

T.C.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİSİ PROGRAMI

**ALGILANAN SOSYAL DESTEK VE DUYGUSAL ZEKA DÜZEYİNİN
İŞ TATMİNİNE ETKİSİNİN DEVLETTE ÇALIŞAN ÜÇ FARKLI
MESLEK GRUBUNDA KARŞILAŞTIRILMASI: MÜHENDİS, DOKTOR
VE ÖĞRETMEN**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GİZEM TURGUT

121107101

İstanbul, Mayıs 2014

T.C.

MALTEPE ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI

ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİSİ PROGRAMI

**ALGILANAN SOSYAL DESTEK VE DUYGUSAL ZEKA DÜZEYİNİN
İŞ TATMİNİNE ETKİSİNİN DEVLETTE ÇALIŞAN ÜÇ FARKLI
MESLEK GRUBUNDA KARŞILAŞTIRILMASI: MÜHENDİS, DOKTOR
VE ÖĞRETMEN**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GİZEM TURGUT

121107101

Danışman Öğretim Üyesi:

Yrd. Doç. Dr. Levent Önen

İstanbul, Mayıs 2014

TEZ ONAY SAYFASI

TARİH: .../.../2014

T.C. MALTEPE ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Gizem TURGUT'a ait "Algılanan Sosyal Destek ve Duygusal Zeka Düzeyinin İş Tatminine Etkisinin Devlette Çalışan Üç Farklı Meslek Grubunda Karşılaştırılması: Mühendis, Doktor ve Öğretmen" adlı çalışma, jürimiz tarafından Psikoloji Anabilim Dalı'nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

(İmza)

Başkan

Akademik Ünvanı, Adı Soyadı

(İmza)

Üye

Akademik Ünvanı, Adı Soyadı

(İmza)

Üye

Akademik Ünvanı, Adı Soyadı

ÖNSÖZ

Psikolojinin bir alanında uzmanlaşma yolunun ara kademelerinden biri olan yüksek lisans eğitiminin sonuna gelmiş bulunuyorum. Mesleğimizi yaparken daima insanlarla çalışmak zorunda olduğumuzu her fırsatta bizlere hatırlatarak derslerinde “meslek etiği” konusuna özellikle değinen değerli Bilkent Üniversitesi Psikoloji Bölümü Ailesi (2007 – 2012)’ ne, özellikle de birçok Psikoloji öğrencisinin korkulu rüyası olan istatistik dersini sevdirek anlatan ve öğreten Prof. Dr. Emre Özgen’e teşekkürlerimi sunarım. Endüstri ve Örgüt Psikolojisi’nde uzmanlaşmak istememin ilk kıvılcımlarının oluşmasına katkı sağlayan değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Aslı Göncü’ye ve Bilkent Üniversitesi’nde bu alanda yazdığım teze danışmanlık yapan Prof. Dr. Carnot E. Nelson’a teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca bu çalışmanın hazırlanması sırasında özellikle literatür taraması sürecinde katkı ve desteğini esirgemeyen kıymetli hocam ve tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Levent Önen’e teşekkürlerimi sunarım.

Araştırma esnasında, literatür taraması sürecinde; gerek beni yazım esnasında motive eden gerek planlama konusunda yardımlarını esirgemeyen okul arkadaşım, kıymetli dostum, müstakbel iş ortağım Fatma Melik’e ve özellikle Duygusal Zeka konusunda desteklerini benden esirgemeyen ve katılımcıların doldurduğu ölçeklerin değerlendirilip skorlanması aşamasında bana olan güvenini dile getirerek beni motive eden kıymetli arkadaşım Metro Grup A.Ş.’de İnsan Kaynakları departmanında çalışan Hakan Akay’a teşekkürü bir borç bilirim.

Araştırma esnasında, veri toplama sürecinde mühendis arkadaşlarının katılımını sağlayan değerli babam Osman Oktay Turgut’a, kuzenlerim Cihan Turgut ve Ersan Aydın’a, onların kıymetli eşlerine ve arkadaşlarına ve annemin lise arkadaşı Saffet Özgünay Dinçsoy’a teşekkürü borç bilirim. Gene veri toplama sürecinde müdürlük yaptığı okuldaki öğretmenlerin katılımını sağlayan E.C.A. Elginkan İlköğretim Okulu Müdürü Süreyya Yapalıal’a, çalıştığı

kurumda lise düzeyindeki öğrencilere öğretmenlik yapan öğretmen arkadaşlarının katılımını sağlayan matematik öğretmeni kuzenim Görkem Türker'e ve annemin lise arkadaşı olup Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi'nde İlköğretim Bölümü Sınıf Öğretmenliği Anabilim Dalı'nda öğretim üyesi olan ve mezun öğrencilerinin katılımını sağlayan Yrd. Doç. Dr. Neşe Tertemiz'e teşekkürlerimi sunarım. Gene veri toplama sürecinde doktor arkadaşlarının katılımını sağlayan Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Psikiyatri Anabilim Dalı'nda öğretim üyesi olan Prof. Dr. Nevzat Yüksel'e, Genel Cerrahi Anabilim Dalı'nda öğretim üyesi olan Doç. Dr. Murat Akın'a ve İç Hastalıkları ve Endokrinoloji Anabilim Dalı'nda öğretim üyesi olan Nuri Çakır'a teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca gene veri toplama sürecinde doktor arkadaşlarının katılımını sağlayan Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Göğüs Hastalıkları Anabilim Dalı'nda öğretim üyesi olan Doç. Dr. Ender Levent'e, Plastik - Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahi Anabilim Dalı'nda öğretim üyesi olan Yrd. Doç. Dr. Burak Ersoy ve onun kıymetli eşine ve Genel Cerrahi Anabilim Dalı'nda öğretim üyesi olan Yrd. Doç. Dr. Mahmut Sertan Kapaklı'ya teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak en büyük teşekkürü beni bugünlere getiren değerli annem Nurgünay Turgut ve babam Osman Oktay Turgut'a, akrabalarım; özellikle de kuzenim İ. Göksel Erkal'a; aile dostlarıma etmek isterim.

Gizem TURGUT

Mayıs, 2014

ÖZET

Bu araştırma; algılanan soysal destek düzeyi ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisinde üç farklı meslek grubunu; mühendis, doktor ve öğretmen; karşılaştırarak sosyal destek aldıklarını hisseden tüm iş görenlerin iş tatmini düzeyleri yüksek çıkacağı için duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisinde ne kadar önemli etkide bulunduğunu vurgulamaktır. Ayrıca mühendis, doktor ve öğretmenler karşılaştırılarak duygusal zeka faktörünün meslek seçiminde ne kadar önemli bir faktör olduğunu vurgulamaktır. Yüksek düzeyde algılanan sosyal destek ve duygusal zeka düzeyi yüksek iş tatminine neden olmaktadır varsayımı araştırmanın hipotezini oluşturmaktadır.

Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket 2013 – 2014 eğitim öğretim yılında Ankara ve İstanbul illeri içerisindeki devlette çalışan mühendis, doktor ve öğretmen grubuna her bir meslek grubu için 30 tane olmak üzere toplam 90 katılımcıya uygulanmıştır. Anket sonuçları bilgisayar ortamında SPSS 16.0 istatistiksel programında analiz edilmiştir. Veriler değerlendirilirken amaç doğrultusunda tanımlayıcı istatistiksel metotlar, bağımsız örneklemeler için yapılan t-testi, tek yönlü ve iki yönlü varyans analizleri, korelasyon analizi ile doğrusal regresyon analizleri kullanılmıştır. Ölçeklerin genel güvenilirlik ve boyut güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Sonuçlar %95 anlamlı ve çift yönlüdür.

Araştırma sonucunda; öğretmenlerin algıladıkları sosyal destek ve duygusal zeka düzeyleri düşük olduğundan iş tatmin düzeylerinin de düşük olduğu saptanmıştır. Doktorların ise algıladıkları sosyal destek düzeyi yüksek olduğundan iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu saptanırken; mühendislerin duygusal zeka düzeyi yüksek olduğundan iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Sosyal Destek, Duygusal Zeka Düzeyi ve İş Tatmini

ABSTRACT

The main reason of this study is emphasizing the importance of the emotional intelligence on the job satisfaction by comparing the effect of the perceived social support and the emotional intelligence on the job satisfaction on engineers, doctors and teachers. Due to the fact that the workers' whose perceived social support is high naturally job satisfaction level will be high. Furthermore, it is wanted to emphasize the emotional intelligence is very important while choosing of profession by comparing engineers, doctors and teachers. The hypothesis of the study is the employees whose perceived social support and emotional intelligence is high, the level of the job satisfaction will be high.

In order to achieve the goal of the study; prepared questionnaire is distributed engineers, doctors and teachers who work in the public area, live in Ankara and İstanbul in these two semester. There were totally 90 participants that includes 30 engineers, 30 doctors and 30 teachers. The results of each participants are transferred to SPSS 16.0 in order to do deficient statistical analysis. The significance level of results is 95% and the results are two-tailed.

At the end of the study; the level of the perceived social support and the emotional intelligence is low so the level of the job satisfaction is low for teachers. Because of the level of the perceived social support is high, the job satisfaction level is also high on doctors. Because of the emotional intelligence level is high; naturally the job satisfaction level is high on engineers.

Key Words: Perceived Social Support, Emotional Intelligence and Job Satisfaction

İÇİNDEKİLER

	SAYFA
TEZ ONAY SAYFASI	II
ÖNSÖZ	III
ÖZET	V
ABSTRACT	VI
İÇİNDEKİLER	VII
KISALTMALAR	XIV
TABLolar LİSTESİ	XV
BİRİNCİ BÖLÜM	1
1. GİRİŞ	1
1.1. Algılanan Sosyal Destek Kavramı ve Tanımı	4
1.1.1. Sosyal Destek Modelleri	5
1.1.1.1. Temel Etki Modeli	5
1.1.1.2. Tampon Etki Modeli	6
1.1.2. Sosyal Destek Türleri	6
1.1.2.1. Maddi Sosyal Destek	6
1.1.2.2. Duygusal Sosyal Destek	7
1.1.2.3. Bilgisel Sosyal Destek	8

1.1.2.4.	Sosyal Paylaşım Sal Sosyal Destek	8
1.1.3.	Algılanan Sosyal Destek Kavramının Gelişimi	9
1.1.3.1.	House'un Algılanan Sosyal Destek Sınıflandırması	9
1.1.3.2.	Cohen ve Wills'in Algılanan Sosyal Destek Sınıflandırması	9
1.1.3.3.	Caplan ve Arkadaşlarının Algılanan Sosyal Destek Sınıflandırması	10
1.1.4.	İşletmelerde Kullanılan Sosyal Destek Türleri	10
1.1.4.1.	Sosyal Yardım Personeli	10
1.1.4.2.	İşletmelerde Danışmanlık Hizmetleri	10
1.1.4.3.	Çalışanlara Yardım Programı	12
1.1.5.	İş Yaşamında Sosyal Desteğin Yeri ve Önemi	13
1.2.	Duygusal Zeka Kavramı ve Tanımı	15
1.2.1.	Duygusal Zeka Modelleri ve Sınıflandırılması	17
1.2.1.1.	Mayer ve Salovey Modeli	17
1.2.1.2.	Goleman Modeli	18
1.2.1.3.	Reuven Bar – On Modeli	19
1.2.1.4.	Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf Modeli	19
1.2.1.5.	Elias ve Arkadaşlarının Duygusal Zeka Sınıflandırılması	20

1.2.1.6.	Weisinger'in Duygusal Zeka Sınıflandırması	20
1.2.1.7.	Dulewicz ve Higgs'in Duygusal Zeka Sınıflandırması	21
1.2.2.	Duygusal Zekanın Boyutları	22
1.2.2.1.	Özbilinç	22
1.2.2.2.	Özdenetim	23
1.2.2.3.	Motivasyon	24
1.2.2.4.	Empati	26
1.2.2.5.	Sosyal Beceriler	27
1.2.3.	Duygusal Zekanın Gelişimine Etki Eden Faktörler	30
1.2.3.1.	Aile ve Çevre	30
1.2.3.2.	Yaş ve Eğitim Düzeyi	33
1.2.3.3.	Cinsiyet	34
1.2.3.4.	Değerler	35
1.2.4.	İş Yaşamında Duygusal Zekanın Önemi	37
1.3.	İş Tatmini Tanımı ve Önemi	40
1.3.1.	İş Tatminini Açıklayan Kuram ve Modeller	42
1.3.1.1.	Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	42
1.3.1.2.	Herzberg'in Çift Faktör, Motivasyon ve Hijyen Kuramı	44

1.3.1.3.	Adams'ın Eşitlik Kuramı	45
1.3.1.4.	David Mc Celland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı	46
1.3.1.5.	Vroom'un Beklenti Kuramı	47
1.3.1.6.	Adelfer'in VİG (ERG) Kuramı	48
1.3.1.7.	Skinner'in Davranışı Koşullandırma Kuramı	48
1.3.1.8.	Lawler ve Porter'in Geliştirilmiş Beklenti Kuramı	49
1.3.1.9.	Edwin Lock'un Bireysel Amaçlar ve İş Başarma Kuramı	50
1.3.1.10.	İş Özellikleri Modeli	51
1.3.1.11.	Cornell Modeli	52
1.3.2.	İş Tatminine Neden Olan Değişkenler	52
1.3.2.1.	Yaş	52
1.3.2.2.	Eğitim	53
1.3.2.3.	Kişilik	54
1.3.2.4.	Zeka	54
1.3.2.5.	Cinsiyet	55
1.3.2.6.	Statü, Kıdem ve Tecrübe	56
1.3.2.7.	Gelir Düzeyi	57
1.3.2.8.	Meslek, İşin Niteliği, İşin Kendisi ve İşin Toplum İçindeki Genel Algılanması	57

1.3.2.9.	Ücret	58
1.3.2.10.	İletişim	58
1.3.2.11.	Örgüt Büyüklüğü ve Yapısı	59
1.3.2.12.	Yönetim ve Denetim	59
1.3.2.13.	Çalışma Saatleri, Sosyal İmkanlar ve Güvenlik	61
1.3.2.14.	Arkadaşlık Ortamı	62
1.3.2.15.	Terfi	62
1.3.2.16.	İş Birliği ve Bilgi Paylaşımı	63
1.3.2.17.	Eğitim Olanakları	64
1.3.2.18.	Taktir Edilme Duygusu ve Performans Ölçüm Kriterleri	64
1.3.2.19.	Stres	65
1.3.2.20.	İş Gücü Devri ve Devamsızlık	65
1.4.	Araştırmanın Amacı	66
1.5.	Araştırmanın Önemi	66
İKİNCİ BÖLÜM		70
2. YÖNTEM		70
2.1. Evren ve Örneklem		70
2.1.1.	Demografik, Mesleğe ve Mesleki Özelliklere İlişkin Özellikler	70
2.2. Veri Toplama Araçları		72

2.2.1. Kişisel Bilgi Formu	72
2.2.2. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği	72
2.2.3. Schutte Duygusal Zeka Ölçeği	74
2.2.4. Spector'un İş Tatmini Ölçeği	75
2.3. İşlem	75
2.4. Verilerin İstatistiksel Analizi	76
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	79
3. BULGULAR	79
3.1. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğine İlişkin Bulgular	79
3.2. Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkin Bulgular	95
3.3. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Bulgular	104
3.4. Algılanan Sosyal Destek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler	126
3.5. Duygusal Zeka ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler	133
3.6. Algılanan Sosyal Destek ve Duygusal Zeka ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler	138
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	140
4. SONUÇ VE TARTIŞMA	140
4.1. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğine İlişkisine Dair Sonuç ve Tartışma	140
4.2. Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkisine Dair Sonuç ve Tartışma	143

4.3. İş Tatmini Ölçeğine İlişkisine Dair Sonuç ve Tartışma	146
4.4. Algılanan Sosyal Destek ve İş Tatmini İlişkisine Dair Sonuç ve Tartışma	149
4.5. Duygusal Zeka ve İş Tatmini İlişkisine Dair Sonuç ve Tartışma	150
4.6. Algılanan Sosyal Destek, Duygusal Zeka ve İş Tatmini İlişkisine Dair Sonuç ve Tartışma	150
5. KAYNAKLAR	153
6. EKLER	159
7. ÖZGEÇMİŞ	166

KISALTMALAR

İyim. Ruh. Hal. Düzenlen	İyimserlik Ruh Halinin Düzenlenmesi
Duyg. Değerlendirilmesi	Duyguların Değerlendirilmesi
Küçük Ç. İ.	Küçük Çaplı İşletme
Orta Ç. İ.	Orta Çaplı İşletme
Büyük Ç. İ.	Büyük Çaplı İşletme
Sev. Ked.	Sevinç - Keder
Sorun Din.	Sorun Dinleme
Duyg. Des.	Duygusal Destek
Gerç. Des.	Gerçek Destek
Aile Ak. Dışı Des.	Aile – Akraba Dışı Destek
Güv. Kar.	Güven – Karar
İyim. Ruh. Hal. Düz.	İyimserlik Ruh Halinin Düzenlenmesi
Duyg. Kull.	Duyguların Kullanımı
Duyg. Değ.	Duyguların Değerlendirilmesi

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 0.1. Demografik Özellikler	70
Tablo 0.2. Meslek Çeşitleri	71
Tablo 0.3. Mesleki Özellikler	71
Tablo 0.4. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi	77
Tablo 0.5. Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi	77
Tablo 0.6. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi	78
Tablo 0.1. Algılanan Sosyal Destek	79
Tablo 0.2. Algılanan Sosyal Desteğin Cinsiyete Göre Dağılımı	80
Tablo 0.3. Algılanan Sosyal Desteğin Mesleğe Göre Dağılımı	81
Tablo 0.4. Algılanan Sosyal Desteğin Yaşa Göre Dağılımı	84
Tablo 0.5. Algılanan Sosyal Desteğin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	86
Tablo 0.6. Algılanan Sosyal Desteğin Aynı İş Yerinde Çalışma Süresine Göre Dağılımı	88
Tablo 0.7. Algılanan Sosyal Desteğin Aylık Gelire Göre Dağılımı	90
Tablo 0.8. Algılanan Sosyal Desteğin Çalışılan Örgütün Büyüklüğüne Göre Dağılımı	93
Tablo 0.9. Duygusal Zeka	95
Tablo 0.10. Duygusal Zeka Düzeyinin Cinsiyete Göre Etkisi	96
Tablo 0.11. Duygusal Zeka Düzeyinin Mesleğe Göre Dağılımı	97
Tablo 0.12. Duygusal Zeka Düzeyinin Yaşa Göre Dağılımı	98
Tablo 0.13. Duygusal Zeka Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı	99
Tablo 0.14. Duygusal Zeka Düzeyinin Aynı İş Yerinde Çalışma Süresine Göre	

Dağılımı	100
Tablo 0.15. Duygusal Zeka Düzeyinin Aylık Gelire Göre Dağılımı	101
Tablo 0.16. Duygusal Zeka Düzeyinin Çalışılan Örgütün Büyüklüğüne Göre Dağılımı	103
Tablo 0.17. İş Tatmini	104
Tablo 0.18. İş Tatmini Düzeyinin Cinsiyete Göre Dağılımı	105
Tablo 0.19. İş Tatmini Düzeyinin Mesleğe Göre Dağılımı	107
Tablo 0.20. İş Tatmini Düzeyinin Yaşa Göre Dağılımı	110
Tablo 0.21. İş Tatmini Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı	113
Tablo 0.22. İş Tatmini Düzeyinin Aynı İş Yerinde Çalışma Süresine Göre Dağılımı	116
Tablo 0.23. İş Tatmini Düzeyinin Aylık Gelire Göre Dağılımı	119
Tablo 0.24. İş Tatmini Düzeyinin Çalışılan Örgütün Büyüklüğüne Göre Dağılımı	122
Tablo 0.25. İş Tatmini ile Sosyal Destek İlişkisine İlişkin Korelasyon Analizi	126
Tablo 0.26. İş Tatmin Düzeyi Boyutlarının Algılanan Sosyal Destek Ölçeği Boyutlarından Etkilenip Etkilenmeme Durumunun Regresyon Analizi	131
Tablo 0.27. İş Tatmini ile Duygusal Zeka İlişkisine İlişkin Korelasyon Analizi	133
Tablo 0.28. İş Tatmini Boyutlarının Duygusal Zeka Ölçeği Boyutlarından Etkilenip Etkilenmeme Durumunun Regresyon Analizi İle İncelenmesi	137
Tablo 0.29. Algılanan Sosyal Destek Düzeyi ve Duygusal Zeka Düzeyinin İş Tatminine Etkisinin Meslek Gruplarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Two – Way ANOVA	138

BİRİNCİ BÖLÜM

1. GİRİŞ

Günümüz sosyal yaşantısında sanayi devrimi ile birlikte birçok şey değişmiştir. Örneğin geçimini hayvancılıkla sağlayan küçük yerleşim yerlerinde makineleşmenin artması ile birlikte insan gücüne olan ihtiyaç azalmıştır ve bu yüzden insanlar büyük şehirlere göç ederek yeni iş arayışında bulunmuşlardır. Bu sırada insanlar, kültürlerinden kopma korkusu yaşayarak çevresel destekle birlikte kültürlerini yaşatmayı arzu etmişlerdir. Bu durumu Zagenczyk şöyle ifade etmektedir; çalışanların sosyal destek arayışları sanayi devrimi ile birlikte başlamıştır ve bu, bir süreç olarak kısır döngü şeklinde devam etmiştir. Bu kısır döngünün ilk aşamasında, sanayi devriminin bir sonucu olarak çalışanlar küçük yerlerden büyük şehirlere doğru göç etmişler; sonrasında da kimliklerini kaybetme korkusu yaşayarak sosyal destek ve kimlik talep etmişlerdir (Taşdan ve Yalçın, 2010).

İş tatmini, çalışanın işinden hoşnut olma durumunun ölçülebilir bir derecesi olarak kabul edilip, işletmelerde yapılan araştırmalarda çalışanların işlerine karşı davranışlarını belirlemede önemli kavramlardan biri olarak tanımlanmıştır. İş tatminiyle ilgili ilk metodolojik araştırmalar 1930'lara kadar uzanmaktadır (Yüksel, 2005). İş tatmini birçok farklı kişiye tanımlanmıştır ve Bullock iş tatminini; işle ilişkili çok sayıda istenen ve istenmeyen deneyimlerin tamamı ve dengelenmesinden elde edilen bir davranış şeklinde tanımlamıştır (Çalışkan, 2005). Vroom ise iş tatminini iş görenlerin işlerindeki pozisyonuna karşı duygusal davranışları olarak anlatmaktadır ve çalışanın işe karşı olumlu tutumlarını iş tatmini; negatif davranışlarını ise iş tatminsizliği olarak açıklamaktadır (Kök, 2006). Eren ise iş tatminini işten sağlanan maddi sonuçlar ile iş görenin birlikte çalışmayı sevdiği iş arkadaşları ve bir şeyler

retmenin verdiği mutluluk olarak ifade eder (alışkan, 2005). Eğer iş görenin çevresinde, birlikte çalışmayı sevdiği iş arkadaşları olmazsa; kişi işinden ne kadar büyük maddi sonuç elde ederse etsin bir süre sonra yalnızlığın etkisiyle o işten soğur ve o işe karşı olumsuz tavır geliştirmeye başlar ve iş tatminsizliği artar. İş tatminsizliği; iş görenlerin performansının negatif yönde etkilenmesine, örgüte bağlılık seviyesinin düşmesine ve gönüllü iş gücü devrine sebebiyet vermektedir (Kök, 2006). Tatminsizlik sadece çalışanın performansında bir dşse sebep olmayıp aynı zamanda çalışanın ruhsal sağlığını da etkilemektedir (Yazıcıoğlu, 2010). İşte bu yüzden sosyal bilimciler tarafından en çok ilgilenilen konulardan biri iş tatminidir. Hatta Cranny ve diğerlerince 1992’de yapılan bir incelemede, iş tatminiyle ilgili yapılan çalışma sayısının 5000’in üzerinde olduğu ve Oshagbemi’nin yaptığı bir incelemede de tüm makale ve bildirilerin de hesaba katılmasıyla 7000’e ulaşacağı belirtilmiştir (Kök, 2006). Yapılan bu incelemelerde iş tatmininin işletme performansı ve verimliliğine etki ettiğinin anlaşılmasından sonra iş tatmini ve iş tatminini doğuran faktörler hakkında pek çok çalışma yapılmıştır (Toker, 2007). Örneğin, Brough ve Pears (2004)’ın yapmış olduğu çalışmada sosyal destek spervizrden alınan teknik ve duygusal destek ve iş arkadaşından alınan teknik ve duygusal destek olmak üzere dörde ayrılmıştır ve her biri ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir (Brough ve Pears, 2004). Kurt (2010)’un yaptığı bir başka çalışmada da dostluk odaklı sosyal destek ile çalışma koşulları odaklı iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır (Kurt, 2010). Bilindiği gibi örgütler, birer sosyal yapıdır ve bu sebepten örgütsel desteği; sosyal desteğin alt boyutu olarak varsayarsak; Eisenberger, Cummings, Armeli ve Lynch (1997)’ın yaptığı bir çalışmada; algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasında orta düzeyde, pozitif yönde, anlamlı bir ilişki olduğu grlmştir (Eisenberger, Cummings, Armeli ve Lynch, 1997). Ayrıca Akkoç, alışkan ve Turunç (2012)’un yazılım işletmesi çalışanları üzerinde yaptığı bir çalışmada da; algılanan

örgütsel destek ile iş tatmini arasında orta düzeyde, pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür (Akkoç, Çalışkan ve Turunç, 2012).

İş tatmini seviyesi sadece iş görenleri etkilemekle kalmayıp aynı zamanda işletmeleri de etkilemektedir (Kurt, 2010). Bu nedenle işletmeler iş tatminini doğuran faktörleri iyi saptayıp çalışanlarına bu olanakları kurum içerisinde ya da kurum dışarısından satın almış olduğu danışmanlık hizmetleriyle vermektedir ki; iş tatminsizliğinin sebep olduğu olumsuz sonuçlardan kendilerini koruyabilsinler.

İş tatmini Locke tarafından; işin pozitif ve negatif yönlerinin göz önüne alınması sonucunda algılanan pozitif duygusal durum veya hoşnutluk olarak tanımlanmaktadır (Yüksel, 2005). Locke'un yaptığı bu tanımdan yola çıkarak işin pozitif yönleri düşünüldüğünde iş arkadaşları ve süpervizörden alınan destek; en genel tanımıyla sosyal destek; iş tatmini için akla gelen ilk yordayıcılardan biridir. Bu çerçevede algılanan sosyal destek ve iş tatmini düzeyi çalışanların işlerini enerji ve coşkuyla yerine getirmesini, çalışırken daha istekli olmalarını, iş yerlerinin zor durumlarında kendilerinden beklenmeyecek bir çaba göstermelerini, daha disiplinli olmalarını, çalıştıkları yerlerin misyon ve vizyonlarını gerçekleştirmek için daha istekli olmalarını, örgüte bağlılıklarını ve işe devamlılıklarını sağlar. Sosyal destek düzeyinin iş tatminine etkisine ek olarak; iş tatmininin bir diğer yordayıcılarından biri de kişilik özellikleridir ve en basit örnekle asabi ve çevresine uyum sağlamakta güçlük yaşamış bireylerin daha sık iş tatminsizliği yaşadığı gözlemlenmiştir (Sevimli ve İşcan, 2005). Son yıllarda yapılan araştırmalarda kişilik özellikleri ile duygusal zeka arasında bir ilişki olduğu ve bu ilişki şu şekildedir ki; duygusal zekanın duygusal denge/dengesizlik ve dışadönüklük kişilik özellikleriyle büyük ölçüde olumlu veya olumsuz seviyede istatistiksel olarak geçerli ilişkide olmasına karşın çağdaşlık, sorumluluk ve çevreyle geçinebilme özellikleriyle ise daha az seviyede ve pozitif düzeyde ilişkide olduğu saptanmıştır (Çarıkcı, Kanten ve Kanten, 2010). Bilindiği gibi, insanlar genellikle kişilik özellikleri, ilgi ve yeteneklerine göre iş

seçmektedir. Örneğin; hemşire, doktor gibi sağlık sektöründe çalışanların yardımsever, empatik, stres yönetimi konusunda yetkin olması gerekirken öğretmenlik, okutmanlık gibi pozisyonlarda çalışacak olan insanların ikna kabiliyetinin ve başarılı olma isteğinin bulunması gerekir. Bir mühendis ise gerektiğinde sorumluluk alabilmeli, güçlü ilişki ağlarına sahip, otokontrollü, takım çalışmasına yatkın, geniş bakış açısına sahip, sözlü ve yazılı iletişimde yetkin, liderlik vasıflarına sahip olmalı ve örgütünün çıkarlarını kavramalıdır (Edizler, 2010). Yukarıda değinilen tüm bu bilgiler ışığında; bu çalışmada araştırmacı tarafından algılanan sosyal destek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisi Türkiye’de devlet kurumlarında çalışan üç farklı meslek grubu; mühendis, doktor ve öğretmen; göz önüne alınarak araştırılacaktır. Bu yapılırken; insanların bazı kişisel farklılıklarının da; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, çalıştığı işletmede kaç senedir çalıştığı, aldığı maaş ve çalıştığı işletmenin büyüklüğü; iş tatminini ne düzeyde etkilediğine bakılacaktır. Konuya yönelik genel bir araştırma yapılacağından saha uygulaması Türkiye’de devlet kurumlarında çalışan mühendis, doktor ve öğretmenleri kapsayacaktır.

1.1. Algılanan Sosyal Destek Kavramı ve Tanımı

Günlük hayatın zorluklarıyla baş etmekte zorlanan insanoğlu yanında genellikle dostlarını, akrabalarını ve eşini görmeyi arzu eder. Bunlar, kişinin sosyal ağıdır ve karşılaşılan zorlu bir durumun çözümü için başvurulduklarında kişinin sosyal destek kaynakları olurlar. İşte bu bağlamda karşımıza insanlar için çok önemli bir kavram olan sosyal destek kavramı çıkacaktır. Sosyal destek, kişinin çevresindeki insanlardan sağladığı sosyal ve ruhsal yardım olarak ifade edilebilir. Sosyal desteğin anlatımsal temeli Kurt Lewin tarafından geliştirilen Alan Kuramı ve davranış tanımına kadar uzanır. Lewin’e göre yaşam alanı, belli bir dönemde kişinin hareketlerine etki eden faktörlerin tamamıdır. Gene Lewin’e göre; davranış ise çevre ile insanın bağlantısı, bağıntısı olarak ifade edilmektedir (Yıldırım, 1997).

Sosyal bir varlık olan insanlar için en önemli kavramlardan biri olan sosyal destek konusunda bilim insanı, bilim adamı farklı çalışmalar yaparak kavramla ilgili farklı tanımlar ortaya atmışlardır. Örneğin Budak'a göre sosyal destek; kişinin çevresi tarafınca sağlanan alaka, sevgi, sayılma, beğenilme ve güven duygusunun haricinde bilgi alma ve maddi destek benzeri sosyal, ruhsal ve ekonomik özellikleri içinde barındıran destek biçimidir (Traş ve Arslan, 2011). Toepfer (2010) ve Sürücü (2005)'e göre sosyal destek; bireyi seven, bireye önem veren ve bireyin yanında olduğu zaman güven duyabileceği kişilerin var olması ve duygusal alaka, maddi yardım, bilgilendirilme ve beğenilme olup dört faktörü içinde barındıran kişiler arası ilişki sistemidir (Özbey, 2012). Bir başka tanıma göre ise sosyal destek; zorlu bir olay karşısında bireye aile, eş, dost ve devletin çeşitli organları tarafından verilen maddi veya ruhsal yardım olarak ifade edilirken; Kay (2002) tarafından ise sosyal destek; insanın çevresindekilerden hissettiği yardım olarak tanımlayıp bu desteğin işlevini; kişinin kendisini değerli görmesine ve mücadele etmesine yardımcı olmaktır olarak açıklamıştır (Çağlayan, Taşgın ve Çetin, 2011). Cohen ve Syme (1985)'a göre ise sosyal destek; diğer insanlardan elde edilen her türlü yardım olarak tanımlanmıştır (Taşdan ve Yalçın, 2010).

1.1.1. Sosyal Destek Modelleri

Temel etki modeli ve tampon etki modeli olmak üzere iki çeşit sosyal destek modeli vardır.

1.1.1.1. Temel Etki Modeli

Bu model uyarınca sosyal desteğin bedensel sağlık ve ruhsal olarak kendini iyi algılama üzerinde her zaman pozitif yönde bir etkisi vardır. Geniş sosyal ağlar bireye pozitif yönde duygulanımı ve öz kabulü beraberinde getirmektedir. Ayrıca model sosyal desteğin kötü olaylarla mücadele etmeye yardım ederek ruhsal veya bedensel rahatsızlıkların baş göstermesine set çektiğini ifade etmektedir. Bu esnada sosyal destek, bireyin yaşamına etki

eden bir baskı durumu olması veya olmaması halinde de sağlığa direk etki etmektedir ve sosyal desteğin olmayışı birey üzerinde negatif etkilere sebebiyet vermektedir (Keskin, 2013).

1.1.1.2. Tampon Etki Modeli

Bu modelde sosyal destek, sorunları tekrardan tarif ve halletmesine katkı sağlayarak kişiyi baskının negatif etkilerine karşı müdafa etmektedir (Yürür ve Sarıkaya, 2011). Bu model uyarınca sosyal desteğin en baş görevi baskı hissettirici hayat şartlarının neden olduğu negatif etkiyi minimize ederek insanların psikolojisini korumaktır. Ancak kişinin sosyal desteğinin olmaması olumsuz hayat şartlarıyla yüz yüze gelmediği sürece kişi üzerinde negatif bir etkisi olmaz (Şencan, 2009).

1.1.2. Sosyal Destek Türleri

Sosyal destek; maddi, duygusal, bilgisel ve sosyal paylaşımsal sosyal destek olmak üzere dörde ayrılmaktadır.

1.1.2.1. Maddi Sosyal Destek

Maddi sosyal destek en genel tanımıyla çevredeki gelir sağlayacak unsurlar ve gereksinimi hissedilen hizmetler açısından kişiye sunulan fonksiyonel yardımdır (Çankaya ve Tan, 2010). Sosyal desteğin özellikle en çabuk hissedilen türlerinden biri olan maddi sosyal desteği gören çalışanların doğal olarak iş tatmini düzeyleri de yüksek olacaktır. O yüzden bu konuyu; maddi sosyal desteğin yokluğunu ve yokluğunun sonuçlarını vurgulayan “ekonomik dışlanma” olarak ele almakta fayda var. Toplum içinde, iş sahibi olmak hem sosyal ağlar hem de irat dağılımı ve maddi çıkar açısından çok önemli bir unsurdur. Bir iş sahibi olma parayı da beraberinde getiren bir kaynak olup aynı zamanda sosyal ağların genişlemesi için de önemli bir etmendir. Bireylerin gereksinimlerini gidermek için ihtiyaç duyduğu olan paraya sahip olmamaları ekonomik dışlanma kavramına denk gelmektedir. Bir işte çalışmama en önemli

nedenidir. Ancak bir işte çalışmak ekonomik dışlanmaya engel olmayabilir. Az maaş alarak istenmeyen çalışma şartlarında çalışma, belli bir düzen veya teminat sağlamayan tüm çalışmalar da ekonomik dışlanmaya sebebiyet verecektir. Ekonomik dışlanmanın bir sonucu olan azalan sosyal ağlar, bireylerin bir toplumda yaşamasını zorlaştıran faktörlerden biridir. Bu konu iki şekilde incelenebilir. İlki iş hayatı sayesinde kurulan sosyal arkadaşlıkların işin sona ermesiyle birlikte azalması ve zamanla sona ermesidir. İş sahibi olma bir kazanç elde etmeyle birlikte diğer kişilerle ilişki içinde bulunma, dostluk fırsatı, topluma faydalı olma hissi ve sosyal ağların genişlemesi olanağı da vermektedir. Bu yüzden çalışma ihtiyacının yanı sıra çok yaygın bir çalışma arzusunun da ve buna bağlı olarak dış faktörlerden etkilenmeyen çok fazla içsel iş tatmin düzeyinin de varlığından bahsetmek son derece doğru olacaktır. Sosyal ağların ve desteğin bir diğer boyutu ise yakın ilişkilerdir. Bu ağlar, kişi ekonomik sıkıntı içinde dahi olsa parasal ve ruhsal destek tedarik ederek dışlanmaya karşı bir güçtür. Ekonomik ve sosyal dışlanma toplum kültürlerine göre; bireyci veya kollektivist; farklılık gösterir. Kollektivist toplumlarda sosyal ve duygusal destek diğer destek türlerinden daha çok hissedilir (Çakır, 2002).

1.1.2.2. Duygusal Sosyal Destek

Duygusal sosyal destek, bir kişinin sevildiğini hissetmesine sebep olan davranışları kapsar. Duygusal sosyal destek işten dolayı hem çalışanların yaşam kalitesinin düşmesini önlemek ve onların önemsendiğinin hissettirilmesi açısından hem de işletmelerde çalışanların devamlılığının sağlanması açısından önemlidir. İşletmelerde kullanılan sosyal destek şekilleri duygusal açıdan aşağıdaki görevleri yerine getirir:

- Çalışanların ve işletmelerin işle ilgili duygularını ifade etmesine yardımcı olma

- Çalışanların ve işletmenin problemlerini iş gücü devri ve devamsızlığa neden olmayacak şekilde yaşamaları için olanak sağlama
- Çalışanların güçsüzlükleri yerine güçlü yönleri üzerine eğilerek onların güçlenmesini ve motive olmasını sağlama
- Çalışanlar ve işletme arasındaki ilişkilerin tekrar yapılanması ve gelişmesi için katkı sağlama
- Çalışanların ve işletmenin iş koşullarını kabullenmeleri için yardımcı olma (Erkan, 2003).

1.1.2.3. Bilgisel Sosyal Destek

Bilgi tedarik edilmesini sağlayan sosyal destek çalışanlara işe başlamadan önce iş bulması ve iş olanakları; işe başladıktan sonra ise işin işleyişiyle, işletmedeki diğer çalışanların görev, yetki ve sorumluluklarıyla, yapılacak olan işin tanımıyla ilgili her türlü yardımı içeren bir çeşit sosyal destek boyutudur. Bilgisel sosyal desteğin işletmede ya insan kaynakları bölümüne veya üst düzeylerce verilmesi daha çok etki sağlar. Bu sayede çalışan işletmedeki diğer çalışanlara ve yöneticilerine güven duyar, işletmeyi daha çok benimser ve bunlara bağlı olarak çalışma isteği ve iş tatmini artar (Mutlu, 2007).

