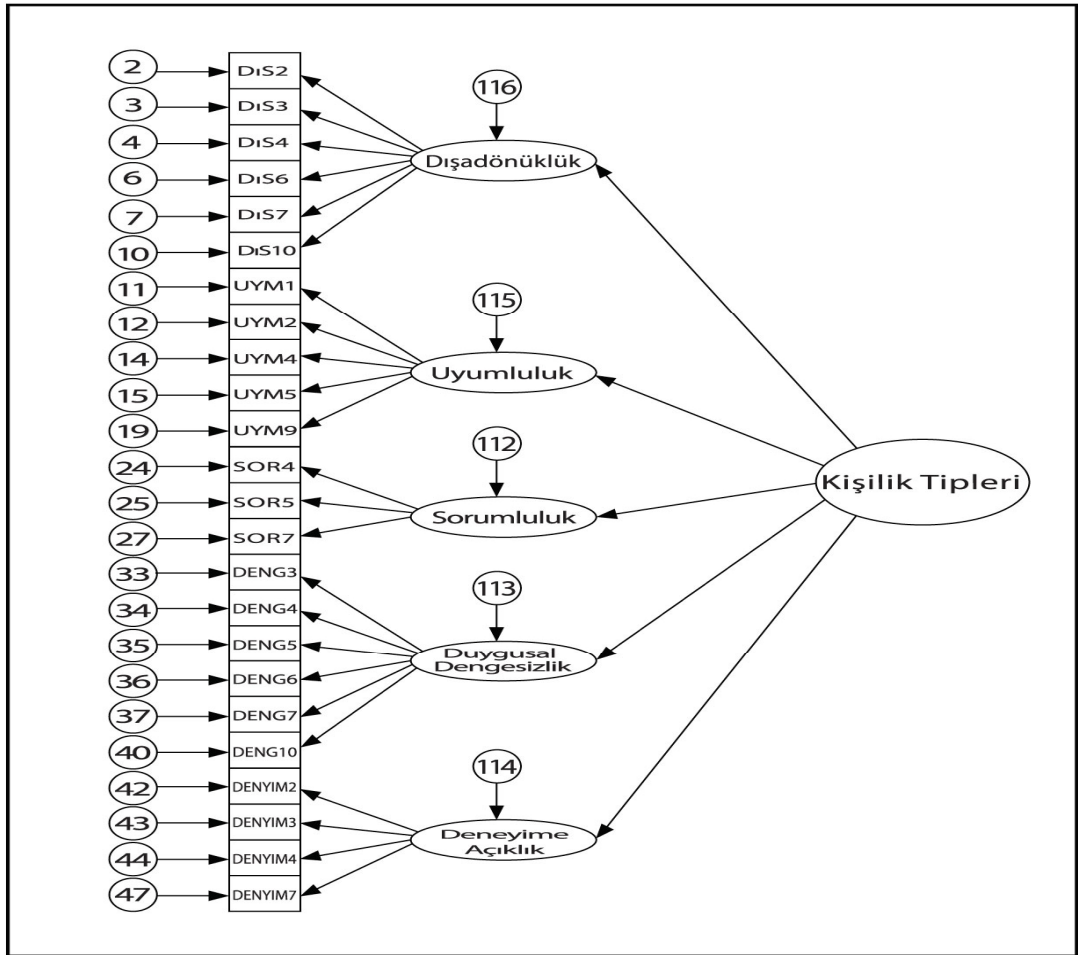
Modelin ortaya koyduğu anlamlı ilişki düzeyleri şöyledir; uyumlu kişilik tipi duygusal zeka arasında kurulan ilişki yolu anlamlı ($p \leq 0.000$), sorumlu kişilik tipi ile duygusal zeka arasında kurulan ilişki yolu anlamlı ($p \leq 0.004$), duygusal denge ve duygusal zeka arasında kurulan ilişki yolu anlamlı ($p \leq 0.000$), deneyime açıklık ile duygusal zeka arasında kurulan ilişki yolu anlamlı ($p \leq 0.000$) olarak bulunmuştur. Dışadönüklük kişilik tipi ile duygusal zeka arasında kurulan ilişki yolu anlamlı bulunamamıştır. Duygusal zeka ile iş tatmini arasında kurulan ilişki yolu ($p \leq 0.000$) ile iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında kurulan ilişki yolu ($p \leq 0.000$) anlamlı olarak bulunmuştur.

7.7. Değişkenlerin İkincil Doğrulayıcı Faktör Analizleri

Bu bölümde kişilik tipleri, duygusal zeka, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenlerinin ikincil doğrulayıcı faktör analizleri yapılacaktır.

7.7.1. Kişilik Tipleri Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Analizi

Şekil 7.7.1.1. Kişilik Tipleri Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli



Tablo 7.7.1.1. Kişilik Tipleri Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli Uyum İndeksleri

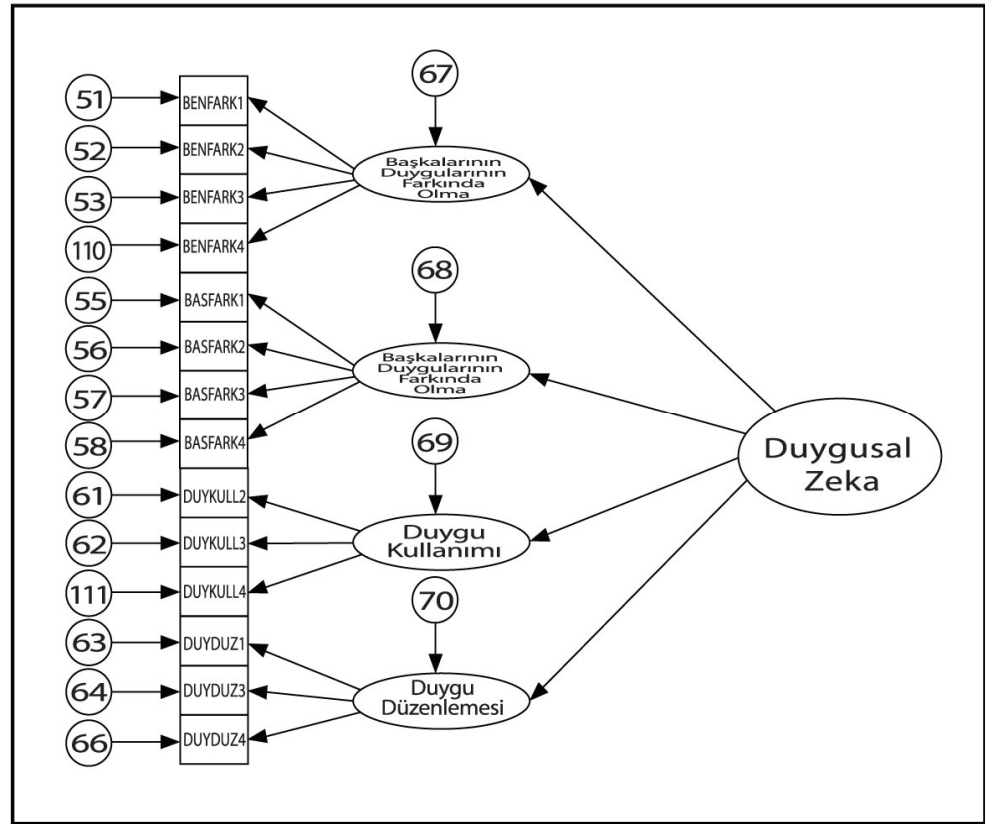
X ²	df	X ² /df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
722,651	247	2,926	0,051	0,897	0,922	0,930	0,924	0,907

Oluşturulan ikincil doğrulayıcı faktör modelinin uyum indeksleri tablo 7.7.1.1. da sunulmuştur. Ki kare değeri 2,926 olarak hesaplanmıştır ve 3'in altında

olup, iyi derecede uygundur. RMSEA değeri 0,051 olarak bulunmuş olup, uygundur. TLI, CFI, GFI, AGFI değeri 0,9'den büyük olup, uygun değerlerdir. NFI 0,8'den küçük bulunmuştur. Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 295 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur. Model $p \leq 0.001$ derecesinde anlamlıdır. Değerler; oluşturulan modelin uyum indekslerinin tam anlamıyla kabul edilebilir sınırlar içindedir ve modelin yapısal olarak uygun olduğuna ilişkin yeterli kanıt sağlamaktadır.