1.1.2.4. Sosyal Paylaşımsal Sosyal Destek

Bu destek türü çalışana işletmede adalet, paylaşım, yardımlaşma, içtenlik gösterme, işletmenin çıkarlarına göre hareket etme, örgütsel kültür gibi değerleri aşılama ve çalışanın da aynı değerleri edinip diğer çalışanların bu değerleri edinmesini sağlama sürecine dahil olmayı kapsar. Bu sayede çalışanın örgüte olan bağlılığı artar ve işini isteyerek yapacağı için de iş tatmini artar (Göymen, 2013).

1.1.3. Algılanan Sosyal Destek Kavramının Gelişimi

Sosyal desteğin temeline incek olursak Kurt Lewin'in "Alan Kuramı" ve "Davranış" tanımına dayanmaktadır. Çevre ruhsal olarak davranışa sebep olduğundan insanın davranışlarına sebep olmak da ruhsal çevresine yardım etmekle olasıdır (Kurt, 2010). Sosyal destek kavramının gelişimi House, Cohen ve Wills ve Caplan ve diğerlerinin çalışmaları sayesinde olmuştur.

1.1.3.1. House'un Algılanan Sosyal Destek Sınıflandırması

House sosyal desteği; duygusal sosyal destek, değerlendirici sosyal destek, bilgisel sosyal destek ve araçsal sosyal destek olarak dörde ayırmıştır (Kurt, 2010). Duygusal sosyal destek; genel olarak aile veya yakın arkadaşlardan elde edilir ve sosyal destekten bahsedildiği zaman ilk akla gelen çeşidi olarak tanımlanırken; değerlendirici sosyal destek; herhangi bir değerlendirme sonucunun onay, geribildirim veya karşılaştırma olarak aile, arkadaşlar ve çalışma arkadaşları tarafınca verilen çeşidi olarak ifade edilmiştir. Bilgisel sosyal destek ise; öğüt, tavsiye veya emir şeklinde olarak insanların karşı karşıya geldikleri bireysel veya durumun gerektirdiği taleplere yardımcı olarak verilen sosyal destek türü olarak tanımlanmıştır. Araçsal sosyal destek de; sosyal destek çeşitleri arasında en somut olanı olmakla birlikte para, zaman gibi destek çeşitlerini kapsamı olarak tanımlanmıştır (Taşdan ve Yalçın, 2010).

1.1.3.2. Cohen ve Wills'in Algılanan Sosyal Destek Sınıflandırması

Cohen ve Wills sosyal desteği yapısal ve fonksiyonel destek olarak iki başlık altında incelemişlerdir ve yapısal destek; bireyin sosyal olarak hem etkilediği hem etkilendiği ilişkilerin varlığı ile ilgilenen destek türü olarak tanımlanırken; fonksiyonel destek ise bu

ilişkilerden elde edilen duygu, araç, bilgi ve değerlendirme destekleri olarak tanımlanmaktadır (Kurt, 2010).

1.1.3.3. Caplan ve Arkadaşlarının Algılanan Sosyal Destek Sınıflandırması

Caplan ve arkadaşları ise sosyal desteği duygusal destek ve somut destek olarak iki başlık altında incelemiştir ve duygusal desteği; karşısındakinin duygularını anlayarak dinlemek, sevgisini ve ilgisini belli etmek ve sosyal beğenilme durumu olarak tanımlamışlardır. Somut desteği de; bilgi elde etmek, yardım etmeye ve edilmeye açık olma durumu ve işle ilgili sorunların çözümüne yardım etmek olarak ifade etmişlerdir (Kurt, 2010).

1.1.4. İşletmelerde Kullanılan Sosyal Destek Türleri

İş yerlerinde iş görenlerin stresine karşı süpervizörler etkili biçimde yardımcı olabilecekleri gibi sosyal yardım çalışanı görevlendirebilir veya uzmanlardan yararlanarak danışmanlık hizmeti sunabilir (Ekinci ve Ekici, 2003).

1.1.4.1. Sosyal Yardım Personeli

İş görenlerin her çeşit bireysel ve örgütsel sorunu ile alakadar olmakla sorumlu olacak çalışanı tanımlamaktadır ve iş yerinin büyüklüğüne göre bir veya iki tane çalıştırılmalıdır. Sosyal yardım çalışanı karşısındakinin duygularını anlayabilen, herkesi olduğu gibi koşulsuz kabul edebilen, sır saklayabilen, davranışlarıyla söylemleri tutarlı olan ve kararlı olmalıdır (Ekinci ve Ekici, 2003).

1.1.4.2. İşletmelerde Danışmanlık Hizmetleri

İşletmedeki problemleri açığa çıkartmak, bunlara sebep olan faktörleri bularak bir takım çözüm yöntemlerini çalışanlara ve yöneticilere sunmak için işletme içinden veya dışından bir uzman tarafından yapılan işlerin tümüne danışmanlık hizmeti denir. Verilen danışmanlık

hizmeti bağımsız, tavsiye niteliğinde ve profesyonelce olmalıdır. Yani; danışman idare kademesinden bağımsız bir şekilde çalışmalıdır. Ancak bu yapılırken danışman idarecilerin bilgisi olmadan karar vermemelidir. Bunu da yaparken danışman zayıf ve pasif bir konumda olmamalıdır. Danışman ve yönetici kadrosu arasında ast – üst ilişkisi olmamalı, alınan kararlara idareciler de katılmalı ve başarı bir ekip çalışması olmalıdır. Danışmanlar danışmanlık yaptığı işletmelerde idari konularla ilgili karar almazlar. Danışmanın işlevi tavsiye vermek ve bunu zamanında hayata geçirmek için dinamik bir yapıda bulunmaktır. Danışmanlık hizmetini sunan kişi sorunları tasvir etmede, ihtiyaç duyulan bilgilere ulaşmada, çözümlenme ve birleştirme yapmada, iletişim becerilerinde tam anlamıyla kendini geliştirmiş olmalıdır. Danışma süreci tanıtma, ihtiyaç doğması, giriş – tanışma, teşhis, planlama, uygulama ve değerlendirme olmak üzere yedi aşamada gerçekleşmektedir. Tanışma aşamasında işletmeler bir sorunla yüz yüze geldiklerinde ve o sorunu kendi iç politikalarıyla çözmede başarısız olduklarında danışmanlardan destek alırlar. Bu aşamada danışmanın görevi örgütün ve örgüt çalışanının kendini tanımasını ve güçlü yönlerini bulup açığa çıkartmasını ve o alana yönelmesini sağlamaktır. İhtiyaç doğması aşamasında artık örgüt sorunu kendi kendine çözemeyeceğini anlamıştır. Giriş ve tanışma aşamasında örgütteki çalışanlar danışmanı, danışman ise örgütteki çalışanları tanıma aşamasındadır ve birbirlerinden beklentileri vardır. Teşhis aşamasında işletmece tarif edilen problem danışman tarafından anlaşılmalıdır. Planlama aşamasında hayata geçirilmesi arzulanan hedeflerin, yapılmasına ihtiyaç duyulan ufak değişikliklerin ve değişime olan tepkilerin saptanması konuları yer alır. Uygulama aşamasında ise artık danışmanın sunduğu çözüm methodları hayata geçirilir. Değerleme aşamasında ise bir değerlendirme yapılır ve projede nereden nereye geldiği, tekrar dönüldüğünde neler olacağı, yeni projelerin nasıl geliştirileceği,... vb. konular tartışılır (Bayraktaroğlu, Kayabaşı ve E. Yılmaz, 2011).

1.1.4.3. Çalışanlara Yardım Programı

Çalışanlara yardım programı; kariyer planlama, eğitim planlaması, çalışan sağlığı ve iş güvenliği, çalışma saatlerinin düzenlenmesi ve ergonomiyle ilgili koşulların sağlanması gibi konuları içerir. Bu konuların açıklamalarına aşağıda yer verilmiştir:

- Kariyer planlama: İşletmede kendine bir kariyer hedefi seçerek bu doğrultuda ilerlemeye çalışan kişilerin hedeflerini ve bu hedefleri gerçekleştirirken yararlanacağı materyalleri belirleme sürecidir (Taşlıyan, Arı ve Duzman, 2011). Böyle bir çalışmanın işletme tarafından yapıldığını gören bir çalışanın çalıştığı örgüte karşı güveni ve bağlılığı artacak ve bunun sonucunda da çalıştığı işletmede güvenle çalışan bir çalışanın iş tatmin düzeyi artacaktır.

- Eğitim planlama: Örgütte farklı seviyelerdeki çalışanlara yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim ve geliştirme çalışmaları motivasyon açısından çok önemli bir faktördür. Çünkü örgün eğitim sistemleri ana bilgi, yetenek, davranışları vermeyi hedeflerken daha derin konulara inmemektedir. Bunu da çalışanlara yardım programı dahilinde işletmeler çalışanlarına eğitim olanakları sunarak yapabilir (Bek, 2007).

- Çalışan Sağlığı ve İş Güvenliği: Çalışanlara; iş sağlığı ve iş güvenliği, iş sağlığı ve güvenliğinin amacı, iş sağlığı ve güvenliğinin tarafları, devletin görev ve sorumlulukları, işverenin görev ve sorumlulukları, çalışanların yükümlülükleri, yeni iş sağlığı ve güvenliği yaklaşımı, iş sağlığı ve güvenliğinin tarihsel süreci, iş sağlığı ve güvenliğini tehdit eden unsurlar, iş sağlığı ve güvenliğinin 10 temel prensibi, iş kazalarının tanımı, kazaların temel nedenleri, iş kazalarının etkileri ve oluşan kayıplar, meslek hastalığı, meslek hastalığı türleri, meslek hastalığı türlerinden korunma yöntemleri konularında çalışanlara bilgi verilmesi, risk taşıyan grupları düzenli kontrole gitmeye ikna edilmesi ve bunların takibinin yapılması çalışmalarını kapsar (Çelik, A. Reis, Gülseçen ve Yazıcı, 2009).

- Çalışma saatlerinin düzenlenmesi: Vardiyalı iş görenlerin iş tatmin düzeyleri daha düşüktür ve işi büyük bir olasılıkla salt olarak ekmek kapısı olarak algılamaktadırlar. Bu da bireylerin kendilerini gerçekleştirme hissiyatı ile bireysel olarak tatmin olamadıklarından kendilerini işe vermemelerinden kaynaklıdır. İşte bu yüzden işletmeler daha çok verim almak istedikleri çalışanlarının çalışma saatlerini çalışanlara yardım programı dahilinde düzenlemelidirler. Örneğin emniyet teşkilatında 12/24 sisteminin yol açtığı problemleri gidermek için haftalık çalışma saati 40 saat olarak hesaplanmış ve dört haftalık vardiya döngüsü üzerine kurulu bir düzen getirilmiştir (Yılmaz, 2011).

- Ergonomiyle İlgili Koşulların Sağlanması: Ergonomi, kişinin kendine ait olan özelliklerini ve kabiliyetlerini araştırarak işin kişiye veya kişinin işe uyum sağlamasını sağlama ve bu sayede motivasyonun yükseltilmesi için gerekli ön şartları sağlama çalışmasıdır (Kutunis ve Alpaslan, 2008). Kişiyi son derece rahat edeceği bir çalışma ortamının hazırlanması ve rahat çalışma şartlarının sağlanması çalışanlara yardım programı dahilinde yapılacak en önemli projelerdendir.

1.1.5. İş Yaşamında Sosyal Desteğin Yeri ve Önemi

Çalışma hayatında sosyal destek iş arkadaşlarından, alta çalışanlardan ya da amirlerden sağlanabilir. İş stresi söz konusuysa en çok sosyal desteği iş arkadaşlarının verdiği saptanmıştır. Çalışma hayatında örgütsel bağlılık seviyesi yüksek olan çalışanlar diğer iş arkadaşlarına oranla daha çok sosyal destek sağlamışlardır. Sosyal desteğin hissettirilmesinde ve görülmesinde karşılıklılığın çok büyük etkisi olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda diğer insanlara sosyal destek veren bireyler daha çok sosyal destek sağlar. Çalışmalar farklı kişilerden sağlanan farklı çeşitlerdeki sosyal desteğin bireye eşit olarak etki etmeyebileceğine değinmiştir. Desteğin ne derece etkili olacağını belirleyen en önemli faktör bireyin ne tür desteğe ne yoğunlukta gereksiniminin olduğudur. Sağlanan sosyal desteğin birey ve işletme

açısından pozitif etkileri vardır. Sosyal destek ilk başta işe yeni kabul edilmiş çalışanların işletmeye bağlı olmaları açısından önemli yararlar sağlamaktadır. İşe yeni girmiş bir çalışan için sosyal destek yaşamsal anlamda önem taşır. Hiç bilmediği bir yere ve kişilere adapte olmaya çalışan, kafasında çok fazla soru işareti olan bir birey diğer insanlar tarafından dostça karşılanır, alaka ve yardım hissederse kendini o yerin bir parçası gibi hisseder. Aksi halde bireyin ya derhal ya da bir süre sonra oradan ayrılması umulur. Zorunlu nedenlerle işten çıkma gerçekleşme bile yeni işe başlayanın kendini o işletmenin bir parçası gibi görmesi ve performansının yüksek olması beklenemez. Sosyal desteğin bireye ve işletmeye yararı sadece bu yönde değildir. Sosyal destek sürdüğü zaman işletmeye bağlılığın, yüksek performansın, iş doyumunun, güdülenmenin, iş – aile dengesinin oluşmasının daha kolay hale geldiği gözlemlenmiştir. Sosyal desteğin iş – aile dengesinin oluşmasına yararı; iş – aile ve aile – iş çatışmalarının minimize olmasıdır. Ayrıca sosyal destek sadece çalışma hayatına değil aynı zamanda hayatın çalışma dışındaki diğer alanlarına da fayda sağlayarak insanların mutluluk seviyelerini artırmaktadır. Sosyal desteğin iş yeri çıkışlı stresi minimize etmesinde önemli bir faktörünün olduğu belirlen çok fazla çalışma vardır. Bu sonucun bulunmasında sosyal desteğin rol kargaşası, görev belirsizliği ve aşırı yüklenme sorunlarını minimize etmesinin katkısı vardır. Ayrıca sosyal destek “tükenme” sorunsalının azalmasına da etki etmektedir. Sosyal desteğe sadece çalışanın gereksinimi yoktur. İdarecilerin de sosyal desteğe gereksinimi vardır. Buldukları statü ve sahip oldukları güç idarecilerin sosyal destek almadan da mutlu ve performanslarının yüksek olabileceğinin düşünülmesine sebep olmaktadır. Ancak yapılan bir çalışmada idarecilerin büyük bir kısmının örgütte “bir birey olarak ilgi görmediklerini” hissettikleri açığa çıkmıştır. Çalışan idareci ile sadece işle alakalı konuları resmiyete dayalı ilişki biçimiyle görüştüğünde idareci kendini tecrit edilmiş hissetmektedir. Sosyal destek görmeyen idarecilerin kaygı, baskı ve stres kaynaklı hastalıkları daha çok yaşadıkları saptanmıştır. İdarecilerin sosyal destek aldığıdaysa daha esprili ve daha iyimser oldukları

gözlemlenmiştir. Tüm bu sonuçlar göz önünde bulundurulduğunda; çalışanlara sosyal destek sağlanmasının ve idarecilerin bu konuda eğitilmesinin önemi ortaya çıkmıştır (Akın, 2008).

1.2. Duygusal Zeka Kavramı ve Tanımı

Duygu bir algı ve bu algıya yönelik bazı düşünceler, ruhsal ve fiziksel durumlar ve bir sürü davranış yönelimidir (Tuğrul, 1999).

Nesnelerin zihindeki soyut tasarımları ve hissedebilme yoluyla hayal veya gerçek nesneler arasındaki bağıntıyı anlayabilme, hayal olanı zihinde tasarlayabilme, karşılaştırma yapabilme ve bu bilişsel işlemleri senkronize bir şekilde bir hedef doğrultusunda yapabilme kabiliyeti zeka olarak isimlendirilir (Yaşarsoy, 2006).

Harvard'ı bitirmiş 95 talebenin orta yaşlara gelene kadar incelendiği bir çalışmada sınavlarda en iyi başarı seviyesine ulaşan talebelerin daha düşük başarı seviyesine sahip olan arkadaşlarına göre ücret, performans ve işlerindeki statüleri açısından daha iyi konumda olmadıkları görülmüştür (Tuğrul, 1999). İşte bu yüzden sadece zekanın akademik yani bilişsel yönünü ölçen öğrenci seçme ve yerleştirme sınavları kişinin gerçek hayattaki başarısını tahmin etmede yetersiz kalmıştır ve ortaya yeni bir kavram olarak duygusal zeka kavramı çıkmıştır.

Duygusal zeka nosyonunun temelinde yatan iddia başarılı ve mutlu olmanın IQ olarak isimlendirilen zekadan daha farklı şeylere dayanmasıdır. Hisleri önemsemek, hisleri dile getirmedeki rahatlık ve diğerlerinin hislerini doğru bir şekilde anlayabilmek, insanları daha fazla güven duyulan ve gelişimi daha fazla arzulayan kişiler haline getirecektir. Burada duygusal zekayı öne çıkaran teori, duyarlı olma, karakter ve ahlaki değerler arasındaki ilişki örüntüsüne dayanır (Somuncuoğlu, 2005).

Duygusal zekanın öğreti anlamında temelini Thorndike'in (1920) ileri sürdüğü sosyal zeka modeli oluşturmaktadır. Buna göre insanların diğerlerinin hislerini anlama ve sezme becerisi genel zekasından farklı bir özelliktir. Thorndike sosyal zeka kavramı ile duygusal zekayı tanımlar gibi bir anlatım yapmıştır. Thorndike zekayı mekanik, soyut ve sosyal olarak üçe ayırmıştır. Mekanik zekayı düzenekleri anlayabilme ve düzeneklere hükmedebilme becerisi; soyut zekayı, düşünceleri ve kavramları anlayabilme becerisi ve sosyal zekayı da diğer insanları anlayabilme ve diğer insanlar üzerinde etkileyici olabilme becerisi olarak anlatmıştır (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

Gardner 1983'te sosyal zeka nosyonunu geliştirmiş ve çoklu zeka kavramını ileri sürmüştür. Gardner'ın çalışması, bireysel ve insanlar arasındaki zekanın genel zeka kadar önemli olduğu hatta daha bile çok önemli olacağı düşüncesi üstüne yoğunlaşmıştır. Gardner'a göre sosyal zekanın bileşenleri insanların birbirlerine göre ve bireysel zekasıdır. Kişilerarası zeka, bir kişiyle alakadar olan bir bireyin zekası ve hislerinin karmaşık ve çok farklı oluşlarını ifade edebilme becerisi olarak anlatılırken; bunun tersi olan bireysel zeka, diğer insanlarla alakadar olan bir insanın kendi zekasını ve diğer bireysel farklılıklarının bilincinde olması ve bunları birbiriyle karşılaştırmaması olarak anlatmıştır (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

Son yıllarda işletmeler açısından daha da önem kazanan duygusal zeka faktörü bir kavram olarak bir takım Amerikalı ruh bilimciler tarafınca ileri sürülmüştür. Duygusal zeka kavramı ilk kez 1990'da Harvard'dan psikolog Peter Salovey ve New Hampshire'den psikolog John Mayer tarafınca telaffuz edilmiştir. Daha sonra gene Harvard'dan Daniel Goleman sayesinde geliştirilmiştir (K. Doruk ve Öngören, 2012).

Weisinger'a göre duygusal zeka duyguların mantıklı bir şekilde yönetilmesidir. Fuimano'ya göre duygusal zeka etkili olarak yaratıcı ve olumlu yönde kişinin kendisinin ve başkalarının hislerini sezme, aktarma, anlama ve idare etme yeteneğidir (B. İşler ve Atilla, 2013). Lynn'a

göre duygusal zeka kişinin kendisi ve başkalarıyla olan ilişkilerini idare etmeye yönelik yeteneklerinden mesul zeka türüdür (Tuna, 2008).

1.2.1. Duygusal Zeka Modelleri ve Sınıflandırılması

Duygusal zeka kavramı ortaya atıldığı günden beri çok tartışılan ve hala üzerinde kesin bir sonuca varılamayan bir kavramdır. Duygusal zeka ile ilgili çalışma yapan her bilim adamı duygusal zekanın farklı bir alanına, boyutuna, yeterliliğine değinmiş ve ortaya farklı farklı model ve sınıflamalar çıkmıştır. İşte bu model ve sınıflamalar aşağıda, başlıklar halinde tek tek ele alınıp açıklanacaktır.

1.2.1.1. Mayer ve Salovey Modeli

Mayer ve Salovey'in incelemeleri duygu ve zeka bağıntısının dışında güdülenme, karakter,... vs. gibi konulara da değinmesi yönünden önemlidir. Bu yönde Mayer ve Salovey duygusal zekayı kişilerarası ve kişisel bir zeka türü olarak ifade etmektedir. Hisleri doğru şekilde kavrayabilme, muhakeme edebilme ve anlatabilme becerisi; fikirlere öncülük yapabilecek duyguları ortaya çıkarabilme ve kullanabilme becerisi; hisleri ve ruhsal bilgiyi kavrayabilme becerisi ile ruhsal ve kültürel ilerlemeyi sağlamak amacıyla hisleri kontrol edebilme ve anlatabilme becerisini kapsar. Mayer ve Salovey duygusal zekanın beceri gruplarını ele alıp işlemişler ve çok faktörlü duygusal zeka testi ortaya çıkartmışlardır. Bu test 12 beceri alt testinden oluşmaktadır. Daha sonradan kendilerine Caruso'nun katılımıyla yeni bir test ortaya çıkarmışlardır. Testte duygusal zekanın duyguları algılama, duyguları özümseme, duyguları anlama ve duyguları yönetme olmak üzere dört beceri grubu vardır. Duyguları düzenleme; her güzel ve güzel olmayan duygulara açık olmak, duyguları kontrol edebilme ve açıklama, duyguları ve duygusal enformasyonu sürdürebilme ve bunlardan sıyrılabilme ve kişinin kendi ve başkalarının hislerini kontrol edebilme becerilerini içerir. Duyguları özümseme; farklı

hislerin birbiriyle olan bağıntılarını kavrayabilme, duyguların sebepleri ve neticelerini kavrayabilme ve sezebilme becerilerini kapsar. Duyguları anlama; kişinin olaylar, nesnelere ve diğer insanlarla alakalı duygulara dayalı fikirlerini öncelik sıralamasına koyması ve bunlara yön vermesi, duygularla ilgili değerlendirmeyi ve hatırlamayı kolaylaştıracak güçlü ve etkili hisler üretme, çoklu düşünebilme yeteneği kazandıracak hal değişimlerinden yararlanma, ruhsal hal değişikliklerini bir bütün olarak görebilme ve sorun çözme ve üretmeyi kolaylaştıracak uygun ruhsal dengeyi yaratma yeteneklerini kapsamaktadır. Duyguları yönetme ise kişinin biyolojik ve ruhsal yapılarında hislerini anlayabilme, başkalarının hislerini anlayabilme, hisleri doğru bir şekilde anlatabilme ve duygusal gereksinimlerini anlatabilme ve duyguların anlatımı sırasında doğru ve yanlış ayrımını yapabilme becerilerini içermektedir (Edizler, 2010).

1.2.1.2. Goleman Modeli

Goleman beceri modelinde duyguları iki alt beceri grubunda ele almıştır. İlki kendi hislerini bilebilme, onları muhakeme edebilme ve özgüven, hislerini kontrol edebilme, başkalarının inanılır olma, insafli olma, değişikliklere açık olma ve değişiklikler karşısında hislerini doğru şekilde aktarabilmeyi kapsayan kendine rota belirleme, başarılı olma amacıyla kendini motive edebilme ve sorumluluk alabilme ve pozitif bir bakış açısına sahip olmayı kapsayan güdülenmeden oluşan bireysel yeterliliklerdir. İkincisi ise diğerlerini anlama, gelişimine yardımcı olma, hizmet amacıyla çalışma, çokluktan faydalanarak bunu ayrıcalık kabul etmeme ve politik olarak tercih yapabilme ve bu tercihi destekleyebilmeyi kapsayan empati ve tesir, bildirişim, problem çözümü, öncülük, değişimin sürecini belirleyen, bağ kurabilme ve yardımlaşma ile grup dinamiklerini kapsayan sosyal yeterliliklerdir. Bu modelinde Goleman büyükler için büyükler için işletmelere yönelik bir duygusal zeka modeli ortaya koymuştur (Somuncuoğlu, 2005).

1.2.1.3. Reuven Bar – On Modeli

Reuven Bar – On, duygusal zekayı insanın sosyal istek, umut ve stresörleriyle mücadele edebilmeyi kapsayan kişisel, ruhsal, sosyal beceriler bütünü olarak tanımlamıştır. Bar – On’a göre zeki kişi düşünsel zeka ile birlikte duygusal zekaya sahip olan kişidir. Bu modelde duygusal zeka kişisel beceriler, kişilerarası beceriler, uyum sağlama, stres yönetimi ve genel ruh durumu olmak üzere beş alana bölünerek işlenmiştir. Kişisel beceriler; kişinin kendini bilme, kendi duygularını anlama ve ne yaparsa kendini mutlu hissedeceğini bilme ve bunları yapabilme yeterliliğidir. Kişilerarası beceriler; diğerlerini anlama ve diğerleriyle ilişki halinde olabilme yeteneğidir. Uyum sağlama ise kişinin bir problemle karşılaştığında inisiyatif alabilmesi, çevreden gelen istek ve diğerlerinin umutlarıyla mücadele edebilme başarısıdır. Stres yönetimi; sorun olan hallerde ümidi yitirmeden ve içsel denetimi koruyarak sorunla mücadele edebilmeyi, sorun olan hallerde pozitif düşünce üretebilmeyi ve çözüm odaklı düşünebilmeyi içerir. Genel ruh durumu ise hayata karşı olumlu bir şekilde bakabilmeyi, yaşamdan haz duyabilmeyi ve hayatta olmaktan mutlu olabilmeyi kapsar (Topuksal, 2011).

1.2.1.4. Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf Modeli

Cooper ve Sawaf duygusal zeka modeli duygusal zekayı işletmelerde inceleyerek duygusal zeka ve yönetim ilişkisine yoğunlaşmışlardır. Cooper ve Sawaf duygusal zekayı hislerin yoğunluğunu ve hızlı sezilişini, bireyin enerjisi, bilgi birikimi, arkadaşlıkları tesirinin bir temeli olarak hissetme, algılama ve etkili bir şekilde kullanma becerisi olarak tanımlamıştır. Cooper ve Sawaf’ın duygusal zeka modeli duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simya olmak üzere dört alt yeterlilik alanından oluşmaktadır. Duyguları öğrenmek; insanın kendi ruhsal gücünün bilincinde olması ve bu güçten temaslarında yararlanması üzerine kuruludur. Duygusal zindelik ise kişinin ruhsal anlamda kendini hazır hissetmesini, inanç ağının olmasını, mutsuzluklardan olumlu başlangıçların yapılabilmesini ve

sorumluluk alınarak yeniden doğulmasını kapsar. Duygusal derinlik ise bireyin motivasyonunu sağlayacak iç güdülerinin listesini oluşturması ve bunlara kendisini vermesini ve bunu da çalıştığı işletmenin hedefleri ile doğru orantılı olarak kullanması, etik kurallara uyması ve diğerlerini etkileyebilmesi üzerine kuruludur. Duygusal simya ise duygusal zeka faktörünün bireyin performansını ve üretkenliğini arttıran etkisi üzerinde durmuştur (Çakar ve Arbak, 2004).

1.2.1.5. Elias ve Arkadaşlarının Duygusal Zeka Sınıflandırılması

Elias ve arkadaşları aklın harekete geçmesi ve bu hareketin olumlu sonuçlar vermesini yordayan sosyal – ruhsal yetileri duygusal zeka olarak isimlendirmişlerdir ve bu yetileri kendinin farkında olma, duyguları düzenleme ve yönetme, öz motivasyon ve performans, empati ve sosyal beceriler olmak üzere beşe ayırmışlardır. Kendinin farkında olma; kişinin yaşadığı olaylarda hislerini olduğu gibi anlayabilmedir. Duyguları düzenleme ve yönetme ise yoğun hislere kapılmadan onlarla mücadele edebilme sanatıdır. Öz motivasyon ve performans ise kişinin hedefe yönelik olması ve hislerini kendini motive edecek şekilde kullanmasıdır. Empati ise başka bireylerin hisleri ve düşüncelerini anlayabilme yeterliliğidir. Sosyal beceriler ise sosyal ağları kontrol edebilme ve devam ettirebilme kapasitesidir (Karakuş, 2008).

1.2.1.6. Weisinger'in Duygusal Zeka Sınıflandırması

IQ kişinin bilişsel gelişimiyle doğru orantılı olarak hayatın farklı zaman aralıklarında yaşamın amacının ne olduğunu anlayabilmesini ve kavrayabilmesini yordayan bir süreçtir. 2. Dünya Savaşı sırasında orduyu kapasitelerine göre ayırabilme hedefiyle yapılmaya başlanan testler IQ testlerinin başlangıcı sayılmaktadır. Ancak bu testler okuma – yazma düzeyini ölçmekten başka bir işe yaramamıştır ve bu sayede eğitimli – eğitimsiz ayrımı yapılmaya başlanmıştır. Duygusal zeka kavramının hayatımıza girmesiye tasarlama, düş kurma ve sezme gibi ruhsal

süreçlerle insan beyninin işleyiş tarzını görmeye olanak sağlayan teknolojinin ilerlemesi ile mümkün olmuştur. Duygusal zeka hissedilenlerin mantıklı bir biçimde kullanılması şeklinde tanımlanmaktadır ve duygusal zeka özbilinç, duyguları yönetmek, kendini motive etmek, empati ve ilişkileri yönetmek olmak üzere beş temel yeterlilikten oluşmaktadır. Özbilinç; bireyin kendisini ve hislerini bilmesi, sezebilmesi ve tanımlayabilmesiyle birlikte diğerlerince anlaşılır olmasıdır. Duyguları yönetmek; hislerle mücadele etme becerisidir. Hislerin oluşumundaki sebepleri bilme ve o hissin dışavurumunu denetleyebilme becerisidir. Kendini motive etme ise kişinin hem kendini hem de diğerlerini güdüleyebilmesi ve yapılmakta olan bir uğraşa kilitlenerek o uğraşın neticelendirilebilmesi amacıyla yaratıcı bir şekilde çalışmasını yordayabilme yeteneğidir. Empati; diğerlerinin hislerine ve gereksinimlerine duyarlı olma becerisidir. İlişkileri yönetmek ise kişilerarası temaslarda başarılı olmak ve diğerlerinin hislerini sezerek onları kontrol edebilme yeteneğidir (Duman, 2005).

1.2.1.7. Dulewicz ve Higgs'in Duygusal Zeka Sınıflandırması

Dulewicz ve Higgs'in duygusal zeka ile ilgili araştırmaları kişilik kuramlarını içeren bir duygusal zeka modeli niteliğindedir. Bu model, üç boyut ve yedi ögeden oluşmaktadır. Dürtü boyutu; güdülenme ve anlayışlılık ögelerini içerir ve bireyleri hedeflerine yönelik çalışma yapmaya itmekte ve onlara gereken gücü vermektedir. Kısıtlayıcılar boyutu; etik değerler ve ruhsal dayanıklılık ögeleridir. İtekleyicilerin yoğun arzularını bastırma ve onları denetleme görevini üstlenmektedir. Özfarkındalık boyutu ise insanlar arası ilişkilerde duyarlı ve etkili olma ögelerini içermektedir. Bu boyut iyi bir başarı seviyesine ulaşmayı yapılabilir kılmakta, kişinin hedeflerine varmasına ve genel anlamda hayatta başarı sağlamasına olanak vermektedir. Bu boyutlar anlatılırken adı geçen yedi öge ise özfarkındalık, duygusal sağlamlık, motivasyon, kişiler arası duyarlılık, etki, sezgisellik ve vicdanlılıktır. Özfarkındalık; bireyin kendi hislerinin bilincinde olması ve onları kontrol edebilmesidir.

Duygusal sağlamlık; kişinin üzerinde baskı faktörü olduğunda bile motivasyonunu sağlayabilmesidir. Motivasyon; zorlu ve uzun vadeli amaçlara varabilmek için gereken motive edici faktörlere sahip olmaktır. Kişilerarası duyarlılık; başkalarını anlama davranışını belirten empatik olma özelliğidir. Etki ise bireyin kendi fikirlerini ve düşüncelerini kabul ettirmek amacı ile başkalarını etkileme ve ikna etme yeteneğidir. Sezgisellikse gereken hallerde bireyin aklını ve duygularını birlikte kullanması ve karar alması yeteneğidir. Vicdanlılık da bireyin yaptıklarıyla söylediklerinin aynı olabilmesi ve etik değerlere uygun davranabilmesidir (Karakuş, 2008).

1.2.2. Duygusal Zekanın Boyutları

Duygusal zeka ile ilgili araştırma yapanlar; gerek duygusal zeka modelleri geliştirirken gerek de duygusal zeka ile ilgili sınıflama yaparken hepsinin ortak değindiği nokta; duygusal zeka yeterlilikleridir. İşte bu yeterlilikler duygusal zekanın boyutlarını oluşturup özbilinç, özdenetim, motivasyon, empati ve sosyal beceriler olarak beşe ayrılmaktadır.

1.2.2.1. Özbilinç

Özbilinç özetle kişinin ruhsal durumunun ve ruhsal durumuyla alakalı fikirlerin bilincinde olmasıdır. İnsanın hayatı boyunca diğer insanlar, olanaklar ve durumlara nasıl cevap vermesinin lazım olduğunu sezebilmesi amacıyla önce kendi hislerini bilmesi gerekir ve bu bağlamda özbilinç duygusal zeka yeterliliklerinin en önemlisi olarak belirlemektedir. Özbilinç kişinin kendi hislerini, pozitif ve negatif yönlerini tanıması, gereksinim ve motivasyon faktörlerinin bilincinde olması, ruhsal durumunu sezebilmesini anlatmaktadır. Özbilinç sahibi insanlar kabiliyetleri hakkında kendine güvenli olan bir başka deyişle kendine inanan ve hislerinin bilincinde olup bunların başka insanlar üzerindeki etkisini tahmin edebilen bireylerdir. Kendi önemsedikleri şeyler ve hedeflerinin bilincindedirler, nerede ne amaçla

olduklarının farkındadırlar. Özbilinç hislerin yoğun hissedilmesiyle giderilebilecek olduğundan fazla gösterilen bir reaksiyon vermeye veya sezileri mübalağa etmeye mahal veren bir bilinçlilik durumu değildir. Aksine inişli çıkışlı hisler içinde dahi kendine özgü olabilmeyi devam ettiren yansız bir tutumdur. Mayer ve Steve özbilinç sahibi kişiyi ruhsal yaşamı konusunda belirli bir fikre sahip birey olarak tanımlar. Hem başkalarıyla uyumlu yaşayabilen hem de bağımsız hareket edebilen, kendi limitinden şüphe etmeyen, yaşama pozitif bakabilen, olumsuz duygusal duygulanımdayken bile bunu dert yapıp takıntı haline getirmeyen ve kısa bir zamanda toparlanabilen bir yapıda olan bir birey olarak tanımlar. Kişisel bütünlük özbilincin yapı taşı olarak da ifade edilmektedir. Kişisel bütünlük esasında üç aşamada gerçekleşmektedir; dürüst olmak, önemseneler ve prensiplerle uyumlu yaşamak ve bir duruş sahibi olmaktır. Bu açıdan kişisel bütünlüğe sahip olmak insanın kendisiyle alakalı olarak hissettiği nitelikleri yaşamının her alanında hayata geçirebilmesini beraberinde getirmektedir. Mesela; kişi kendisini “sorumluluk sahibi” olarak hissediyor fakat bazen inisiyatif kullanmak istemiyorsa kişinin kendisiyle olan bağlantısında bir dengesizlik olduğu söylenebilir (Doğan ve Demiral, 2007).

1.2.2.2. Özdenetim

Güdüler hislere yön verir. Bireyler duygularını görmezden gelip onları yok varsayamazlar. Fakat hislerini kontrol edebilmek amacıyla uygulayabilecekleri birçok yöntem bulunmaktadır. Kendini yönetme bireyin hislerinin esiri haline gelmesini engeller. Kendini başarılı bir şekilde kontrol edebilen bireyler, başkaları gibi duygusal güdülerinin tesiri altında olmamalarına karşın, onları kontrol etmenin hatta olumlu yönlere iteklemenin bir yöntemini bulurlar. Duygusal özdenetim, reel duyguların reddedilmesi veya baskı altına alınması manasına gelmez. Hisleri baskı altında tutmak sadece onların yoğunluğunun daha artmış şekilde yeniden açığa çıkmasını sağlar. Ancak burada yapılacak şey hisleri kabul edip onların bizi

iteklediği ani reaksiyonlardan uzak durmaya çabalamaktır. Ruhsal işleyiş biçimlerinin kuvvetli oluşundan dolayı reaksiyon verileceği zamanda bunu gerçekleştirmek, sakince düşünmemiz zordur. “Kötü” ruhsal durumun da pozitif yönleri vardır, sinir, çöküntü, ürkeklik hallakıyetin, motivasyonun ve bağlantı hissini çıkış noktası olabilir. Asabiyet özellikle bir eşitsizliği veya adaletsizliği giderme isteğinden türediğinde güçlü bir güdüleyici olabilir. Başkalarıyla birlikte yaşanan çöküntü bireyleri birbirine daha çok bağlayabilir. Duygusal zeka yönünden umudunu yitirmemek, bireyin kendisini zorlayan setler ya da hezimet karşısında endişeye, aidiyetçi bir yapıya veya ruhsal çöküntüye kapılması demektir. Gerçekten de umutlu olan bireyler amaçlarına giden yolda umutsuz olan kişilere göre daha az çökmüş, genel olarak az endişeli ve ruhsal yönden daha az buhranlı görünürler. Pozitiflik de aynen umut gibi güçlükler ve setlere rağmen genelde hayatta çoğu şeyin güzel olacağına yönelik kuvvetli bir umuttur. Duygusal zeka yönünden pozitif bir davranış güçlükler karşısında insanları umursamazlığa, mutsuzluğa veya ruhsal çöküntüye karşı savunan bir güçtür. Bir bireyin iş hayatında pozitif düşünceye sahip ve umutlu olması ona çok yararlı olur (Somuncuoğlu, 2005).