7.7.2. Duyusal Zeka Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Analizi

Şekil 7.7.2.1. Duyusal Zeka Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli



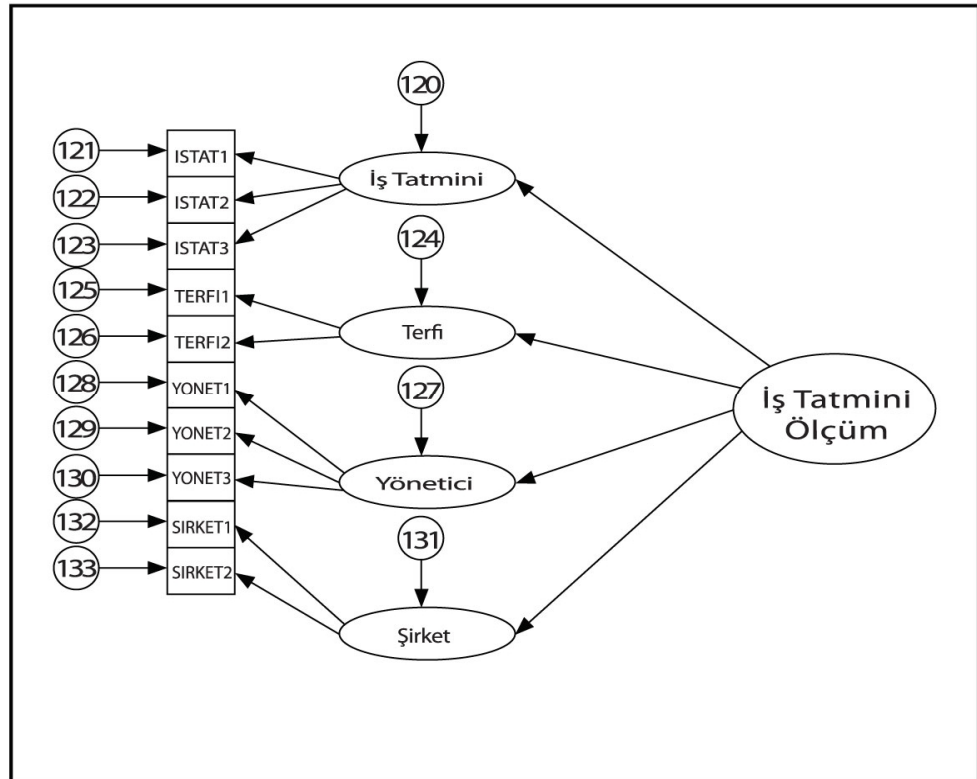
Tablo 7.7.2.1. Duyusal Zeka Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli Uyum İndeksleri

X ²	df	X ² /df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
239,126	73	3,276	0,55	0,963	0,967	0,974	0,958	0,939

Oluşturulan ikincil doğrulayıcı faktör modelinin uyum indeksleri tablo 7.7.2.1. da sunulmuştur. Ki kare değeri 3,276 olarak hesaplanmıştır ve 5'in altında olup, uygundur. RMSEA değeri 0,055 olarak bulunmuş olup, uygundur. NFI, TLI, CFI, GFI, AGFI değeri 0,9'den büyük olup, uygun değerlerdir. Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 294 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur. Model $p \leq 0.001$ derecesinde anlamlıdır. Değerler; oluşturulan modelin uyum indekslerinin tam anlamıyla kabul edilebilir sınırlar içindedir ve modelin yapısal olarak uygun olduğuna ilişkin yeterli kanıt sağlamaktadır.

7.7.3. İş Tatmini Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Analizi

Şekil 7.7.3.1. İş Tatmini Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli



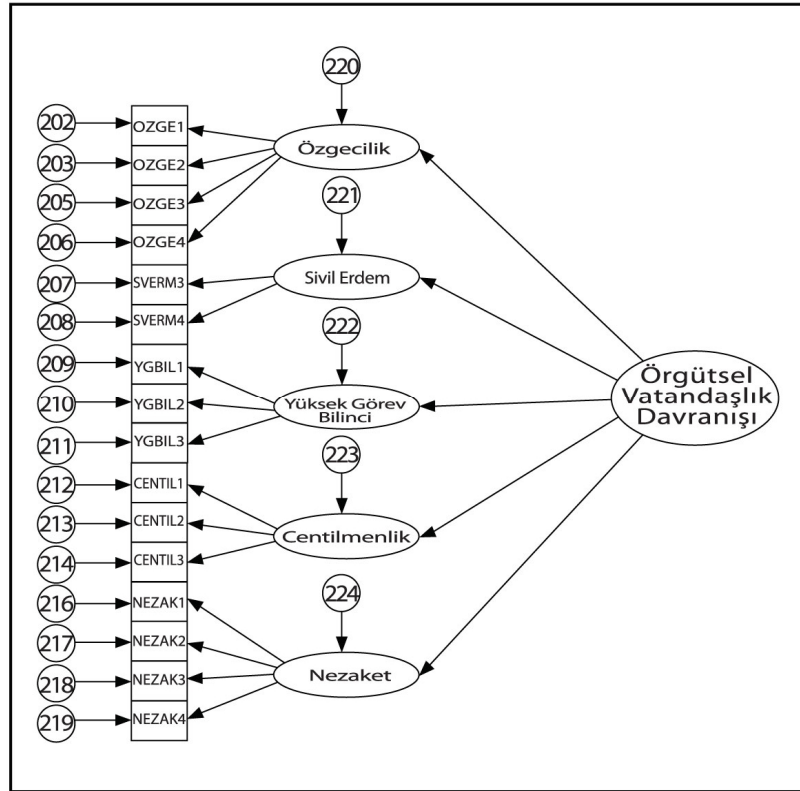
Tablo 7.7.3.1. İş Tatmini Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli Uyum İndeksleri

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
120,507	31	3,887	0,062	0,979	0,977	0,984	0,969	0,945

Oluşturulan ikincil doğrulayıcı faktör modelinin uyum indeksleri tablo 7.7.3.1. da sunulmuştur. Ki kare değeri 3,887 olarak hesaplanmıştır ve 5'in altında olup, uygundur. RMSEA değeri 0,062 olarak bulunmuş olup, uygundur. NFI, TLI, CFI, GFI, AGFI değeri 0,95'den büyük olup, iyi derecede uygun değerlerdir. Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 279 olup, araştırmannın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur. Model $p \leq 0.001$ derecesinde anlamlıdır. Değerler; oluşturulan modelin uyum indekslerinin tam anlamıyla kabul edilebilir sınırlar içindedir ve modelin yapısal olarak uygun olduğuna ilişkin yeterli kanıt sağlamaktadır.

7.7.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Analizi

Şekil 7.7.4.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli



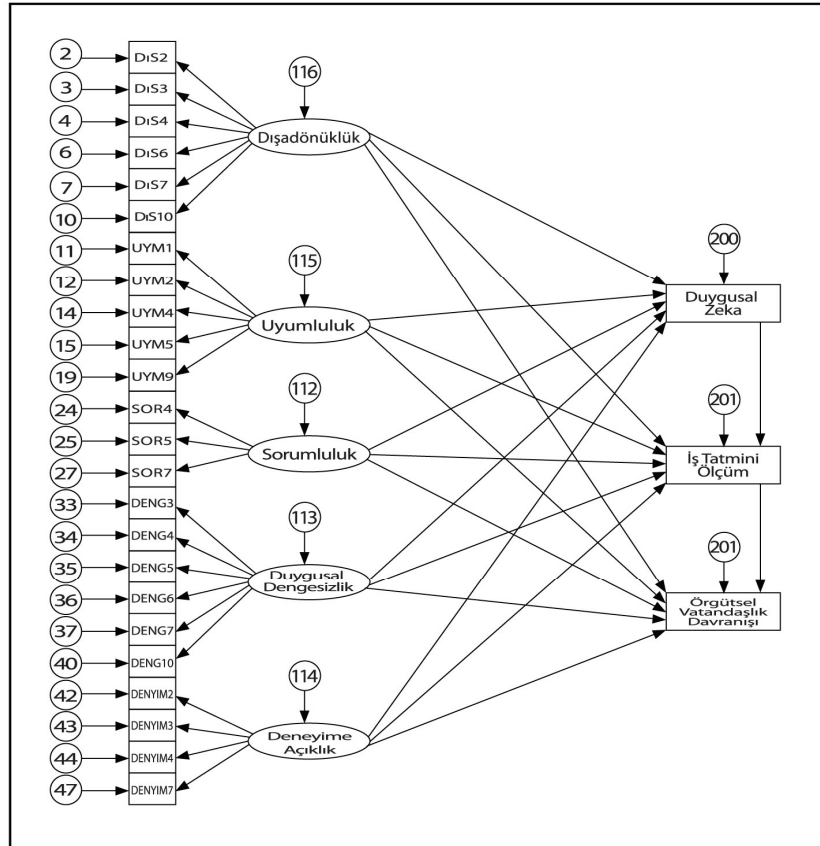
Tablo 7.8.4.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli Uyum İndeksleri

X2	df	X2/df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
315,838	99	3,190	0,054	0,932	0,942	0,952	0,949	0,930

Oluşturulan ikincil doğrulayıcı faktör modelinin uyum indeksleri tablo 7.7.4.1. da sunulmuştur. Ki kare değeri 3,190 olarak hesaplanmıştır ve 5'in altında olup, uygundur. RMSEA değeri 0,054 olarak bulunmuş olup, uygundur. NFI, TLI, CFI, GFI, AGFI değeri 0,90'den büyük olup, uygun değerlerdir. Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 292 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur. Model $p \leq 0.001$ derecesinde anlamlıdır. Değerler; oluşturulan modelin uyum indekslerinin tam anlamıyla kabul edilebilir sınırlar içindedir ve modelin yapısal olarak uygun olduğuna ilişkin yeterli kanıt sağlamaktadır.

7.7.5. Kişilik Tipleri , Duygusal Zeka , İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkenleri Arasındaki İlişkinin Araştırılması

Şekil 7.7.5.1. Kişilik Tipleri Duygusal Zeka İş Tatmini Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Modeli



Tablo 7.7.5.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkeni İkincil Doğrulayıcı Faktör Modeli Uyum İndeksleri

X ²	df	X ² /df	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI
1056,241	306	3,452	0,057	0,870	0,889	0,903	0,904	0,882

Oluşturulan ikincil doğrulayıcı faktör modelinin uyum indeksleri tablo 7.7.5.1. da sunulmuştur. Ki kare değeri 3,452 olarak hesaplanmıştır ve 5'ten küçük olup, uygundur. RMSEA değeri 0,057 olarak bulunmuş olup, uygundur. GFI, AGFI değeri 0,80'den büyük olup, uygun değerlerdir. CFI değeri 0,90 dan büyük olup uygundur. NFI ve TLI değerleri 0,90 dan küçük olup uygun bulunamamıştır. Hoelter ,05 indeksine göre bu ölçeği test etmek için gerekli minimum örneklem büyüklüğü 246 olup, araştırmanın örneklem büyüklüğü 748'dir ve uygundur. Model $p \leq 0.001$ derecesinde anlamlıdır.

Modelin ortaya koyduğu anlamlı ilişki düzeyleri şöyledir; uyumlu kişilik tipi duygusal zeka arasında kurulan ilişki yolu anlamlı ($p \leq 0.000$), sorumlu kişilik tipi ile duygusal zeka arasında kurulan ilişki yolu anlamlı ($p \leq 0.000$), duygusal denge ve duygusal zeka arasında kurulan ilişki yolu anlamlı ($p \leq 0.000$), deneyime açıklık ile duygusal zeka arasında kurulan ilişki yolu anlamlı ($p \leq 0.000$) olarak bulunmuştur. Dışadönüklük kişilik tipi ile duygusal zeka arasında kurulan ilişki yolu anlamlı bulunamamıştır. Duygusal zeka ile iş tatmini arasında kurulan ilişki yolu ($p \leq 0.016$) ile iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında kurulan ilişki yolu ($p \leq 0.000$) anlamlı olarak bulunmuştur.

7.7.6. Analiz Sonuçlarına Göre Desteklenen ve Desteklenmeyen Hipotezler

Hipotezler	Kabul/Red	Anlamlılık Düzeyi (Sig.)
H1 _a : Dışadönük kişilik tipi ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.	Red	
H1 _b : Uyumlu kişilik tipi ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.001
H1 _c : Sorumlu kişilik tipi ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.005
H1 _d : Duygusal denge-siz kişilik tipi ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.05
H1 _e : Deneyime açık kişilik tipi ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.001
H2 _a : Dışadönük kişilik tipi ile iş tatmini arasında ilişki vardır.	Red	
H2 _b : Uyumlu kişilik tipi ile iş tatmini arasında ilişki vardır.	Red	
H2 _c : Sorumlu kişilik tipi ile iş tatmini arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.005
H2 _d : Duygusal denge-siz kişilik tipi ile iş tatmini arasında ilişki vardır.	Red	
H2 _e : Deneyime açık kişilik tipi ile iş tatmini arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.005
H3 _a : Dışadönük kişilik tipi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki vardır.	Red	
H3 _b : Uyumlu kişilik tipi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.001
H3 _c : Sorumlu kişilik tipi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.001
H3 _d : Duygusal denge-siz kişilik tipi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.005
H3 _e : Deneyime açık kişilik tipi ile duygusal zeka arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.001
H4: Duygusal zeka ile iş tatmini arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.001
H5: Duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.001
H6: İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki vardır.	Kabul	p≤0.001

8. DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Çalışmanın son bölümü olan bu bölümde, yapılan uygulamalı araştırmada elde edilen tüm bulgular değerlendirilecektir. Daha sonar gelecekte yapılacak çalışmalara çeşitli öneriler sunulacak, son olarak araştırmanın sonucu ortaya konacaktır.

8.1. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Araştırmanın birinci hipotezi kapsamında kişilik tipleri ile duygusal zeka arasındaki ilişkiler irdelenmiştir. İlişkilerin yönünü ve hipotezini test etmek için oluşturulan yapısal eşitlik modelinde, kişilik tiplerinin dışadönüklük boyutu dışında uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge-sizlik, deneyime açıklık boyutları ile duygusal zeka arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Petrides ve Furnham (2001) Bar On EQ ve Neo Kişilik Envanteri (Costa McCrae, 1992) ile elde edilen duygusal zeka skorlarının 5 faktör kişilik tiplerinden dışadönüklük, sorumluluk, duygusal dengesizlik, deneyime açıklık arasında anlamlı ilişki bulmuştur. Ancak uyumluluk boyutunda anlamlı ilişki bulunamamıştır. Bu çalışma , Petrides ve Furnham'dan kişilik tipleri boyutunda farklılık gösterse de, ölçüm envanterlerinin farklılığı da göz önünde bulundurulmalıdır.