1.2.2.3. Motivasyon

Duygularını bir hedef uğruna organize edebilmek, yoğunlaşabilme, kendini motive edebilme ve kendini kontrol edebilmedir. Duygusal özdenetim yani arzuları başka zamana bırakabilme ve ani hareketleri kontrol edebilme bütün muvaffakiyetlerin temel kaynağıdır. Bir noktada saplanıp kalmamak her çeşit yüksek başarıyı beraberinde getirir. Bu yeteneğe sahip bireyler giriştikleri her işte daha verimli ve çarpıcı olmayı başarabilirler. Hislerini bastıran bireyler bunun bir sonucu olarak duygularını sözcüklerle dile getirmekte güçlük yaşayacaklardır. Hislerini kendinden uzaklaştırmakla hatta hislerin açığa çıkmasını bile engelleyerek kendi ruhsal yapılarını anlamayacak duruma gelirler. Bu hareket bireyin kendi hisleriyle iletişiminin

azalmasına veya iletişim kopukluğuna sebep olacaktır. Hislerini baskı altında tutan insanlar onları başkalarına yansıtmayı bile istemezler. Bu çeşit bireylerin evlendikleri kişiler veya dostları o kişinin ne duyumsadığını sadece fikir yürüterek anlamaya çalışırlar. Bu durumda da yanlış anlaşılmalarda meydana gelir. Hislerimizi açıklamak zor bir iştir. Hislerini dile getirmek her birey için kendini bir başkasına karşı ele vermek, gözlerinin önüne sermek anlamına gelmektedir. Ancak “Diğerleri hakkında ne hisseder?” sorusu ön safhada tutulmamalıdır. Hisleri kabul etmek ve bu konuda açık olmak insanı daha yakın ilişkiler kurmaya iteklediği yaşantılarla anlaşılmalıdır. Hisleri tarafından yönetilen bireylerse hislerinin meydana geldikleri zamanda düzgün ve eksiksiz yansıtmaya sahip değildirlere. Endişe ve asabiyetini tam olarak kontrol edemeyen bir birey bunu başkalarına yansıtmada da doğal olarak güçlük yaşayacaktır. Böylelikle diğer bireylerle bağlantılarında o zamanki hisleriyle bir tutum sergilemektense hislerinin kendilerini yönetmesine olanak sağlayacaklardır. Bu hareketler genel olarak düşünmeden uzak ve kaba sözcüklere neden olarak var olan durumun kötüleşmesine neden olacaktır. Kendi hislerini tam anlamıyla sezemeyen kişi hislerini dile getirirken de yanlış hareketler sergiler. Hislerini karşısındakine tarafsız şekilde anlatmada güçlük çeker. Karşısındaki birey, daha çok haksız ve aşağılayıcı laflarla dolu birçok sözcük algılar. Bu çeşit laflar hatalı ben mesajları olarak da geçer. Hislerine güvenen birey onları diğer insanlara yansıtmakta ya da açıklamakta çok güçlük çekmeyecektir. Güç bir duygusal dönemde dahi olsa, hislerini sezebilmesi karşısındakine yansıtmayı kolay kılacaktır. Bilindiği gibi zekanın iki önemli görevi vardır; bunlar düşünme ve hissetmedir. Bazı hallerde duygusal zekanın düşünsel zekaya hakim olabilme hatta onu hepten devreden çıkarma işlevi bulunmaktadır. D. Goledman bu konuyla ilgili tecrübelerine dayanarak şöyle bir açıklama yapmıştır: Duygusal bunalımlar, düşünsel hayata karışabilirler ve bu iyi olmayan sonuçlara neden olur. Endişeli, asabi veya sıkıntılı talebeler öğrenemezler; bu çeşit bireyler bilgiyi etkili bir şekilde kavrayamaz ve onu anlamlandıramazlar. Hisler yoğunlaşmanın önüne geçtiğinde

kaybolan şey bilişsel psikoloji ile uğraşanların işleyen hafıza diye adlandırdıkları uğraşılan işle ilgili detayları hafızada depolama kabiliyetidir. Öte taraftan pozitif tutumun arzu, sevinç, inanç hislerinin iteklenmesinin başarıdaki payını düşünelim. Yarış ortamının çok fazla olduğu zamanlarda, en başarılıları aynı kabiliyete sahip diğer yarışçılardan farklı kılan özellik; küçük yaşlardan beri yıllarca zorlu hazırlık planlarını sürdürebilmeleridir. Bu davranış, her şeyden önce arzu ve setler karşısında güçlü durabilme gibi duygusal özelliklerle ilgilidir. Kısaca güçlü bir meslek etiği, duygusal bir üstünlük sağlayan artmış güdülenme, arzu ve isteğe dönüşmektedir. Hislerimiz; düşünmek ve plan yapmak, uzun vadeli bir amaca hazırlık yapmayı sürdürmek, problemleri halletmek gibi yeterliliklere set çektiği veya güçlendirdiği oranda, genetik olarak gelen bilişsel kabiliyetlerimizi kullanma gücümüzün sınırlarını belirleyerek bu yaşantımızda neler yapabileceğimize yön verir. Giriştiğimiz işe istek ve rahatlıkla, hatta aşırı olmayan bir endişeyle güdülendiğimiz oranda da bizi güzel sonuçlara vardırı. İşte duygusal zeka tam olarak bu manada ana yeterliliklerdendir ve diğer bütün yeterliliklerimizi kuvvetlendirerek veya zayıflatarak derinden etki eden bir faktördür. Hislerimize kendimizi kaptırmadan, varmayı arzuladığımız hedefleri gerçekleştirebilmek için pozitif güdülerimizin varlığı gerekir. Bunun için de hislerimizi belirli bir doğrultuda ilerletmek çok önemlidir. Goleman bu konu hakkındaki ilerleme sürecinde şu yollara değinmektedir: dürtüleri kontrol altına alabilmek, kötü psikolojiden sıyrılmayı bilmek, umudunu hiçbir zaman kaybetmemek, her zaman pozitif olmayı bilmek, dikkatini sürdürebilme yeterliliğine sahip olmak (Maboçoğlu, 2006).

1.2.2.4. Empati

Diğer insanların hislerini sezebilmek veya diğer bir söylem ile empati kurabilmek, duygusal zekanın azımsanmayacak yeterliliklerinden biridir. Empati kurabilen bireyler diğer insanların neye gereksinim duyduğuna, ne arzuladığına işaret eden göstergelere karşı daha hassastır.

Rogers'a göre empati bir bireyin kendisini bir başkasının yerinde var sayarak durumlara onun düşünce sistemiyle yaklaşması, o bireyin hislerini ve fikirlerini doğru olarak sezmesi, yaşaması ve bunu ona yansıtabilmesidir. Bu koşullarda empatinin üç özelliği bulunmaktadır:

- Empatik olabilmek için bir bireyin kendisini diğer bireyin yerinde varsayması ve durumlara onun gözüyle bakması gerekir. Yani empati kurmayı arzulayan insan diğer bireyin fenomenolojik alanına girmeyi başarmalıdır.

- Empatik olabilmek için insanın diğer insanın hislerini ve fikirlerini düzgünce sezebilmesi gerekir.

- Empatik olan bireyin kafasında türeyen empatik bakış açısının diğer bireye geçmesi gerekir. Bu geçiş yoksa empati süreci eksik olur. Empati kurarak reaksiyon göstermenin temelde iki yöntemi vardır. Bunlardan ilki jest ve mimiklerimizden yararlanmak diğeri ise sözcüklerden faydalanmaktır. Bunların her ikisi de etkili bir şekilde kullanılırsa empati kurma daha etkili olur (Tuğrul, 1999).

1.2.2.5. Sosyal Beceriler

Sosyal becerilerle alakalı olmak üzere ilk başta bir insanın ağzından çıkan bütün cümlelerin çok büyük etkilere sebep olduğu belirtilmelidir. Bu yüzden iyi bir iletişim kurmak isteyen bir insan söylediklerine özen göstermelidir. Bununla alakalı olarak eski Yunan'da sır tutmasıyla ünlü Sokrat'ın iletişimde "Üç Filtre Testi" nin uygulanması gerektiğini açıklayan bakış açısı iletişimimizde neyi önemsememiz gerektiğini etkilice bir hikayeye anlatmıştır. Hikayeye göre günün birinde Sokrat bir arkadaşıyla karşılaşır. Arkadaşı ona "Seninle alakalı ne duyum aldığımı biliyor musun?" diye sorar. Sokrat "Bir dakika söyleme." der ve "Bana bir şey demeden önce senden küçük bir test çözmeni arzu ediyorum. Ben bunun adını "Üç Filtre Testi" koydum." diye ekler. "Benimle ilgili aldığın duyumları bana iletmeden evvel bir süre

bekleyip ne diyeceğini filtrelemek iyi bir yöntem olabilir.” der ve “Birinci filtre; Gerçeklik Filtresi; yani bana biraz sonra iletceğin şeyin tamamıyla gerçek olduğuna güven duyuyor musun?” diye sorar. Arkadaşı “Hayır, asıl olarak bu söyleyeceğim şeyi salt olarak duydum.” der. Sokrat “O zaman ikinci filtreye geçelim, İyilik Filtresi.” der ve “Bana iletmek üzere olduğun şey iyi mi?” diye sorar. Arkadaşı “Hayır, aksine.” der. Sokrat “ O zaman son testi yapalım, yani İşe Yararlılık Filtresi.” der ve “Benimle ilgili iletceğin şey bana yarar sağlayacak mı?” diye sorar. Arkadaşı “Hayır, üzgünüm.” der. Bunun üzerine Sokrat “Eğer bana iletceğin şeyin doğruluğundan emin değilsen, kötüyse ve bana bir faydası olmayacaksa niye bana söylemeyi arzu ediyorsun?” diye sorar ve konuşmayı bitirir. Bu öyküden de çıkarılacağı üzere söylenen lafların yararlı laflar olması gerekir. Anlaşıldığı üzere iletişim kurma yetisinin öğelerinden biri, konuşma kabiliyetine sahiptir. Aynı görüşe sahip Farabi iyi bir iletişim kurma becerisine sahip bir kişinin hitabet etme ve razı etme özelliklerini içinde barındırması gerektiğini dile getirmiştir ve etkili iletişim kurma becerisine sahip bireylerin iletişimde söylev ve razı etme becerisine sahip olması gerektiğini özellikle belirtmiştir. Bu kabiliyet çoğu insanda genetik olarak olmayabilir fakat bu yeterlilik zamanla kazanılabilen bir özelliktir. Bir örnek vermek gerekirse; Eleanor Roosevelt hatiplik kabiliyetini geliştirmek için derslere katılmış ve sonunda da Birleşmiş Milletler Temsilciliği işini iyi bir şekilde devam ettirmiştir. Sosyal beceriler veya bir başka söyleyişle insanlarla olan iletişim kurma yeteneği; etkili olma, iletişim kurma, değişim için ilham kaynağı olma, fikir ayrılıklarını ustaca yönetebilme, sosyal ağlara katılabilme, etkili grup çalışması yapabilme ve kooperasyon becerilerini içinde barındırmaktadır. Sosyal beceri insanın diğer insanlarla bağlantıları devam ettirebilme yetisidir. Sosyal beceri başka bir yönü ile belli bir amaç içeren yakın arkadaşlıklar kurabilme kabiliyetidir. Sosyal becerisi gelişmiş bireylerin, her çeşit insanla ortak paydada birleşme yetileri vardır ve böylelikle onlar hareket vakti geldiğinde hazır bir ağa sahiptirler. İletişimle alakalı bir görüş de Einstein’a aittir. Einstein hayatta başarılı olmayı formül haline

getirmesi söylendiğinde bunu $a = x + y + z$ olarak formülize etmiştir. Formülde “a” yaşamda başarılı olma, “x” uğraş gösterme, “y” dinleme, “z” ise sır tutma anlamına gelmektedir. Einstein rastgele konuşmanın başarıyı beraberinde getirmediğini belirtmiştir. Özel hayat dışındaki iletişimin bir başka özelliği de daha çok resmi iletişimi içermesidir. Resmîyet, içtenliği baskı altında tutmaktadır. Oysa ki resmîyetsiz samimi bireylerin soru sorma, sıcak reaksiyonlar gösterme ve kendilerini daha esnek hissetmeleri, özel hayat dışındaki diğer yaşam alanlarında da insana enerji sağlamaktadır. Bu yüzden etkili iletişim kurmak isteyenlerin özel hayat dışında da resmi ilişkiler kurmanın haricinde içten ilişkileri de önemsemesi gerekmektedir. Bunlara ek olarak iletişim kurmaya hazır ve hevesli olmak da önemlidir. Çünkü hislerimizi bu hazır bulunuşluk durumu belirlemektedir. Bunun anlamı iletişim esnasında hissetme yetisinin daima direk olarak içten gelen motifçe iteklendiği, bununsa hissetme arzusu olarak nitelendirilebileceğidir. Bunlarsa çevremizle etkili iletişimimizi devam ettirmemizde hakim olan en önemli motiflerdir. İletişimde bir başka konu da tarafların birbirlerine inanmalarıdır. Etkili iletişimde güven, kişinin kendinden alt düzeydekilerle iletişimi başlatabilmesi için bir çeşit giriş yolu ve kendiyle aynı düzeydekilerle karşılıklı olarak birbirinden etkilenmenin bir methodudur. Drucker’ın “Gelecek İçin Yönetim” adlı yazısında bir kişiye güvenmek için o kişi ile benzer düşüncede olmanın şart olmadığı söylenmektedir. Ona göre güven bir kişinin dediğini gerçekten söylemek istediğine duyulan güvendir. Bu yüzden etkili iletişimin altında özü sözü bir olmak ve dürüstlük yatar. İletişim kurulunan kişinin, kendi kötü hisleri üzerinde söz söylemesinin bu kötü hislerinden sıyrılmasında faydalı olduğu belirtilmiştir. İletişimle alakalı bir diğer konu, Hudson tarafından dile getirilmiştir. Hudson, Brady şirketini örnek vererek iletişimde neşenin yararından söz etmiştir. Brady, işletmesinde şakanın yenilik kıvılcımlarını meydana getiren konuşmaları başlatma, işletmedeki mesajları iş görenlerin unutmamasını sağlama ve baskıyı minimize ederek verimliliği artırma gibi faydaları tecrübe edilmiştir. Diğer taraftan iletişim yetisinin

iletişim kuran tarafların üstün verimliliğiyle de alakası bulunmaktadır. İletişim yetisi iyi ve yardımsever insanlar, iletişim kurdukları kişilerin bütün problemlerine ilgiyle yaklaşırlar ve bu problemlere çözüm yolları üretmek için çabalarlar. İletişim kurdukları kişileri yardımsever bulan insanlar ise ilişkilerine daha özverili yaklaşırlar. İletişim hiç şüphe etmeksizin kültürle ilgili farklılıkları da içeren bir dinamiktir. Örneğin Türkler’ de insanlar karşı karşıya geldikleri zaman genel olarak birbirlerine sarılırlar. Beden dilini kullanma şekli Türkler’ de ve Batılılar’ da farklılık gösterir. Batılılar, birbirlerine elledikleri vakit genel olarak kendilerini af dilemek durumunda hissederler. Bu yüzden etkili iletişim kurmak isteyen bireylerin kültürel farklılığı göz önünde bulundurması lazımdır. Öte taraftan tarihi süreçte etkili iletişim yetisinin önemini belirten politik kişiler ve hatipler bulunmaktadır. Örnek olarak, Timurhan, etkili iletişim yetisine sahip bireylerin, iletişim kurduğu kişileri her anlamda iyi tahlil etmesi gerekliliğini belirtmiştir. Yine etkili bir konuşmacının nasıl olması gerekliliğiyle ilgili Yusuf Has Hacıp’ in söyledikleri oldukça önemlidir. Yusuf Has Hacıp “Ağzından çıkan laflar şekerden çok daha tatlı olsun, bu yolla etkili iletişim kuran kişiye iletişim kurduğu genç – yaşlı herkes bağlı kalır (Aslan, 2013).

1.2.3. Duygusal Zekanın Gelişimine Etki Eden Faktörler

Duygusal zeka, IQ yani bilişsel zeka gibi belirli bir yaşa kadar alınan eğitimin kalitesi ve genetik yatkınlıkla maksimum seviyeye ulaşır o maksimum seviyede de herhangi bir rahatsızlık geçirilmediği sürece sabit kalan bir yapı değildir. Aksine duygusal zeka kişiliğin bir parçası olup yaşam boyu geliştirilebilen ve kişisel bir çok faktörden; aile ve çevre, yaş ve eğitim düzeyi, cinsiyet ve değerler; etkilenen bir zeka türüdür.

1.2.3.1. Aile ve Çevre

Yaygın anne – baba tutumlarına göre beş çeşit aile tipi vardır; bunlar otoriter – katı kuralcı aile, ilgisiz ve kayıtsız aile, aşırı koruyucu aile, tutarsız aile ve sevgiye dayalı, hoşgörülü,

destekleyici ve sınırları belli ailedir. Otoriter – katı kuralcı ailelerde; çocuk tüm kuralları uygulamak zorundadır, evde sert bir disiplin havası vardır, ebeveynler daima araştıran ve çocuğun bütün işlerine müdahale eden bir tavır içerisindedirler, anne – baba çocuğun tüm davranışlarını kontrol eder, her davranışında bir hata bulur ve olaya karışırlar, çocuğa hata yapma olanağı tanınmaz ve kısa sürede bu method ile çocuğun disiplinize edildiği saptansa bile uzun süre bu methodun uygulanması sağlıksız ve zarar verici bir durumdur. İlgisiz ve kayıtsız ailede; anne – baba aşırı esnektir, çocuğun hayatına dahil olma gibi bir endişeleri yoktur, çocuk mesuliyetlerinden kaçır, ebeveynler çocuğa iyi bir örnek teşkil edemezler ve genelde bu tip ailede ebeveynlerin davranışları senkronize değildir. Aşırı koruyucu ailede; çocuğa ihtiyacından fazla itina ve korumacı davranış gösterilir, özellikle anneler böyle bir tutum sergiler ve çocuğun kendi kendine uğraşması ve başarması gereken işler dahi böyle davranan ebeveynce yapılır. Tutarsız ailede; eski – yeni tartışması vardır ve ebeveynlerin çocuğa karşı olan davranışlarında dengesizlik görülür. Tutarsızlığın sebebi genelde anne – babanın çocuk büyütme farklı yaklaşımları ve bunu çocuğa hissettirmeleridir ve kimi zaman da anne – babalar çocuk büyütme yöntemlerinde değişikliğe gitme konusunda farklı fikirler üretirler ve bu dengesizliğe neden olur. Sevgiye dayalı, hoşgörülü, destekleyici ve sınırları belli ailede; ebeveynler duydukları sevgiyi merhamet, anlayış ve dayanıklılıkla harmanlarlar, huzurlu bir aile ortamı yaratmak için çabalarlar, şefkatlice güzel hareketleri teşvik ederek çocuğun kişiliğinin sağlıklı bir şekilde şekillenmesini ve hayata hazır olmasını yordamaya çabalarlar, çocukları ile zaman geçirmekten ve onlara bir şeyler yapmaktan zevk alırlar, evlatlarının bütün performansları kendilerine yetebilir hale gelmeleri onları onurlandırır, bu tür anne – babalar çocuklarının arzu ve gereksinimlerini sezerler, onların ilgilendikleri şeyler ile problemlerini önemserler ve gerçekten bununla ilgilenirler, aynı zamanda net bir şekilde belli sınırları vardır, çocukları için normları yüksek tutarlar, bazı hareketleri için belli sınırlar vardır ve bütün bunları dengeli olarak uygularlar, tatile gitme,

ziyaretler ve benzeri etkinliklerle alakalı konularda çocukların da düşüncelerini öğrenirler, kendilerini kusursuz olarak görmezler, çocuklarına değişik de olsa düşüncelerini dile getirebilmeleri için uygun zemin hazırlarlar, ancak bu esnada belirli bir saygı çerçevesinde bunu yapmalarını arzu ederler, çocuklarının araştırmacı olmalarına ve soru sormalarına olanak sağlarlar, çünkü sadece bu sayede konulan sınır ve kısıtlamaların sebepleriyle beraber daha anlaşılır olduğunun farkındadırlar, çocuk hatalı bir davranış yaptığında ona bunun neden hatalı olduğunu açıklarlar, uyarmayı başka bir zamana bırakmazlar, aile sınırları neyi gerektiriyorsa onu derhal uygularlar, bu tür anne – babalar evlatlarının mantık süzgecinden geçirmeden kendilerine itaat etmelerini ummazlar ancak kontrolü de tam olarak çocuğa vermezler ve sınırlar belirli bir nedenle anlayış üstüne oturmuş, kısıtlamalar ise sevgi çerçevesindedir (Sayar ve Bağlan, 2012). İşte bu beş farklı yaygın anne – baba tutumlarının çocuklar üzerinde farklı etkileri vardır ve bu ebeveyn tutumları aile ile çocuk arasındaki bağı dört farklı şekilde etkiler. Bunlar; güvenli bağ, güvensiz – kaçınan bağ, güvensiz – direnen bağ ve güvensiz – düzensiz bağıdır.

Güvenli bir bağ kurmayı başarmış çocuk; etrafını serbestçe araştırır, annesi ile birlikteyken tanımadığı insanlarla rahat bir şekilde iletişim kurabilir, annesi yokken doğal olarak endişelenip araştırma yapmak istemeyebilir ve anne ile tekrar bir araya geldiğinde ona iyi ve neşeli bir şekilde davranır. Güvensiz – kaçınan bağ gelişmiş olan ebeveyn – çocuk bağlantısında; çocuğun normalden önce özgürlüğünü kazandığı gözlemlenir, annesiyle birlikteyken çocuğun ona güven duymak için yaklaştığına rastlanmaz, annesi yokken çok az reaksiyon gösterip hatta kimi zaman oyun oynuyorsa kafasını dahi çevirmeden oyuna devam edebilir, annesi ile tekrar bir araya geldiğinde iletişim kurmayı arzu etmeyip kafasını başka bir yöne çevirebilir, göz teması kurmak istemeyebilir ve anne yokmuş gibi davranabilir. Ebeveynleriyle güvensiz – direnen bağ kuran çocukların kişilikleri tümüyle anneye bağlıdır,

etrafı çok araştırmaktan hoşlanmaz, kucakta durmayı ister, annesiyle birlikteyken dahi tanımadığı kişilerle hiç iletişim kurmayabilir ve annesi yokken çok baskı hisseder üzerinde ancak annesiyle tekrar bir araya geldiğinde iletişim kurmamak için inat yapar, rahatlıkla sakinleşmez. Ebeveyniyle güvensiz – karışık bağ kurmuş çocuklarda dengesiz ve tuhaf hareketler gözlemlenir, annesi yokken nelerden kaçınmaları gerektiğini ya da nereye saklanabileceklerini bilmediklerinden endişe yaşarlar, iletişim kurmayı arzu ettiklerinde bunu aniden vurmak gibi garip yollarla yaparlar (Sayar ve Bağlan, 2012). İşte bu beş farklı yaygın anne – baba tutumlarından etkilenen çocukların ebeveynleriyle kurdukları dört farklı bağ çeşidi bir kısır döngü içinde ebeveynin yeni bir tutum sergilemesine neden olur. Bu tutumlar genellikle çocuğu hiçe saymak, çocuğu aşırı serbest bırakmak, çocuğa duygusal anlamda rehberlik etmek ve çocuğu eleştirmek şeklindedir (Sayar ve Bağlan, 2012). İşte bu dört tutumdan çocuğa duygusal anlamda rehber olmayı seçen ebeveynler çocuklarının duygusal zekasının gelişmesine olanak sağlarlar.

1.2.3.2. Yaş ve Eğitim Düzeyi

Yaş ile duygusal zeka arasında aynı yönde, her ikisinin de arttığı bir ilişki olduğu çeşitli araştırmacılar tarafından gözlemlenmiştir. Başka bir deyişle, yaşı ilerleyen bireylerin duygusal zeka düzeyleri de yükselmektedir. Eğitim düzeyleri artan bireylerin duygusal zeka seviyeleri de doğru orantılı olarak artmaktadır. Bunlara ek olarak, duygusal zekanın IQ'da olduğu gibi genetik olarak bir nesilden diğer nesle aktarıldığına işaret eden bir sonucun bulunmadığı belirtilmektedir. Bu yüzden duygusal zekanın artması sadece çocukluk dönemindeki yaşantılarla kısıtlı değildir. Bunu kanıtlar nitelikte, duygusal zekanın eğitim yoluyla edinilebilir ve ilerletilebilir bir kabiliyet olduğu ve aynen bilişsel zeka gibi ufak yaşlarda geliştirmeye konulabileceği ifade edilmektedir (Delice ve Odabaşı, 2013).

1.2.3.3. Cinsiyet

Duygusal zeka düzeyinin artması bakımından üstüne araştırma yapılan konulardan biri de cinsiyet faktörüdür. Ebeveynler kız ve erkek çocuklarını farklı duygusal yöntemlerle eğitmektedirler. Ebeveynlerin kız ve erkek bebeklerine sevgilerini gösterirken çıkardıkları sesler, tercih ettikleri sözcükler farklıdır. Anneler kızlarına masal anlatırken oğullarına göre daha çok duygu içeren sözcükler kullanmaktadırlar. Kızlara ve erkeklere Duygularla mücadele etme hakkında öğretilen konular da çok farklıdır. Örneğin Brody ve Hell tarafından yapılan bir araştırmada ebeveynlerin öfke haricinde duygularını kızlarıyla oğullarına göre daha fazla konuştukları tecrübe edilmiştir. Erkek çocuklarlarsa genel olarak kızgınlık hislerinin sebep ve sonuçlarıyla ilgili konuşulmaktadır. Aynı araştırmacılar kızların konuşma kabiliyetlerinin erkeklerden daha hızlı geliştiğini ve bunun kızların hislerini dile getirmek ve başkalarının hislerini sezmekte daha hızlı ustalaşmalarına sebep olduğunu dile getirmişlerdir. Duygularını söylemeleri için iteklenmeyen erkek çocuklarsa hem kendi hem de başkalarının hislerini anlamada güçlük yaşamaktadırlar. Duygusal gelişimle alakalı bu cinsiyet farklılıkları çocukların çevre edinmesine de etki etmektedir. Üç yaşındaki çocukların yarısının en yakın arkadaşı kendisinden farklı cinsiyetten olurken, beş yaşında bu oran %20 olur. Yedi yaşında ise hemen hemen bütün çocukların en yakın arkadaşı kendisiyle aynı cinsiyetten olandır. Altı yaşından sekiz yaşına doğru grup halinde oynanan oyunlarda zamanla bir artış gözlemlenir. Kızlar beraber oynadığı zaman, tartışmanın en az, yardımlaşmanın en çok olduğu küçük ve yakın grupları erkeklerse yarış ortamının ön plana çıktığı daha büyük grupları tercih ederler. Oyun esnasında bir çocuğun canının acımasıyla oyuna ara verildiğinde, kızlarla erkekler arasında açık bir fark olur. Canı acıyan bir erkek çocuğunun morali bozuk olursa oyunu sürdürebilmesi için oyundan kısa bir süreliğine ayrılıp ağlamasını durdurması beklenir. Bu olayın benzeri, oyun oynayan bir grup kız arasında meydana gelirse, oyuna ara verilir ve

bütün kızlar ağlayan kıza yardım etmek amacıyla yanına gider. On yaş gibi belirgince saldırganlaşan kız ve erkek çocukların aşağı yukarı oranı aynıdır. Fakat 13 yaşında kızlarla erkekler arasında farklılıklar meydana gelmektedir. Kızlar darılma, uzaklaşma, dedikodu yapma ve imalı ve nükteli saldırı methodlarında erkeklere oranla daha ustalaşmaktadır. Erkekler ise büyük oranla bu tür methodlardan bihaber olduklarından kızdıklarında açık saldırıyı sürdürmektedirler. Bu durum kız ve erkeklerin okudukları kitap çeşitlerinde de kendini belli etmiştir. Örneğin Başaran (1974) 7 – 11 yaş arası kızların öykü ve roman türü kitaplarla resimli aşk hikayelerini, erkeklerinse macera ve şiddet içeren kitapları tercih ettiklerini söylemiştir. Erol ve Şahin (1995) ise 9 – 13 yaş arası kızların erkeklerden daha çok ve daha sık aralıklarla endişeye kapıldıklarını açıklamıştır (Tuğrul, 1999).

1.2.3.4. Değerler

Değerler bir milletin vatandaşlarınca izlenen ve içselleştirilen genel hedefler olarak tanımlanmaktadır. İnsanlar düşünceleri öğrendiği gibi değerleri de özümserler ve paylaşırlar. O değerlerle hedeflerini belirlerler ve onlar sayesinde kendilerini ve başka insanları değerlendirirler. Bu sayede değerler bir insanın yaşamına yön verir ve ayrıca bir milletin standartlarını da dengeli bir sistem halinde bütünleştirmeye olanak sağlarlar. Değerlerin hayata geçirilmesi insanı kendine yakınlaştırır, insanın kendisine ve başka insanlara zarar verme riskini minimize eder. Değerler özümsemiği zaman, bizim pozitif yönlerimizi güçlendirir. Değerler insan ilişkilerini pozitif doğrultuda etkiler, insanlarla ilişkimizin gelişmesine yardımcı olur. Ayrıca değerlerin kişiyi kendine yakınlaştırması da bireyin kendisini daha iyi anlamasına katkıda bulunur. Kendilerini anlayabilen insanlarsa yaşamlarında mutluluğu ve başarıyı elde edebilirler, kendilerini gerçekleştirebilirler. Değerlerin duygusal zekanın gelişimine katkısını belirtmeden önce değer kavramına değinmek daha doğru olur. Frenkana, value sözcüğünün dilde bir şeyin ederi, valuation' un

ise o şeyin kıymetini belirtmek anlamına geldiğini ifade eder. Value sözcüğünün ilk olarak iktisatla alakalı veya benzer bir şekilde kullanıldığını, bu tür söylemlerde bahsi geçen şeyin güzelliğinin, düzgünlüğünün, sağlamlılığının, iyiliğinin belirtilmediğini ifade eder. Bir kelimenin bir çok anlamda kullanılması ilk olarak iktisat bilimi ya da politik iktisadi bilimiyle ilgili olarak meydana gelmiş, bahsi geçen sözcükler theory of value (kıymet teorisi) diye nitelendirilen iktisat alanında temel terim olarak kullanılır hale gelmiştir. Daha sonra felsefeciler özellikle R. H. Lotze, A. R. İtschel ve Nietzsche değer (value) ve değerler (values) fikrini daha da geliştirerek işlemişler ve fikirlerinde ilk olarak bu kavrama değinmişlerdir. Türkçe’ de ise değer, kendisiyle eşyaların önemliliğinin belirlendiği, varılmak istenen bütün özellikleri ifade etmektedir. Bir değerlendirme yapıldığında ise değer öncelik sıralaması fonksiyonu görmekte, değerlendirme eşyasının başka bir eşyadan öne geçmesine olanak tanımaktadır. Değer kavramı bazen iyi, düzgün arzulanan ve ederi yüksek olarak farz edilen nesnelere ya da konular (para, ziynet, ün, güç, başarı,... vb.) için kullanılabilir. Kimi zaman da insanların hoş bulduğu ve önemseydiği inançları kapsayabilir. Ayrıca bu kavram kimi zaman da iyi olarak düşünülen hissedilir bir eylemi, kimi zaman da iyi ve hoş olanın manevi özelliğine yapılan bir değinmeyi kapsar. Değerlerin; bireyin biyolojik yapısıyla, ruhsal yönüyle, toplumsal çevresiyle ve mantığıyla alakası vardır. Değerler, yatay değerler sistemi ve dikey değerler sistemi olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Yatay değerler sistemi ise kendi arasında; eylemsel değerler, güdülenme, hedef değerler olmak üzere üçe ayrılırlar. Eylemsel değerler de; manevi değerler ve hissedilen fiili değerler olmak üzere ikiye ayrılırlar. Duygusal zekanın gelişimine katkıda bulunan değerler; inanmak, korkma, yalvarış, rıza, sevmek, alçak gönüllülük, pişmanlığa sebep olan şeyi bir daha yapmamaya karar verme, sabır ve dürüstlüktür (Maboçoğlu, 2006).

1.2.4. İş Yaşamında Duygusal Zekanın Önemi

Kapısından içeriye girdiğimizde, çoğu zaman tebessüm eden fakat otoritesini yansıtan güvenlik görevlileri ilk önce çantanızı yandaki cihaza koymanızı isterler. Sonrasında X-ray cihazından geçer güvenli olduğunuz saptanırsa danışmaya yönlendirilirsiniz. O işletmede iş gören değilseniz kimliğinizi bırakır, bir ziyaretçi kartı alır, görüşmeyi amaçladığınız kişinin odasına veya görüşmenin yapılacağı toplantı salonuna yönlendirilirsiniz. Gideceğiniz yere varana kadar bazen diğer iş görenler size bakıp tebessüm eder, hatta “Hoş geldiniz.” der. Bazen de yüzünüze dahi bakmadan çalıştıkları işe odaklanırlar. İşte bir kuruma ilk girdiğinizde bile, o kurumda iş gören doyumu olup olmadığını sezmenin ilk gözlemleridir bunlar. Henry Ford’un “Benden arzu ettiğiniz her renkte arabayı isteyebilirsiniz, ancak siyah olsun.” dediği zamanlar artık çok öncelerde kaldı. Zaman; yarış ortamının etkin olduğu, hizmeti satın alan kitlenin veli nimet yapıldığı, buna bağlı olarak hizmeti satın alan kitlenin de bilinçlendiği zamandır. Hatta öyle bir zaman ki; artık hizmet sunulan kesim kullanacağı arabanın şeklinden, cep telefonunda sunulan servisin çeşitliliğine kadar karar döngüsünün merkezinde olabilmektedir. Tüm bu uğraşlar ortak bir amaç üzerine, pazardan daha çok kar sağlayabilmeye kitlenmişken pazarlamanın en iç içe olmak zorunda olduğu bilim dalı olan psikoloji de ister istemez kendini belli etmek zorunda kalmıştır. Pazarlama psikolojisi, tüketici psikolojisi, iş gören psikolojisi gibi ortak çalışma alanları daha da artmaya ve ilerlemeye başlamıştır. Psikolojinin varlığını çalışma yaşamında hissettirmesiyle artık “insan” odak noktası olmaya başlamış ve insan farklılıklarını anlamak, hangi müşteriye nasıl davranılması konusunda ihtisas yapmak zamanın şartı olmuştur. Tam bu noktada tarihsel süreci göz önünde bulundurduğumuzda, ekonomik olarak hizmeti satın alan kesimi anlama çabasına gelene kadar ki zamanda önderlik ve idarecilik konularında da aynı uygulamalar görülür. Hizmeti verenin baskın olduğu çağlarda idareci de baskındır. Satışların ne olursa olsun yapılabildiği

agresif satış çağlarında karizmatik önderler daha ön plandadır. Daha sonra ön saflarda demokratik liderler belirmeye başlamıştır. Çağımızda ise iş görenini tanıyan, anlayan ve hoşnut eden idareci ve önderler söz konusu olmaktadır. Bunun sebebi; hizmet alan kesimin hoşnutluğunun iş gören hoşnutluğundan geçtiğidir. Bu yüzden çalışma hayatında etkili bir örgüt politikası için sadece çalışanın fiziki ve bilişsel yapısını göz önünde bulundurmak yeterli değildir. Aynı zamanda çalışanın duygularının da hesaba katılması söz konusu olmuştur. Yale üniversitesi psikoloji profesörü Peter Salovey “Duygusal Zeka” konulu makaleyi John D. Mayer ile ilk yayımlayan bilim insanıdır. Salovey ruh sağlığının ve hislerin nitelikli bir iletişim için ruhsal önemi olduğunu belirtmiş, David R. Caruso ile “The Emotionally Intelligent Manager” kitabını yazmıştır. Bu kitaba göre duygusal zeka ilk başta duyguların bilinmesi yani farkına varılması ile kendini gösterir. İkinci olarak hislerin kullanılması gerektiğini belirtir. Bu adımı hislerin anlaşılması kovalar ve son olarak hislerin kontrol edilmesi takip eder. Salovey’e göre duygusal zeka başarıyla aynı anlama gelmemektedir. Her duygusal zekaya sahip olan bir birey çalışma yaşamında en iyi noktaya gelecek diye bir kaide yoktur. Ne var ki gerçekte etkili olan her kademedeki çalışanın etkili gruplar oluşturma ve aralarında yer almak, etkili strateji belirlemek ve karar vermek, çalışma arkadaşlarını güdülemek, uzun vadeli hedef belirlemek, değişimi anlayışla karşılamak ve karşılıklı etkili ilişkiler kurmak gibi temel konularda duygusal zekaya gereksinim duydukları açıktır. Tam da bu noktada Salovey ve Caruso işletmede çalışanın kararlarını mantık yoluyla mı yoksa duygu yoluyla mı aldıklarını anlamak için anlaşılması kolay sorularla bir test uygular. Bu test, aşağıdaki ifadeleri içerir ve kişinin katıldığı ifadelere işaret koymasını gerektirir:

- İşletmede duyguları kontrol etmek önemlidir.
- Doğru kararlar zeka ve mantıklı olmayı zorunlu kılar.

- İnsanlar kendi hislerini bir kenara bırakmalıdırlar.
- Çok fazla duygularıyla hareket eden insanlar çalışma hayatı için uygun değildirler.
- Duyguları dile getirirken dikkatli olunmalıdır.
- Duyguların bilincinde olmak mantıklı düşünmekten daha az önemlidir.
- İş yerinde mantık; hislerden daha ön planda olmalıdır.