Araştırmanın ikinci hipotezi kapsamında kişilik tipleri ile iş tatmini değişkenleri arasındaki ilişkiler irdelenmiştir. Sorumlu, duygusal dengesiz, deneyime açık kişilik tipleri ile iş tatmini arasında ilişki bulunmuş, dışadönük ve uyumlu kişilik tipleri ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. Yapılan araştırmalarda, duygusal dengesizliğin iş tatminiyle olumsuz, dışadönüklüğün ise olumlu yöndeki ilişkisi tespit edilmiştir (Watson ve Clark, 1992;2000) . Organ ve Lingl (1995), sorumluluk boyutunun iş tatmini ile olumlu yönde ilişkili olduğunu belirtmektedir. Judge vd.(2002) ve Furnham vd. (2002) de, yaptıkları meta-analizde, sorumluluk boyutu ile iş tatmini arasında olumlu yönde ilişki saptamışlardır. Day ve Bedeian (1995), Demirci (2003), Nikolaou ve Robertson (2001), dışadönüklük boyutunun iş tatminini arttırdığını ortaya koymuşlardır ki, bu çalışmayla tezat yönde bir bulgudur. Demirci (2003), Demirkan (2006), Judge (2002), Thoresen (2003) duygusal dengesizlik ile iş tatmini arasında ters orantılı ilişki saptamışlardır ki, bu çalışma

bulgularıyla da örtüşmektedir. Demirci(2003) , Judge (2002), ile Organ ve Lingl (1995) uyumluluk ile iş tatmini arasında ilişki olduğunu belirtmektedirler. Judge (2002) deneyime açıklık boyutu ile iş tatmini arasında ilişki olmadığını öne sürerken Demirci (2003) ve Demirkan (2006) bu iki değişken arasında olumlu yönde ilişki saptamışlardır.

Araştırmanın üçüncü hipotezi kapsamında kişilik tipleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler irdelenmiştir. İlişkilerin yönünü ve hipotezini test etmek için oluşturulan yapısal eşitlik modelinde, uyumlu, sorumlu, duygusal dengesiz ve deneyime açık kişilik tipleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki bulunmuş olup, dışadönüklük boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır.

Araştırmanın dördüncü hipotezi kapsamında duygusal zeka ile iş tatmini değişkenleri arasındaki ilişki araştırılmış, anlamlı bir ilişki bulunarak H4 hipotezi kabul edilmiştir. Bulguyu destekler nitelikte; Wong ve Law (2002) yaptıkları araştırma sonucunda, duygusal zekanın iş tatminini olumlu yönde etkilediğini saptamışlardır. Aynı araştırmacılar 2004 yılında yaptıkları çalışmalarında, duygusal zekanın hayat tatminini ve iş tatminini arttırdığını ve bu sayede iş performansına da olumlu etkisinin olduğunu kanıtlamışlardır.

Araştırmanın beşinci hipotezi kapsamında duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenleri arasındaki ilişki araştırılmış, anlamlı ilişki bulunarak H5 hipotezi kabul edilmiştir. Bulguyu destekler nitelikte, Cote ve Miners (2006) ve Carmeli ve Josman (2006) tarafından yapılan araştırmalarda duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Shaffer ve Shaffer (2005) tarafından yapılan araştırmada ise bu iki değişken arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır.

Araştırmanın altıncı hipotezi kapsamında iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenleri arasındaki ilişki araştırılmış, anlamlı ilişki bulunarak H6 hipotezi desteklenmiştir. Bulguyu destekler nitelikte; Fassina ve arkadaşları (2008) , Foote ve Tang (2008), Gonzalez ve Gazzaro (2006), Demirel ve Özçınar (2009), Murphy ve ark. (2002) İllies ve ark.(2006), Chu, Lee ve Hsu (2006) iş tatmini ve

örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Betman ve Organ (1983), Rauch (2002) yaptıkları çalışmalarda iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında sebep sonuç ilişkisi açısından anlamlı ilişki bulunamamıştır.

8.2. Sonuç ve Öneriler

Günümüz çalışma hayatında rekabet eğilimi şiddetle artmakta ve değişim tüm hızıyla devam etmektedir. Bu durum, insanların artan rekabetçi koşullarda tutunabilmelerini sağlamak için sürekli 'daha iyi' nin arayışı içinde olmalarını ve değişime ayak uydurmalarını gerekli kılmaktadır. Kurumların ve işletmelerin bu değişime ayak uydurabilmeleri için ise, teknolojik ve bilimsel yenilikleri takip etmeleri gerekliliğinin yanısıra , insan faktörünün ve onun duygu ve düşüncelerinin örgütün en önemli değeri olduğu düşüncesiyle hareket etmesi gerekliliği de ortaya çıkmıştır.

Yakın zamana kadar iş hayatında duygulara yer olmadığı, duyguların insanın zayıf tarafı olduğu genel kanısı hakimdi. Oysa ki duygular insanın ayrılmaz parçasıdır, bir insan duygularını işyerinin giriş kapısında bırakarak içeri giremez, onları da beraberinde getirir. Bu durum çalışanların birbiriyle uyum içinde olduğu işyerlerinde verimin daha yüksek olduğu tezini doğrulamaktadır. Günümüzün büyük çoğunluğu işyerinde geçtiğinden, buradaki ortamın huzuru, verimliliğe de olumlu yansıtacaktır. Aksi durumda, işyerinde huzursuz ve sorunlu çalışma ortamının olduğu kurumlarda, işgücü devir hızı yüksek olmakta, örgütsel vatandaşlık davranışı eğiliminin düşük olduğu ortaya çıkmaktadır. Demek ki, duygular iş hayatına yansımaktadır. Bu durum iş hayatında gerekli olan zekanın sadece IQ ve matematiksel modellerden oluşmayacağı, duygusal zekanın da gerekli olduğuna kanaat getirmektedir. Kurumların ve işletmelerin başarısı için, yöneticilerin, yaptıkları işte başarılı olmak isteyen personelin bu duyguları tanımaya ve kontrol altında tutmaya, duygusal zekalarını geliştirmeye çalışmaları büyük önem taşımaktadır.

Duygusal zeka geliştirilebilir bir süreç olduğu gibi kişinin kendi kişilik özelliklerinden dolayı kimi insanlarda daha fazla hissedilir. Kurumla ilgili sebeplerden veya kurum dışı sebeplerden, kişinin içinde bulunduğu duygusal durum, kişinin yaptığı işe iş arkadaşlarıyla ilişkilerine, etkinliğine, verimliliğine yansır. Bu duygusal durumları da kişinin kişilik özellikleri beslemektedir.

Bu çalışmada akademisyenlerin kişilik özelliklerinin duygusal zeka, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilediği ortaya konmuştur. Bu bulguların alt boyutlarda literatürle aynı doğrultuda veya tezat doğrultuda yön bulduğu tespitler vardır. Örneğin dışadönük kişilik tipi sergileyen akademisyenlerin iş tatminlerinin negatif yönlü olduğu bulunmuştur. Bu durum dışadönük kişilik özelliği sergileyen akademisyenlerin işyerinden olduğu kadar işin kendisinden tatminsizlik olarak da yorumlanabilir. Keza, dışadönük kişilik özelliği sergileyen bir kişi araştırma yapmaya meyil gösterir, ancak masa başı iş onun için uygun değildir. Kişilik tipleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelenmiş ve dışadönüklük boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. Bu durum da, iş tatmini göstermeyen kişinin örgütsel vatandaşlık davranışı eğiliminin de yüksek olmasını beklemek yerinde olmaz olarak yorumlanabilir. Araştırmanın diğer öngörülleri olan, duygusal zeka iş tatmini ilişkisi, duygusal zeka örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi ve iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi anlamlı çıkmıştır. Bu da şunu göstermektedir; kişilik tipleri ve duygusal zeka kişinin iş tatminini ve örgütsel vatandaşlık davranışı eğilimini etkilediği kadar, kişilik tipinin kişinin doğru işte olup olmadığını da etkilediği bir gerçektir. Bu doğrultuda, kişilerin meslek seçiminin, seçme ve yerleştirmenin ne kadar önemli olduğu artaya çıkmaktadır. Kariyer ve çalışma hayatı emek ve özveri ister ve kimliğimizin en önemli parçasıdır. Kişilik tipleri ve duygusal zeka ölçümü içeren çalışma ve testlerin işyerindeki tatmini artırma çalışmalarına ışık tutması amacıyla yapılması kadar, kariyere yön verirken çalışılması da büyük önem taşımaktadır. Doğru yerde olmak kişilere çalışma hayatında duygusal zekalarını artırıcı yön verecektir.

Bu çalışmada; kişilik tiplerinin 5 boyutu ile duygusal zeka, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Duygusal zeka , iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenleri ise tek boyuta indirgenerek

araştırılmıştır. Duygusal zeka, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenleri alt boyutlarıyla yapısal eşitlik modeli kurularak, ileriki çalışmalarda araştırılabilir. Literatürde özellikle iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarıyla çalışılarak araştırıldığı görölmektedir.

KAYNAKLAR

- ACAR,Z. ve ZEHİR,C. (2008),’Kaynak Tabanlı İşletme Yetenekleri Ölçeği Geliştirilmesi ve Doğrulanması’, İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt 8,Sayı.1(2008),s.103
- AKINCI, Zeki (2002), “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz U.B.F. Der.,Cilt 4:1
- AYTAĞ,S. “ Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi”, İsgüç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt. 3, Sayı. 1 (2001), s. 28.-25.
- ASHFORTH, B. E. ve Humphrey, R. H. (1995). Emotions in the Workplace: Areappraisal, Human Relations, 48:97-125.
- ASHKENASY, N.M. ve DAUS, C.S. (2002). Emotion in the Workplace: the New Challenge for Managers, Academy of Management Executive, 16 (1): 76-86.
- BACHMAN, J. S. ve diğerleri (2000). Emotional Inteligence in the Collection of Debt., International Journal of Selection and Assessment, 8: 176-182.
- BALTAŞ, A.(1999). Duygusal Zeka Nedir? 6 Haziran 1999, Pazar Hürriyet Gazetesi.
- BARNARD, C. (1938) The Functions of the Executive, Cambridge, Harvard University Pres.
- BAR-ON, R. (1997), Emotional Quotient Inventory: Technical Manual, Toronto: Multi Health Systems.
- BAR-ON, R. (2005). "The Bar-On Model Of Emotional-Social Intelligence". I. P.Fernandez-Berrocal and N. Extremera (Guest Editors), Special Issue on Emotional Intelligence, Psicothema, 17. (www.eiconsortium.org erişim tarihi: 19.05.2005).
- BAR-ON, R. (2001). Emotional Intelligence and Self-Actualization. in J. Ciarrochi, J.P. Forgas, and J. D. Mayer (eds.), Emotional Intelligence in Everyday Life :82-97. Phiadelphia, Taylorand Francis.
- BARETT, G.V. ve diğerleri (2001). Emotional Intelligence: The Madison Avenue Approach to Science and Professional Practice. Paper Presented At The Annual Meeling Of The Society For Industrial and Organizational Psychology, San Diego.CA.'

BARRICK, M.R. & MOUNT, M., K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44 (1), 1-26.

BARRICK, M.R., STEWART, G.L. & PIOTROWSKI, M. (2002). Personality and Job Performance: Test of the Mediating Effects of Motivation Among Sales Representatives. *Journal of Applied Psychology*, 87 (1), 43-51.

BASS, B. M. (1990), "From Transactional to Transformational Leadership: Learning to Share .The Vision" Reprinted form *Organizational Dynamics*, Winter, in Steers, R.M.Porter, L.W.and Bigley,G.A.(Ed.) (1996), *Motivation and Leadership at Work*, McGraw-HUI, Boston, MA.

BASS, B. M. and F. J. YAMMARINO (1990), "Transformational Leadership and Multiple Levels of Analysis", *Human Relations*, 43, 10: 975-995.

BATEMAN, T.S. ve Organ, D.W, (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: the Relationship Between Affect and Employee Citizenship , *Academy of Management Journal*, 26 (4): 587-595.

BAYRAM,N.(2010); Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş AMOS Uygulamaları, Ezgi Kitabevi

BECKER, T. (2003). Is Emotional Intelligence Available Concept? *Academy of Management Review*, 28:192-195

BENTLER,P.M.,(1990); On the Equivalence of Factors and Components. *Multivariable Behavioral Research*, 25(1),67-74

BENTLER,P.M., ve BONETT,D.G.,(1980); Significant Test Goodness of Fit in the Analysis of Covariance Structures.*Psychological Bulletin*,88,588-606

BİNGÖL,D.,NAKTİYOK,A.,İŞCAN,Ö.F.(2003); ‘Dönüştürücü Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi’ 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi,Afyon

BOZKURT, Ö.,BOZKURT,İ., (2008), “İs Tatminini Etkileyen İletme İci Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 9, Sayı 1: 1-18.

BRIEF, A. ve S.J. MOTOWIDLO (1986), “Prosocial Organizational Behavior”, *Academy of Management Review*, Vol.11: 710-725.

BYRNE,B.N.,(2001); *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications and Programming*,Mahwah, NJ.,Lawrence Erlbaum Associates

CAN,Y., SOYER,O., (2008), “Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Sosyo-Ekonomik Beklentileri ile İş Tatmini Arasındaki İlişki”, Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 28, Sayı 1: 61-74.

CARUSO, D. and J. D. MAYER (2002), "The Effective Leader: Understanding And Applying Emotional Intelligence", Business Journal., Noveraber/December: 1-5.

CARUSO, D.R. and P. SALOVEY (2004), The Emotional Intelligent Manager: How To Develop And Use "The Four Key Emotional Skills Of Leadership, Jossey-Bass A Way , San Francisco, CA.

CHAU,P.Y.K.(1999),Reexamining a Model for Evaluating Information Center Success Using a Structural Equation Modeling Approach. Decision Science,28,309-334

CHURCHILL; Measuring the Job Satisfaction of Industrial Salesmen, Journal of Marketing Research, Vol XI, 1974

COOPER R. K., ve A. SAWAF (1997), Liderlikte Duygusal Zekâ, (Çev. Zeki Ayman-Banu Sancar), Sistem Yayıncılık, Üçüncü Basım: Eylül 2003, İstanbul.

ÇAKAR, U. ve Y. ARBAK (2004), "Modem Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka", D.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6, 3: 23-48.

ÇAKAR, U. & ARBAK, Y. (2004). Modem Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka. DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(3), 23-48.

ÇARIKCI, İ.H. (2000), “Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler-Süpermarket Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” , Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 5, Sayı 2: 155-168.

ÇEKMECELİOĞLU, H.G. “Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve idari Bilimler Dergisi, Cilt. 6, Sayı. 2, 2005, ss. 13-39.

ÇEKMECELİOĞLU, H.G. “Yönetim Destegi, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Performansı Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi”, IV. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi. Sakarya, 25-27 Mayıs 2007.

ÇETİN, M.Ö.(2004), Örgütsel Vatandaşlık Davranışı , Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

ÇETİN,M.Ö., YEŞİLBAĞ, AKDAĞ “Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı”, Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi Sayı 17, 2003, ss 39- 54

ÇINAR, F. Organizasyonel Yurttaşlık Davranışı Ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Uludag Üniversitesi, Bursa:2000

DAVIS; 2004,' Perceptions of politics& organizational cynisn: An attiributional leader-member exchange perspective ,The Leadership Quarterly ,Vol.15

DEMİR,N., Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, İstanbul: Türkmen Kitabevi, 2007, s. 102.

DULEWICZ V. and HIGGS M. (2000) Emotional Intelligence, A Review and Evaluation Study. Journal of Managerial Psychology 15(4):341-372.

DULEWICZ V. (2005) The Relevance of Emotional Intelligence for Leadership Performance. Journal of General Management 31(3) :71-86.

EGİNLİ, A., (2009), “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 23, Sayı 3: 35-52.

EPSTEIN, S. (1998), Constructive Thinking: The Key to Emotional Intelligence, West Port, CT, USA: Greenwood Publishing Group, Incorporated.

EREN, E. (1998), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınları, İstanbul.

ERDİL, O.,KESKİN,H., İMAMOĞLU,S.ve ERAT,S.(2004), “Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Taktir Etme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, Doğuş Üniversitesi Dergisi, Cilt 5, Sayı 1: 17-26.

EROĞLU, F.. Davranış Bilimleri. İstanbul: Beta Yayınevi, 2006.