Yukarıdaki bu ifadelere katılan bir insan duyguların kendi davranışlarını yönetmemesi için onları kontrol altına almaya çalışmalıdır. Çalışma hayatında iş görenlerin nasıl güdülenebileceği hakkında uzun süren çalışmalar yapan Daniel H. Pink “Drive” isimli kitabında üç farklı güdülenme döneminden bahsetmektedir. Salt olarak biyolojik ve fiziksel gereksinimlerin giderildiği motivasyon 1.0 döneminden sonra motivasyon 2.0 işletim sisteminin uzun süre kullanıldığından bahsedilir. Bu sistem ödül – ceza sistemi ile ilgilidir. 20. yüzyılda ekonomik yapı daha karmaşık bir hal alınca daha karışık yeteneklere gereksinim duyulmuştur ve Maslow’ un öncülüğüyle Humanistik Psikoloji akımı gelişmiştir. 1980’lere doğru motivasyon 2.0 anlamsız hale gelmiş ve motivasyon 3.0 kendini belli etmiştir. Burada artık özerklik belirgin hale gelmiştir. 20. yüzyıla kadar salt olarak IQ üzerinde durulup duygusal zeka kavramının sonradan yerleşmesi tarihsel döngü içerisinde pek şaşıracak bir şey değildir. Beynin evrim döngüsünde insan türünün devamı çoğunlukla duyguların eseridir. IQ ile EQ karşılaştırıldığında; IQ kişinin bilgi yüküdür EQ ise kişilik faktörünün daha çok karakter ve duygusal yönüyle alakalıdır. Çalışmalara göre iş performansına IQ %1 ile 20 arasında etki ederken EQ %27 ile 45 arasında etki etmektedir. IQ 17 yaşında maksimum noktaya gelmektedir ve yaşlılığa kadar sabit kalmaktadır. Oysa EQ ömür boyu geliştirilebilir. Duygusal zekanın en fazla ilerletilebileceği boyutlar, bugün pek çok işletmenin iş görenlerine eğitim aldırıldığı konulardadır. İkna edebilme kabiliyeti, iletişimde empati kurabilme yeteneği,

kişilerarası iletişim, değişim yönetimi, etkin ekip çalışması, çatışma yönetimi bu konuların başlıcalarıdır. Bu durumda duygusal zekanın kullanımında iki temel boyut söz konusudur. Bunlardan ilki duygusal zekanın birey açısından nasıl kontrol edilebileceğidir; diğeri ise kişilerarası iletişimde nasıl kullanılabilir. Görülüyor ki duygusal zeka son zamanların en çok ilgi çeken ve araştırılan hatta üzerine sermayeler harcanan konusudur. Bunun farkında olan tüm işletmeler iş görenlerine duygusal zekanın kullanımını artıracak eğitimler verilmekte ve kendilerini bu konuda geliştirmek için çalışmaktadırlar (Tarhan, Gümüşel ve Sayım, 2013).

1.3. İş Tatmini Tanımı ve Önemi

İş tatmini; çalışanın işinden duyduğu memnuniyetin bir derecesi olarak varsayılarak, işletmelerde yapılan çalışmalarda çalışanların işlerine karşı olan davranışlarını belirlemede önemli olan kavramlardan biri olarak tanımlanmaktadır (Yüksel, 2005). İş tatminiyle alakalı ilk sistemli araştırmalar 1930'lu yıllara kadar uzanmaktadır (Yüksel, 2005). Yazında iş tatminiyle ilgili birçok tanım bulunmaktadır (Akkoç, Çalışkan ve Turunç, 2012). İş tatminini Locke iş görenin yapmakta olduğu işe ait değerlendirmeleri sonucunda hissettiği hoşnutluk durumu olarak tanımlarken Imparote iş görenlerin yaptıkları görevler ile ilgili olumlu ya da olumsuz duygulanımların derecesi olarak tanımlamıştır. (Pınar, Kamaşak & Bulutlar, 2008). Mrayyan (2005)'a göre iş tatmini; iş görenin işi ile ne kadar hoşnut olduğunun ifadesiyken; Samad (2006)' a göreyse; bir iş görenin işinden beklediği ile sağladığını karşılaştırması sonucunda gösterdiği duygusal davranışa verilen addır (Akkoç, Çalışkan ve Turunç, 2012). Sparks ve arkadaşları (2005), Diener (2000), Wari (1999) ve Brief (1998)'e göre; iş tatmini; bireyin işini veya iş tecrübelerini değerlendirmesi sonucundaki hoşnurluğu veya pozitif duygusal durumuna verilen addır (Şeker ve Zırhlioğlu, 2009). Muchinsky (2000) ve Fritzsche ve Parrish (2005)'e göre; iş tatmini; işin ve iş görenlerin belediklerinin birbiriyle çakıştığı

zaman iş görenlerin işlerinden duydukları memnuniyet olarak tanımlanırken; Weiss (2002)'a göre de iş tatmini; iş görenlerin işlerine karşı gösterdikleri duygusal davranışlar olarak tanımlanmıştır (Akkoç, Çalışkan ve Turunç, 2012). Cranny, Smith ve Stone iş tatminini; iş görenin beklenti içerisinde olduğu ve arzu ettiği sonuçlar ile gerçeğe dönüşen sonuçlar arasında yaptığı karşılaştırma sonucu işine karşı hissettiği duygular veya verdiği duygusal reaksiyon şeklinde açıklamıştır (Pınar, Kamaşak ve Bulutlar, 2008). Spector (1996) ve Schermerhorn (1994)'a göre; iş tatmini; iş görenin işine gösterdiği tepki, pozitif yönde veya negatif yönde olabileceğinden, kişinin iş tecrübeleri sonucunda sağladığı olumlu duygusal durum olarak tanımlanırken; iş görenin işine göstermiş olduğu olumsuz duygusal durum da iş tatminsizliği olarak tanımlanmıştır (Akkoç, Çalışkan ve Turunç, 2012). Spector tek başına iş tatminini bireyin işini ne kadar sevdiği ve sevmediği olarak tanımlarken Oshagbemi ise iş tatminini insanın belli bir işe karşı hissettiği olumlu duygular olarak tanımlamıştır. (Pınar, Kamaşak ve Bulutlar, 2008).

Bir işletmede şartların değiştiğine işaret eden en önemli kanıtlardan biri iş tatmin seviyesinin düşük olmasıdır. İş tatminsizliği, daha üstü örtülü şekillerde; aniden işi bırakmalar, işte aksamalar, düşük performans, uyumla ilgili sorunlar ve işletmedeki diğer sorunların altında yatan nedenlerin arasında yer alır (Çalışkan, 2005). Bu sebepten iş görenlerin iş tatmin düzeylerinin yüksek olması işletmeler için her zaman önemli olmuştur (Çalışkan, 2005). İş tatmininin bu kadar önemli olmasının sebebini; Bledsoe ve Hayward, Harrell, Chewing ve Taylor, Podsakoff ve Williams, Augo, Meuller ve Price, Moyes, Williams ve Quigley, Oshagbemi, Strivestava, Locke ve Bartol, Mayes, Ansah ve Ganguli ve Cranny, Smith ve Stone insanın günlük yaşantısının büyük bir kısmını iş yerinde geçirmesi olarak açıklamıştır ve bunun bir sonucu olarak da iş tatmini ile ilgili literatürde birçok araştırma olduğunu

belirtmişlerdir (Pınar, Kamaşak ve Bulutlar, 2008). Çalışkan (2005) ise iş tatmin düzeyinin öneminin bazı başlıca nedenlerini aşağıdaki gibi açıklamıştır:

- Toplumsal Gelişme ve Bilinçlenme: Toplumların ekonomik düzeylerinin artmasıyla birlikte asgari geçim düzeyine ulaşan kişilerin beklentileri de değişmiştir. Kültür seviyesinin artması istekleri de değiştirmiştir

- Toplumsal gelişmeyle birlikte işletmelerde gelişme söz konusudur. İş yerlerinde var olan iş şekil ve araçları da değişmiştir. İlk aşamada etkin çalışmayı artırma hedefi ile başlayan bu ilgi daha sonra sosyal sorumluluk projesi olmuştur.

- ABD'de 1930'larda işçi derneklerinin meydana çıkması ve aktivitelerini artırması ve 1937'de Wagnerr'in çalışan-patron ilişkileri yasasını çıkarması sonucunda toplu pazarlık hukuki bir geçerlilik kazanmıştır ve bu, iş tatminine verilen önemi artırmıştır.

- İş yerlerinde işletmenin değişim uygulama zorunluluğu ve yeniliğe karşı geliştirilen inat hali ve yeniliği kabul ettirme zorunluluğu iş tatminine verilen önemin tekrardan artmasını sağlamıştır (Çalışkan, 2005).

1.3.1. İş Tatminini Açıklayan Kuram ve Modeller

İş tatmini bir davranış olarak, davranışı da içine alan motivasyondan farklı olmasına rağmen, yazında ilk defa iş tatmininin sistemli bir şekilde incelenmesi motivasyon kuramları sayesinde olmuştur (Toker, 2007).

1.3.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

İnsan ihtiyaçlarını ilk kez sistematik bir şekilde ele alıp araştıran ve motivasyon konusuna değinen bilim adamı A. H. Maslow'dur. Direk olarak iş hayatındaki güdülenmeyi açıklamasa da Mc Gregor'un 1960 tarihinde yazdığı kitap ile en bilinen kuram haline gelmiştir. Maslow

yaptığı klinik incelemeler sonucunda insan hareketlerini oluşturan temel ihtiyaçların ne olduğunu 1943 tarihinde yayımladığı yazısında ortaya çıkarmıştır. Maslow'a göre bireylerin doğduğundan bu yana süre gelen ve bazı davranışlarının ortaya çıkmasına neden olan bazı ihtiyaçları vardır. Bu ihtiyaçlar karşılanıncaya kadar insanın hareketlerine yön vermekte ve sistemli bir yapı halinde temelden özele doğru sıralanmaktadır. Maslow'a göre bireyler temel ihtiyaçlarını karşıladıkça en temeldekenden en özele doğru gitmekte ve karşılanan ihtiyaçlar insanın hareketine artık yön verememektedir. Maslow kişinin ihtiyaçlarını birbirini takip eden bir sıralamayla beş ana grupta ele almıştır (S. Özer ve Topaloğlu, 2008). Bunlar;

- Fizyolojik Gereksinimler: Bu ihtiyaçlar güdüleme teorileri arasında yaygın biyolojik itekleyiciler olarak adlandırılmaktadır. Bunlar arasında açlık, susuzluk, cinsellik gibi temel ihtiyaçlar söylenebilir. Bu ihtiyaçlar karşılanmaz ise insan bu biyolojik dürtülerce baskı altında tutulmakta veya diğer ihtiyaçlar karşılanma arzusunu kaybederek insanı yine bu ihtiyaçları karşılamaya itmektedir.

- Güvenlik Gereksinimi: Maslow biyolojik ihtiyaçların subjektif bir şekilde iyi karşılanmasından sonra güvenlik ihtiyacı adında yeni bir ihtiyacın oluşacağını açıklamıştır. Bunlar kendini koruma, düzen, inanma, korkudan, stresten ve karışıklıktan kaçma, plan yapma, kural ve sınırlarını bilme ihtiyacı ve güvenliğin sürekliliği gibi birçok etmen olarak sayılabilir. Bu ihtiyaç da biyolojik dürtüler gibi karşılanmadığı takdirde insan davranışlarına tamamıyla yön vermekte ve insanın tüm enerjisini harcayarak insanı tamamen güvenliğini sağlamaya çalışan bir makine haline çevirmektedir. Maslow hak ve hukuk olduğu için bu ihtiyacın pasif durumda olduğunu açıklamış fakat savaş, hastalık, doğal afet, otorite boşluğu gibi olağan dışı konularda bu ihtiyacın tekrardan belireceğini ve baskın olacağını söylemiştir.

- Ait Olma ve Sevgi Gereksinimi: Biyolojik ve korunma ihtiyaçlarının iyi bir şekilde karşılanması sonucunda sevmeye, sevilme, ait olma ihtiyaçları doğar. Bu ihtiyacı olan insan sosyal ağ yokluğunu daha çok hisseder.

- Saygınlık Gereksinimi: Bir toplulukta yaşayan tüm bireyler daimi ve güvenilir temeli olan kendilerine olmak üzere genel olarak yüksek değeri olduğunu düşünme, öz değer ve başka bireylerin onayı için bir ihtiyaca ve isteğe sahiptirler. Bu ihtiyaçlar ikiye ayrılmaktadır. Birincisi; dünyanın gözü önünde güç, başarı, yetebilirlik, en iyi olma ve yeteneğini gösterme, güven verme isteği ve özgür olma isteğine sahip olmak olarak adlandırılırken diğeri ise tanınmak ve sayılmak, mevki – makam, onur, önem verilmek veya onaylanma isteği olarak adlandırılmıştır.

- Kendini Gerçekleştirme Gereksinimi: Maslow önceki ihtiyaçların karşılanması sonucu insanlar kişisel olarak uygun olmayan bir işle meşgul olursa kendilerini bir başka mutsuzluk ve rahatsızlık konusu içinde görebileceklerini açıklamıştır. İşte bu yüzden bir insan yetenekleri ve bilgileri doğrultusunda ne oluyor ise onu olmalı ve onu yapmaya devam etmelidir (S. Özer ve Topaloğlu, 2008).

1.3.1.2. Herzberg'in Çift Faktör, Motivasyon ve Hijyen Kuramı

Herzberg'in ileri sürdüğü çift faktör kuramı, motivasyon kuramlarının arasında en aşina olanıdır ve iş tatminiyle alakalı geliştirilen en önemli kuramlardan biridir. Kuramda, tatmin olmamaya yol açan durum koruma etkenleri ve tatmin olmayı sağlayan motivasyon etkenleri olarak iş görenin örgütteki ihtiyaçları sıralanmıştır. Durum koruma etkenleri, genellikle işin haricindeki çevreyle alakalıdır ve çevreye dönüktür. Bunlar; örgüt politikası, yönetimi, ücreti, bireyler arası ilişkileri ve çalışma şartları gibi etkenlerdir. Durum koruma etkenleri, iş tatminini hem sağlar hem de tatminsizliğin önüne geçer. Motivasyon etkenleri, işin özünü, iş

görenin işteki performansı, iş tatmini ve gelişme ile aracısız ilişkilidir. Bunlar; performans, bilinme, inisiyatif alma, yükselme olanağı verme, işin özü gibi etkenlerdir. Kurama göre; tatmin, tatminsizliğin zıttı değildir ve iş gören, işinden tatmin olmamasına rağmen tatminsiz olmadan da çalışabilir (Toker, 2007).

Herzberg'in motivasyon ve hijyen teorisi ise insanların verdikleri şeyler arasında iş görenin işletmeden neler istediği ve iş görenleri neyin daha çok işi yapmaya ittiğini ve hangi çalışma şartlarının tatminkar olmadığı ve çalışma konusunda isteksizliğe neden olduğunu bulmayı hedeflemiştir. Bu teorinin ana çıkış dayanağı iş olduğundan sosyal temellere dayanan diğer kuramlar için mevcut olan bu kuramın iş yaşamında uygulanması gerektiğine Herzberg'de gözlemlenmeyecektir. Başarılı olma, ün kazanma, onaylanma, yapılan mesleğin sıfatı, inisiyatifli davranabilme, yükselme ve bu olanakların olması gibi faktörler motive edici etkenler arasında gösterilebilir. Bu etmenlerin bulunması halinde insanların çalışma arzu ve heves seviyeleri yükselir. Örgüt kültürü ve idaresi, çalışma şartları, ücret seviyesi, özel hayattaki mutluluk seviyesi, işletmede ast üst arası ilişkiler gibi etmenler hijyen faktörler olarak isimlendirilir. Hijyen faktörler var olduğunda iş doyumunu oluşturur ve insanları çalışmaya istekli hale getirir (Küçük, 2007).

1.3.1.3. Adams'ın Eşitlik Kuramı

Tarihin tozlu sayfalarına indiğimizde Fransız İhtilali bireylerin eşitsizliği, adaletsizliği, hissettiği anda gösterdikleri tepkinin ne kadar büyük olduğunu bize göstermiştir. Modern işletmelerse bu durumun aksine iş görenler arasındaki kıyaslamaların oldukça yoğun olduğu yerlerdir. Eşitlik kuramı 48 yıl önce örgütsel adaletle alakalı çalışmalarla birlikte başlamış ve insanların işlerinde aldığı sonuçlara karşı nasıl tepkiler vereceği konusunda yoğunlaşmıştır. Kuramın ana yaklaşımı işletmelerde eşitsizlik hissini iş görenler üzerinde neden olduğu gerginliğin iş tatminine nasıl yansıtılabileceğinin belirlenmesidir. Eşitlik temelde ücret

vermeyle ilgili olmak üzere, iş görenlere verilen sosyal imkanlar, kaynak dağılımı, iş görenlerin idarecilere yakınlıkları ve işletmenin büyüklüğüne kadar çok fazla konuda karşılaştırma yapmaya yol açabilen bir konudur. Eşitlik kuramı bu ana karşılaştırmadan yola çıkarak insanların ne yapıldığında nasıl davranışlar gösterebileceğine yönelik genel bir çerçevedir. Eşitlik kuramının temel faktörleri; bir işe çalışanların katkıları olarak adlandırılan girdiler, iş görenlerin bir işle alakalı aldıkları ödül ve cezalar olarak adlandırılan çıktılar, iş görenlerin kendi performansları ve aldıkları sonuçları diğerleriyle karşılaştırması ve iş görenlerin kendilerinin eşit veya eşit olmayan durumda olmalarıyla alakalı hislerinin oluşmasını sağlayan kıyaslamalar ve eşitsizlik karşısında çalışanların vereceği davranışsal veya duygusal tepkilerdir (Sözen, Yeloğlu ve Ateş, 2009).

1.3.1.4. David Mc Celland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı

David Mc Celland'ın 1940 yılında gerçekleştirdiği bu kuram, işletmelerle yakından alakalıdır çünkü insanın en çok arzu ettiği şey başarılı olmaktır. Bu kuramda güç kazanma, birlikte olma ve başarı gereksinimi anlatılmaktadır. Kişilerin başkalarını etkileme, rekabet ettiği kişileri yenme, bir tartışmayı kazanma ya da daha yüksek mertebeye gelme arzusu güç kazanma hevesine işaret etmektedir. Güç kazanma gereksinim seviyesi yüksek olan bireyler genelde idarecilik, siyaset, polislik, askeri güç, yargıçlık gibi işleri tercih ederler. Güç kazanma arzusu yüksek olan kişiler diğerlerini etkileyerek grubu hedefe doğru götürmekte başarılıdırlar. Mc Clelland ve Burnham bireysel çıkarlarına y-uygun olarak güç kazanma arzusunu kullananların diğerlerine karşı kaba olduklarını, şiddet gösterme eğiliminde olduklarını ve lüks arabalar tercih ederek büyük işletmelerde çalıştıklarını belirtmektedirler. Bu tip çalışanların kendi çıkarları söz konusu olduğundan diğerleri üzerindeki etkileri sürekli değildir. Mc Clelland'ın daha çok önem verdiği başarma ihtiyacıysa, ulaşılması zor ve çok çaba gerektiren anlamlı hedeflerin belirlenmesi ve bu hedeflerin gerçekleştirilmesi için gereken kabiliyet ve bilgi

birikiminin elde edilmesi için yapılan davranışlarla anlatılmaktadır. Mc Clelland başarılı olma arzusu yüksek kişilerin kimi özelliklerinin güç amaçlar seçme, amaçları gerçeğe dönüştürmede ısrarcılık, amaçları gerçekleştirmek için planlı olma, risk içeren işleri kabul etme, geribildirim verme ve sonuçlarla ilgili gerçek bilgi kullanma, amaçlara varmak için kendi potansiyelini kullanma ve işini şansa bırakmama olduğunu belirtmiştir (Şahin, 2012).

1.3.1.5. Vroom'un Beklenti Kuramı

Vroom'un ortaya attığı beklenti kuramında insanın davranışını sadece gereksinimler değil bunlarla birlikte davranışın bu gereksinimleri karşılama amacına varacağı konusunda bir umunun da iteklediği iddia edilmektedir. Kişi bu konuda çaba harcadığında bu çabanın karşılığının verileceğini düşünür. Sarf edilen gayretin neticesinde öz yeterlilik, insanın kendisiyle ilgili düşüncesi, denetim odağı, vb. etkenlerden de etkilense bile gayretin neticesinin düşünülen başarılı neticeye varmak olduğu teoride iddia edilmektedir. Bu teorinin üç ana ögesi vardır. Bunlar beklenti, aracılık ve değerdir. Beklenti bir davranışın neticesinin gerçekleşmesiyle alakalı olarak kişinin kendi doyumudur. İş gören yaptığı işle alakalı bir takım hareketleri umup ummadığını belirlemelidir. Beklenti çalışanın düşündüğü bir olasılığı ifade etmektedir. Çalışan yaptığı bir davranışın neticesinde bir amaca varacağına güvenmek ister. Bu güven oluşana kadar değişiklik olabilir. Beklenti seviyesinin yüksekliği motivasyonu artırır. Düşünülen değer çalışanın çalışması neticesinde alacağı sonucun zihninde tasarladığı değeridir. Kişinin beklentisinde alacağı neticeler subjektif olarak kendi arzularına bağlı değildir ve istemi dışında başka etmenlerle ilişkilidir. Aracılık beklenti etmeninde ifade edilen hareketlerin neticelerinin ödül elde etmek gibi farklı neticelere neden olması gerekir. Değer bu teoride hedefe verilen önemin düşünülen değeri olumlu ya da olumsuz olarak ifade eder. Birey söz konusu hedefe varmayı arzuluyorsa değer olumlu, varmayı hedeflemiyorsa olumsuz olarak ifade edilir (Varışlı, 2010).

1.3.1.6. Adelfer'in VİG (ERG) Kuramı

Bu teoriye göre bireylerin üç basit ihtiyacı vardır; bunlar varoluş, bağılılık ve gelişme ihtiyaçlarıdır. Varoluş gereksinimleri karnını doyurma, içme, maaş, çalışma koşulları, güvende hissetme gibi fiziksel arzulardan oluşmaktadır. Bağılılık gereksinimleri çalışma ortamında ve çalışma ortamı haricindeki yaşamda başka kişilerle ilişkide olma ve başkalarının kabul ve takdir edilme gereksinimlerini barındırmaktadır. Gelişme gereksinimleri ise kişinin kendi kendine saygı duymasını ve kendi hedeflerine ulaşmasını içermektedir. Alderfer bireyin herhangi bir zamanda üç basamaktan birinin etki etmesiyle tutumlarını düzeltebileceğini iddia eder (Soykenar, 2008). Aynı zamanda Alderfer bireylerin hem varoluş hem büyüme gereksinimlerinin aynı anda tatmin için harekete geçirilebileceğini iddia etmektedir (Tor, 2011).

1.3.1.7. Skinner'in Davranışı Koşullandırma Kuramı

Skinner ampirik çalışmalar yaparak kişilerin hareketlerinin üç nedeni olduğunu belirtmiştir ki bunlar; davranışların bireye göre tarihi hayati önemi, bireyin geçmişteki davranışları ve var olan çevresel faktörlerdir. Bir örnek vermek gerekirse; bireylerin kendilerine doğru gelen arabadan kaçmaları bu üç nedenle açıklanabilir. Bireyler geleceği tasarlayarak bir davranışta bulunmazlar. Skinner geçmişteki deneyimlerin ve ilgili zamandaki çevresel etkenlerin bireyin hareketini belirlediğini iddia etmektedir. Skinner'a göre davranışı koşullandırmanın iki yolu vardır. Birincisi klasik koşullandırmadır ki bunda Pavlov'un davranışı kazandırma tekniğinden söz edilebilir. Başka bir deyişle organizmaya bir uyarıcı verilirken bir başka ilgisiz uyarıcı da verilir. Daha sonra asıl uyarıcı ortadan kaldırıldığında organizma, ilgisiz uyarıcıya asıl uyarıcıya verdiği tepkiyi verir. Diğeri ise edimsel koşullandırma ve Skinner bu koşullandırma tipini daha doğru bulmaktadır. Bu koşullandırma olumlu – olumsuz pekiştiricilerin kullanıldığı davranış kazandırılma yöntemidir. Pekiştiriciler davranıştan hemen sonra

verilmelidir ki davranışın meydana gelme olasılığı artsın. Pekiştireçlerin büyük çoğunluğu subjektiftir ve davranış kazandırmaya katkısı kişiye göre değişir. Bu yüzden pekiştireçler belirlenirken kişi istek ve arzuları dikkate alınır. Olumlu ve olumsuz olarak iki tane pekiştireç türü vardır. Bunun dışında araya bir uyarıcı konularak veya aradan bir uyarıcı çıkarılarak davranışın görülme olasılığı farklılaştırılabilir. Olumsuz pekiştireç kesinlikle ceza değildir. Kişinin hoşnutsuz olduğu bir uyarıcıdan kaçması sağlanarak da kişiye yeni bir davranış kazandırılabilir. Skinner bir pekiştirecin neden davranışı değiştirdiğini göz ardı etmiştir ve sadece yeni davranışın neden edinildiğiyle ilgilenmiştir (Coşkun, 2005).

1.3.1.8. Lawler ve Porter'in Geliştirilmiş Beklenti Kuramı

Bu kuram özel şirket idarecilerinin işle alakalı davranışlarının işteki başarı seviyeleriyle ilişkilerini araştıran bir çalışmada kavramsal bir plan oluşturma ihtiyacından doğmuştur. Bu kuram aslında bir beklenti teorisidir fakat Vroom'un teorisinde yer almayan başka davranışsal değişkenler de yer almıştır (Onaran, 1981). Bu değişkenler ve açıklamalarına aşağıda değinilmiştir:

- Ödülün Değeri: Bu değişken bazı sonuçların insan için cezbediciliğini vurgulamaktadır. Ödüller bazı basit ihtiyaçları giderdikleri oranda değer alırlar.
- Algılanan Çaba → Ödül Olasılığı: Bu değişken bir insanın uğraşlarının umduğu sonucu alıp almayacağı hakkındaki beklentilerini ifade etmektedir.
- Çaba: Bir görevi yerine getirmek için kişinin harcadığı güçtür. Bir işte her güç harcayan kimse çoğu zaman başarmasına rağmen bazen de başarılı olamayabilir.
- Yetenekler ve Özellikler: Bunlar bir bireyin çevresinde bir anda olanlardan bağımsız olmak üzere daimi olan kişilik özellikleridir.

- Rol Algıları: Bu değişken bir çalışanın işini nasıl gördüğüyle, içinde başarı elde etmek amacıyla nasıl enerji harcayacağıyla bağlantılıdır.
- İş Başarımı: Bir çalışanın içinde aldığı sonuçları, özetle harcadığı enerji ve performansının herkesçe aynı kriterleri olduğu gibi çalışanın kendisine veya üstlerine göre yaptığı subjektif kriterleri de olabilir.
- dller: Çalışanların arzuladığı sonuçlardır. İçsel dller bir işi yaparak sonlandırmak, başarılı bir iş çıkarmak gibi insanın kendi hareketi sonucunda aldığı ödüllerdir. Dışsal dller ise maaş artışı, terfi gibi çalışanın dışında daha çok işletme tarafından verilen ödüllerdir.
- Algılanan Denkser dller: Çalışanın işletmede gösterdiği performans sonucu hak ettiğini düşündüğü ödül miktarıdır.
- Doyum: Bu değişken sağlanan ödüllerin düşünülen denkser sonuçları ne derece karşıladığıyla ilgilidir.
- Geribildirim: Buradaki geribildirim beklenti kuramlarında yer almayan bir noktaya yani insanın geçmişteki öğrenmesine dayanmaktadır. Bir başka deyişle bir çalışan geçmişte de aynı performansına ödül verildiğini görmüşse şimdiki benzer performansının da ödüllendirilmesini bekler. Ancak tam bu noktada iki sorun çıkmaktadır. Bunlardan ilki işletmenin verdiği ödüller alışanca ödül olarak algılanmayabilir. Diğeri ise çalışan aldığı ödüllerin işteki performansıyla ilgili olmadığını düşünebilir (Onaran, 1981).

1.3.1.9. Edwin Lock'un Bireysel Amaçlar ve İş Başarma Kuramı

İnsanların koyduğu hedefler onların motive olma seviyelerini belirler. Bu teoriye göre kişinin performans seviyesi yapmak, başarılı olmak arzusuna göre değişir ve bir diğer deyişle insanlar ne yapmayı arzu ediyorsa onu yaparlar. Ulaşılması g ve yüksek hedefler seçen bir birey

ulaşılması çok kolay olan hedefler koyan bir bireye göre daha fazla motive olacaktır. Bu kuram her insanın mantıklı hedef belirlediği ve bu hedeflerin belirgin biçimde oluştuğu teorisine dayanır. Reel hayatta insan daima amaçlı davranmadığı gibi hedef koymada ve amaçlı davranışlarında da daima akılcı hareket edemez. Hatta çoğu zaman bilinçsiz ve çok irdeleme ve yargılama yapmadan hedef belirler ve davranış gerçekleştirir. Bu kurama göre motive olmaya neden olan hedefler şöyle olmalıdır; hedefler belirgin olmalı, en yüksek seviyedekini başarmak gibi genel söylemler barındırmamalıdır, hedefler onu gerçek yapacaklarca kabul edilmelidir, hedefler ulaşılması güç ancak varılması arzulanan bireylerin bilgisi ve yeteneği doğrultusunda olmalıdır ve ulaşanlarla ilgili geribildirim verilmelidir (D. Gözen, 2007).

1.3.1.10. İş Özellikleri Modeli

Bu model 1980 yılında Hackman ve Oldham tarafınca ortaya çıkarılmış ve çalışanları iş yeri içerisinde yüksek seviyede güdülemeyi hedefleyen bir iş tasarım methodudur. Bu model oluşturulurken çok önem verilen içsel iş motivasyonu üzerinde yoğunlaşmıştır. Yüksek düzeyde içsel motivasyonu olan bireylerin hisleri işlerini ne derece iyi yaptıklarıyla ilişkilidir. Yüksek seviyede iş başarısı kişiyi daima iyi iş yapmaya iten bir kendine ödül verme olanağıdır. Kötü iş başarısı ise kötü hislere neden olduğu için birey iyi iş yapıp bu olumsuz sonuçlardan kaçınmayı tercih eder ve yüksek seviyede iş başarısının sağladığı içsel ödüllere tekrar sahip olabilir. Bu model işin beş basit niteliği olarak isimlendirilirken beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü, görevin önemi, özerklik ve geribildirim öğeleri üzerine kurulmuştur. Modele göre bu özellikler insanlarda üç ruhsal sonuca neden olmaktadır ve bunlar ise insanların iş tatmini ve motive olmasında önemli sonuçlara neden olmaktadır. İşin kabiliyet çeşitliliği gerektirdiği işlerin bir ahenk içerdiği ve önemli olduğu kadar kişide görevinin önemli olduğu hissi oluşmakta ve işin kişiye yarı özgürlük tanınması kişide sorumlu olma düşüncesine neden

olmakta, geribildirimse kişinin işin sonucuyla ilgili bilgi edinmesi fırsatı vermektedir. İş özellikleri modeline göre bir işte içsel iş motivasyonunun oluşması ve bunun daimi olabilmesi için gereken üç temel durum vardır. Bunların ilki bireyin iş sonuçlarıyla ilgili bilgi sahibi olmasıdır. Bir diğeri insanın işin sonuçlarıyla ilgili sorumlu olduğunu düşünmesidir ve sonuncusu ise insanın işin anlamlı olduğunu düşünmesidir. Bu üç ruhsal durumdan biri aradan çıkarılırsa içsel motivasyon seviyesi azalacaktır (Kaşlı, 2007).

1.3.1.11. Cornell Modeli

Smith, Kendall ve Hulin'in geliştirdiği Cornell modeli, iş tatminini, kişinin işi ile ilgili hisleri veya iş durumunun farklı bileşenlerine karşı verdiği duygusal tepkilerdir. Araştırmacılara göre, bu duygular kişinin var olan durumdaki seçeneklerle ilişkili olarak mantıklı ve adaletli bir sonuç alma isteği ile tecrübeleri arasında farklılık hissetmesinden kaynaklanmaktadır. Smith ve diğerleri, Cornell çalışmalarının temeli olacak referans çerçevesi kavramını ortaya ilk atanlardır. Referans çerçevesi, kişinin bir değerlendirme yaptığı sırada yararlandığı iç kriterleridir (Toker, 2007).

1.3.2. İş Tatminine Neden Olan Değişkenler

Çalışan tatminine etki eden ögeler örgüt büyüklüğü, ücret, kişinin çalışma şartları, sosyal etkileşim, sosyal çevre ve olanaklar, eğitim fırsatları, işin yapısı ve işin niteliğinin çalışanın çevresindeki algılanması, vs. şeklinde ayrıntılı olarak sıralanabilir. Aşağıda bu konulara değinilmiştir. Bu etmenlerden “ücret” (araçsal fonksiyon) dışsal bir etmen olarak işlenirken, diğer faktörler içsel (işin niteliği ile ilgili) faktörlerdir (Tor, 2011).

1.3.2.1. Yaş

Çalışmalar genel olarak yaş ile doyum arasında pozitif bir yönde ilişki olduğunu belirtmiştir. Kişinin yaşı arttıkça işten alınan haz da artmaktadır. Bunun nedeni tecrübe arttığında

uyumluluğun da artmasıdır. Bu bağıntı 60'lara gelene kadar pozitif yönde ilerler. 60'lardan sonra da negatif bir ilişki gözlenir. Çalışmalar sonucu genç çalışanların yaşlı çalışanlara göre işlerinden daha az tatmin oldukları bulunmuştur. Bunu bulan bilim adamları iş doyumunun yükselmesini yaşam koşullarının düzgünlüğüyle açıklamaktadır. İş doyum seviyesinin azalmasıysa insanın sağlığının riske girmesine ve kendine koyduğu hedeflerin azalmasına bağlamışlardır. Yaş durumu iş hayatına etki eden bireysel etmenlerdendir. Orta yaşlı insanlar yerleşik bazı davranışlara sahip olduklarından işlerine daha düşkünlüdürler. Genç bireylerin çalışma alışkanlıkları ve işlerine düşkünlükleri o kadar yoğun olmayabilir. Bunun nedeni hayatlarında kendilerine ilgileri doğrultusunda hobiler edinebilirler ve vakitlerinin bir kısmını eğlenceli şeylerle doldurabilirler. Ancak yaş ilerlemiş kişilerin çalışma ve güç kazanma arzuları azalmıştır. Yaşlı kimseler gençlere göre emniyeti ve kendilerini güvende hissetmeyi daha çok önemserler. Bu yüzden moralleri genç ve orta yaşlı bireylere göre daha azdır. Bir başka deyişle insanlar eğitim hayatları boyunca düzenli geribildirimler ve ödüller alır. Okulla ilişkileri kesildiğinde okulda verilen ödüllerin daha yüksekini kazanma arzusu ile çalışma hayatına atılırlar. Ancak bu ödüller bekledikleri gibi olmadığında hayal kırıklığına uğrarlar ve iş doyum seviyeleri düşer. Zaman geçtikçe ödüllerin olmayışını kanıksarlar ve arzularını minimize ederek tatmin seviyelerini artırır. Çalışanların yaşları ilerledikçe genç çalışanlara göre iş tatmini artar. Bunun sebebi yaş ilerlemiş çalışanların işlerinden sağladıkları kazanç ve tecrübe sonucu işe karşı tutumlarının daha uyumlu hale gelmesidir. Ancak genç çalışanların terfi etme ve diğer çalışma koşullarıyla ilgili arzuları çok olabilir. Bu yüzden çalışma hayatına girdikleri ilk zamanlar tatminkar olmamaları çok normaldir (D. Gözen, 2007).

1.3.2.2. Eğitim

Eğitim düzeyi iş doyumunun en önemli yordayıcısından biridir ve çalışanın tatmin seviyesini etkileyen bir değişkendir. Burada önemli olan bilgi düzeyi, çalışma hayatında neye önem

verilip verilmediği, arzu seviyesi, işletmenin bekledikleri gibi etmenlerle çalışma ortamı ve koşulları arasında bir orta yolun bulunmasıdır. Eğitim seviyesi yüksek çalışanlar genel olarak işlerinden daha çok doyum sağlamaktadır. Ancak bazen eğitim seviyesi yüksek çalışanların maaşlarıyla ilgili beklentileri de yüksek olduğundan iş tatminsizliği yaşama olasılıkları yüksek olabilir (D. Gözen, 2007).

1.3.2.3. Kişilik

Kişilik bireylerin önemli insani yönlerini ayırmaya katkı sağlayan bir özelliktir. Kişiliğin birçok boyutu bireylerin işletme içindeki hareketlerinde kendisini belli eder. Öncelikle kişilik büyük bir olasılıkla değişime uğramayan bir Őeydir ve insan hayatının ilk yıllarında Őekillenir. Bu nedenle kişi işe geldiğinde kişiliği de onu takip edecektir. Ayrıca kişilik özellikleri genel boyuttadır. Kişi örgütte işe başladıktan sonra kişiliğinden vazgeçemez. Ayrıca kişilik insanı güdüler. Kişinin gereksinimlerini, sıkıntılarını, arzularını ya da yönelimlerini içerir. Çalışanın kişiliğine bağlı olarak bir sürü önem verdiği Şeyler vardır. Kimi alışanlar işlerinde bireyselliği ve idarecilerinin kendilerine müdahale etmemesini önemserken kimileriye bir idareci tarafından yönlendirilmeye ve bir ekip içinde çalışmaya önem verir. Ayrıca alışanların kişilik özelliklerinin bir sonucu olan çalışanların sosyal ağ örüntüsünün de iş doyumunda etkisi olduğu saptanmıştır. Aile bağları kuvvetli olmayan çalışanların iş tatmini düşüktür. Genel olarak işlerinden daha az tatmin olanlar kabiliyet konusunda yetersiz, sosyal ağları zayıf ve stresli kişilerdir (D. Gözen, 2007).

1.3.2.4. Zeka

Zeka genelde ğretileni anlayabilme, ilk kez karşılaşılan olaylarla mücadele edebilme kabiliyeti olarak ifade edilir (Gürbüz ve Yüksel, 2008). Zeka düzeyi dendiğinde ilk akla gelen akademik zeka olan, bilişsel yeterlilikleri ifade eden IQ'dur. Zeka düzeyinin ayırıcı bir özellik

olarak kullanılması 2. Dünya Savaşı sırasında orduyu sınıflara ayırma ihtiyacıyla belirmiştir (Duran, 2005). Ancak daha sonra yapılan çalışmalarda; özellikle Harvard'ı bitirmiş 95 talebenin orta yaşlara gelene kadar incelendiği bir çalışmada; sınavlarda en iyi başarı seviyesine ulaşan talebelerin daha düşük başarı seviyesine sahip olan arkadaşlarına göre ücret, performans ve işlerindeki statüleri açısından daha iyi konumda olmadıkları görülmüştür (Tuğrul, 1999). İşte bu yüzden sadece zekanın akademik yönünü ölçen öğrenci seçme ve yerleştirme sınavları kişinin gerçek hayattaki başarısını tahmin etmede yetersiz kalmıştır ve ortaya yeni bir kavram olarak duygusal zeka kavramı çıkmıştır.