EYSENCK,H.(1995); Kişiliğinizi İyi Tanıyın, Remzi Kitabevi

FISHER, C.D. ve LOCKE, E.A., (1992), “The New Book in Satisfaction Research And Theory”, C.J. Smith ve E.F. Stone (Editör) Job satisfaction: How People Feel about Their Jobs and How it Affects their Performance, Lexington, MA:D.C. Heath, s.165-194.

FORNELL,C., ve LARCKER,D.F.,(1981); Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurment Error, Journal of Marketing Research,18,1,ss.39-50

- FRIEDMAN, H., S. & SCHUSTACK, M., W. (1999). Personality: Classic Theories and Modern Research. USA: Allyn & Bacon.
- FURNHAM, A., PETRIDES, K.V., JACKSON, C.J. & COTTER, T. (2002). Do Personality Factors Predict Job Satisfaction? Personality and Individual Differences, 33, 1325-1342.
- GATES,G.(1995) A review of literature on leadership and emotional exposing theory , Journal of Leadership Studies, 98-110
- GEDİK,T., AKYÜZ,T., BATU,C.,(2009), “Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi (Düzce İli Örneği)”, Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi, Cilt 9, Sayı 1:
- GOLEMAN,D.(1997) Emotional Intelligence,New York
- GOLEMAN D.(1998) Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir (Çev: B.Seçkin Yüksel). Altıncı Baskı, Varlık Yayınları, İstanbul.
- GOLEMAN, D. (1995), Duygusal Zekâ, (Çev.Banu. Seçkin Yüksel), Varlık Yayınları Sayı:852 Yirmi Dokuzuncu Basım: 2005, İstanbul. .
- GOLEMAN, D. (1998), İşbaşında Duygusal Zekâ, (Çev. Handan Ballara), Varlık Yayınları Sayı:580 Üçüncü Basım; 2000, İstanbul.
- GROSS,J., ve JOHN, O.P. (2002). Wise emotion regulation. in L. Feldman Barrett & P. Salovey (Eds.), The Wisdom Of Feelings: Psychological Processes in Emotional Intelligence (297-318). New York, Guilford.
- GOLDBERG, L.; An Alternative ‘Description of Personality’ The Big Five Factor Structure, Journal of Personality and Social Psychology, Vol 59, 1990
- GOLDBERG,L., SOMER,O ; The Hierarchical Structure of Common Turkish Person Descriptive Adjectives, European Journal of Personality, 14, 2000.
- GRAHAM, W. Jill. “Promoting Civic Virtue Organizational Citizenship Behaviour: Contemporary Questions Rooted in Classical Quandaries From Political Philosophy”, Human Resource Management Review. Vol.10, No.1, 2000, ss. 70-81.
- HAIR,J.F., ANDERSON R.E., TATHAM,R.L.,BLACK,W.C.,(1998),Multivariate Data Analysis. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall,5th ed.
- HERZBERG, F., (1987), “One More Time: How Do You Motivate Employee?”, Harvard Business Review, September-October: 1-16.
- HERZBERG, F., (2004), “One More Time: How Do You Motivate Employee?”, Harvard Business Review, (Çev. Leyla ASLAN), Mess Yayıncılık

- HATER & BASS (1988). 'Superiors' evaluations and subordinates' perceptions of transformational and transactional leadership, *Journal of Applied Psychology*.
- İMAMOĞLU, S., KESKİN, H., ve ERAT, S., (2004), "Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 11, Sayı 1: 167-176.
- KANTAR, H., (2008), *İşletmede Motivasyon*, Kum Saati Yayın Dağıtım, İstanbul.
- KART, N. M. (2002). Yetişkin Bağlanma Stilllerinin Bazı Bilişsel Süreçlerle Bağlantısı: Sağlık Personeliyle Yapılan Bir Çalışma. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Anabilim Dalı. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- KATZ, D., (1964), "Motivational Basis of Organizational Behavior", *Behavioral Science*, Vol.9: 131-146.
- KATZ, D. VE KAHN, R. L., *The social psychology of organizations* (ikinci baskı, New York: Wiley, 1978.
- KAYA, M. (2007), "Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmini Ölçeği", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 7, Sayı 2: 355-372.
- KEMPER, C.: EQ vs IQ, *Communication World* 16, 1999
- KESER, A., (2005), "İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Sayı 7: 77-96.
- KIDDER, D.L. ve PARKS, J.M., (2001), "The soldier: Who is s(he)?", *Journal Of Organizational Behavior*, S.22, s.939-959.
- KIDDER, D.L., (2002), "The Influence of Gender on the Performance of Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Management*, C.28, S.5, s.629-648.
- KLUCHOHN, C., and MURRAY, H. A. (Eds.) *Personality in Nature, Society and Culture*. New York: Knopf, 1948
- KONRAD, S & HENDL, C. *Duygularla Güçlenmek, Çeviren: Meral Taştan*, Hayat Yayınları, İstanbul, 2001 Köroğlu, S.G. Sınıf Rehber
- LAW, K.S.; The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude, *The Leadership Quarterly* 13, 3: 243-274, 2002
- LAW, K.S., WONG, C. ve SONG, L.J. (2000). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies, *Journal of Applied Psychology*, 89 (3): 483-496.

LAWSON K .S, “The Congruence Between the Importance of Job Satisfaction and the Perceived Level of Achievement”, Journal of Management Development, Vol. 15, No.6 (1996), s. 18–27.

LUTHANS, F., (1995), Organizational Behavior, 7. Baskı, McGraw-Hill Inc., New York.

LUTHANS, F., Organizational Behavior. Sixth Edition. New York: McGraw- Hill Press, 1992.

MACKENZIE, B. SCOOT, P., M. PODSAKOFF, and RICH,G.A., “Some Possible Antecedents and Consequences of in Role and Extra Role Salespersons Performance”, Journal of the Academy of Marketing Science Vol 62 1998, ss 87-88.

MALHOTRA, N.K.(1993), Marketing Research, Prentice Hall International Inc.

MARSH,H.W. ve HOCEVAR,D. (1985). Application of Confirmatory Factor Analysis to the Study of Self- Concept: First and Higher Order Factor Structures and Their Invariance Across Groups Psychological Bulletin,97,562-582

MAYER, J. D. and G, GEHER (1996), "Emotional Intelligence and the Identification of Emotional Intelligence 22: 89-113.

MAYER, J. D. and P, SALOVEY (1997), "What Is Emotional Intelligence", P. Salovey, , Emotional Development .And Emotional Intelligence: Educational Implications (pp. 3-34). New York: Basicbooks, Inc.

MAYER, J. D., D. R. CARUSO and P. SALOVEY (2000), "Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence", Intelligence, 27: 267-298.

MAYER John D., SALOVEY Peter, CARUSO David R., “Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications, Psychological Inquiry”, C.15, S. 3, 2004

MCCRAE,R.COSTA,P.T.(1885); Openness to Experience, JAI Press

MCCRAE,R.JOHN,O.(1992); An Introduction to Five Factor Model and its Applications, Journal of Personality,60

MEGERIAN, L.E ve SOSIK, J. (1996). An affair of the heart: emotional intelligence and transformational leadership, Journal of Leadership Studies, 3 (4):31-48.

MEYDAN,H., ŞEŞEN,H. (2011); Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları, Detay Yayıncılık

MOLLER,C.: Moller'den Duygusal Zekaya Yeni Yorum, İngilizceden Çeviren: Aylin Löle, Power :112-116,2000.

MOORMAN, H. R, BRIAN B. NIEHOFF and Organ D.O. "Treating Employees Fairly and Organizational Citizenship Behavior: Sorting to Effects Job Satisfaction, Organizational Commitment and Procedural Justice", Employee Relationships and Right Journal Vol. 6, No 3, 1993, s 202-205

MOUNT, M.K., BARRICK, M.R. & STEWART, G.L. (1998). Five-Factor Model of Personality and Performance in Jobs Involving Interpersonal Interactions. Human Performance, 11 (2/3), 145-165.

NIEHOFF; Justice as a mediator of relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior, Academy of Management Journal, Vol 36, 1993.

ORGAN, W. Dennis (1990), "The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior", Research in Organizational Behavior, Vol. 12: 43-72.