Duygusal zeka salt olarak bir kabiliyet veya doğuştan gelen bir farklılık değil, aynı zamanda duyguları irdeleyebilme kapasitesinin, duyguları sezebilme ve duygularını kontrol edebilme niteliklerinin bir araya toplanmış hali olarak tanımlanmaktadır. Duygusal zeka seviyesi yüksek olan çalışanların yaptıkları işe karşı olan davranışları ve çalıştıkları iş yerinin faydasına olan tutumları örgütsel vatandaşlık davranışını da olumlu yönde etkiler (Gürbüz ve Yüksel, 2008). Örgütsel vatandaşlık davranışı olumlu yönde etkilenen bir çalışanın örgüte olan bağlılığı da artacak ve buna bağlı olarak işinden sağladığı doyum da pozitif yönde bir artış gösterecektir çünkü çalışma ortamının sevilmesi iş tatminini artırıcı bir etmendir

1.3.2.5. Cinsiyet

Kadın ve erkek iş görenler arasında iş tatmini farklılıklarını inceleyen çalışmaların neticeleri benzerlik göstermemektedir. Ancak bilim adamları cinsiyet etmeninin kendisi olmaksızın kadınların aynı işte erkeklere oranla daha az maaş almasından ve benzer ödülleri elde etmek için daha fazla uğraş göstermeleri gerektiğini hissetmelerinden kaynaklı kadınlarda iş tatminsizliği olabileceğini açıklamıştır. İş doyumunu ve cinsiyetle alakalı yapılan başka bir çalışma ise bunun aksine kadınların erkeklere kıyasla daha yüksek iş tatmin seviyesine sahip oldukları görülmüş ve bunun sebebinin kadınların işleriyle ilgili fazla bir beklentisi

olmadığıyla açıklamıştır. Yapılan bir başka araştırmada ise; iş tatminindeki cinsiyet faktörü genç yaştakiler, eğitim seviyesi yüksek olanlar, profesyoneller veya yönetici pozisyonunda olanlar arasında da görölmemiştir. Aynı araştırmada evlilik faktörünün kadınların iş tatmin seviyelerini etkilemediği sonucu saptanmıştır (Yelboğa, 2007).

1.3.2.6. Statü, Kıdem ve Tecrübe

İş doyumunu kuramlarında da açıklandığı gibi birey önce fiziksel gereksinimlerini ve sonrasında sosyal gereksinimlerini karşılama eğilimindedir. Statü kişinin sosyal gereksinimlerindedir ve insanlar karşısında kendisinin nasıl algılandığını önemser. Böylece karşıdaki kişide oluşan algı işten kaynaklı oluşan bir algı ise iş doyumunu artırması beklenir (Gökşen, 2012).

İş doyumunu kuramlarından edimsel öğrenmeye göre bir hareketin öğrenilmesi yinelenmesine bağlıdır. Kıdem kişinin işe gelerek öğrendiği bir hareketi devam ettirmesi anlamını taşımaktadır ve kıdem iş doyumunun yordanmasında önemli bir etken olduğu açıklanmaktadır (Gökşen, 2012).

Genel olarak işteki çalışma süresi arttıkça işten alınan doyumun da yükseldiği gözlemlenmiştir. Bunun sebebi işe alakalı isteklerin daha mantıklı nedenlere dayanmaya başlaması ve bireyin kendisini işe yerine adapte etmesi olabilir. Ayrıca yüksek maaş ve çalışma koşullarının iyi olması da iş tatmininin yüksekliğinin bir başka nedenidir. İş hayatına yeni adım atmış iş deneyimi az olan bireylerin genel olarak mantıklı olmayan, hayali arzuları vardır. Bir örgüte başvuru yapan ve işe alınan birey çalışma Şartlarının çok iyi olmasını ümit eder. İş hayatına yeni başlayan kişilerin işe ilgili arzuları eski işe görenlere oranla daha yüksektir. İş hayatına yeni atılanlar daha iyi Şartların hayalini kurarlar. Ancak zaman geçtikçe bu arzuların gerçekleşmesi olasılığının olmadığını tecrübe ettiklerinde işten sağlanan doyum azalacaktır (D. Gözen, 2007).

1.3.2.7. Gelir Düzeyi

Gelir seviyesinin yüksekliği bireylerin hem kişisel hem de sosyal alanlarda daha rahat hareket etmesine neden olmaktadır. Böylelikle bireyin sosyal statüsü yükselmekte ve işinden dolayı aldığı maaş dolayısıyla iş doyumunu daha da artmaktadır (Gökşen, 2012).

1.3.2.8. Meslek, İşin Niteliği, İşin Kendisi ve İşin Toplum İçindeki Genel Algılanması

Meslek ile iş doyumunu arasında çeşitli araştırmalarda benzer sonuçlar elde edilmiştir. Profesyonel meslek gruplarında çalışanların iş tatmin seviyeleri vasıfsız ya da yarı vasıflı meslek gruplarında çalışanların iş tatmin seviyelerine göre daha yüksektir (Çalışkan, 2005).

İşin özelliği ve önem derecesi işletmeye bağlılığa etki eden önemli etkenlerden biridir. İşin önem derecesi işletmede veya sosyal hayatta bir işin bireylerin hayatları üzerinde etkisi olarak isimlendirilmektedir. İşletmelerde personel müdürlükleri departmanınca saptanan iş gereklerinde çalışanın sahip olması gereken yetenek özellikleri, işle alakalı motivasyon sağlayıcılar ve çalışma şartları belirtilir. Çalışanların iş alanları fazlalaştıkça tecrübelerinin de artacağı teorisi kabul görmüştür (D. Gözen, 2007). İş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde bir ilişki olduğundan bunun sonucunda çalışanların iş tatmin düzeyleri de artacaktır.

İş gören yaptığı işten onur duymalıdır. İşte onur duymanın göstergesi iş görenin üretim etkinliklerinin neticesinde bireylerin gereksinimlerini karşılayan bir şey üretmiş olmanın verdiği mutluluktur. Sadece yaptığı işi seven bir kişinin yaratmış olduğu materyal kişiyi onurlandırır ve kişinin işinden tatmin olmasını sağlar. Bunlara ek olarak, iş görenin yaptığı işin organize edilmesinde yönetilmesinde kabiliyetlerini kullanma hakkına sahipse işinden doyum sağlayacak ve bu başarısını pozitif bir şekilde etkileyecektir. Bir çalışan ne kadar çok çeşitli görevi icra ediyorsa işin sıkıcı olma derecesi o kadar azalacaktır. İş çalışanın kendinde

olan kabiliyet ve yeterlilikleri kullanmasına ne kadar olanak sağlıyorsa çalışan o derece fazla faydalı iş yaptığını hissedecektir. Farklı, ilginç ve işte yarışmacı olmayı beraberinde getiren işler iş tatmin düzeyini arttırmaktadır (Eronat, 2004).

İşin muhtevası, işin niteliği, rol çatışma ve belirsizliği, yönetim tarzı, prim sistemleri, aşırı iş yükü, işle ilgili stres, topluluk bilinci, inisiyatif kullanma yetkisi verme, özerklik ve eğitim olanakları işin toplum içindeki genel algılanmasını etkileyen etmenlerdir (Tor, 2011). Toplumun anlayışına göre yüksek statülü işler yapanlarda daha yüksek iş doyumu gözlemlenmiştir (Çalışkan, 2005).

1.3.2.9. Ücret

Ücret bireyin işletmede çalışması sonucunda aldığı en temel ödüllerden biridir. Ücretin kişi için önemi sadece alınan para değildir. Yani kişi ücrete paradan başka anlamlar da yükler. İş görenler maaşı idarecilerin kendileri hakkında ne hissettiklerinin bir karşılığı olarak algılamaktadırlar. Belli bir emek karşılığında elde edilen ücretin kişinin parasal ve ruhsal doyum sağlaması için yapılan işle oranlı olması gerekmektedir. İnsanların doyum derecesine alınan maaş iki şekilde etki eder. İlki maaş artımıdır; maaş artım oranı düşük olduğunda insanda doyumsuzluk oluşacaktır. İkincisi ise işletmedeki farklı ücretlendirme sistemidir. İdareciler parayı bölüştürmede eşit davranmalıdır ve adil olmalıdır (Eronat, 2004).

1.3.2.10. İletişim

İletişim aracılığı ile işletmede iş görenler kendilerinden ne istendiğini, görevlerini nasıl yapmaları beklendiğini ve amirlerinin veya çalışma arkadaşlarının kendileri hakkında ne hissettiğini öğrenme fırsatını iletişim sayesinde bulurlar. Çalışma hayatında bilginin yayılmasının idari yönden önemli olmasıyla birlikte çalışanın pozitif davranışlar sergilemesinde de iletişim önemli bir faktördür. İletişimin olmayışı, tam olmayışı veya

istediđi gibi olmayıřı iřletmede karıřıklıđa sebep olmaktadır. Karıřıklık ise stres, iřten doyum sađlayamama, iřletmeye karřı guven duymama, iřletmeye yeterince bađlı olmama, motivasyonda dūřuř, iř gūcu devri ve devamsızlık gibi sonuçları beraberinde getirmektedir. İletiřimin istenen dūzeye getirilmesiye karıřıklıkla mūcadele etme fırsatı sađlamaktadır. alıřan ve idareci arasındaki iletiřimin netliđi ve iletiřimin istenen gibi olması ile çalıřanların iř doyumunu arasında aynı yūnde bir iliřki gūzlemlenmektedir. Buna ek olarak yapılan bir incelemeye gūre çalıřanlar birbirleri ile ne derece çok iletiřim kurarlarsa o kadar çok iřlerinden haz almaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

1.3.2.11. Őrgūt Būyūklūđu ve Yapısı

İřletmenin būyūklūđunun iřletmeye uygun davranıř geliřtirmeye etkisi genelde olumlu yūnde deđildir. İřletmedeki etkinliklerin artması “Behemot Sendromu” řeklinde nitelendireceđimiz bir sūrū birbiriyle alakalı semptom ve problemlere neden olur. Būyūk iřletmelerde çalıřanların iř tatmini azalırken iř tatminsizliđi iř gūcu devrine ve devamsızlıđa neden olacaktır. Būyūk iřletmelerde çalıřanların birbirine ve iřletmeye uyum sađlamaları net deđildir, iře karřı engellemeleri yūksektir ve bu yūzden Őretkenlikleri azdır. Bu yūzden Őrgūt idaresinde yeni iř baskıları artarken iřletme içerisinde bazı problemler bař gūsterir (Tor, 2011).

1.3.2.12. Yūnetim ve Denetim

İdareci kiřinin iřinden doyum elde edip etmemesinde Őnemli bir etmendir. Yapılan incelemeler ortaya koymuřtur ki maař gibi Őnemli bir gūdūleme faktōrünün yetmediđi bir çalıřma hayatında bile sırf idareci ve uygulanan yūnetim politikasının iyi olması iř gūrenlerin iř doyumunu artırıcı bir rol oynayabilmektedir. Bu da uygulanan yūnetim politikasının iř doyumunu Őzerinde ne kadar Őnemli bir yordayıcı olduđunu kanıtlamaktadır. Zamanımızda

Çalışanların idari konularda fikrini almak, onların yaptıkları meslekten mutluluk duymalarına sebep olmak ve üretkenliklerini artırmak idarecilik ve yönetim politikasının zorunluluğu haline gelmiştir. İdareciler bunu göz önünde bulundurarak iş görenlerin işletmede yönetime katılmasını teşvik etmeli ve onların çalıştığı ortamda güdülenmesini sağlayacak yeni yöntemler ortaya koymalıdır. Çalışma hayatında iş görenlerin düşüncelerini önemsemeyen, onların problemlerine karşı duyarsız kalan ve işle ilgili bilgisi yetersiz olan idareciler çalışanlarda doyumsuzluk hissine neden olmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

İdari işlerde söz hakkı tanınan çalışan kendini ruhsal açıdan tatmin edecek ve bireysel olarak haz almama ve strese girme duygularının yavaş yavaş azaldığını tecrübe edecektir. İdari işlerde söz hakkı tanınması alt kademedede çalışana öz benliğinin tatmini için önemli imkanlar vererek işletmeyle bağını arttırır ve işletmenin hedeflerine ulaşması için çalışanı güdüler. Çalışanların bulup dile getirdiği çözüm yolu idareci ve diğer çalışanlarca uygun görüldüğü ölçüde çalışan daha çok tatmin olacaktır (alışkan, 2005).

Yöneticilik iş doyumunun sağlanması önemli bir faktördür. Yaşını almış bireylerin “şu idarecinin döneminde Türkiye çok ileriye gitmişti.” tarzında söylemlerde bulunmasının sebebi yöneticilerin bireylerde bıraktığı etkiyi kanıtlamaktadır. Zamanın şartları da göz önünde bulundurulduğunda iyi idare etmekle geri kalmış dünya ülkeleri arasında sözü geçen bir ülke haline geldiği gözlemlenmiştir (Gökşen, 2012).

Denetim şeklinin iş doyumunu pozitif veya negatif doğrultuda etkilediği gözlemlenmektedir. Kontrolü elden bırakmayan bir denetleme şeklinin bireylerin çok sıkı denetlenmesinin bireysel olarak inisiyatif kullanmayı azalttığı bu tür idareci çalışan ilişkisinin olumsuz tavra neden olduğu yapılan incelemelerde gözlemlenmiştir. Bunun aksine denetleyen kişi ile iyi bir ilişki varsa doyum alma daha çok olacaktır (alışkan, 2005).

1.3.2.13. Çalışma Saatleri, Sosyal İmkanlar ve Güvenlik

İş saatleri ve vardiya sistemiyle iş görme insanların işletmede sadece sağlık açısından değil yanı sıra motivasyonları açısından da etki eden etmenlerdendir. Vardiya sistemiyle iş görme bazen ekonomik sıkıntılardan bazen teknolojik aletlerin yetersizliğinden bazen de işsizlik ve istihdam politikasından kaynaklanmaktadır. Gece iş yapmayı gerektiren vardiya sisteminde insanların metabolizmalarının uykuya hazırlık yaptığı zamanda uyumamaları, yeni bir güne başlamak için de hazırlandığı esnada uyumaya zorlamaları hem bedensel hem de ruhsal problemlere sebep olacaktır. Vardiya sistemiyle iş görmenin neden olduğu uykusuzluk problemi iş verimliliğinin azalmasına ve bununla birlikte yanlışların ve iş kazalarının olma olasılığının yükselmesine, sağlık durumunun kötüleşmesine, aile hayatının ve sosyal ilişkilerin bozulmasına sebebiyet verir. Bu sebeple kişilerin ruhsal ve sosyal halleri iş özellikleri ne kadar muhteşem olursa olsun böyle bir sistemde çalışırken örgüte bağlı olma güçleşecektir. İş hayatında yeni uygulamalar, teneffüs zamanları, vardiya çalışmaları, iş vakitlerinin esnetilmesi iş doyumunu artırmak için hayata geçirilebilir. Bu sayede yeni çalışma şartlarının sebep olduğu ruhsal ve bedensel iş yükleri minimize edilmeye çalışılacaktır ve iş doyumunu düzeyi yukarı çekilecektir (Tor, 2011).

İş güvenliğinin varlığı iş görenler için başka bir tatmin kaynağıdır. Bir sürü iş gören iş yerinde güvenlik faktörünün tam anlamıyla olduğuna ve kendisine önem verildiğini düşünüyorsa bu onun işinden doyum sağlamasına sebep olacaktır. Ayrıca iş görenin yaptığı işe emniyetli olmadığı veya ihmalkarlık olduğu düşüncesine kapılırsa güdülenmesi azalacaktır. Emniyet hissi çalışan için maddi garanti olmaktan çok daha fazla bir şeyleri içinde barındıran bir histir. Güvenlik hissi belli bir çalışma ortamında veya çalışma şartlarına adapte olmaktan kaynaklanan özgüven hissini barındırır. Bu his alt kademedeki çalışanlara çoğunlukla amirlerce hissettirilir. Hem daimi bir parasal etmenin verdiği güvenlik hem de özgüven performansın

yüksekliğine direk etki eden bir faktör değildir. Ancak güvensizlik hissi altında gergin iş yapanların motivasyonunun azalacağı beklenen bir sonuçtur. Aksine güvenlik hissiyle iş görenler daha istekli gözüktür ve motivasyonları da artar (D. Gözen,2007). Motivasyonu iyi olan bir çalışanın da doğal olarak işinden sağladığı doyum yüksek olacaktır.

1.3.2.14. Arkadaşlık Ortamı

Her işletmenin idari yapısına göre ortaya çıkan ilişki ağı ve işletmenin işleyiş tarzı vardır. Çok az çalışan iletişim kurmadan tek başına çalışır. Bireyler yaptıkları işten yalnızca maaş ya da görülebilecek iyi sonuçlar beklemezler. Gün içinde zamanın büyük bir kısmını çalıştığı işletmede harcayan bir insan için diğer çalışanlarla beraber sosyal ilişkiler kurması da gerekmektedir. Bu yüzden çalıştığı işletmede yakın arkadaşları ve yardım eden çalışma arkadaşları olan bir çalışanın iş doyum düzeyi artmaktadır (Eronat, 2004).

1.3.2.15. Terfi

Çalışanlar genel olarak yaptıkları işlerde iyi olmak ve bir kademe üstte bir görevde olmayı arzu ederler. Yükselme, alınan maaşı artırmakla kalmayıp bireyin sosyal hayattaki konumunu da pozitif yönde değiştirmektedir. Buna ek olarak yükselme, bireyi motive eden önemli bir etmendir. İşe kabul edilen bir birey çalıştığı işletmede yükselme fırsatının olmadığına ve maaşının artmayacağı düşüncesine kapılırsa bütün emeğinin anlamsız olduğunu düşünüp işle ilgili olumsuz bir şekilde davranış geliştirebilir. Bu halde doyumsuzluğun olması doğaldır. İş gören yaptığı işte başarılı olduğu zaman terfi etme arzusu duyar. Örgüt içinde yükselmeye neden olan faktörlerin açık olması ve bunun adil bir şekilde yapılması iyi bir iş ortamı sağlayacaktır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

1.3.2.16. İş Birliği ve Bilgi Paylaşımı

İş birliği bir çeşit örgüt kültürüdür. Aynı zamanda “Klan Kültür” olarak da geçer. Bu değerin öne çıktığı işletmeler geniş aile gibidir. Ortak duyguların paylaşımı, ekip çalışması, beraberlik duygusu, iş görenlerin katılımcı olması, iş görenlerin örgüte bağlılıkları ve iş görenlere eğitim olanaklarının sunulması teşvik edilir. İş birliğinin yaygın olduğu işletmeler, yakın ilişkilere önem verilen işletmelerdir. Yöneticiler birer rehber olup iş görenler arasında merbutiyet, içten bağlılık ve birlik ileri düzeydedir. İş birliğinin önemli olduğu işletmelerde yöneticiler bir öğretmen hatta yeri geldiğinde bir anne – baba gibi görülürler. Bu işletmelerde personel müdürlüklerinin ilerlemesi uzun vadeli kara, senkronize çalışmaya ve motivasyona bağlıdır (İşcan ve Timuroğlu, 2007). Bu işletmelerde çalışanların örgüte bağlılıkları yüksek olduğundan iş tatminleri de yüksektir.

İşletmenin hedeflerine varmada en büyük etken bilgi paylaşım politikasıdır. İşletmenin bilgi paylaşım politikasındaki başarı çoğunlukla kaynak idaresinde uyumlu çalışmaya bağlıdır. Bilgi paylaşım politikasının sağlanması ve çalışanlara bunun aşılması çalışanların algıları ile doğru orantılıdır. İş görenlerin yeni iş yöntemleri bulup bunu ileriye götürme isteği ile sürekli öğrenme arzuları bilgi paylaşımını olumlu yönde etkiler. Bilgi iletimi, bilgi yönetim politikasının önemli bir unsurudur. Çalışanlar bilgi iletimi sayesinde sahip oldukları bilgileri diğer çalışanlara iletildiğinde ve diğer çalışanların bilgisiyle kendi bilgisini bir araya getirdiğinde çağdaş pazar politikasını devam ettirebilir, önemli olan değerler ve kazanılan tecrübe ile işletmede önemli faydalar sağlayabilirler (Taş, 2011).İşletmeye önemli yararlar sağlamak örgüte bağlılığı beraberinde getirir. Örgüte bağlılığı yüksek olan kişilerin de iş tatmini doğal olarak yüksek olacaktır.

1.3.2.17. Eğitim Olanakları

Eğitim önceden belli olan ve kişinin hareketlerinde ilerlemeler sağlama nedeni ile yapılan bilgi artırma, yetenek ve kabiliyetleri geliştirmedir ve bunun bir plan dahilinde yapılması zorunludur. Eğitim bireye yapılan bir çeşit harcamadır ve insan kaynakları verimliliğini artırma olarak nitelendirilmektedir. İşletmelerin çoğaldığı, yarış ortamının daha çok hissedildiği küreselleşen dünyaya ayak uydurmak ve bu dünyada tutunmak isteyen örgütler çalışanın eğitim seviyesine çok önem vermektedir ve işletme içi eğitimi de desteklemektedirler. (Tor, 2011). İşletme içi eğitimler özellikle genç çalışanlar tarafından bir fırsat olarak görülmektedir ve bunu fırsat olarak gören genç çalışanların örgüte bağlılıkları buna bağlı olarak da iş tatmin düzeyleri artmaktadır.

1.3.2.18. Taktir Edilme Duygusu ve Performans Ölçüm Kriterleri

Yapılan incelemeler sonucunda iş görenlerce önemsenen unsurlardan biri de taktir edilme duygusudur. Taktir edilmek insanın başarılı olmasını sağlayan yöntemlerin başlıcaları arasındadır. Yeri ve zamanı geldiğinde övülen, çalıştığı için beğeni alan bir iş görenin iş doyum düzeyi etkilenir. Beğenilme bir iş doyumunu yordayıcısıdır. Bununla birlikte beğenilme, övülme metotları kültürden kültüre değişebileceği gibi şirketten şirkete de değişebilir hatta şirketin içindeki bölümden bölüme bile farklılık gösterebilir. İş görenlerin verimliliğinin gerektirdiği ölçüde övülmesi, değerlendirilmesi ve prim alması iş görenlerin yapmış olduğu işten dolayı onurlanması, terfi imkanlarından hoşnut olması iş doyumunu pozitif doğrultuda etkilemektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

Performans belirleme ölçütlerinin iş görenlerin fikri alınarak da adaletli bir şekilde ve doğrudan gözlem yapılarak akademik çalışmalardan da yararlanılarak belirlenmesi gerekir

(Gökşen, 2012). Bu sayede kişinin örgüte olan güveni artar ve iş tatmini de buna bağlı olarak artış gösterir.

1.3.2.19. Stres

İş yerinde olan bağlılığa etki eden unsurlardan biri de strestir. Stres bireyin öğrenilmiş hareketlerinin yeterli olmadığı zamanlarda verdiği tepkidir. Çalışanlarda stresi açığa çıkartan etmenler arasında kişinin kendi öz yapısı haricinde işletmede olan etmenler de yer almaktadır. Bunlar işletmenin yapısı, çalışılan yer, iş özellikleri, terfi olanakları ve işletmedeki iletişim olarak sıralanabilir. Mayer ve Allen'in örgütsel bağlılık birleşkesinde üç öge bulunmaktadır. Bunu ortaya çıkardıkları incelemede işletmeye kalpten bağlı olma ile stres arasında ters orantı, işine devam etme zorunluluğu hissetmesi ile de stres arasında doğru orantı saptanmıştır. Bu kural dahilinde olan bağlılık ile stres arasında ise yapılan incelemeler sonucunda kesin bir yargıya ulaşılamamıştır (D. Gözen, 2007). Örgütsel bağlılık iş tatminine etki eden bir faktör olduğundan stres düzeyi iş tatminine dolaylı olarak etki eden bir faktördür.

1.3.2.20. İş Gücü Devri ve Devamsızlık

Personel devri bir örgüte giren ve bir örgütten ayrılan iş gücü devrimidir. İş ve işçi bulma kurumunun yaptığı tanıma göre işçi devri; örgütte, kendi kendine işi bırakma, sebepsizce işe gelmeme, işten kovulma ve işe kabul edilme sonucunda iş görenlerin sayısında olan değişiktir. Personel devri örgütü parasal açıdan çok fazla zarara uğratacak ve örgütçe arzulanmayan bir durumdur. Performansın düşüşü, eğitim ve yeni eleman seçimi için kaybedilen vaktin artışı ve çalışmanın azalması gibi sonuçları vardır. Bu sonuçlar haricinde gözden kaçırılan başka bir sonuç da işletmede çalışmaya devam eden iş görenin karamsarlık duygusudur (Eronat, 2004). İşletmede çalışmaya devam eden iş gören karamsarlığa kapıldıkça performans olumsuz yönde etkilenir ve dolaylı olarak iş doyum düzeyi düşer.

Devamsızlık en kısa açıklamasıyla, çalışanın çalışma saatleri ve günlük zaman çizelgesine göre işte olması gereken zaman dilimlerinde işinin başında olmamasıdır. Devamsızlık da aynı personel devri gibi örgütlerde performansı ve üretkenliği negatif olarak etkilemektedir ve sürekli aynı davranışın oluşu ve hangi zaman diliminde olduğuna göre tahmin edildiğinden daha fazla zarara neden olmaktadır. Devamsızlık davranışına engel olmak için idarecilerin alt kademedede çalışanlarla birebir görüşme yapması ve devamsızlık yapan çalışanın neden devamsızlık yaptığını anlamaya çalışma ve bunun sonucunda tedbir alması gerekmektedir (Eronat, 2004). İdarecinin bu yönde bir davranışı da çalışanın iş tatminini olumlu yönde etkileyen bir faktördür.

1.4. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, algılanan sosyal destek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisinin devlette çalışan üç farklı meslek grubunda; mühendis, doktor ve öğretmen; karşılaştırılmasıdır. Bu karşılaştırmayı yaparken iş tatminine etki eden cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, aynı iş yerinde çalışma süresi, aylık gelir düzeyi, çalışılan örgütün büyüklüğü gibi iş tatminini etkileyen bireysel ve örgütsel değişkenlerin de etkisine ara değişken olarak bakılacaktır. Bu çalışma; meslek seçerken kişisel farklılıklardan biri olan duygusal zeka faktörünün ne kadar önemli olduğunu vurgulamak ve meslek rehberliği konusunda duygusal zeka faktörünün de unutulmamasını anlatmaktır.

1.5. Araştırmanın Önemi

İş tatmini; insanın belirli bir işe karşı olumlu duygusal davranışı ile alakalıdır (Eroğluer, 2011). İş tatminiyle ilgili ilk sistemli çalışmalar 1930'lu yıllara kadar uzanmaktadır ve birçok tanım vardır (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008). Örneğin, Mrayyan (2005)'a göre iş tatmini; en basit tanımıyla iş görenin işiyle ne derece mutluluk duyduğunun belirlenmesiyken; Weiss

(2002)'a göreyse; iş görenlerin işlerine karşı geliştirdikleri duygusal davranışlardır (Gl, Oktay ve Gökçe, 2008).

İş görenlerin tatmin olma seviyelerine etki eden etmenler genel olarak kişisel ve işletmeye dayalı etmenler olarak ikiye ayrılmaktadır ve kişisel etmenler; yaş, cinsiyet, evli olup olmama durumu, eğitim seviyesi, işteki statü ve derece, kişilik, zeka, psiko-sosyal evre ve çalışma sresiyken; işletmeye dayalı etmenler ise; işin özelliği, özendirme, yönetim ve kontrol edilme şekli, güvenlik hissi, kararlara katılma, sosyal etkileşim, maaş, kişisel gelişim ve derece atlama olanakları, rekabet, çalışma koşulları, birlikte çalışılan kişiler ve işletmedeki ortamdır (Eroğluer, 2011).

Quarstein ve arkadaşlarının 1992 yılında ve Khaleque ve Rahman'ın 1987 yılında yapmış olduğu çalışmalarda; yazında; iş tatmininin etkileri; işletmenin etkinliği, etkili çalışma, çalışan ilişkileri, işe gelmeme, iş gücü devri ve çalışan sağlığı olarak saptanmıştır (Yüksel, 2005). İşte bu yüzden iş tatmininin sağlanması için iş tatmini yordayıcıları büyük önem kazanmıştır ve bu yordayıcılardan biri de; sosyal destektir. Sosyal destek; kişinin ortak bir sorumluluğu paylaştığı bir gruba ait olduğuna, bu grupça ilgilenildiğine, sevildiğine ve sayıldığına inanmasına etki eden bilgi olarak ifade edilmektedir (Yürür ve Sarıkaya, 2011).

Kurt'un yaptığı bir araştırmada; katılımcılar İstanbul'da yaşayan farklı iş kollarından Türk çalışanlardır ve toplam sayısı 100'dr. Dostluk odaklı sosyal destek ve yarı bireysellik arasında ise olumsuz ilişki bulunmuştur. Dostluk odaklı sosyal destek kişi ve iş kaynaklı rol belirsizliği ile yönetim odak noktalı iş doyumunu arasındaki ilişkileri etkilememektedir. Sosyal destekle ilgili faktörlerin, bağımlı değişken özsaygı odaklı iş tatmini ile arasında anlamlı bir farklılık yoktur. Dostluk odaklı sosyal destek ile çalışma şartları odaklı iş tatmini arasında olumlu ilişki görülmüştür. Tüm bunlara ek olarak, amirin sosyal desteğinin dostluk boyutunun; iş tatmininin çalışma şartları boyutu ile rol belirsizliğinin işe alakalı boyutu

arasındaki negatif ilişkiye etki ettiği saptanmıştır (Kurt, 2010). Görüldüğü gibi sosyal destek iş tatmini düzeyinin artması için önemli bir yordayıcıyken bazı kişisel ihtiyaçlar; örneğin özerklik ihtiyacı gibi; sosyal desteğin iş tatminine etkisini olumsuz yönde değiştirebiliyor. İşte bu yüzden; sosyal desteğin iş tatminine etkisi dendiğinde kişisel özelliklerin rolü azımsanamayacak kadar etkilidir ve kişisel özellikler dendiğinde de akla ilk gelen özelliklerden biri zeka faktörüdür. Zeka dendiği zaman akla ilk gelen zeka çeşitlerinden biri entelektüel zeka düzeyi denen IQ olmasına rağmen son yıllarda yapılan gözlemlerde entelektüel zeka seviyesi yüksek olan bireylerin gerçek hayatta başarısız olduklarının fark edilmesiyle birlikte duygusal zeka kavramı önem kazanmıştır ve duygusal zeka ile ilgili yapılan birçok tanımın ışığında; duygusal zeka; iş yerini veya hayatı anlayabilme, düşünebilme ve duyguları etkili bir biçimde yönetebilme yeteneği olarak açıklanabilir (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

Yukarıda değinilen tüm bu bilgiler ışığında; bu çalışmada; sosyal desteğin ve önemli kişisel farklılıklardan biri olan duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisinde devlette çalışan üç farklı meslek grubu; mühendis, doktor ve öğretmen; karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık gözlemlenmesi beklenmektedir. İşte bu esnada, meslek seçerken iş tatminine etki eden faktörlerden biri olan kişilik özelliklerinden duygusal zeka seviyesinin önemi vurgulanacaktır.

Araştırmanın hipotezleri;

H1: Algılanan sosyal destek düzeyi yüksek olan çalışanların iş tatmini düzeyi de yüksektir.

H2: Duygusal zeka düzeyi yüksek olan çalışanların iş tatmini düzeyi de yüksektir.

Diğer Araştırma Soruları:

1. Algılanan sosyal destek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisinde cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, aynı işte çalışma süresi değişkenlerine göre mühendis, doktor ve öğretmenlerde anlamlı bir farklılık var mıdır?

2. Algılanan sosyal destek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisinde aylık gelir ve örgüt büyüklüğü değişkenlerine göre mühendis, doktor ve öğretmenlerde anlamlı bir farklılık var mıdır?

İKİNCİ BÖLÜM

2. YÖNTEM

Bu bölümde sırasıyla araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama araçları, işlem yolu ve verilerin çözümlenmesi ile ilgili bilgilere değinilecektir.

2.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Türkiye’de devlet kurumlarında çalışan, Ankara ve İstanbul illerinde yaşayan mühendis, doktor ve öğretmenler oluşturmuştur.

2.1.1. Demografik, Mesleğe ve Mesleki Özelliklere İlişkin Özellikler

Tablo 0.1. Demografik Özellikler

		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	45	50,0
	Erkek	45	50,0
Yaş	21 – 30 Yaş Arası	30	33,3
	31 – 40 Yaş Arası	30	33,3
	40 Yaş ve Üzeri	30	33,3

Araştırmaya katılanların 45’i (%50) kadın, 45’i (%50) erkektir. 30’u (%33;3) 21- 30 yaş arası, 30’u (%33;3) 31-40 yaş arası ve 30’u (%33;3) 40 yaş ve üzeri yaş grubundadır.

Tablo 0.2. Meslek Çeşitleri

Meslek	Öğretmen	Frekans	Yüzde (%)
	Öğretmen	30	33,3
	Doktor	30	33,3
	Mühendis	30	33,3

Araştırmaya katılanların 30'u (%33,3) öğretmen, 30'u (%33,3) doktor ve 30'u (%33,3) mühendistir.

Tablo 0.3. Mesleki Özellikler

Eğitim Düzeyi	Lisans Mezunu	Frekans	Yüzde (%)
	Lisans Mezunu	35	38,9
	Yüksek Lisans Mezunu	15	16,7
	Doktora Mezunu	40	44,4
Aynı İş Yerinde Çalışma Süresi	0 - 10 Yıl Arası	27	30,0
	11 - 20 Yıl Arası	33	36,7
	21 Yıl ve Üzeri	30	33,3
Aylık Gelir	0 - 1500 TL Arası	5	5,6
	1500 - 2500 TL Arası	32	35,6
	2500 TL ve Üzeri	53	58,9
Çalışılan Örgütün Büyüklüğü	Küçük Çaplı İşletme	15	16,7
	Orta Çaplı İşletme	45	50,0
	Büyük Çaplı İşletme	30	33,3

Araştırmaya katılanların 35'i (%38,9) lisans mezunu; 15'i (%16,7) yüksek lisans mezunu ve 40'ı (%44,4) doktora mezunudur. 27'si (%30,0) 0-10 yıl arası, 33'ü (%36,7) 11-20 yıl arası ve 30'u (%33,3) 21 yıl ve daha uzun süredir aynı iş yerinde çalışmaktadır. 5'i (%5,6) 0-1500 TL arası 32'si (%35,6) 1500-2500 TL arası ve 53'ü (%58,9) 2500 TL veya daha üzeri maaş almaktadır. 15'i (%16,7) küçük çaplı işletmede, 45'i (%50,0) orta çaplı işletmede ve 30'u (%33,3) büyük çaplı işletmede çalışmaktadır.

2.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılacak veri toplama araçları; çalışanların demografik bilgilerini saptamak için 7 maddeden oluşan Kişisel Bilgi Formu; Spector (1994) tarafından geliştirilen ve Türkçe'ye uyarlamasını Yelboğa (2009)'un yaptığı 36 sorudan ve 9 alt ölçekten oluşan Spector İş Tatmini Ölçeği; 12 sorudan oluşan Çok Boyutlu Sosyal Destek Ölçeği'nin Gözden Geçirilmiş Formu ve katılımcıların duygusal zeka düzeylerini ölçmek için de; Schutte'nin geliştirdiği ve Tatar, Tok ve Saltukoğlu (2011)'nin Türkçe'ye uyarlamasını yaptığı 41 sorudan oluşan Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zeka Ölçeği kullanılmıştır.

2.2.1. Kişisel Bilgi Formu

Bu araştırmada kullanılan Kişisel Bilgi Formu'nda; algılanan sosyal desteğin ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisinde etki edebileceği düşünülen kişisel ve işle ilgili bilgilere yer almaktadır. Kişisel bilgiler; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, işle ilgili bilgiler ise; meslek (mühendis, doktor ve öğretmen), aynı işte çalışma süresi, aylık gelir ve örgüt büyüklüğüdür. Kişisel Bilgi Formu'nda yer alan sorulara verilecek yanıtlar, ilgili ölçeklerle birlikte Alt Problem 1 ve 2'nin cevaplanmasında kullanılmıştır.

2.2.2. Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği

Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği üç farklı kaynaktan alınan sosyal desteğin yeterliliğini öznel olarak değerlendiren, kullanımı kolay, kısa bir ölçektir. Önerilen altölçek yapısı; aile, arkadaş ve özel bir insandan alınan desteği içermektedir. Faktör analizi bu önerilen yapıyı çeşitli örneklerde desteklemiştir. Geçerlik açısından, MSPSS başka bir sosyal destek ölçeği ve bir benlik kavramı ölçeği ile olumlu yönde ve depresyon ve anksiyete ölçekleriyle olumsuz yönde korelasyon göstermiştir. MSPSS'in Türkçe formunun faktör yapısı, güvenilirliği ve yapı geçerliği, ülkemizde kullanımı açısından, genel olarak tatmin edici

bulunmuştur. Ancak, “özel bir insan” altölçeğinin yapı geçerliği açısından en zayıf ölçek olduğu ortaya çıkmıştır. MSPSS 12 maddeden oluşan bir ölçektir. Her biri 4 maddeden oluşan desteğin kaynağına ilişkin 3 grubu içerir. Bunlar; aile, arkadaş ve özel bir insandır. Her madde 7 aralıklı bir ölçek kullanılarak derecelendirilmiştir. Verilere “oblique” dönüştürmesine göre Temel Bileşenler faktör analizi yapıldı. Üç grup, faktör analizinin gerektirdiği örneklem büyüklüğüne ulaşmak için birleştirildi (N=150). Bu birleşik örnekleme, 12 madde beklendiği şekilde özdeğeri (eigenvalue) 1’den büyük olan ilgili 3 faktör altında yer aldılar ve kümülatif olarak toplam varyansın yüzde 75’ini açıkladılar. İç tutarlılığı ölçmek için Cronbach alfa yöntemi kullanıldı. Değerler 0.80 ile 0.95 arasında idi ve üç örnekleme de ölçek ve altölçekler kabul edilebilir düzeyde iç tutarlılık gösterdiler. Tek yönlü ANOVA kullanılarak, çalışmanın üç örnekleme birbirleriyle karşılaştırıldı. Aile ($F(2, 147) = 17.31, p < 0.001$), arkadaş ($F(2, 147) = 16.57, p < 0.001$) altölçeklerinde ve toplam puanda ($F(2, 147) = 11.99, p < 0.001$) karşılaştırmalar anlamlıydı. Ancak, özel bir insan altölçeği anlamlı sonuç vermedi. Birebir (pairwise) karşılaştırmalar için Duncan yöntemi kullanıldı ($p = 0.05$ seviyesinde). MSPSS toplam puanında ve aile ile arkadaş altölçeklerinde, psikiyatri örnekleme, birbirinden anlamlı olarak farklılık göstermeyen cerrahi ve normal örneklemlerinden, anlamlı olarak daha az seviyelerde sosyal destek bildirdi. Tüm örneklem (N=150), denekler bölümünde izah edilen birleştirilmiş demografik kategoriler kullanılarak, MSPSS puanlarında eğitim durumu, medeni durum ve yerleşim yeri açısından karşılaştırıldı. Analizler, yukardaki demografik değişkenler açısından, herhangi bir anlamlı farklılık göstermedi. Cinsiyet, yeterli frekanslar olduğu için, üç örnekleme ayrı ayrı olarak analiz edildi. Anlamlı farklılık bulunmadı. MANOVA işlemi kullanılarak, altölçeklere ilişkin cinsiyet farklılıkları analiz edildi. Normal örnekleminde, anlamlı cinsiyet x ölçek ortak etkisi ($F(2, 96) = 6.51, p < 0.01$) bulundu. ANOVA, arkadaş altölçeğinde ($F(1, 48) = 4.43, p < 0.05$) kadınların, özel bir insan altölçeğinde

de ($F(1,48) = 3.98, p < 0.05$) erkeklerin daha fazla sosyal destek bildirdiklerini gösterdi. (Eker, Arkar ve Yıldız, 2001).

2.2.3. Schutte Duygusal Zeka Ölçeği

Schutte'nin 33 maddelik duygusal zeka ölçeği Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden ve Dornheim (1998) tarafından geliştirilmiş ve Austin, Saklofske, Huang ve McKenney (2004) tarafından 41 madde olarak yeniden düzenlenmiştir. Ölçek, 41 maddelik formunda (19) üç faktörlü bir yapıya sahiptir. Faktörler, İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi (Optimism/Mood Regulation), Duyguların Kullanımı (Utilizations of Emotions) ve Duyguların Değerlendirilmesi (Appraisal of Emotions) olarak tanımlanmıştır. Ölçek 1'den (1= Kesinlikle Katılmıyorum) 5'e (5= Kesinlikle Katılıyorum) olmak üzere beşli Likert tipi cevaplama seçeneğine sahiptir. Ölçeğin Türkçe'ye adaptasyonunu da Tatar, Tok ve Saltukoğlu (2011) yapmıştır. Veriler önce, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Testleri ile Temel Bileşenler Faktör Analizine uygunluğu açısından incelenmiştir. Faktör analizinde uygulanan KMO Örneklem Yeterliliği İstatistiği sonuçları, maddeler arası korelasyonların faktör analizine uygunluğunu göstermiştir (KMO=0,92). Çalışmanın bu kısmında, doğrulayıcı yapı geçerliliği için Austin ve arkadaşlarının (19) 41 maddeli form için üç faktörlü olarak sundukları yapı test edilmiştir. Bu çalışmada üç faktörlü aşamalı model kullanılmış ve faktörler birbirleri ile bağlantılı olarak alınmışlardır. İyi uyum endeksi 0,88; düzeltilmiş iyi uyum indeksi ise 0,86'dır. ölçeğin bütünü için Cronbach-Alpha iç tutarlık katsayısı 0,82'dir. Maddeleri, Austin ve arkadaşlarının (19) elde ettikleri faktör analizi sonuçlarına uygun olarak alınan üç faktörün iç tutarlılık katsayıları sırasıyla şu şekilde bulunmuştur: İyimserlik /Ruh Halinin Düzenlenmesi 0,75, Duyguların Kullanımı 0,39 ve Duyguların Değerlendirilmesi 0,76'dır. Ölçeğin bütünü için iki yarım test güvenilirlikleri, birinci ve ikinci yarı için sırasıyla 0,69 ve 0,71, Guttman Split-half ve eşit olmayan iki yarı için Spearman-Brown katsayıları ise

0,78 elde edilirken, iki yarı arası bağıntı düzeyi de 0,64 olarak gerçekleşmiştir. Faktörler için bir hafta aralıklı ve iki hafta aralıklı uygulamanın bağıntı düzeyleri ise sırasıyla; İyimserlik /Ruh Halinin Düzenlenmesi faktörü için $r=0,44$ ($p<0,001$) ve $r=0,52$ ($p<0,001$); Duyguların Kullanımı faktörü için $r=0,49$ ($p<0,001$) ve $r=0,37$ ($p<0,001$); Duyguların Değerlendirilmesi faktörü için $r=0,43$ ($p<0,001$) ve $r=0,41$ ($p<0,001$) şeklinde belirlenmiştir. Kadın ve erkek ölçek genel toplam puan ortalamaları arasında ($F(1, 1741)=55,887$; $p<0,001$), eğitim gruplarının ölçek genel toplam puan ortalamaları arasında ($F(3, 1738)=47,029$; $p<0,001$) ve yaş gruplarının ölçek genel toplam puan ortalamaları arasında ($F(42, 1694)=2,220$; $p<0,001$) istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır (Tatar, Tok ve Saltukoğlu, 2011).

2.2.4. Spector'un İş Tatmini Ölçeği

Spector (1994)'un geliştirdiği ve Yelboğa (2009)'un Türkçe'ye uyarlamasını yaptığı İş Tatmini Ölçeği; çalışanların iş ve işle ilgili bakış açılarını ölçmek için geliştirilmiş 36 sorudan ve 9 alt ölçekten (ücret, prim, süpervizyon, sosyal yardım, şans eseri ödül, disiplin, iş arkadaşları, işin doğası ve iletişim) oluşan bir ölçektir. Her alt ölçek 4 sorudan oluşmaktadır. Her madde 1'den (1 = Hiç katılmıyorum) 6'ya (6 = Tamamen katılıyorum) kadar olan cevaplama seçeneği içermektedir. Bazı maddeler olumsuz yöndeysen bazı maddeler pozitif yöndedir. Geçerlilik çalışmaları için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır ve KMO 0,91 olarak hesaplanmıştır. Güvenilirlik çalışmasında da Cronbach Alfa güvenilirlik katsayıları 0,63 ile 0,88 arasında değişmektedir (Yelboğa, 2009).

2.3. İşlem

Anket çalışması öncesi, Ankara ve İstanbul illerinde bulunan devlet kurumlarında çalışan mühendis, doktor ve öğretmenler saptanarak irtibata geçilmiştir ve gerekli izinler alınıp araştırmanın amacı katılımcılara oluşturulan bilgi – izin sayfasında yazarlar hem sözel olarak

hem de yazılı olarak anlatıldıktan sonra Kişisel Bilgi Formu, Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği, Schutte Duygusal Zeka Ölçeği ve Spector'un İş Tatmini Ölçeği katılımcıların bir kısmına elden bir kısmına da Survey Monkey anket oluşturma, yanıt toplama ve analize etme sitesi üzerinden e – posta yoluyla dağıtılmıştır. Katılımcılardan soruları dikkatli okumaları ve doğru cevaplandırmaları istenmiştir.

2.4. Verilerin İstatistiksel Analizi

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS 16.0 istatistik paket programı kullanıldı. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar (Frekans, Yüzde, Ortalama, Standart Sapma) kullanılmıştır.

Demografik değişkenler ile ölçek alt boyutları arasındaki ilişkiler incelenirken; niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, gruplar arası karşılaştırılmasında Bağımsız örneklemeler (Independent Samples) t testi kullanıldı. İki'den fazla grup durumunda parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek Yönlü (One-Way) ANOVA Testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Scheffe, Bonferroni, Tukey, Tukey's –b ve Dunnett's C testi kullanıldı.

İki ölçek arasındaki incelenirken; iki niceliksel verinin karşılaştırılmasında normal dağılım gösteren durumlarda Pearson Korelasyon Analizi kullanıldı. Sosyal destek ve duygusal zeka düzeyi alt boyutlarının iş tatminine etkisi incelenirken Linear (Doğrusal) Regresyon Analizi kullanıldı.

Sosyal destek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisinin meslek gruplarına göre farklılaşp farklılaşmadığını incelemek için Two – Way (İki Yönlü) ANOVA kullanıldı.

Genel güvenilirlik ve alt boyutların güvenilirliği için Cronbach's Alpha katsayısı hesaplandı.

Sonuçlar %95 güven aralığında, anlamlılık $p<0,05$ düzeyinde çift yönlü olarak değerlendirildi.

2.4.1. Ölçklere İlişkin Güvenilirlik Analizi

Tablo 0.4. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Algılanan Sosyal Destek	0,890	12
Sevinç – Keder Paylaşımı	0,759	2
Sorun Anlatabilme	0,775	2
Duygusal Destek	0,759	2
Gerçek Destek	0,777	2
Aile – Akraba Dışı Yardım	0,762	2
Güven - Karar	0,774	2

Algılanan sosyal destek ölçeği genel güvenilirlik düzeyi 0,890 olarak bulunmuştur. Sevinç-keder paylaşımı yapılabilecek kişilerin varlığı boyutu güvenilirlik düzeyi 0,759; Sorun anlatılacak kişilerin varlığı boyutu güvenilirlik düzeyi 0,775; Duygusal destek boyutu güvenilirlik düzeyi 0,759; Gerçek destek boyutu güvenilirlik düzeyi 0,777; Aile - akraba dışında destek verebilecek kişilerin varlığı boyutu güvenilirlik düzeyi 0,762 ve Güvenilebilecek ve karar alırken destek alınabilecek kişilerin varlığı boyutu 0,774 olarak bulunmuştur.

Tablo 0.5. Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Duygusal Zeka	0,634	41
İyimserlik Ruh Halinin Düzenlenmesi	0,666	12
Duyguların Kullanımı	0,741	6
Duyguların Değerlendirilmesi	0,610	10

Duygusal zeka ölçeğinin genel güvenilirlik düzeyi 0,634 olarak bulunmuştur. İyimserlik ve ruh halinin düzenlenmesi boyutu güvenilirlik düzeyi 0,666; duyguların kullanımı boyutu güvenilirlik düzeyi 0,741 ve duyguların değerlendirilmesi boyutu güvenilirlik düzeyi 0,610 olarak bulunmuştur.

Tablo 0.6. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi

	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
İş Tatmini	0,861	36
Ücret	0,745	4
Prim	0,733	4
Süpervizyon	0,714	4
Sosyal Yardım	0,718	4
Şans Eseri Ödüller	0,715	4
Disiplin	0,750	4
İş Arkadaşları	0,732	4
İşin Doğası	0,739	4
İletişim	0,724	4

İş tatmini ölçeği genel güvenilirlik düzeyi 0,861 olarak bulunmuştur. Alınan ücretten tatmin olma boyutu güvenilirlik düzeyi 0,745; alınan primlerden tatmin olma boyutu güvenilirlik düzeyi 0,733; süpervizör desteğinden tatmin olma boyutu güvenilirlik düzeyi 0,714; alınan sosyal yardımlardan tatmin olma boyutu güvenilirlik düzeyi 0,718; alınan şans eseri ödüllerden tatmin olma boyutu güvenilirlik düzeyi 0,715; işletmede sağlanan disiplinden tatmin olma boyutu güvenilirlik düzeyi 0,750; iş arkadaşlarının desteğinden tatmin olma boyutu güvenilirlik düzeyi 0,732; işin doğasından tatmin olma boyutu güvenilirlik düzeyi 0,739 ve işletmedeki iletişimden tatmin olma boyutu güvenilirlik düzeyi 0,724 olarak bulunmuştur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. BULGULAR

3.1. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğine İlişkin Bulgular

Tablo 0.1. Algılanan Sosyal Destek

	N	Ort.	S.s.	Min.	Max.
Sevinç – Keder Paylaşımı	90	11,0000	2,68997	2,00	14,00
Sorun Anlatılabilme	90	11,6778	2,54765	2,00	14,00
Duygusal Destek	90	11,0111	2,68368	2,00	14,00
Gerçek Destek	90	12,1222	2,41171	2,00	14,00
Aile – Akraba Dışı Yardım	90	10,1444	4,27052	2,00	14,00
Güven - Karar	90	11,5889	2,55235	2,00	14,00

Sevinç-keder paylaşılacak kişilerin varlığı desteği değişkeninin Aritmetik Ortalaması 11,00; Standart Sapması 2,68; sorun anlatılabilecek kişilerin varlığı desteği değişkeninin Aritmetik Ortalaması 11,67; Standart Sapması 2,54; duygusal destek değişkeninin Aritmetik Ortalaması 11,01 Standart Sapması 2.68; gerçek destek değişkeninin Aritmetik Ortalaması 12,12 Standart Sapması 2,41; aile-akraba dışında yardım alınabilececek kişilerin varlığı değişkeni Aritmetik Ortalaması 10;14 Standart Sapması 4,27 ve güven duyulabilececek ve karar alırken yardım istenebilecek kişilerin varlığı değişkeni Aritmetik Ortalaması 11,58 Standart Sapması 2,55 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 0.2. Algılanan Sosyal Desteğin Cinsiyete Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	t	p
Sevinç – Keder Paylaşımı	Kadın	45	10,6222	2,85473	-1,338	0,184
	Erkek	45	11,3778	2,48897		
Sorun Anlatabilme	Kadın	45	10,9778	2,88798	-2,697	0,008
	Erkek	45	12,3778	1,94573		
Duygusal Destek	Kadın	45	10,5333	3,05703	-1,707	0,091
	Erkek	45	11,4889	2,18072		
Gerçek Destek	Kadın	45	11,5111	3,01226	-2,472	0,015
	Erkek	45	12,7333	1,38826		
Aile – Akraba Dışı Yardım	Kadın	45	10,0222	4,30902	-0,270	0,788
	Erkek	45	10,2667	4,27679		
Güven – Karar	Kadın	45	10,6222	2,94872	-3,864	0,000
	Erkek	45	12,5556	1,60334		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sevinç- keder paylaşımı yapabileceği kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t –testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamsız bulunmuştur ($t=1,338$; $p=0,184>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen doktor ve mühendislerin sorun anlatabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=2,697$; $p=0,008<0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen doktor ve mühendislerin duygusal destek puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=1,707$; $p=0,091>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen doktor ve mühendislerin gerçek destek puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla

yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=2,472$; $p=0,015<0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen doktor ve mühendislerin aile-akraba dışındaki yardım alınabilecek kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($t=0,270$; $p=0,788> 0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen doktor ve mühendislerin güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=3,864$; $p=0,000<0,05$).

Tablo 0.3. Algılanan Sosyal Desteğin Mesleğe Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Sevinç – Keder Paylaşımı	Öğretmen	30	8,0000	1,92980	146,125	0,000
	Doktor	30	13,7333	0,44978		
	Mühendis	30	11,2667	1,08066		
Sorun Anlatabilme	Öğretmen	30	9,7667	2,77530	35,760	0,000
	Doktor	30	13,9000	0,40258		
	Mühendis	30	11,3667	1,75152		
Duygusal Destek	Öğretmen	30	8,3667	2,26645	93,832	0,000
	Doktor	30	13,7667	0,43018		
	Mühendis	30	10,9000	1,29588		
Gerçek Destek	Öğretmen	30	10,2667	3,12866	25,595	0,000
	Doktor	30	13,8333	0,46113		
	Mühendis	30	12,2667	1,11211		
Aile – Akraba Dışı Yardım	Öğretmen	30	6,0667	4,06782	50,088	0,000
	Doktor	30	13,6000	0,67466		
	Mühendis	30	10,7667	3,00211		
Güven – Karar	Öğretmen	30	9,6667	2,91646	30,009	0,000
	Doktor	30	13,6333	0,61495		
	Mühendis	30	11,4667	1,71672		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sevinç – keder paylaşımı yapabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının öğretmen, doktor, mühendis olma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=146,125$; $p=0,000<0,005$) Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post – hoc analizi sonucunda; öğretmenlerin sevinçlerini ve kederlerini paylaşabilecekleri kişiler en azken; doktorların sevinçlerini ve kederlerini paylaşabilecekleri kişiler en fazladır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sorun anlatacakları kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının öğretmen, doktor, mühendis olma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=35,760$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda doktorların sorunlarını anlatabileceği kişiler en çokken; öğretmenlerinki en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal destek puanları ortalamalarının öğretmen, doktor, mühendis olma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=93,832$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda doktorların duygusal destek alabilecekleri kişi en çokken; öğretmenlerinki en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin gerçek destek puanları ortalamalarının öğretmen, doktor, mühendis olma değişkenine göre anlamlı bir farklılık

gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=25,595$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda doktorların gerçek destek alabilecekleri kişi en çokken; öğretmenlerinki en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin aile – akraba dışında yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının öğretmen, doktor, mühendis olma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=50,088$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda doktorların aile – akraba dışında yardım alabilecekleri kişiler en çokken; öğretmenlerinki en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının öğretmen, doktor, mühendis olma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=30,009$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda doktorların güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişiler en çokken; öğretmenlerinki en azdır.

Tablo 0.4. Algılanan Sosyal Desteğin Yaşa Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Sevinç – Keder Paylaşımı	21 - 30 Yaş	30	11,0333	2,48420	0,194	0,824
	31 - 40 Yaş	30	11,2000	2,24990		
	40 Yaş ve +	30	10,7667	3,29768		
Sorun Anlatabilme	21 - 30 Yaş	30	12,2667	1,89251	2,519	0,086
	31 - 40 Yaş	30	11,9000	2,23375		
	40 Yaş ve +	30	10,8667	3,20273		
Duygusal Destek	21 - 30 Yaş	30	11,4000	2,25297	1,606	0,207
	31 - 40 Yaş	30	11,3333	2,15492		
	40 Yaş ve +	30	10,3000	3,40537		
Gerçek Destek	21 - 30 Yaş	30	12,6000	1,67332	3,475	0,035
	31 - 40 Yaş	30	12,5667	1,54659		
	40 Yaş ve +	30	11,2000	3,36718		
Aile – Akraba Dışı Yardım	21 - 30 Yaş	30	9,7667	4,68809	0,180	0,836
	31 - 40 Yaş	30	10,2667	4,17656		
	40 Yaş ve +	30	10,4000	4,03946		
Güven – Karar	21 - 30 Yaş	30	12,2000	2,13993	3,645	0,030
	31 - 40 Yaş	30	11,9667	1,97368		
	40 Yaş ve +	30	10,6000	3,15791		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sevinç – keder paylaşımı yapabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır (F=0,194; p=0,824>0,005)

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sorun anlatacakları kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının öğretmen, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır (F=2,519; p=0,086>0,05).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal destek puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek

amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,606$; $p=0,207>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin gerçek destek puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=3,475$; $p=0,035<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda 21 – 30 yaş arası katılımcıların gerçek destek alabilecekleri kişi en çokken; 40 yaş veya daha ileri yaşlarda olanları en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin aile – akraba dışında yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,180$; $p=0,836>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=3,645$; $p=0,030<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda 21 – 30 yaş arası katılımcıların güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişiler en çokken; 40 yaş veya daha ileri yaşlarda olanları en azdır.

Tablo 0.5. Algılanan Sosyal Desteğin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Sevinç – Keder Paylaşımı	Lisans	35	8,8571	2,31546	52,994	0,000
	Yüksek L.	15	10,2667	1,83095		
	Doktora	40	13,1500	1,25167		
Sorun Anlatabilme	Lisans	35	9,8286	2,68422	30,806	0,000
	Yüksek L.	15	11,4000	1,68184		
	Doktora	40	13,4000	1,17233		
Duygusal Destek	Lisans	35	8,6000	2,25180	72,530	0,000
	Yüksek L.	15	10,7333	1,09978		
	Doktora	40	13,2250	1,14326		
Gerçek Destek	Lisans	35	10,5714	3,03204	17,773	0,000
	Yüksek L.	15	12,3333	1,17514		
	Doktora	40	13,4000	0,95542		
Aile – Akraba Dışı Yardım	Lisans	35	6,8286	4,49500	36,527	0,000
	Yüksek L.	15	9,9333	2,96327		
	Doktora	40	13,1250	1,36227		
Güven – Karar	Lisans	35	9,8857	2,83644	26,470	0,000
	Yüksek L.	15	11,0667	1,57963		
	Doktora	40	13,2750	1,15442		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sevinç – keder paylaşımı yapabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=52,994$; $p=0,000<0,005$) Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post – hoc analizi sonucunda; lisans mezunlarının sevinçlerini ve kederlerini paylaşabilecekleri kişiler en azken; doktora mezunlarının sevinçlerini ve kederlerini paylaşabilecekleri kişiler en fazladır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sorun anlatacakları kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=30,806$;

$p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda doktora mezunlarının sorunlarını anlatabileceği kişiler en çokken; lisans mezunlarınıninki en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal destek puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=72,530$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda doktora mezunlarının duygusal destek alabilecekleri kişi en çokken; lisans mezunlarınıninki en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin gerçek destek puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=17,773$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda doktora mezunlarının gerçek destek alabilecekleri kişi en çokken; lisans mezunlarınıninki en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin aile – akraba dışında yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=36,527$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda doktora mezunlarının aile – akraba dışında yardım alabilecekleri kişiler en çokken; lisans mezunlarınıninki en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=26,470$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda doktora mezunlarının güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişiler en çokken; lisans mezunlarının en azdır.

Tablo 0.6. Algılanan Sosyal Desteğin Aynı İş Yerinde Çalışma Süresine Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Sevinç – Keder Paylaşımı	0-10 Yıl	27	11,0000	2,43374	0,526	0,593
	11-20 Yıl	33	11,3333	2,30036		
	20 Yıl ve +	30	10,6333	3,28511		
Sorun Anlatabilme	0-10 Yıl	27	11,9630	2,10277	3,398	0,038
	11-20 Yıl	33	12,3030	1,97618		
	20 Yıl ve +	30	10,7333	3,19410		
Duygusal Destek	0-10 Yıl	27	11,1481	2,21366	2,829	0,064
	11-20 Yıl	33	11,6970	1,99193		
	20 Yıl ve +	30	10,1333	3,46145		
Gerçek Destek	0-10 Yıl	27	12,7037	1,70553	4,371	0,016
	11-20 Yıl	33	12,5758	1,43680		
	20 Yıl ve +	30	11,1000	3,36667		
Aile – Akraba Dışı Yardım	0-10 Yıl	27	9,5556	4,55170	0,805	0,451
	11-20 Yıl	33	10,8788	3,83045		
	20 Yıl ve +	30	9,8667	4,49316		
Güven – Karar	0-10 Yıl	27	11,7037	2,16288	4,203	0,018
	11-20 Yıl	33	12,3939	1,76670		
	20 Yıl ve +	30	10,6000	3,25470		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sevinç – keder paylaşımı yapabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,526$; $p=0,539>0,005$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sorun anlatacakları kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=3,398$; $p=0,038<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda 20 yıl veya daha uzun süredir aynı iş yerinde çalışanların sorunlarını anlatabileceği kişiler en çokken; 11 – 20 yıl arası çalışanları en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal destek puanları ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2,829$; $p=0,064>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin gerçek destek puanları ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=4,371$; $p=0,016<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda 0 – 10 yıldır aynı iş yerinde çalışanların gerçek destek alabilecekleri kişi en çokken; 20 yıl ve daha uzun süredir aynı iş yerinde çalışanları en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin aile – akraba dışında yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek

yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,805$; $p=0,451>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=4,203$; $p=0,018<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda 11 – 20 yıl arası aynı iş yerinde çalışanların güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişiler en çokken; lisans 20 yıldan daha uzun süredir aynı iş yerinde çalışanları en azdır.

Tablo 0.7. Algılanan Sosyal Desteğin Aylık Gelir Düzeyine Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Sevinç – Keder Paylaşımı	0 – 1500 TL	5	5,4000	2,40832	34,341	0,000
	1500 – 2500 TL	32	9,8125	1,71215		
	2500 ve +	53	12,2453	2,17420		
Sorun Anlatabilme	0 – 1500 TL	5	6,8000	2,94958	40,037	0,000
	1500 – 2500 TL	32	10,2500	2,10988		
	2500 ve +	53	13,0000	1,56893		
Duygusal Destek	0 – 1500 TL	5	4,4000	1,81659	59,817	0,000
	1500 – 2500 TL	32	9,7500	1,41421		
	2500 ve +	53	12,3962	1,93490		
Gerçek Destek	0 – 1500 TL	5	6,6000	3,50714	39,684	0,000
	1500 – 2500 TL	32	11,1562	2,27340		
	2500 ve +	53	13,2264	1,08560		
Aile – Akraba Dışı Yardım	0 – 1500 TL	5	3,2000	1,30384	16,174	0,000
	1500 – 2500 TL	32	8,6562	4,05295		
	2500 ve +	53	11,6981	3,58193		
Güven – Karar	0 – 1500 TL	5	6,6000	2,79285	36,196	0,000
	1500 – 2500 TL	32	10,2812	2,27517		
	2500 ve +	53	12,8491	1,54915		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sevinç – keder paylaşımı yapabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine

göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=34,341$; $p=0,000<0,005$) Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post – hoc analizi sonucunda; 2500 TL’den daha çok maaş alanların sevinçlerini ve kederlerini paylaşabilecekleri kişiler en fazlayken; 0 – 1500 TL arası maaş alanların sevinçlerini ve kederlerini paylaşabilecekleri kişiler en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sorun anlatacakları kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=40,037$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda doktora 2500 TL’den daha çok maaş alanların sorunlarını anlatabileceği kişiler en çokken; 0 – 1500 TL arası maaş alanları en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal destek puanları ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=59,817$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda 2500 TL’den daha çok maaş alanların duygusal destek alabilecekleri kişi en çokken; 0 – 1500 TL arası maaş alanları en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin gerçek destek puanları ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=39,684$;

$p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda 2500 TL’den daha çok maaş alanların gerçek destek alabilecekleri kişi en çokken; 0- 1500 TL arası maaş alanları en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin aile – akraba dışında yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=16,174$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda 2500 TL’den daha çok maaş alanların aile – akraba dışında yardım alabilecekleri kişiler en çokken; 0 – 1500 TL arası maaş alanları en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=36,196$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda 2500 TL’den daha çok maaş alanların güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişiler en çokken; 0 – 1500 TL arası maaş alanları en azdır.

Tablo 0.8. Algılanan Sosyal Desteğin Çalışılan Örgütün Büyüklüğüne Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Sevinç – Keder Paylaşımı	Küçük Ç. İ.	15	10,8667	2,44560	14,804	0,000
	Orta Ç. İ.	45	9,8222	2,76577		
	Büyük Ç. İ.	30	12,8333	1,44039		
Sorun Anlatabilme	Küçük Ç. İ.	15	11,9333	1,90738	9,119	0,000
	Orta Ç. İ.	45	10,6889	2,80278		
	Büyük Ç. İ.	30	13,0333	1,67091		
Duygusal Destek	Küçük Ç. İ.	15	11,6667	1,98806	14,645	0,000
	Orta Ç. İ.	45	9,7111	2,71044		
	Büyük Ç. İ.	30	12,6333	1,86591		
Gerçek Destek	Küçük Ç. İ.	15	12,5333	1,35576	9,283	0,000
	Orta Ç. İ.	45	11,1556	2,89165		
	Büyük Ç. İ.	30	13,3667	1,06620		
Aile – Akraba Dışı Yardım	Küçük Ç. İ.	15	10,4000	3,99643	8,281	0,001
	Orta Ç. İ.	45	8,5778	4,65388		
	Büyük Ç. İ.	30	12,3667	2,53912		
Güven – Karar	Küçük Ç. İ.	15	11,8000	2,11119	8,244	0,001
	Orta Ç. İ.	45	10,6444	2,84569		
	Büyük Ç. İ.	30	12,9000	1,53914		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sevinç – keder paylaşımı yapabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=14,804$; $p=0,000<0,005$) Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan tamamlayıcı post – hoc analizi sonucunda; orta çaplı işletmede çalışanların sevinçlerini ve kederlerini paylaşabilecekleri kişiler en azken; büyük çaplı işletmede çalışanların sevinçlerini ve kederlerini paylaşabilecekleri kişiler en fazladır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sorun anlatacakları kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı

bulunmuştur ($F=9,119$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda büyük çaplı işletmede çalışanların sorunlarını anlatabileceği kişiler en çokken; orta çaplı işletmede çalışanları en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal destek puanları ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=14,645$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda büyük çaplı işletmede çalışanların duygusal destek alabilecekleri kişi en çokken; orta çaplı işletmede çalışanları en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin gerçek destek puanları ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=9,283$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda büyük çaplı işletmede gerçek destek alabilecekleri kişi en çokken; orta çaplı işletmede çalışanları en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin aile – akraba dışında yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=8,281$; $p=0,001<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda büyük çaplı işletmede çalışanların aile –

akraba dışında yardım alabilecekleri kişiler en çokken; orta çaplı işletmede çalışanları en azdır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişilerin varlığı desteği puanları ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=8,244$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda büyük çaplı işletmelerde çalışanların güven duyabilecekleri ve karar alırken yardım alabilecekleri kişiler en çokken; orta çaplı işletmede çalışanları en azdır.

3.2. Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkin Bulgular

Tablo 0.9 Duygusal Zeka

	N	Ort.	S.s.	Min.	Max
İyim. Ruh Hal. Düzenlen.	90	46,4444	5,11686	36,00	56,00
Duyguların Kullanımı	90	21,1667	3,22995	14,00	28,00
Duyg. Değerlendirilmesi	90	37,8556	4,83331	27,00	49,00

İyimserlik ruh halinin düzenlenmesi değişkeninin Aritmetik Ortalaması 46,44; Standart Sapması 5,11; Duyguların kullanımı değişkeninin Aritmetik Ortalaması 21,16; Standart Sapması 3,22; Duyguların değerlendirilmesi değişkeninin Aritmetik Ortalaması 37,85; Standart Sapması 4,83 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 0.10. Duygusal Zeka Düzeyinin Cinsiyete Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	t	p
İyim. Ruh Hal. Düzenlen.	Kadın	45	46,0667	4,72132	-0,698	0,487
	Erkek	45	46,8222	5,51151		
Duyguların Kullanımı	Kadın	45	20,0000	3,02264	-3,657	0,000
	Erkek	45	22,3333	3,03015		
Duyg. Değerlendirilmesi	Kadın	45	36,0667	4,99727	-3,762	0,000
	Erkek	45	39,6444	3,96665		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunamamıştır ($t=0,698$; $p=0,487>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duyguların kullanımı puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=3,657$; $p=0,000<0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duyguların değerlendirilmesi puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($t=3,762$; $p=0,000<0,05$).

Tablo 0.11. Duygusal Zeka Düzeyinin Mesleğe Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
İyim. Ruh Hal. Düzenlen.	Öğretmen	30	41,0000	3,61033	65,721	0,000
	Doktor	30	48,1000	3,46758		
	Mühendis	30	50,2333	2,63509		
Duyguların Kullanımı	Öğretmen	30	19,3000	3,48544	13,577	0,000
	Doktor	30	21,0667	2,75347		
	Mühendis	30	23,1333	2,16131		
Duyg. Değerlendirilmesi	Öğretmen	30	34,1667	3,98344	59,544	0,000
	Doktor	30	36,5667	2,60878		
	Mühendis	30	42,8333	2,75535		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi puan ortalamalarının meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=65,721$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; mühendisler daha çok iyimser olurken ve ruh hallerini düzenlemede daha beceriklilerken; öğretmenler bu konuda daha çok zorluk çekmektedir.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik duyguların kullanımı puan ortalamalarının meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=13,577$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; mühendisler duyguların kullanımında daha beceriklilerken; öğretmenler bu konuda daha çok zorluk çekmektedir.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duyguların değerlendirilmesi puan ortalamalarının meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini

belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=65,721$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; mühendisler duyguların değerlendirilmesinde daha beceriklilerken; öğretmenler bu konuda daha çok zorluk çekmektedir.

Tablo 0.12. Duygusal Zeka Düzeyinin Yaşa Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
İyim. Ruh Hal. Düzenlen.	21 - 30 Yaş	30	46,5667	5,51914	0,354	0,703
	31 - 40 Yaş	30	45,8333	4,35560		
	40 Yaş ve +	30	46,9333	5,50193		
Duyguların Kullanımı	21 - 30 Yaş	30	21,2667	3,23700	0,439	0,646
	31 - 40 Yaş	30	21,5000	3,00287		
	40 Yaş ve +	30	20,7333	3,49318		
Duyg. Değerlendirilmesi	21 - 30 Yaş	30	38,5667	4,58396	2,300	0,106
	31 - 40 Yaş	30	38,6667	3,15500		
	40 Yaş ve +	30	36,3333	6,09315		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi puan ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,354$; $p=0,703>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik duyguların kullanımı puan ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,439$; $p=0,646>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duyguların değerlendirilmesi puan ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek

amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır ($F=2,300$; $p=0,106>0,05$).

Tablo 0.13. Duygusal Zeka Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
İyim. Ruh Hal. Düzenlen.	Lisans	35	43,4857	4,81646	13,167	0,000
	Yüksek L.	15	46,9333	6,15823		
	Doktora	40	48,8500	3,46817		
Duyguların Kullanımı	Lisans	35	20,0857	3,37265	4,404	0,015
	Yüksek L.	15	22,8000	3,18927		
	Doktora	40	21,5000	2,83748		
Duyg. Değerlendirilmesi	Lisans	35	35,8000	5,22888	8,302	0,001
	Yüksek L.	15	41,2667	3,53486		
	Doktora	40	38,3750	4,05531		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi puan ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=13,167$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; doktora mezunları daha çok iyimser olurken ve ruh hallerini düzenlemede daha beceriklilerken; lisans bu konuda daha çok zorluk çekmektedir.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik duyguların kullanımı puan ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=4,404$; $p=0,015<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; yüksek lisans mezunları duyguların kullanımında daha beceriklilerken; lisans mezunları bu konuda daha çok zorluk çekmektedir.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duyguların değerlendirilmesi puan ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=8,302$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; yüksek lisans mezunları duyguların değerlendirilmesinde daha beceriklilerken; lisans mezunları bu konuda daha çok zorluk çekmektedir.

Tablo 0.14. Duygusal Zeka Düzeyinin Aynı İş Yerinde Çalışma Süresine Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
İyim. Ruh Hal. Düzenlen.	0-10 Yıl	27	46,1852	5,64349	0,057	0,945
	11-20 Yıl	33	46,6364	4,87864		
	20 Yıl ve +	30	46,4667	5,04281		
Duyguların Kullanımı	0-10 Yıl	27	21,9259	3,14919	1,623	0,203
	11-20 Yıl	33	21,2424	3,31691		
	20 Yıl ve +	30	20,4000	3,13600		
Duyg. Değerlendirilmesi	0-10 Yıl	27	38,0741	4,58195	4,285	0,017
	11-20 Yıl	33	39,3939	3,74115		
	20 Yıl ve +	30	35,9667	5,56766		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi puan ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır ($F=0,057$; $p=0,945>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik duyguların kullanımı puan ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda

grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,623$; $p=0,203>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duyguların değerlendirilmesi puan ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=4,285$; $p=0,017<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; 11 – 20 yıl arası aynı iş yerinde çalışanlar duyguların değerlendirilmesinde daha beceriklilerken; 20 yıldan daha uzun süredir aynı iş yerinde çalışanlar bu konuda daha çok zorluk çekmektedir.

Tablo 0.15. Duygusal Zeka Düzeyinin Aylık Gelir Düzeyine Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
İyim. Ruh Hal. Düzenlen.	0 – 1500 TL	5	39,4000	3,13050	9,637	0,000
	1500 – 2500 TL	32	45,0938	5,57274		
	2500 ve +	53	47,9245	4,17340		
Duyguların Kullanımı	0 – 1500 TL	5	17,6000	1,51658	3,404	0,038
	1500 – 2500 TL	32	21,4062	3,42533		
	2500 ve +	53	21,3585	3,06402		
Duyg. Değerlendirilmesi	0 – 1500 TL	5	29,0000	1,22474	10,895	0,000
	1500 – 2500 TL	32	38,2188	5,27767		
	2500 ve +	53	38,4717	3,90564		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi puan ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=9,637$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; 2500 TL'den daha çok maaş alanların daha çok iyimser olurken ve ruh hallerini

düzenlemede daha beceriklilerken; 0 – 1500 TL arası maaş alanlar bu konuda daha çok zorluk çekmektedir.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik duyguların kullanımı puan ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=3,404$; $p=0,038>0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; 1501 – 2500 TL maaş alan çalışanlar duyguların kullanımında daha beceriklilerken; 0 – 1500 TL alan çalışanlar bu konuda daha çok zorluk çekmektedir.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duyguların değerlendirilmesi puan ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=65,721$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; 2500 TL ve üzeri maaş alan çalışanların duyguların değerlendirilmesinde daha beceriklilerken; 0 – 1500 TL arası maaş alan çalışanlar bu konuda daha çok zorluk çekmektedir.

Tablo 0.16. Duygusal Zeka Düzeyinin Çalışılan Örgütün Büyüklüğüne Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
İyim. Ruh Hal. Düzenlen.	Küçük Ç. İ.	15	45,2000	4,87266	4,300	0,017
	Orta Ç. İ.	45	45,4222	5,70681		
	Büyük Ç. İ.	30	48,6000	3,49975		
Duyguların Kullanımı	Küçük Ç. İ.	15	21,8000	3,21159	1,515	0,225
	Orta Ç. İ.	45	20,5778	3,52581		
	Büyük Ç. İ.	30	21,7333	2,66437		
Duyg. Değerlendirilmesi	Küçük Ç. İ.	15	38,7333	2,57645	1,501	0,229
	Orta Ç. İ.	45	36,9778	5,65480		
	Büyük Ç. İ.	30	38,7333	4,19304		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi puan ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=4,300$; $p=0,017<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; büyük çaplı işletmede çalışanlar daha çok iyimser olurken ve ruh hallerini düzenlemede daha beceriklilerken; küçük çaplı işletmede çalışanlar bu konuda daha çok zorluk çekmektedir.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik duyguların kullanımı puan ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır ($F=1,515$; $p=0,225>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duyguların değerlendirilmesi puan ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda

grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=1,501$; $p=0,229>0,05$).