ORGAN, D.W. ve LINGL A. (1995), "Personality, Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior", The Journal of Social Psychology, Vol.135, No. 3: 339-350.

ORGAN, W. Dennis (1997), "Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time", Human Performance, Vol. 10, No.2: 85-97.

ORGAN, W. D,PADSAKOFF P. ve MACKENZIE, S.(2006), Organizational Citizenship Behavior, Sage Publication, Inc., California.

ORGAN, D.W. (1988), Organizational Citizenship Behavior, Lexington, MA: Lexington Books.

ORGAN, D.W., ve W. Clay Hamner (1982), Organizational Behavior, Business Pub., USA'dan aktaran Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Tüz, Melek (2001), Örgütsel Psikoloji, 3. Baskı, Ezgi Kitabevi, Bursa.

ORGAN, D.W. ve Moorman, R. H. (1993), "Fairness and Organizational Citizenship Behavior: What Are the Connections?", Social Justice Research, 6, ss. 5-18

ORPEN, C. (1994), "The Effect of Organizational Commitment on the Relationship Between Procedural and Distributive Justice", The Journal of Social Psychology, 134(1), ss. 135-136.

OSHAGBEMI, T. (2000): "Satisfaction with Co-Workers' Behaviour", Employee Relations, Vol. 22, No.1: 88-106.

OTACIOĞLU, Gürşen (2009), "Duygusal Zeka (EI) Üzerine Farklı Eleştiri ve Değerlendirmeler", Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Say: 26, Y l: 333-344.

ÖZEN,Ş.1996:TODAI Yayınları, Bürokratik Kültür 1;YÖNETSEL Değerlerin Toplumsal Temelleri

ÖZER,G., AYDIN,S. (2004); ‘ GSM Sektöründe Müşteri Sadakati, Memnuniyeti,Değiştirme Maliyeti ve Güven Arasındaki İlişki’, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı 3-4

ÖZGEN, ÖZTÜRK ve YALÇIN (2005),İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Adana.

ÖZKALP, E. ve KIREL, Ç.. Örgütsel Davranış . Eskisehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları , 1996.

PODSAKOFF, P.M., ve d. (1984), “Situation Moderators of Leader Reward and Punishment Behaviors: Fact or Fiction”, *Organizational Behaviors and Human Performance*, 34, ss. 21-63’ten aktaran Jane M. Howell ve Bruce J. Avolio (1993), “Transformational Leadership, Transactional Leadership, Locus of Control and Support for Innovation: Key Predictors of Consolidated-Business-Unit Performance”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, No. 6, ss. 891-902.

PODSAKOFF, P.M., W.D. TODOR & R. SKOY (1982), “Effects of Leader Contingent and Noncontingent Reward and Punishment Behaviors on Subordinate Performance and Satisfaction”, *Academy of Management Journal*, 25, ss. 810-821’den aktaran Jane M. Howell ve Bruce J. Avolio (1993), “Transformational Leadership, Transactional Leadership, Locus of Control and Support for Innovation: Key Predictors of Consolidated-Business-Unit Performance”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, No. 6, ss. 891-902.

PODSAKOFF, P.M., MACKENZIE, S.B., MOORMAN, R.H. and FETTER, R. (1990), “Transformational Leader Behaviors And Their Effects on Followers’ Trust in Leader, Satisfaction And Organizational Citizenship Behaviors”, *The Leadership Quarterly*, 1, ss.107-142.

PODSAKOFF, P.M., MACKENZIE, S.B. ve W.H. Bommer (1996), “Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, and Organizational Citizenship Behaviors”, *Journal of Management*, Vol. 22, No. 2, ss. 259-298.

PSEAICKA, C. (2002). A Model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies: A Study in Seven Countries. *The International Journal of Organizational Analysis*, (10)4, 302-326.

PETRIDES, K. V, FURNHAM, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.

- RAO,S.S.,SOLİS,L.E. ve RAGHUNATHAN,T.S.(1999).A Framework for International Quality Management Research:Development and Validation of a Measurement Instrument. Total Quality Management, 10(7),1047-1075
- SABUNCUOĞLU, Z. ve TÜZ, M. (2001), Örgütsel Psikoloji, 3. Baskı, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- SCHMERHORN, John R , J G Jr. HUNT ve R N OSBORN (1994), Managing Organizational Behaviour, Editions, Wiley, New York.
- SCHWEPKER; Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce, Journal of Business Research 54, 2001
- SEZGİN, F. "Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar". GÜ Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi. c. 25. s.1 (2005): 317-339.
- SIGUAW,J.A. ve DIAMANTOPOULOS,A.(2000).Introducing Lisrel: A Guide For The Uninitiated,Sage Publications
- SMITH, B. D. ve Diğerleri,"Personnel Selection and Five-Factor Model: Reexamining The Effects of Applicant's Frame of Reference", Journal of Applied Psychology, Vol. 86, Nr. 2(April2001), pp. 304-315.
- SOMER, O. (1998). Türkçe'de Kişilik Özelliği Tanımlayan Sıfatların Yapısı ve Beş Faktör Modeli. Türk Psikoloji Dergisi, 13 (42), 17-32.
- SOMER, O.,KORKMAZ, M. ve TATAR, A. (2002). Beş Faktör Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi-I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması. Türk Psikoloji Dergisi, 17 (49), 21-33.
- SOMER, O., KORKMAZ, M. & TATAR, A. (2004). Kuramdan Uygulamaya Beş Faktör Kişilik Modeli ve Beş Faktör Kişilik Envanteri (5FKE). Ege Üniversitesi Basımevi, Bornova, İzmir.
- STATT, D. A. (2004), Psychology And The World of Work, Palgrave Macmillon, New York.
- STEIN, SJ. & BOOK, H.E. (2003). EQ, Duygusal Zeka ve Başarının Sırrı Çev. Müjde Işık, İstanbul: Özgür Yayınları
- ŞİMŞEK,Ö.F. (2007); Yapısal eşitlik Modellemesine Giriş, Ekinoks Yayınları
- WAYNE, S. J., & LIDEN, R. C. (1995). Effects of Impression Management on Performance Ratings: A longitudinal study. Academy of Management Journal, 38, 232-260.

WAYNE, S. J., SHORE, L. M., & LIDEN, R. 1997. Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management Journal*, 40: 82-111.

WONG, Chi-Sum; The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory structure, *The Leadership Quarterly* 13, 2002

ÜNGÜREN, E., CENGİZ, F. ve ALGÜR, S. (2009), “İş Tatmini ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 8, Sayı 20: 36-56.

YÜCE, M, “Ücretin Tanımı Niteliği ve Tespiti”, [http://www.ikademi.com/ucret-
yonetimi/805-ucretin-tanimi-niteligi-ve-tespiti.html](http://www.ikademi.com/ucret-yonetimi/805-ucretin-tanimi-niteligi-ve-tespiti.html) (06 Mart 2008).

YÜKSEL, M.(2006), *Duygusal Zekâ ve Performans İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

ÖZGEÇMİŞ

1976 yılında İzmit'te doğdu. İlköğrenimini Ulugazi İlkokulu'nda, orta ve lise öğrenimini Kocaeli Anadolu Lisesi'nde tamamladı. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi İktisat Bölümü'nden mezun oldu. Yüksek Lisans öğrenimini Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon Bölümü'nde yaparak, 2004 yılında mezun oldu. 2006 yılında Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda doktora programına başlamış olup hala bu program devam etmektedir. 2006 yılından itibaren Kocaeli Üniversitesi Hereke Ö.İ.U. MYO'nda Öğretim Görevlisi olarak görev yapmaktadır.

EK.1: ANKET SORULARI

Sayın İlgili,

Bu anket formu, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü İşletme Fakültesi tarafından yürütülmekte olan “*Kişilik Tipleri , Duygusal Zeka , İş Tatmini , Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*” isimli araştırmanın uygulama kısmı ile ilgilidir.

Bu araştırma çalışması tamamen **akademik bir amaca** yöneliktir, bilimsel amaçlara yönelik olarak kullanılacaktır. Gönderilecek cevaplar mutlaka gizli tutulacaktır. Teşekkürlerimizi sunarız.

Saygılarımızla,

Araştırma Danışmanı : Doç.Dr. Cemal Zehir GYTE İşletme Fakültesi

Araştırma Sorumlusu : Melike Kıvanç Sudak

msudak@gyte.edu.tr

Bu Ölçekte: (1) Kesinlikle Katılmıyorum (2)Katılmıyorum (3)Kararsızım (4)Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum seçeneğini temsil etmektedir.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1. Arkadaş toplantılarını severim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Toplum içerisinde kendimi çok rahat hissedirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sohbetleri hep ben başlatırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Arkadaş toplantılarında çok sayıda farklı insanla sohbet ederim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Dikkat çekmekten rahatsız olmam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Konuşmayı çok fazla sevmem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Geri planda olmayı tercih ederim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Çevremdekilerle çok az şey paylaşıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Dikkat çekici olmaktan hoşlanmam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Yabancıların arasında fazla konuşmam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Çevremdeki insanlarla ilgilenirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Başkalarının dertlerini, sıkıntılarını paylaşıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Yufka yürekli bir insanım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Çevremdeki insanlara zaman ayırırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Başkalarının duygularını, sıkıntılarını anlarım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. İnsanlar benim yanımda kendilerini rahat hisseder.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Başkalarını çok fazla önemsemem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Çoğu kez çevremdekileri azarlarım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Başkalarının problemleriyle ilgilenmem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Başkaları için çok az endişe ederim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Her zaman tedbirliyimdir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Detaylara dikkat ederim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Sorumluluk almayı severim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Düzeni, düzenli olmayı severim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Programlı çalışırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. İşimde titizimdir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Çok dağınık bir insanım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Becerikli bir insan değilim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Genellikle aldığım şeyleri yerine koymayı unuturum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Çoğu kez işime özen göstermem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Çoğu zaman mutluyumdur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Nadiren üzgün olurum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Kolay strese girerim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Hemen her şeye üzülürüm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Çok çabuk telaşlanırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Olaylar beni çok derinden etkiler, çabuk yıkılırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Ruh halimi çok şey etkiler.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Ruh hali çok sık değişen biriyim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Çok kolay sinirlenirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Sık sık üzülürüm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Zengin bir kelime dağarcığım var.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Zengin bir hayal gücüm var.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Mükemmel fikirlerim var.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Olayları anlayıp kavramada hızlıyım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Kültürlü bir insanım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Kusurları, eksiklikleri görebilirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Yeni ve orijinal fikirlerle dolu bir insanım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Soyut kavramları anlamada güçlük çekerim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Soyut kavramlarla ilgilenmem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Zengin bir hayal gücüne sahip değilim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bu Ölçekte: (1) Kesinlikle Katılmıyorum (2)Katılmıyorum (3)Kararsızım (4)Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum seçeneğini temsil etmektedir.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1. Hissettiğim duyguların, sebebinin farkındayım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Duygularımı anlama konusunda iyiyim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Gerçekten ne hissettiğimi anlarım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Mutlu muyum, değil miyim, daima bilirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Arkadaşımın duygularını, onların davranışlarından anlarım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Başkalarının duyguları konusunda iyi bir gözlemciyim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Başkalarının duyguları ve hislerine karşı duyarlıyım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Etrafımdaki insanların duygularını anlama konusunda iyiyim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Daima, kendi amaçlarımı belirlerim ve onlara ulaşmak için en iyisini yapmaya çalışırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Kendime daima yetenekli bir kişi olduğumu söylerim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Kendini motive edebilen bir kişiyim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. En iyisini yapmak için kendimi daima cesaretlendiririm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Öfkemi kontrol edebilirim ve zorlukları rasyonel bir şekilde ele alırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Duygularımı kontrol etme konusunda oldukça yetenekliyim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Çok kızgın olduğum zamanlarda, her zaman çabucak sakinleşirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Duygularımı kontrolde iyiyim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bu Ölçekte(1) Kesinlikle (2)Katılmıyorum, (3)Kararsızım (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum seçeneğini temsil etmektedir.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. İşim bana başarıma duygusu veriyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. İşim tatmin edicidir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. İşimde gerçekten çalışmaya değer bir şey yapıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kurumun adil bir terfi politikası var.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Kurumumda gelişme olanakları var.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. İlerlemek isteyenler için burada yeteri kadar iyi işler var.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Yöneticim, genellikle konular hakkında fikirlerimizi almaya çalışır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Yöneticim, genellikle benimle ilgili konularda daima dürüst olmuştur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Yöneticim, iyi yapılan iş karşılığında bize olan güvenini belirtir över.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Yönetim gelişime açıktır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Üst yönetim işini gerçekten de iyi yapar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Bu üniversite işlerini etkin ve düzgün yürütür.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Bu üniversitedeki elemanlar yönetimden iyi destek alırlar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bu Ölçekte: (1) Kesinlikle (2)Katılmıyorum, (3)Kararsızım (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum seçeneğini temsil etmektedir.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	1	2	3	4	5
1. İş yükü ağır olan arkadaşlarıma işlerinde yardımcı olurum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. İş ile ilgili, sorunu ve problemi olan diğer çalışanlara gönüllü olarak zaman ayırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Kuruma yeni katılan kişilerin işlerine uyum sağlamalarına yardımcı olurum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Herhangi bir sebeple işinin başında bulunmayan arkadaşlarımla yerini alarak onlara yardımcı olurum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. İyi arkadaşlarımla hakkını çiğnemem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. İşimle ilgili önemli bir adım atmadan önce üstümü mutlaka bilgilendiririm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Çalışanlar arası çatışmaları önlemek için gerekli girişimlerde bulunurum müdahale ederim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Herhangi bir karar alırken bu karardan etkileneceğini düşündüğüm kişilerin fikirlerini alarak onlara danışırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Kurumdaki değişimleri yakından izler ve diğerleri tarafından kabul edilmesinde aktif rol oynarım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Kurumun imajına olumlu katkı sağlayacak tüm faaliyetlere gönüllü olarak katılırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Kurum içi toplantılarda düzenli olarak yer alırım ve tartışmalara aktif olarak katılırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Kurumdaki gelişmelere rahatlıkla ayak uydururum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Çay, kahve ve yemek aralarını asla uzatmam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. İşime belirlenmiş mola saatleri dışında ara vermem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Her zaman dakığımıdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Kimse izlemese bile, daima şirket kural, yönetmelik ve prosedürlerine uyarım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Sorunları olduklarından daha fazla büyütürüm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Önemsiz konular hakkında şikayet etmekle çok zaman harcarım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Sürekli işten çıkmak istediğimden bahsederim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Durumumun olumlu yanından ziyade, her zaman olumsuz yönüne odaklanmışım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kişisel Bilgiler					
Yaşı	: <input type="checkbox"/> 20-29 yaş <input type="checkbox"/> 30-39 yaş <input type="checkbox"/> 40-49 yaş <input type="checkbox"/> 50-59 yaş <input type="checkbox"/> 60 ve üzeri yaş				
Cinsiyeti	: <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek				
Medeni Durumu	: <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar				
Çalıştığı Üniversite	: <input type="checkbox"/> Devlet <input type="checkbox"/> Vakıf				
Görevi	: <input type="checkbox"/> Okutman <input type="checkbox"/> Öğretim Gör. <input type="checkbox"/> Araş.Gör. <input type="checkbox"/> Yard. Doç. <input type="checkbox"/> Doçent <input type="checkbox"/> Profesör				
Birimi	: <input type="checkbox"/> Fakülte <input type="checkbox"/> Yükseköğretim <input type="checkbox"/> Meslek Yüksekokulu <input type="checkbox"/> Rektörlüğe Bağlı Bölüm				
Çalıştığınız İl	:				
Meslekteki Çalışma Süreniz	:				
Kurumdaki Çalışma Süreniz	:				

Teşekkürlerimizi Sunarız.