3.3. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Bulgular

Tablo 0.17. İş Tatmini

	N	Ort.	S.s.	Min.	Max.
Ücret	90	11,4667	2,79727	5,00	18,00
Prim	90	12,5111	4,13330	4,00	21,00
Süpervizyon	90	14,4000	5,02756	4,00	24,00
Sosyal Yardım	90	12,5333	4,10590	4,00	20,00
Şans Eseri Ödüller	90	13,0778	3,99502	4,00	22,00
Disiplin	90	12,4556	2,94581	6,00	19,00
İş Arkadaşları	90	16,1222	3,08613	9,00	23,00
İşin Doğası	90	18,1222	3,58783	4,00	24,00
İletişim	90	15,3444	3,93532	4,00	24,00

Alınan ücretten tatmin olma değişkeninin Aritmetik Ortalaması 11,46; Standart Sapması 2,79; Alınan primden tatmin olma değişkeninin Aritmetik Ortalaması 12,51; Standart Sapması 4,13; Süpervizör desteğinden tatmin olma değişkeninin Aritmetik Ortalaması 14,40; Standart Sapması 5,02; Alınan sosyal yardımlardan tatmin olma değişkeninin Aritmetik Ortalaması 12,53; Standart Sapması 4,10; Alınan şans eseri ödüllerden tatmin olma değişkeni Aritmetik Ortalaması 13,07; Standart Sapması 3,99; İşletmede sağlanan disiplinden tatmin olma değişkeni Aritmetik Ortalaması 12,45; Standart Sapması 2,94; İş arkadaşı desteğinden tatmin olma değişkeninin Aritmetik Ortalaması 16,12; Standart Sapması 3,08; İşin doğasından tatmin olma değişkeninin Aritmetik Ortalaması 18,12; Standart Sapması 3,58 ve İş yerindeki iletişimden tatmin olma değişkeninin Aritmetik Ortalaması 15,34; Standart Sapması 3,93 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 0.18. İş Tatmini Düzeyinin Cinsiyete Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	t	p
Ücret	Kadın	45	10,8000	2,59895	-2,316	0,023
	Erkek	45	12,1333	2,85721		
Prim	Kadın	45	12,1556	3,99406	-0,815	0,418
	Erkek	45	12,8667	4,28316		
Süpervizyon	Kadın	45	13,7333	5,14517	-1,262	0,210
	Erkek	45	15,0667	4,87293		
Sosyal Yardım	Kadın	45	12,1111	4,04083	-0,975	0,332
	Erkek	45	12,9556	4,17218		
Şans Eseri Ödüller	Kadın	45	12,3778	4,28681	-1,679	0,097
	Erkek	45	13,7778	3,59222		
Disiplin	Kadın	45	12,3333	3,09692	-0,392	0,696
	Erkek	45	12,5778	2,81626		
İş Arkadaşları	Kadın	45	16,0222	3,41447	-0,306	0,760
	Erkek	45	16,2222	2,75424		
İşin Doğası	Kadın	45	17,5111	4,22988	-1,631	0,106
	Erkek	45	18,7333	2,71695		
İletişim	Kadın	45	14,9111	4,38915	-1,045	0,299
	Erkek	45	15,7778	3,41713		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan ücretten dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($t=2,316$; $p=0,023<0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan primden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($t=0,815$; $p=0,418>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin süpervizör desteğinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($t=1,262$; $p=0,210>0,05$).

Araştırmaya katılan ęretmen, doktor ve m¼hendislerin alınan sosyal yardımlardan dolayı tatmin olma d¼zeyleri ortalamalarının cinsiyet değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($t=0,975$; $p=0,332>0,05$).

Araştırmaya katılan ęretmen, doktor ve m¼hendislerin alınan şans eseri ¼d¼llerden dolayı tatmin olma d¼zeyleri ortalamalarının cinsiyet değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($t=1,679$; $p=0,097>0,05$).

Araştırmaya katılan ęretmen, doktor ve m¼hendislerin işletmedeki disiplinden dolayı tatmin olma d¼zeyleri ortalamalarının cinsiyet değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($t=0,392$; $p=0,696>0,05$).

Araştırmaya katılan ęretmen, doktor ve m¼hendislerin iş arkadaşları desteğinden dolayı tatmin olma d¼zeyleri ortalamalarının cinsiyet değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($t=0,306$; $p=0,760>0,05$).

Araştırmaya katılan ęretmen, doktor ve m¼hendislerin işin doğasından dolayı tatmin olma d¼zeyleri ortalamalarının cinsiyet değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($t=1,631$; $p=0,106>0,05$).

Araştırmaya katılan ęretmen, doktor ve m¼hendislerin iş yerindeki iletişimden dolayı tatmin olma d¼zeyleri ortalamalarının cinsiyet değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip

göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonucunda grup ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır ($t=1,045$; $p=0,299>0,05$).

Tablo 0.19. İş Tatmini Düzeyinin Mesleğe Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Ücret	Öğretmen	30	9,5000	1,99569	14,719	0,000
	Doktor	30	12,2667	1,85571		
	Mühendis	30	12,6333	3,24285		
Prim	Öğretmen	30	9,4000	3,21205	19,000	0,000
	Doktor	30	13,4000	3,14697		
	Mühendis	30	14,7333	4,03377		
Süpervizyon	Öğretmen	30	9,1667	4,16954	57,725	0,000
	Doktor	30	16,1000	2,97518		
	Mühendis	30	17,9333	2,66437		
Sosyal Yardım	Öğretmen	30	8,4000	2,97808	60,939	0,000
	Doktor	30	13,2667	2,50425		
	Mühendis	30	15,9333	2,53164		
Şans Eseri Ödüller	Öğretmen	30	8,9333	2,89986	72,494	0,000
	Doktor	30	13,7667	1,45468		
	Mühendis	30	16,5333	2,80066		
Disiplin	Öğretmen	30	11,2000	2,79655	10,918	0,000
	Doktor	30	11,9000	2,44032		
	Mühendis	30	14,2667	2,74092		
İş Arkadaşları	Öğretmen	30	13,0000	1,91185	53,288	0,000
	Doktor	30	17,0000	2,03419		
	Mühendis	30	18,3667	2,31164		
İşin Doğası	Öğretmen	30	16,3667	3,92589	15,345	0,000
	Doktor	30	17,3667	2,47028		
	Mühendis	30	20,6333	2,77282		
İletişim	Öğretmen	30	11,7333	3,64770	42,427	0,000
	Doktor	30	15,9000	1,95378		
	Mühendis	30	18,4000	2,63400		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan ücretten dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=14,719$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; aldıkları ücretten en çok mühendisler tatmin olurken; en az öğretmenler olmaktadır.

Araştırmaya katılan ęretmen, doktor ve m¼hendislerin alınan primden dolayı tatmin olma d¼zeyleri ortalamalarının meslek değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan tek y¼nl¼ varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=19,000$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda aldıkları primlerden dolayı en çok m¼hendisler tatmin olurken; en az ęretmenler olmaktadır.

Araştırmaya katılan ęretmen, doktor ve m¼hendislerin s¼perviz¼r desteğinden dolayı tatmin olma d¼zeyleri ortalamalarının meslek değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan tek y¼nl¼ varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=57,725$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda s¼perviz¼r desteğinden dolayı en çok m¼hendisler tatmin olurken; en az ęretmenler tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan ęretmen, doktor ve m¼hendislerin alınan sosyal yardımlardan dolayı tatmin olma d¼zeyleri ortalamalarının meslek değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan tek y¼nl¼ varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=60,939$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post –hoc analizi sonucunda alınan sosyal yardımlardan en çok m¼hendisler tatmin olurken; en az ęretmenler olmaktadır.

Araştırmaya katılan ęretmen, doktor ve m¼hendislerin alınan şans eseri ¼d¼llerden dolayı tatmin olma d¼zeyleri meslek değişkenine g¼re anlamlı bir farklılık g¼sterip g¼stermedięini belirlemek amacıyla yapılan tek y¼nl¼ varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=72,494$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların

kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda alınan şans eseri ödüllerden en çok mühendisler tatmin olurken; en az öğretmenler tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin işletmedeki disiplinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=10,918$ $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu işletmedeki disiplinden en çok mühendisler tatmin olurken; en az öğretmenler tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş arkadaşları desteğinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=53,288$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu iş arkadaşı desteğinden en çok mühendisler tatmin olurken; en az öğretmenler tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin işin doğasından dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=15,345$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu işin doğasından en çok mühendisler tatmin olurken; en az öğretmenler tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş yerindeki iletişimden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda

grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=42,427$; $p=0,000<0,05$).

Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu iş yerindeki iletişimden dolayı en çok mühendisler tatmin olurken en az öğretmenler tatmin olmaktadır.

Tablo 0.20. İş Tatmini Düzeyinin Yaşa Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Ücret	21 - 30 Yaş	30	11,7333	3,09542	0,205	0,815
	31 - 40 Yaş	30	11,3667	2,20475		
	40 Yaş ve +	30	11,3000	3,07549		
Prim	21 - 30 Yaş	30	13,8333	4,51880	2,889	0,061
	31 - 40 Yaş	30	12,3667	3,40874		
	40 Yaş ve +	30	11,3333	4,13841		
Süpervizyon	21 - 30 Yaş	30	15,1000	4,52083	0,936	0,396
	31 - 40 Yaş	30	14,7000	4,28429		
	40 Yaş ve +	30	13,4000	6,09466		
Sosyal Yardım	21 - 30 Yaş	30	13,2000	4,60435	0,926	0,400
	31 - 40 Yaş	30	12,6333	3,12370		
	40 Yaş ve +	30	11,7667	4,43873		
Şans Eseri Ödüller	21 - 30 Yaş	30	14,3333	4,02863	2,643	0,077
	31 - 40 Yaş	30	12,8667	2,88556		
	40 Yaş ve +	30	12,0333	4,64968		
Disiplin	21 - 30 Yaş	30	13,1667	2,88974	3,959	0,023
	31 - 40 Yaş	30	12,9333	2,46259		
	40 Yaş ve +	30	11,2667	3,16155		
İş Arkadaşları	21 - 30 Yaş	30	16,3333	3,25188	0,125	0,883
	31 - 40 Yaş	30	16,1000	2,42615		
	40 Yaş ve +	30	15,9333	3,56161		
İşin Doğası	21 - 30 Yaş	30	18,1667	3,09709	0,435	0,648
	31 - 40 Yaş	30	18,5333	3,20273		
	40 Yaş ve +	30	17,6667	4,38912		
İletişim	21 - 30 Yaş	30	15,4000	3,56806	0,030	0,970
	31 - 40 Yaş	30	15,4333	3,15882		
	40 Yaş ve +	30	15,2000	4,97857		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan ücretten dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($F=0,205$; $p=0,815>0,05$).

Araştırmaya katılan ęđretmen, doktor ve mőhendislerin alınan primden dolayı tatmin olma dőzeyleri ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yőnlő varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=2,889$; $p=0,061>0,05$).

Araştırmaya katılan ęđretmen, doktor ve mőhendislerin sőpervizőr desteğinden dolayı tatmin olma dőzeyleri ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yőnlő varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=0,936$; $p=0,396>0,05$).

Araştırmaya katılan ęđretmen, doktor ve mőhendislerin alınan sosyal yardımlardan dolayı tatmin olma dőzeyleri ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yőnlő varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=0,926$; $p=0,400>0,05$).

Araştırmaya katılan ęđretmen, doktor ve mőhendislerin alınan şans eseri ődőllerden dolayı tatmin olma dőzeyleri yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yőnlő varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=2,643$; $p=0,077>0,05$).

Araştırmaya katılan ęđretmen, doktor ve mőhendislerin işletmedeki disiplinden dolayı tatmin olma dőzeyleri ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yőnlő varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=3,959$; $p=0,023<0,05$).

Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu işletmedeki disiplinden en çok 21 – 30 yaş arasındakiler tatmin olurken; en az 40 yaşından daha ileri yaşta olanlar tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan ğretmen, doktor ve mühendislerin iş arkadaşları desteğinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=0,125$; $p=0,883>0,05$).

Araştırmaya katılan ğretmen, doktor ve mühendislerin işin doğasından dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=0,435$; $p=0,648>0,05$).

Araştırmaya katılan ğretmen, doktor ve mühendislerin iş yerindeki iletişimden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=0,030$; $p=0,970>0,05$).

Tablo 0.21. İş Tatmini Düzeyinin Eğitim Düzeyine Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Ücret	Lisans	35	10,0571	2,28734	10,526	0,000
	Yüksek L.	15	11,3333	3,28778		
	Doktora	40	12,7500	2,43637		
Prim	Lisans	35	10,6571	3,88014	10,123	0,000
	Yüksek L.	15	11,6000	4,30614		
	Doktora	40	14,4750	3,44173		
Süpervizyon	Lisans	35	11,3714	5,08218	13,842	0,000
	Yüksek L.	15	15,4000	5,56520		
	Doktora	40	16,6750	3,18158		
Sosyal Yardım	Lisans	35	10,1714	4,03285	12,969	0,000
	Yüksek L.	15	12,9333	3,71227		
	Doktora	40	14,4500	3,24195		
Şans Eseri Ödüller	Lisans	35	10,3429	3,91785	18,944	0,000
	Yüksek L.	15	14,4667	3,96172		
	Doktora	40	14,9500	2,52119		
Disiplin	Lisans	35	11,8000	2,98821	1,432	0,244
	Yüksek L.	15	12,8667	2,69568		
	Doktora	40	12,8750	2,96291		
İş Arkadaşları	Lisans	35	14,2000	3,04670	14,907	0,000
	Yüksek L.	15	16,8667	2,92445		
	Doktora	40	17,5250	2,24165		
İşin Doğası	Lisans	35	16,8000	4,04969	7,833	0,001
	Yüksek L.	15	20,8667	2,74816		
	Doktora	40	18,2500	2,80796		
İletişim	Lisans	35	13,0286	4,54057	13,031	0,000
	Yüksek L.	15	17,5333	3,41983		
	Doktora	40	16,5500	2,24122		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan ücretten dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=10,526$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; aldıkları ücretten en çok doktora mezunları tatmin olurken; en az lisans mezunları olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan primden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip

göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=10,123$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda aldıkları primlerden dolayı en çok doktora mezunları tatmin olurken; en az lisans mezunları olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin süpervizör desteğinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=13,842$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda süpervizör desteğinden dolayı en çok doktora mezunları tatmin olurken; en az lisans mezunları tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan sosyal yardımlardan dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=12,969$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post –hoc analizi sonucunda alınan sosyal yardımlardan en çok doktora mezunları tatmin olurken; en az lisans mezunları tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan şans eseri ödüllerden dolayı tatmin olma düzeyleri eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=18,944$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda alınan

şans eseri ödüllerden en çok doktora mezunları tatmin olurken; en az lisans mezunları tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin işletmedeki disiplinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=1,432$ $p=0,244>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş arkadaşları desteğinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=14,907$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu iş arkadaşı desteğinden en çok doktora mezunları tatmin olurken; en az lisans mezunları tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin işin doğasından dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=7,833$; $p=0,001<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu işin doğasından en çok yüksek lisans mezunları tatmin olurken; en az lisans mezunları tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş yerindeki iletişimden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda

grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=13,031$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu iş yerindeki iletişimden dolayı en çok yüksek lisans mezunları tatmin olurken en az lisans mezunları tatmin olmaktadır.

Tablo 0.22. İş Tatmini Düzeyinin Aynı İş Yerinde Çalışma Süresine Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Ücret	0-10 Yıl	27	11,0741	2,81378	1,582	0,211
	11-20 Yıl	33	12,1515	2,84079		
	20 Yıl ve +	30	11,0667	2,67728		
Prim	0-10 Yıl	27	12,0370	4,20148	2,547	0,084
	11-20 Yıl	33	13,7576	3,95309		
	20 Yıl ve +	30	11,5667	4,05721		
Süpervizyon	0-10 Yıl	27	15,4444	4,43182	2,057	0,134
	11-20 Yıl	33	14,8788	4,68213		
	20 Yıl ve +	30	12,9333	5,68078		
Sosyal Yardım	0-10 Yıl	27	12,0741	3,65772	2,094	0,129
	11-20 Yıl	33	13,6667	4,15080		
	20 Yıl ve +	30	11,7000	4,28429		
Şans Eseri Ödüller	0-10 Yıl	27	13,5185	3,64133	4,548	0,013
	11-20 Yıl	33	14,2424	3,90537		
	20 Yıl ve +	30	11,4000	3,95317		
Disiplin	0-10 Yıl	27	12,3333	2,49615	3,842	0,025
	11-20 Yıl	33	13,4545	2,84045		
	20 Yıl ve +	30	11,4667	3,15937		
İş Arkadaşları	0-10 Yıl	27	16,1481	3,24279	0,425	0,655
	11-20 Yıl	33	16,4545	2,70521		
	20 Yıl ve +	30	15,7333	3,38285		
İşin Doğası	0-10 Yıl	27	18,2222	3,12968	2,053	0,134
	11-20 Yıl	33	18,9394	3,02013		
	20 Yıl ve +	30	17,1333	4,34490		
İletişim	0-10 Yıl	27	15,5556	3,82636	0,489	0,615
	11-20 Yıl	33	15,6970	3,30232		
	20 Yıl ve +	30	14,7667	4,67335		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan ücretten dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA)

sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=1,582$; $p=0,211>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan primden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=2,547$; $p=0,084>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin süpervizör desteğinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=2,057$; $p=0,134>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan sosyal yardımlardan dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=2,094$; $p=0,129>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan şans eseri ödüllerden dolayı tatmin olma düzeyleri aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=4,548$; $p=0,013<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda alınan

şans eseri ödüllerden en çok 11 – 20 yıldır aynı iş yerinde çalışanlar tatmin olurken; en az 20 yıldan daha fazla aynı yerde çalışanlar tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin işletmedeki disiplinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=3,842$ $p=0,025<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda işletmedeki disiplinden dolayı en çok 11 – 20 yıldır aynı iş yerinde çalışanlar tatmin olurken; en az 20 yıldan daha fazla aynı yerde çalışanlar tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş arkadaşları desteğinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aynı iş yerinde çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=0,425$; $p=0,655>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin işin doğasından dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=2,053$; $p=0,134>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş yerindeki iletişimden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının meslek değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=0,489$; $p=0,615>0,05$).

Tablo 0.23. İş Tatmini Düzeyinin Aylık Gelir Düzeyine Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Ücret	0 – 1500 TL	5	9,6000	0,89443		
	1500 – 2500 TL	32	10,4062	2,76918	6,351	0,003
	2500 ve +	53	12,2830	2,65574		
Prim	0 – 1500 TL	5	7,2000	2,48998		
	1500 – 2500 TL	32	11,1562	3,99281	10,339	0,000
	2500 ve +	53	13,8302	3,69374		
Süpervizyon	0 – 1500 TL	5	5,6000	1,51658		
	1500 – 2500 TL	32	13,3438	5,24010	13,643	0,000
	2500 ve +	53	15,8679	4,04797		
Sosyal Yardım	0 – 1500 TL	5	5,6000	3,04959		
	1500 – 2500 TL	32	11,3438	3,56153	15,039	0,000
	2500 ve +	53	13,9057	3,62822		
Şans Eseri Ödüller	0 – 1500 TL	5	6,0000	2,34521		
	1500 – 2500 TL	32	12,0000	4,15040	15,875	0,000
	2500 ve +	53	14,3962	3,05299		
Disiplin	0 – 1500 TL	5	11,4000	4,61519		
	1500 – 2500 TL	32	12,4375	2,85044	0,354	0,703
	2500 ve +	53	12,5660	2,87234		
İş Arkadaşları	0 – 1500 TL	5	10,4000	1,14018		
	1500 – 2500 TL	32	15,5625	2,81628	14,744	0,000
	2500 ve +	53	17,0000	2,71038		
İşin Doğası	0 – 1500 TL	5	12,4000	6,06630		
	1500 – 2500 TL	32	18,1562	3,32255	8,004	0,001
	2500 ve +	53	18,6415	3,03248		
İletişim	0 – 1500 TL	5	7,0000	2,23607		
	1500 – 2500 TL	32	15,4375	4,08725	16,363	0,000
	2500 ve +	53	16,0755	2,98618		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan ücretten dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=6,351$; $p=0,003<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda; aldıkları ücretten en çok 2500 TL’den daha yüksek maaş alanlar tatmin olurken; en az 0 – 1500 TL arası maaş alanlar tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan primden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=10,339$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda aldıkları primlerden dolayı en çok 2500 TL’den daha yüksek maaş alanlar tatmin olurken; en az 0 – 1500 TL arası maaş alanlar tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin süpervizör desteğinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=13,643$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda süpervizör desteğinden dolayı en çok 2500 TL’den daha yüksek maaş alanlar tatmin olurken; en az 0 – 1500 TL arası maaş alanlar tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan sosyal yardımlardan dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=15,039$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post –hoc analizi sonucunda alınan sosyal yardımlardan en çok 2500 TL’den daha yüksek maaş alanlar tatmin olurken; en az 0 – 1500 TL arası maaş alanlar olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan şans eseri ödüllerden dolayı tatmin olma düzeyleri aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda

grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=15,875$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda alınan şans eseri ödüllerden en çok 2500 TL’den daha yüksek maaş alanlar tatmin olurken; en az 0 – 1500 TL arası maaş alanlar tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin işletmedeki disiplinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($F=0,354$; $p=0,703>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş arkadaşları desteğinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=14,744$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu iş arkadaşı desteğinden en çok 2500 TL’den daha yüksek maaş alanlar tatmin olurken; en az 0 – 1500 TL arası maaş alanlar tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin işin doğasından dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=8,004$; $p=0,001<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu işin doğasından en çok 2500 TL’den daha yüksek maaş alanlar tatmin olurken; en az 0 – 1500 TL arası maaş alanlar tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş yerindeki iletişimden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (F=16,363; p=0,000<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu iş yerindeki iletişimden dolayı en çok 2500 TL’den daha yüksek maaş alanlar tatmin olurken en az 0 – 1500 TL arası maaş alanlar tatmin olmaktadır.

Tablo 0.24. İş Tatmini Düzeyinin Çalışılan Örgütün Büyüklüğüne Göre Dağılımı

		N	Ort.	S.s.	F	p
Ücret	Küçük Ç. İ.	15	10,8667	2,35635	0,723	0,488
	Orta Ç. İ.	45	11,3778	3,25638		
	Büyük Ç. İ.	30	11,9000	2,20266		
Prim	Küçük Ç. İ.	15	12,2667	3,61478	0,310	0,734
	Orta Ç. İ.	45	12,2667	4,53972		
	Büyük Ç. İ.	30	13,0000	3,80562		
Süpervizyon	Küçük Ç. İ.	15	14,3333	4,83539	5,000	0,009
	Orta Ç. İ.	45	12,9778	5,75440		
	Büyük Ç. İ.	30	16,5667	2,83675		
Sosyal Yardım	Küçük Ç. İ.	15	12,4667	3,27036	2,144	0,123
	Orta Ç. İ.	45	11,7556	5,06393		
	Büyük Ç. İ.	30	13,7333	2,28840		
Şans Eseri Ödüller	Küçük Ç. İ.	15	12,6667	2,76887	4,264	0,017
	Orta Ç. İ.	45	12,1111	4,96910		
	Büyük Ç. İ.	30	14,7333	1,85571		
Disiplin	Küçük Ç. İ.	15	12,4000	2,52982	0,927	0,400
	Orta Ç. İ.	45	12,0889	3,37654		
	Büyük Ç. İ.	30	13,0333	2,38506		
İş Arkadaşları	Küçük Ç. İ.	15	16,5333	2,77403	2,495	0,088
	Orta Ç. İ.	45	15,4222	3,67726		
	Büyük Ç. İ.	30	16,9667	1,84733		
İşin Doğası	Küçük Ç. İ.	15	19,3333	3,59894	1,380	0,257
	Orta Ç. İ.	45	17,6000	3,99659		
	Büyük Ç. İ.	30	18,3000	2,79347		
İletişim	Küçük Ç. İ.	15	15,8000	2,80815	5,332	0,007
	Orta Ç. İ.	45	14,1111	4,55383		
	Büyük Ç. İ.	30	16,9667	2,65854		

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan ücretten dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=0,723$; $p=0,488>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan primden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=0,310$; $p=0,734>0,05$).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin süpervizör desteğinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=5,000$; $p=0,009<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda süpervizör desteğinden dolayı en çok büyük çaplı şletmelerde çalışanlar tatmin olurken; en az orta çaplı şletmelerde çalışanlar tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin alınan sosyal yardımlardan dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=2,144$; $p=0,123>0,05$).

Araştırmaya katılan ğretmen, doktor ve mühendislerin alınan şans eseri ödüllerden dolayı tatmin olma düzeyleri çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=4,264$; $p=0,017<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucunda alınan şans eseri ödüllerden en çok büyük çaplı işletmelerde çalışanlar tatmin olurken; en az orta çaplı işletmelerde çalışanlar tatmin olmaktadır.

Araştırmaya katılan ğretmen, doktor ve mühendislerin işletmedeki disiplinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=0,927$ $p=0,400>0,05$).

Araştırmaya katılan ğretmen, doktor ve mühendislerin iş arkadaşları desteğinden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=2,495$; $p=0,088>0,05$).

Araştırmaya katılan ğretmen, doktor ve mühendislerin işin doğasından dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının çalışılan örgütün büyüklüğü değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunamamıştır ($F=1,380$; $p=0,257>0,05$).

Araştırmaya katılan retmen, doktor ve mühendislerin iş yerindeki iletişimden dolayı tatmin olma düzeyleri ortalamalarının çalışılan örgütün byklğ değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ($F=5,332$; $p=0,00/<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla yapılan post – hoc analizi sonucu iş yerindeki iletişimden dolayı en çok büyük çaplı işletmelerde çalışanlar tatmin olurken en az orta çaplı işletmelerde çalışanlar tatmin olmaktadır.

3.4. Algılanan Sosyal Destek ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler

Tablo 0.25. İş Tatmini ile Sosyal Destek İlişisine İlişkin Korelasyon Analizi

		Sevinç - Keder	Sorun Anlata- bilme	Duygusal Destek	Gerçek Destek	Aile ve Akraba Dışı Yardım	Güven ve Karar
Ücret	r	0,363	0,291	0,363	0,328	0,311	0,380
	p	0,000	0,005	0,000	0,002	0,003	0,000
	N	90	90	90	90	90	90
Prim	r	0,423	0,227	0,478	0,296	0,508	0,279
	p	0,000	0,031	0,000	0,005	0,000	0,008
	N	90	90	90	90	90	90
Süpervizyon	r	0,579	0,487	0,517	0,553	0,416	0,479
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90
Sosyal Yardım	r	0,539	0,374	0,496	0,437	0,456	0,415
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90
Şans Eseri Ödüller	r	0,570	0,393	0,518	0,479	0,477	0,453
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90
Disiplin	r	0,058	0,008	0,102	0,009	0,130	0,036
	p	0,586	0,942	0,340	0,929	0,220	0,739
	N	90	90	90	90	90	90
İş Arkadaşları	r	0,587	0,394	0,519	0,436	0,514	0,367
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90
İşin Doğası	r	0,312	0,270	0,264	0,367	0,187	0,304
	p	0,003	0,010	0,012	0,000	0,078	0,004
	N	90	90	90	90	90	90
İletişim	r	0,538	0,365	0,484	0,400	0,452	0,408
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90

Alınan ücretten tatmin olma alt boyutu ile sevinç – keder paylaşımı yapılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, sorun anlatılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, duygusal destek alt boyutu, gerçek destek alt boyutu, aile – akraba dışında yardım alınabilinecek kişilerin varlığı desteği ve güven duyulabilinecek ve karar alınırken danışılabilinecek kişilerin varlığı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda

puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,363$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,291$; $p=0,005<0,05$); ($r=0,363$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,328$; $p=0,002<0,05$); ($r=0,311$; $p=0,003<0,05$) ve ($r=0,380$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre algılanan sosyal desteğin alt boyut puanları arttıkça alınan ücretten tatmin olma alt boyut puanı da artmaktadır.

Alınan primden tatmin olma alt boyutu ile sevinç – keder paylaşımı yapılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, sorun anlatılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, duygusal destek alt boyutu, gerçek destek alt boyutu, aile – akraba dışında yardım alınabilinecek kişilerin varlığı desteği ve güven duyulabilinecek ve karar alınırken danışılabilinecek kişilerin varlığı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,423$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,227$; $p=0,031<0,05$); ($r=0,478$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,296$; $p=0,005<0,05$); ($r=0,508$; $p=0,000<0,05$) ve ($r=0,279$; $p=0,008<0,05$) şeklindedir. Buna göre algılanan sosyal desteğin alt boyut puanları arttıkça alınan primden tatmin olma alt boyut puanı da artmaktadır.

Süpervizör desteğinden tatmin olma alt boyutu ile sevinç – keder paylaşımı yapılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, sorun anlatılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, duygusal destek alt boyutu, gerçek destek alt boyutu, aile – akraba dışında yardım alınabilinecek kişilerin varlığı desteği ve güven duyulabilinecek ve karar alınırken danışılabilinecek kişilerin varlığı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,579$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,487$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,517$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,553$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,416$; $p=0,000<0,05$) ve ($r=0,479$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre algılanan sosyal desteğin alt boyut puanları arttıkça süpervizör desteğinden tatmin olma alt boyut puanı da artmaktadır.

Alınan sosyal yardımlardan tatmin olma alt boyutu ile sevinç – keder paylaşımı yapılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, sorun anlatılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, duygusal destek alt boyutu, gerçek destek alt boyutu, aile – akraba dışında yardım alınabilinecek kişilerin varlığı desteği ve güven duyulabilinecek ve karar alınırken danışılabilinecek kişilerin varlığı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,539$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,374$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,496$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,437$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,456$; $p=0,000<0,05$) ve ($r=0,415$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre algılanan sosyal desteğin alt boyut puanları arttıkça alınan sosyal yardımlardan tatmin olma alt boyut puanı da artmaktadır.

Alınan şans eseri ödüllere tatmin olma alt boyutu ile sevinç – keder paylaşımı yapılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, sorun anlatılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, duygusal destek alt boyutu, gerçek destek alt boyutu, aile – akraba dışında yardım alınabilinecek kişilerin varlığı desteği ve güven duyulabilinecek ve karar alınırken danışılabilinecek kişilerin varlığı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,570$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,393$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,518$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,479$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,477$; $p=0,000<0,05$) ve ($r=0,477$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre algılanan sosyal desteğin alt boyut puanları arttıkça alınan şans eseri ödüllere tatmin olma alt boyut puanı da artmaktadır.

İş yerinde sağlanan disiplinden tatmin olma alt boyutu ile sevinç – keder paylaşımı yapılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, sorun anlatılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, duygusal destek alt boyutu, gerçek destek alt boyutu, aile – akraba dışında yardım alınabilinecek kişilerin varlığı desteği ve güven duyulabilinecek ve karar alınırken

danışılabilinecek kişilerin varlığı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda puanlar arasında pozitif yönde anlamsız ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,058$; $p=0,586>0,05$); ($r=0,008$; $p=0,942>0,05$); ($r=0,102$; $p=0,340>0,05$); ($r=0,009$; $p=0,929>0,05$); ($r=0,130$; $p=0,220>0,05$) ve ($r=0,036$; $p=0,739>0,05$) şeklindedir.

İş arkadaşları desteğinden tatmin olma alt boyutu ile sevinç – keder paylaşımı yapılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, sorun anlatılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, duygusal destek alt boyutu, gerçek destek alt boyutu, aile – akraba dışında yardım alınabilinecek kişilerin varlığı desteği ve güven duyulabilinecek ve karar alınırken danışılabilinecek kişilerin varlığı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,587$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,394$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,519$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,436$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,514$; $p=0,000<0,05$) ve ($r=0,367$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre algılanan sosyal desteğin alt boyut puanları arttıkça iş arkadaşları desteğinden tatmin olma alt boyut puanı da artmaktadır.

İşin doğasından tatmin olma alt boyutu ile sevinç – keder paylaşımı yapılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, sorun anlatılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, duygusal destek alt boyutu, gerçek destek alt boyutu, aile – akraba dışında yardım alınabilinecek kişilerin varlığı desteği ve güven duyulabilinecek ve karar alınırken danışılabilinecek kişilerin varlığı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda puanlar arasında aile – akraba dışında yardım alınabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu puanı haricinde pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,312$; $p=0,003<0,05$); ($r=0,270$; $p=0,010<0,05$); ($r=0,264$; $p=0,012<0,05$); ($r=0,367$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,187$; $p=0,078>0,05$) ve ($r=0,304$; $p=0,004<0,05$) şeklindedir. Buna göre algılanan sosyal

desteğin alt boyut puanları aile – akraba dışında yardım alınabilececek kişilerin varlığı desteği alt boyutu puanı haricinde arttıkça işin doğasından tatmin olma alt boyut puanı da artmaktadır.

İş yerindeki iletişimden tatmin olma alt boyutu ile sevinç – keder paylaşımı yapılabilinecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, sorun anlatılabılnecek kişilerin varlığı desteği alt boyutu, duygusal destek alt boyutu, gerçek destek alt boyutu, aile – akraba dışında yardım alınabilececek kişilerin varlığı desteği ve güven duyulabilinecek ve karar alınırken danışılabilinecek kişilerin varlığı alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,538$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,365$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,484$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,400$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,452$; $p=0,000<0,05$) ve ($r=0,408$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre algılanan sosyal desteğin alt boyut puanları arttıkça iş yerindeki iletişimden tatmin olma alt boyut puanı da artmaktadır.

Tablo 0.26. İş Tatmin Düzeyi Boyutlarının Algılanan Sosyal Destek Ölçeği**Boyutlarından Etkilenip Etkilenmeme Durumunun Regresyon Analizi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R²
Ücret	Sev-Ked	-0,190	-0,655	0,514	3,811	0,002	0,159
	Sorun Din	-0,230	-0,747	0,457			
	Duyg Des	-0,155	-0,492	0,624			
	Gerç Des	0,116	0,536	0,593			
	Aile Ak.						
	Dışı Des	0,295	1,364	0,176			
Prim	Güv-Kar	0,646	2,359	0,021	6,364	0,000	0,266
	Sev-Ked	-0,672	-1,683	0,096			
	Sorun Din	-0,019	-0,045	0,964			
	Duyg Des	-0,214	-0,493	0,623			
	Gerç Des	0,327	1,090	0,279			
	Aile Ak.						
Süpervizyon	Dışı Des	0,819	2,742	0,007	9,363	0,000	0,361
	Güv-Kar	0,485	1,283	0,203			
	Sev-Ked	0,482	1,064	0,290			
	Sorun Din	0,317	0,656	0,514			
	Duyg Des	-0,391	-0,792	0,430			
	Gerç Des	0,824	2,419	0,018			
Sosyal Yard	Aile Ak.				6,780	0,000	0,280
	Dışı Des	0,308	0,910	0,365			
	Güv-Kar	-0,181	-0,422	0,674			
	Sev-Ked	0,218	0,556	0,580			
	Sorun Din	-0,100	-0,238	0,812			
	Duyg Des	-0,250	-0,586	0,559			
Şans Es. Öd	Gerç Des	0,414	1,405	0,164	8,628	0,000	0,340
	Aile Ak.						
	Dışı Des	0,361	1,230	0,222			
	Güv-Kar	0,305	0,819	0,415			
	Sev-Ked	0,197	0,539	0,592			
	Sorun Din	-0,230	-0,588	0,558			
Disiplin	Duyg Des	-0,341	-0,855	0,395	0,478	0,823	-0,036
	Gerç Des	0,514	1,868	0,065			
	Aile Ak.						
	Dışı Des	0,407	1,489	0,140			
	Güv-Kar	0,442	1,274	0,206			
	Sev-Ked	-0,340	-1,005	0,318			
Disiplin	Sorun Din	-0,009	-0,024	0,981	0,478	0,823	-0,036
	Duyg Des	-0,036	-0,098	0,922			
	Gerç Des	-0,051	-0,201	0,841			
	Aile Ak.						
Disiplin	Dışı Des	0,252	0,998	0,321	0,478	0,823	-0,036
	Güv-Kar	0,243	0,759	0,450			

İş Ark.	Sev-Ked	0,228	0,813	0,418	8,954	0,000	0,349
	Sorun Din	0,404	1,349	0,181			
	Duyg Des	-0,404	-1,323	0,189			
	Gerç Des	0,358	1,699	0,093			
	Aile Ak.						
	Dışı Des	0,394	1,880	0,064			
İşin Doğası	Sev-Ked	0,288	0,750	0,455	2,574	0,025	0,096
	Sorun Din	-0,288	-0,703	0,484			
	Duyg Des	-0,136	-0,325	0,746			
	Gerç Des	0,568	1,964	0,053			
	Aile Ak.						
	Dışı Des	0,011	0,038	0,970			
İletişim	Güv-Kar	0,134	0,368	0,714	6,335	0,000	0,265
	Sev-Ked	0,299	0,785	0,435			
	Sorun Din	-0,077	-0,191	0,849			
	Duyg Des	-0,240	-0,580	0,563			
	Gerç Des	0,220	0,770	0,443			
	Aile Ak.						
Dışı Des	0,314	1,103	0,273				
	Güv-Kar	0,355	0,985	0,328			

Alınan ücretten tatmin olma, alınan primden tatmin olma, süpervizör desteğinden tatmin olma, alınan sosyal yardımlardan tatmin olma, alınan şans eseri ödüllerden tatmin olma, iş yerinde sağlanan disiplinden tatmin olma, iş arkadaşları desteğinden tatmin olma, işin doğasından tatmin olma ve iş yerindeki iletişimden tatmin olma düzeylerinin algılanan sosyal destek alt boyutlarından etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modelleri iş yerinde sağlanan disiplinden tatmin olma düzeyi haricinde istatistiksel olarak anlamlıdır. Etkilenme durumları sırasıyla ($F=3,811$; $p=0,002<0,05$); ($F=6,364$; $p=0,000<0,05$); ($F=9,363$; $p=0,000<0,05$); ($F=6,780$; $p=0,000<0,05$); ($F=8,628$; $p=0,000<0,05$); ($F=0,478$; $p=0,823>0,05$); ($F=8,954$; $p=0,000<0,05$); ($F=2,574$; $p=0,025<0,05$) ve ($F=6,335$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir.

3.5. Duygusal Zeka ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler

Tablo 0.27. İş Tatmini ile Duygusal Zeka İlişkisine İlişkin Korelasyon Analizi

		İyimserlik Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Kullanımı	Duyguların Değerlendirilmesi
Ücret	r	0,384	0,310	0,416
	p	0,000	0,003	0,000
	N	90	90	90
Prim	r	0,525	0,222	0,382
	p	0,000	0,036	0,000
	N	90	90	90
Süpervizyon	r	0,614	0,448	0,547
	p	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90
Sosyal Yardım	r	0,682	0,325	0,596
	p	0,000	0,002	0,000
	N	90	90	90
Şans Eseri Ödüller	r	0,599	0,454	0,680
	p	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90
Disiplin	r	0,211	0,169	0,387
	p	0,046	0,111	0,000
	N	90	90	90
İş Arkadaşları	r	0,618	0,292	0,581
	p	0,000	0,005	0,000
	N	90	90	90
İşin Doğası	r	0,315	0,377	0,566
	p	0,003	0,000	0,000
	N	90	90	90
İletişim	r	0,556	0,410	0,621
	p	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90

Alınan ücretten tatmin olma alt boyutu ile iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi alt boyutu, duyguların kullanımı becerisi alt boyutu ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,384$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,310$; $p=0,003<0,05$) ve ($r=0,416$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre duygusal

zekanın alt boyut puanları arttıkça alınan ücretten tatmin olma alt boyutu puanı da artmaktadır.

Alınan primden tatmin olma alt boyutu ile iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi alt boyutu, duyguların kullanımı becerisi alt boyutu ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,525$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,222$; $p=0,036<0,05$) ve ($r=0,382$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre duygusal zekanın alt boyut puanları arttıkça alınan primden tatmin olma alt boyutu puanı da artmaktadır.

Süpervizör desteğinden tatmin olma alt boyutu ile iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi alt boyutu, duyguların kullanımı becerisi alt boyutu ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,614$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,448$; $p=0,000<0,05$) ve ($r=0,547$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre duygusal zekanın alt boyut puanları arttıkça süpervizör desteğinden tatmin olma alt boyutu puanı da artmaktadır.

Alınan sosyal yardımlardan tatmin olma alt boyutu ile iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi alt boyutu, duyguların kullanımı becerisi alt boyutu ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,682$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,325$; $p=0,002<0,05$) ve ($r=0,596$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre duygusal zekanın alt boyut puanları arttıkça alınan sosyal yardımlardan tatmin olma alt boyutu puanı da artmaktadır.

Alınan şans eseri ödüllere tatmin olma alt boyutu ile iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi alt boyutu, duyguların kullanımı becerisi alt boyutu ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,599$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,454$; $p=0,000<0,05$) ve ($r=0,680$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre duygusal zekanın alt boyut puanları arttıkça alınan şans eseri ödüllere tatmin olma alt boyutu puanı da artmaktadır.

İş yerinde sağlanan disiplinden tatmin olma alt boyutu ile iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi alt boyutu, duyguların kullanımı becerisi alt boyutu ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda, puanlar arasında duyguların kullanımı becerisi alt boyutu puanı haricinde pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,211$; $p=0,046<0,05$); ($r=0,169$; $p=0,111>0,05$) ve ($r=0,581$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre duygusal zekanın alt boyut puanları duyguların kullanımı becerisi alt boyut puanı haricinde arttıkça alınan ücretten tatmin olma alt boyutu puanı da artmaktadır.

İş arkadaşları desteğinden tatmin olma alt boyutu ile iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi alt boyutu, duyguların kullanımı becerisi alt boyutu ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,618$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,292$; $p=0,005<0,05$) ve ($r=0,581$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre duygusal zekanın alt boyut puanları arttıkça iş arkadaşları desteğinden tatmin olma alt boyutu puanı da artmaktadır.

İşin doğasından dolayı tatmin olma alt boyutu ile iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi alt boyutu, duyguların kullanımı becerisi alt boyutu ve duyguların değerlendirilmesi alt

boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,315$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,377$; $p=0,000<0,05$) ve ($r=0,566$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre duygusal zekanın alt boyut puanları arttıkça işin doğasından dolayı tatmin olma alt boyutu puanı da artmaktadır.

İş yerindeki iletişimden tatmin olma alt boyutu ile iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi alt boyutu, duyguların kullanımı becerisi alt boyutu ve duyguların değerlendirilmesi alt boyutu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizleri sonucunda, puanlar arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur; korelasyonlar sırasıyla ($r=0,556$; $p=0,000<0,05$); ($r=0,410$; $p=0,000<0,05$) ve ($r=0,321$; $p=0,000<0,05$) şeklindedir. Buna göre duygusal zekanın alt boyut puanları arttıkça iş yerindeki iletişimden tatmin olma alt boyutu puanı da artmaktadır.

Tablo 0.28. İş Tatmini Boyutlarının Duygusal Zeka Ölçeği Boyutlarından Etkilenip Etkilenmeme Durumunun Regresyon Analizi İle İncelenmesi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Ücret	İyim. Ruh						
	Hal. Düz.	0,147	2,469	0,016	9,032	0,000	0,213
	Duyg. Kull.	0,154	1,597	0,114			
Duyg. Değ.	0,113	1,537	0,128				
Prim	İyim. Ruh						
	Hal. Düz.	0,375	4,455	0,000	12,672	0,000	0,282
	Duyg. Kull.	0,151	1,106	0,272			
Duyg. Değ.	0,083	0,800	0,426				
Süpervizyon	İyim. Ruh						
	Hal. Düz.	0,503	5,972	0,000	32,469	0,000	0,515
	Duyg. Kull.	0,497	3,647	0,000			
Duyg. Değ.	0,140	1,356	0,179				
Sosyal Yard	İyim. Ruh						
	Hal. Düz.	0,429	6,498	0,000	37,684	0,000	0,553
	Duyg. Kull.	0,154	1,441	0,153			
Duyg. Değ.	0,234	2,889	0,005				
Şans Es. Öd	İyim. Ruh						
	Hal. Düz.	0,304	4,856	0,000	41,099	0,000	0,575
	Duyg. Kull.	0,261	2,573	0,012			
Duyg. Değ.	0,316	4,116	0,000				
Disiplin	İyim. Ruh						
	Hal. Düz.	0,014	0,216	0,830	5,106	0,003	0,122
	Duyg. Kull.	-0,033	-0,311	0,756			
Duyg. Değ.	0,240	2,945	0,004				
İş Ark.	İyim. Ruh						
	Hal. Düz.	0,272	5,052	0,000	27,480	0,000	0,472
	Duyg. Kull.	0,068	0,782	0,436			
Duyg. Değ.	0,208	3,146	0,002				
İşin Doğası	İyim. Ruh						
	Hal. Düz.	0,053	0,746	0,458	14,420	0,000	0,311
	Duyg. Kull.	0,145	1,249	0,215			
Duyg. Değ.	0,343	3,906	0,000				
İletişim	İyim. Ruh						
	Hal. Düz.	0,282	4,124	0,000	28,255	0,000	0,479
	Duyg. Kull.	0,230	2,078	0,041			
Duyg. Değ.	0,283	3,371	0,001				

Alınan ücretten tatmin olma, alınan primden tatmin olma, süpervizör desteğinden tatmin olma, alınan sosyal yardımlardan tatmin olma, alınan şans eseri ödüllerden tatmin olma, iş

yerinde sağlanan disiplinden tatmin olma, iş arkadaşları desteğinden tatmin olma, işin doğasından tatmin olma ve iş yerindeki iletişimden tatmin olma düzeylerinin duygusal zeka alt boyutlarından etkilenme durumunu test etmek için yapılan regresyon modelleri istatistiksel olarak anlamlıdır. Etkilenme durumları sırasıyla (F=9,032; p=0,000<0,05); (F=12,672; p=0,000<0,05); (F=32,469; p=0,000<0,05); (F=37,684; p=0,000<0,05); (F=41,099; p=0,000<0,05); (F=5,106; p=0,003<0,05); (F=27,480; p=0,000<0,05); (F=14,420; p=0,000<0,05) ve (F=28,255; p=0,000<0,05) şeklindedir.

3.6. Algılanan Sosyal Destek ve Duygusal Zeka ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler

Tablo 0.29. Algılanan Sosyal Destek Düzeyi ve Duygusal Zeka Düzeyinin İş Tatminine Etkisinin Meslek Gruplarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğine İlişkin Two –

Way ANOVA

Kaynak	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Düzeltilmiş Model	54806,350a	55	996,479	70,916	0,000
Sabit Model	30593,316	1	30593,316	2,177E3	0,000
Meslek	0,000	0			
Algılanan Sosyal Destek Düzeyi Puanı	1613,223	21	76,820	5,467	0,000
Duygusal Zeka Düzeyi Puanı	498,871	21	23,756	1,691	0,084
Algılanan Sosyal Destek Düzeyi Puanı * Duygusal Zeka Düzeyi Puanı	177,490	7	25,356	1,804	0,118
Hata	477,750	34	14,051		
Toplam	1481857,000	90			
Düzeltilmiş Toplam	55284,100	89			
R²=0,991 (Düzeltilmiş R²=0,977)					

Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin iş tatmin düzeyine etkisi istatistiksel olarak anlamlıdır (p<0,05).

Duygusal Zeka Düzeyinin iş tatmin düzeyine etkisi istatistiksel olarak anlamsızdır ($p>0,05$).

Algılanan Sosyal Destek Düzeyi * Duygusal Zeka Düzeyinin iş tatmin düzeyine etkisi istatistiksel olarak anlamsızdır ($p>0,05$).

Yapılan istatistiki analizlerde mesleğe göre algılanan sosyal destek, duygusal zeka ve iş tatmin düzeylerinin farklılaştığı gözlemlenmiştir. Öğretmenlerin algılanan sosyal destek düzeyi ile duygusal zeka düzeyi doktor ve mühendislere göre düşük olduğundan iş tatmin düzeyleri de düşüktür. Doktorların algılanan sosyal destek düzeyi yüksek; duygusal zeka düzeyleri ise ortalama olduğundan iş tatmin düzeyleri öğretmenlere göre daha yüksek çıkarken mühendislere göre daha düşük çıkmıştır. Mühendislerin duygusal zeka düzeyi yüksek; algılanan sosyal destek düzeyleri ise ortalama olduğundan iş tatmin düzeyleri hem öğretmenlere hem de doktorlara göre daha yüksek çıkmıştır. Bunun sonucunda algılanan sosyal destek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisi mesleğe göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Algılanan sosyal destek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisinin öğretmen, doktor ve mühendislerde karşılaştırılması amacıyla yapılan araştırmanın sonuçları aşağıda tartışılarak sunulmuştur:

4.1. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğine İlişkinine Dair Sonuç ve Tartışma

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin sevinç – keder paylaşımı yapılabilecek kişilerin varlığı desteği ortalamaları 11,00; sorun anlatabilecek kişilerin varlığı desteği ortalamaları 11,67; duygusal destek ortalamaları 11,01; gerçek destek ortalamaları 12,12; aile – akraba dışında yardım alınabilececek kişilerin varlığı desteği ortalamaları 10,14 ve güvenilebilecek ve karar alırken danışılabilecek kişilerin varlığı desteği ortalamaları 11,58'dir. Araştırmadan elde edilen sonuç, bizim örneklem grubumuzdan daha farklı olmak üzere; Yılmaz, Yılmaz ve Karaca (2008) tarafından yapılmış olup Algılanan Çok Boyutlu Sosyal Destek Ölçeği 3 boyutta incelenmiştir. Ölçeğin genel ortalaması 66,43; Özel insan desteği ortalaması 23,32; Aile desteği ortalaması 24,64 ve Arkadaş desteği ortalamaları 24,21'dir (Yılmaz, Yılmaz ve Karaca, 2008).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin algılanan sosyal destek düzeylerinin cinsiyete göre sevinç – keder yapılabilecek kişilerin varlığı desteği ortalamaları, duygusal destek ortalamaları ve aile – akraba dışında yardım alınabilececek kişilerin varlığı desteği ortalamaları haricinde diğer boyutlarının anlamlı olarak farklılaştığı sonucuna varılmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda cinsiyetle ilgili olarak kız öğrencilerin erkek öğrencilere

oranla dostlarından ve öğretmenlerinden aldığı sosyal destek ve genel olarak sosyal destek puan ortalamaları daha yüksektir. Bu da; araştırmada bulunan cinsiyete göre aile – akraba dışında yardım alınabilecek kişilerin varlığı ortalamalarının farklılaşmadığı bulgusuyla çelişmektedir (Karataş, 2012).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin algılanan sosyal destek düzeylerinin mesleğe göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı sonucuna varılmıştır. Literatürde algılanan sosyal destek düzeyinin mesleğe göre anlamlı olarak farklılaşıp farklılaşmadığı konusunda bir araştırmaya rastlanmamaktadır. Sadece lisede süper lisede, genel lisede ve meslek lisesinde okuyan öğrenciler olarak bir ayrıma ve karşılaştırmaya gidilmiştir (Kapıkıran ve Özgüngör, 2009). Ayrıca özellikle bayanlarla yapılan çalışmada ev hanımı olma ve olmama şeklinde bir ayrıma gidilmiştir (A. Cebeci, Aydemir ve Göka, 2002).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin algılanan sosyal destek düzeylerinin yaşa göre gerçek destek ortalamaları ve güvenilebilecek ve karar alırken danışılabilinecek kişilerin varlığı desteği ortalamaları haricinde farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda; bu araştırmanın sonucuna benzer olarak algılanan sosyal destek düzeyinin yaşa göre farklılaşmadığını vurgular niteliktedir. Örneğin Çağlayan, Taşğın ve Çetin'in (2011) Beden Eğitimi ve Spor Bölümü Öğrencilerinin Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin Bazı Demografik Verilere Göre İncelenmesi başlığıyla yaptıkları çalışmada; talebelerin algılanan sosyal destek ölçeği alt boyutlarının ve toplam skor ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmadığını göstermektedir (Çağlayan, Taşğın ve Çetin, 2011).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin algılanan sosyal destek düzeylerinin eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Literatürde yapılan araştırmalar da bu sonucu destekler niteliktedir. Örneğin Yüzer, Yiğit ve Taşdelen'in (2006) yaptığı bir çalışmada; okur – yazar olan ve okur – yazar olmayan anneler arasında sosyal

destek puanı ortalamaları açısından bir farklılık olmamasına rağmen; okur – yazar anneler ile ilkököl, ortaokul, lise ve yüksekokul mezunu annelerin sosyal destek puanı ortalamaları arasında önemli bir farklılık vardır. Eğitim düzeyi arttıkça algılanan sosyal destek düzeyi puanı da artmaktadır (Yüzer, Yiğit ve Taşdelen, 2006).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin algılanan sosyal destek düzeylerinin aynı iş yerinde çalışma süresine göre sorun anlatılabilecek kişilerin varlığı desteği ortalamaları, gerçek destek ortalamaları ve güven duyulabileceği ve karar alınırken danışılabilen kişilerin varlığı ortalamaları haricinde farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Konu ile ilgili olan literatür çalışmaları incelendiğinde; direk olarak sosyal destek düzeylerinin aynı iş yerinde çalışma süresine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığını konu olarak ele alan bir çalışma yoktur. Ancak işletmelerde çalışanlara verilen destek örgütsel destek olarak geçmektedir. Ayrıca aynı iş yerinde çalışma süresi çalışanların bir anlamda örgütsel bağlılığını açığa çıkartmaya yönelik bir değişkendir. Literatürde buna yönelik çalışmalar incelendiğinde; O. Özkaya, D. Kocakoç ve Karaa'nın (2006) yöneticilerle ilgili yaptığı bir çalışmada; işletmede bir yılı henüz dolmamış yöneticilerin örgüte karşı olan devam bağlılığı ve normatif bağlılığı 1 – 5 yıl, 6 – 10 yıl, 11 – 15 yıl ve 16 yıl ve üstü yöneticilik yapan çalışanlara göre daha yüksektir (O. Özkaya, D. Kocakoç ve Karaa, 2006). Konuyla ilgili yapılan bir başka çalışmada da; genel anlamda örgütsel bağlılık ile örgütsel destek arasında orta düzey, pozitif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır (Özdevecioğlu, 2003).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin algılanan sosyal destek düzeylerinin aylık gelire göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda aylık gelir ve algılanan sosyal destek ilişkisiyle ilgili ulaşılan sonuçlar araştırmadakinine benzer sonuçlar vermektedir. Örneğin engelli çocuk anneleriyle ilgili yapılan bir çalışmada; ailelerine 2000 TL veya daha üzerinde para giren annelerin, ailelerine 1000 –

1999 TL arası para giren ve 999 TL veya daha altında para giren annelerden; ailelerine 1000 – 1999 TL arası para giren annelerin de ailelerine 999 TL veya daha altında para giren annelerden algıladıkları sosyal destek skorlarının daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir (Çoşkun ve Akkaş, 2009).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin algılanan sosyal destek düzeylerinin çalışılan örgütün büyüklüğüne göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Konuyla ilgili olarak yazın çalışmaları incelendiğinde direk olarak algılanan sosyal destek düzeyinin çalışılan örgütün büyüklüğüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bir çalışma yoktur. Ancak işletmelerdeki sosyal destek örgütsel destek olarak ele alındığında; Eğriboyun'un (2014) ortaöğretimde yönetici ve öğretmenlerle yaptığı bir araştırmada; örgütsel desteğin farklı işletmelerde farklı düzeyde algılandığı, olumlu katkılarının olduğu belirtilmiştir (Eğriboyun, 2014). İşletmelerin farklılaşması büyüklük, kültür, hizmet verdiği alan,... vb. etmenlerden kaynaklanır.

4.2. Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkinine Dair Sonuç ve Tartışma

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi ortalaması 46,44; duyguların kullanımı becerisi ortalaması 21,16 ve duyguların değerlendirilmesi becerisi ortalaması 37,85 olarak bulunmuştur. Araştırmada elde edilen sonuç; faktör sayısı bakımından bizim örneklem grubumuza benzer bir şekilde Aslan'ın (2008) yaptığı bir çalışmada kendini göstermektedir. Üç faktörün ortalaması sırasıyla; 10, 947; 39,63 ve 13,733'dür (Aslan, 2008).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal zeka düzeylerinin cinsiyete göre iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi ortalamaları haricinde anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda duygusal zeka düzeyi ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen çok fazla çalışma vardır. Genelde toplumda erkek çocuklarının duygularını göstermesi tasvip edilmez, agresif hareketleri de onaylanırken; kız

çocuklarının ise duygularını belli etmesi tasvip edilir ve saldırgan hareketleri hoş karşılanmaz. İşte bu yüzden erkeklerin duygusal zeka puan ortalamaları kızlardan daha yüksek çıkmıştır (Odabaşı, 2013).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal zeka düzeylerinin mesleğe göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Literatürde duygusal zeka düzeyinin mesleğe göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bir araştırma yoktur. Ancak özellikle Edizler (2010) yaptığı çalışmada insan kaynakları sürecinde duygusal zeka düzeyinin önemine değinmiştir (Edizler, 2010).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal zeka düzeylerinin yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda duygusal zeka düzeyinin yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığı sonucu araştırmayı destekler niteliktedir. Örneğin Gürbüz ve Yüksel'in (2008) yaptığı bir çalışmada; yaş grupları açısından salt olarak duygusal zekanın kişisel farkındalık alt boyutunda %95 güvenli düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal zeka düzeyinin eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda duygusal zekanın eğitim düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığıyla ilgili olarak çalışmada bulunan sonuca uygun sonuç bulunmuştur. Örneğin Gürbüz ve Yüksel'in (2008) yaptığı bir çalışmada; genel olarak çalışanların eğitim düzeyi arttıkça toplam duygusal zeka, öz farkındalık, uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali puan ortalamalarının da arttığı görülmektedir (Gürbüz ve Yüksel, 2008).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal zeka düzeyinin aynı iş yerinde çalışma süresine göre duyguların değerlendirilmesi becerisi ortalamaları haricinde farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Aynı iş yerinde çalışma süresi, çalışanların kuruma bağlılıklarını açığa çıkarmayı hedefler. Doğan ve Demiral'ın (2007) yaptığı bir çalışmada;

duygusal zeka düzeyinin aynı iş yerinde çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığı açık bir şekilde ifade edilmese bile; işletmede duygusal zekaya önem verilmesinin işletmenin özelliklerini olumlu yönde etkileyeceğine, duygusal zeka düzeyi yüksek kişilerin meslek etiğine daha fazla uygun davrandıklarına, duygusal zekası yüksek liderlerin ekibi daha iyi yöneteceğine ve daha iyi motive edeceğine değinilmiştir (Doğan ve Demiral, 2007). İşte tüm bunlar da; örgüte bağlılığı olumlu yönde etkileyen faktörlerdir. Bu konulardan çıkarılan sonuç; duygusal zeka düzeyinin aynı iş yerinde çalışma süresine göre farklılaştığını düşündürmektedir. Bu da; araştırmadaki sonuçla çelişmektedir.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal zeka düzeyinin aylık gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda duygusal zeka düzeyinin aylık gelire göre farklılaşıp farklılaşmadığı konusunda araştırmadaki sonuçla çelişen bulgular yer almaktadır. Örneğin; Delice ve Odabaşı'nın (2013) polis meslek yüksekokulunda okuyan adaylarla yaptığı bir araştırmada; yaş, anne eğitim seviyesi, baba eğitim seviyesi ve ailenin gelir düzeyine göre duygusal zeka düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı gözlemlenmiştir (Delice ve Odabaşı, 2013).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal zeka düzeyinin çalışılan örgütün büyüklüğüne göre iyimserlik ruh halinin düzenlenmesi becerisi ortalamaları haricinde farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Literatürde konu ile ilgili yapılan araştırmalarda direkt olarak duygusal zeka düzeyinin çalışılan örgütün büyüklüğüne göre anlamlı bir şekilde değişip değişmediğiyle ilgili hiçbir bilgiye rastlanmamaktadır. Ancak duygusal zekanın IQ'da olduğu gibi genetik olarak bir nesilden diğer nesle aktarıldığına işaret eden bir sonucun bulunmadığına; bu yüzden duygusal zekanın artması sadece çocukluk dönemindeki yaşantılarla kısıtlı olmadığına; ve bunu kanıtlar nitelikte duygusal zekanın eğitim yoluyla edinilebilir ve ilerletilebilir bir kabiliyet olduğuna ve aynen bilişsel zeka gibi ufak yaşlarda

geliştirmeye konulabileceğine değinilmektedir. (Delice ve Odabaşı, 2013). Başka bir kaynakta da; büyük işletmelerde son zamanlarda duygusal zekanın en çok ilgi çeken ve en çok araştırılan hatta üzerine en çok yatırımlar yapılan konu olduğuna değinilmektedir (Tarhan, Gümüsel ve Sayım, 2013). İşte bu iki değinilen konudan yola çıkarak; duygusal zeka yaşamın her evresinde geliştirilebilen bir yetenek olduğundan ve büyük işletmeler de bu konuya önem verip bu konuda çalışanlarına eğitim aldırıldığından büyük işletmelerde çalışanların duygusal zeka düzeylerinin artması daha olası olduğu düşünülmektedir. Bu düşünce de; araştırmada çıkan bulguyla çelişmektedir.

4.3. İş Tatmini Ölçeğine İlişkisine Dair Sonuç ve Tartışma

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin aldıkları ücretten tatmin olma ortalamaları 11,46; aldıkları primden tatmin olma ortalamaları 12,51; süpervizör desteğinden tatmin olma ortalamaları 14,40; alınan sosyal yardımlardan tatmin olma ortalamaları 12,53; alınan şans eseri ödüllerden tatmin olma ortalamaları 13,07; iş yerinde sağlanan disiplinden tatmin olma ortalamaları 12,45; iş arkadaşı desteğinden tatmin olma ortalamaları 16,12; işin doğasından dolayı tatmin olma ortalamaları 18,12 ve iş yerindeki iletişimden tatmin olma ortalamaları 15,34 olarak bulunmuştur. Araştırmadan elde edilen sonuç; faktör sayısı bakımından bizim örneklem grubumuza benzer bir şekilde kendini Tekingündüz ve Tengilimoğlu'nun (2013) araştırmasında göstermektedir. Boyutların ortalamaları sırasıyla; 2,7; 2,8; 3,3; 2,7; 2,5; 3,0; 3,5; 3,8 ve 3,1 şeklindedir.

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş tatmini düzeylerinin cinsiyete göre alınan ücretten tatmin olma ortalamaları haricinde farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda iş tatmin düzeyinin cinsiyete göre farklılaşp farklılaşmadığı araştırma sonucunu destekler niteliktedir. Örneğin; Yelboğa'nın (2007) yaptığı bir araştırmada; çalışma örneklemini oluşturan çalışanın iç – dış doyum ve genel

doyum puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşturmadığı gözlemlenmektedir (Yelboğa, 2007).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş tatmini düzeylerinin mesleğe göre anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. Konuyla ilgili çalışmalara bakıldığında iş tatmin düzeyinin mesleğe göre farklılaşıp farklılaşmadığını direk konu edinen bir araştırma yoktur. Ancak Çalışkan (2005) araştırmasında meslek düzeyi ile iş tatmini arasında tutarlı bir ilişki olduğuna ve toplumsal olarak yüksek statülü mesleklerde çalışanların iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğuna değinmiştir. Bu değişkenin etkisini incelediğinde; hemşirelerin toplumun mesleklerine bakış açısından kısmen memnun olduğunu ve bunun da iş tatmin düzeylerini olumlu yönde etkilediğini gözlemlemiştir (Çalışkan, 2005).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş tatmini düzeylerinin yaşa göre iş yerinde sağlanan disiplinden tatmin olma ortalamaları haricinde farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda iş tatmini düzeyinin yaşa göre değişip değişmediğine değinen araştırmalar; araştırmanın sonucuyla kısmen tutarlıdır. Örneğin; Yelboğa (2007) çalışmasında; yaşa göre çalışanların iç ve dış doyum ortalamalarının anlamlı olarak farklılaşmadığını ancak yaşa göre genel iş doyum puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaştığını vurgulamaktadır (Yelboğa, 2007).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş tatmin düzeylerinin eğitim düzeyine göre iş yerinde sağlanan disiplinden tatmin olma ortalamaları haricinde anlamlı olarak farklılaştığı sonucu saptanmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda iş tatmin düzeylerinin eğitim düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin bulgular araştırmanın sonucu ile örtüşmektedir. Örneğin Toker'in (2007) yaptığı bir araştırmada iş görenlerin iş doyum düzeylerinin eğitim durumları bakımından anlamlı bir değişim gösterdiği gözlemlenmiştir. Ancak aradaki farklılık araştırmanın sonucuyla çelişmektedir; çünkü

Toker'in (2007) araştırmasına göre; lise mezunu olan iş görenlerin iş doyum düzeyleri üniversite mezunu iş görenlere oranla daha yüksektir (Toker, 2007).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş tatmin düzeylerinin aynı iş yerinde çalışma süresine göre alınan şans eseri ödüllerden tatmin olma ortalamaları ve iş yerinde sağlanan disiplinden tatmin olma ortalamaları haricinde farklılaşmadığı gözlemlenmiştir. Literatürde yapılan araştırmalarda iş tatmin düzeyinin aynı iş yerinde çalışma süresine göre değişip değişmediğini konu edinen çalışmalar kısmen araştırmanın sonucuyla tutarlıdır. Örneğin; Yelboğa'nın (2007)'de yaptığı bir çalışmada; örnekleme oluşturan iş görenlerin iç – dış ve genel tatmin puan ortalamaları aynı iş yerinde çalışma süresine göre incelendiğinde; genel iş tatmini puan ortalamaları haricinde anlamlı bir farklılık gözlemlenmemektedir (Yelboğa, 2007).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin iş tatmin düzeylerinin aylık gelir düzeyine göre iş yerinde sağlanan disiplinden tatmin olma ortalamaları haricinde anlamlı olarak farklılaştığı sonucu saptanmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda iş tatmin düzeyinin aylık gelir düzeyine farklılaşıp farklılaşmadığını konu edinen çalışmalar araştırmanın sonucuyla benzerlik göstermektedir. Örneğin Göktaş'ın (2007) Balıkesir ilinde beden eğitimi öğretmenleriyle yaptığı bir çalışmada; öğretmenlerin aylık gelir düzeylerinin yeterliliğine göre iş doyumunun dış doyum alt puan ortalamalarında anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir (Göktaş, 2007).

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendisin iş tatmin düzeylerinin çalışılan örgütün büyüklüğüne göre süpervizör desteğinden tatmin olma ortalamaları, alınan şans eseri ödüllerden tatmin olma ortalamaları ve iş yerindeki iletişimden tatmin olma ortalamaları haricinde farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Literatürde konu ile ilgili yapılan araştırmalarda iş tatmin düzeyinin çalışılan örgütün büyüklüğüne göre anlamlı bir şekilde farklılık gösterip göstermediğini direkt olarak konu edinen bir araştırma yoktur. Ancak

çalışılan örgüt büyüklüğü örgüt kültürünü açığa çıkartmayı hedefler. İşte bu anlamda; küçük çaplı işletmeler genelde aile tipi işletmeler olarak bilinirken büyük çaplı işletmeler genelde daha resmi işletmeler olarak algılanmaktadır. Küçük çaplı işletmelerde, büyük çaplı işletmelere oranla çalışanlar birbirine daha yakın, yöneticiler çalışanlarına karşı daha babacan tavırlar içerisindedir. Bu bilgiler ışığında iş tatmin düzeyinin örgüt kültürüne göre farklılaşp farklılaşmadığını konu edinen araştırmalar; araştırmanın sonucuyla hemen hemen aynıdır. Örneğin; G. Çekmecelioğlu'nun (2005) yaptığı bir araştırmada; örgüt kültürünün örgütsel cesaretlendirme alt boyutu, yönetim desteği alt boyutu, takım desteği alt boyutu ve işin iddialı olması alt boyutu açısından anlamlı bir şekilde farklılık gösterdiği ve bu boyutlarında iş tatminini anlamlı bir şekilde etkilediği ortaya konulmuştur (G. Çekmecelioğlu, 2005).

4.4. Algılanan Sosyal Destek ve İş Tatmini İlişkisine Dair Sonuç ve Tartışma

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin algıladıkları sosyal destek düzeyleri arasındaki ilişkiler korelasyon analizi yardımıyla incelenmiştir. Algılanan sosyal destek boyutları ile işletmedeki disiplinden dolayı duyulan tatmin boyutu ve aile ve akraba dışındaki yardım alınacak insanların varlığı desteği boyutu ile işin doğasından dolayı tatmin olma boyutu haricindeki tüm ilişkilerin düşük ve orta düzeylerde, pozitif yönde anlamlı olduğu saptanmıştır. Literatürde yapılan araştırmalarda algılanan sosyal desteğin iş tatminine etkisi araştırmanın sonucu ile bir anlamda örtüşmektedir bir anlamda örtüşmemektedir. Örneğin; Özdemir'in (2008) yaptığı kuramsal bir çalışmada; başka çalışmalardan elde edilen sonuçlara göre; insanların sosyal bağlantıları ve işletmede iş görenlerle aralarındaki yakın ilişkiler iş tatmini düzeyini etkileyebilmektedir. Burada önemli olan şey; sosyal sermayenin çok boyutlu olduğu ve her ağ yapısının farklı bir gereksinimi gidermeye yönelik olduğudur. İş tatmini ile sosyal sermaye arasındaki ilişkiyi konu edinen literatür çalışmalarında bazı araştırmalarda güçlü bir bağıntı çıkarken bazı araştırmalarda zayıf bir bağıntı çıkmaktadır. Bunun sebebi;

sosyal sermayenin çok boyutlu olması ve farklı amaçlarda farklı ağ özelliklerinin gerektiği ile açıklanabilir. İş doyumunun hem maddi hem de manevi yönü olması sosyal sermaye ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi değiştirmektedir. Kişinin elde etmek istediği amaca göre farklı ağ çeşitleri farklı sonuçlar doğurmaktadır (Özdemir, 2008).

4.5. Duygusal Zeka ve İş Tatmini İlişkisine Dair Sonuç ve Tartışma

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin duygusal zeka düzeyleri arasındaki ilişkiler korelasyon analizi yardımıyla incelenmiştir. Duyguların kullanımı boyutu ile iş yerindeki disiplinden dolayı olunan tatmin boyutu arasındaki ilişki haricindeki tüm ilişkilerin düşük ve orta düzeyde, pozitif yönde anlamlı olduğu bulunmuştur. Literatürde yapılan araştırmalarda duygusal zekanın iş tatminine etkisinde araştırmanın sonucuna benzer sonuçlara rastlanmıştır. Örneğin; Sirem'in (2009) yaptığı bir çalışmada; duygusal zeka düzeyi yüksek olan iş görenlerin aynı zamanda iş doyum seviyelerinin de yüksek olduğu anlaşılmış, sonucun daha önce ülkemizde ve yurt dışında yapılan araştırmalarla tutarlı olduğuna değinilmiştir. Ayrıca duygusal zekanın temel bileşenleri olan kendine saygı, öz bilinç, kendini ifade edebilme, empati ve sosyal beceriler, strese dayanıklılık, tepki kontrolü, öznel, nesnel farkındalığı, esneklik, sorun çözme becerilerine büyük oranda sahip olan çalışanların toplam iş tatmin düzeylerinin yüksek düzeyde olduğu belirtilmiştir (Sirem, 2009).

4.6. Algılanan Sosyal Destek, Duygusal Zeka ve İş Tatmini İlişkisine Dair Sonuç ve Tartışma

Araştırmaya katılan öğretmen, doktor ve mühendislerin algılanan sosyal destek, duygusal zeka düzeyi ve iş tatmini arasındaki ilişki doğrusal regresyon analizi yardımıyla incelenmiştir. Algılanan Sosyal Destek Düzeyinin iş tatmin düzeyine etkisi istatistiksel olarak anlamlıdır. Duygusal Zeka Düzeyinin iş tatmin düzeyine etkisi istatistiksel olarak anlamsızdır. Algılanan

Sosyal Destek Düzeyi * Duygusal Zeka Düzeyinin iş tatmin düzeyine etkisi istatistiksel olarak anlamsızdır. Ancak yapılan istatistiki analizlerde mesleğe göre algılanan sosyal destek, duygusal zeka ve iş tatmin düzeylerinin farklılaştığı gözlemlenmiştir. Öğretmenlerin algılanan sosyal destek düzeyi ile duygusal zeka düzeyi doktor ve mühendislere göre düşük olduğundan iş tatmin düzeyleri de düşüktür. Doktorların algılanan sosyal destek düzeyi yüksek; duygusal zeka düzeyleri ise ortalama olduğundan iş tatmin düzeyleri öğretmenlere göre daha yüksek çıkarken mühendislere göre daha düşük çıkmıştır. Mühendislerin duygusal zeka düzeyi yüksek; algılanan sosyal destek düzeyleri ise ortalama olduğundan iş tatmin düzeyleri hem öğretmenlere hem de doktora göre daha yüksek çıkmıştır. Bunun sonucunda algılanan sosyal destek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisi mesleğe göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Konu ile ilgili yapılan literatür araştırmalarında algılanan sosyal destek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisini araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu konuyla ilgili çalışmaya bu araştırmanın emsal olmasını dilerim.

Araştırma sonuçlarından çıkan sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki öneriler sunulmuştur:

- Algılanan sosyal destek ve iş tatmin düzeyi en düşük olan grup öğretmenlerdir. Sosyal destek düzeyinin cinsiyete, mesleğe, eğitim düzeyine, aylık gelir düzeyine ve çalışılan örgütün büyüklüğüne göre farklılaştığı gözlemlenmektedir. Bu açıdan bir ülkenin gelişmesinde en önemli faktörlerden biri olan eğitim'in daha kaliteli hale gelmesi için öğretmenlerin iş tatmin düzeylerini yükseltmek gerekir. Bunun için de; algılanan sosyal destek düzeylerinin yükseltilmesi gerekmektedir. Bu açıdan devlet, öğretmen maaşlarının yükseltilmesini bir devlet politikası haline getirebilir.

- Duygusal zeka düzeyi ve iş doyum düzeyi en düşük olan grup öğretmenlerdir. Duygusal zeka düzeyi mesleğe, eğitim düzeyine ve aylık gelir düzeyine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Bu açıdan, bir ülkenin refah seviyesine ulaşmasını sağlayan en önemli faktör olan eğitim'in daha kaliteli hale gelmesi için öğretmenlerin iş doyumunu düzeylerini yükseltmek gerekir. Bunun için de duygusal zeka düzeylerinin yükseltilmesi gerekmektedir. Bu açıdan devlet, öğretmenlere yönelik hizmet içi eğitim kapsamında duygusal zeka düzeylerini geliştirici eğitimler organize etmelidir.
- İş tatmin düzeyi mesleğe ve eğitim düzeyine göre farklılaşmaktadır. Bu yüzden iş tatmin düzeylerinin yükselmesini isteyen çalışanlar eğitim düzeylerini arttırmak için gerekli eğitim programlarına devam etmelidirler.
- Algılanan sosyal destek, duygusal zeka ve iş tatmin düzeyleri mesleğe göre anlamlı bir şekilde farklılık göstermektedir. Bu da, çeşitli meslek gruplarında sosyal destek ve duygusal zeka düzeyini geliştirici eğitimler verildiğinin en büyük kanıtıdır. Ayrıca meslek seçerken de; kişilik faktörleri çok önemlidir. Kişiliğin önemli bir parçasını da duygusal zeka faktörü oluşturmaktadır. İşte bu yüzden işletmelerin özellikle duygusal zeka düzeyi konusuna daha çok yatırım yapmaları ve bunu bir insan kaynakları politikası haline getirmeleri gerekmektedir.

5. KAYNAKLAR

- A. Cebeci, S., Aydemir, Ç. & Göka, E. (2002). *Puerperal Dönemde Depresyon Semptom Prevalansı: Obstetrik Risk Faktörleri, Kaygı Düzeyi ve Sosyal Destek İle İlişkisi*. Kriz Dergisi 10(1)
- Akın, M. (2008). *Örgütsel Destek, Sosyal Destek, İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri*. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 25
- Akkoç, İ. Çalışkan, A. & Turunç, Ö. (2012). *Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Destegın İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü*. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Manisa Yönetim ve Ekonomi Yıl: 2012 Cilt: 19 Sayı: 1
- Aslan, Ş. (2008). *Duygusal Zeka Bireylerarası Çatışmayı Çözümleme Yöntemleriyle İlişkili midir?: Schutte'nin Duygusal Zeka Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması*. Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi Cilt 13, Sayı 3
- Aslan, Ş. (2013). *Duygusal Zeka: Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik*. Eğitim Kitapevi, Konya
- B. İşler, D. & Atilla, G. (2013). *Duygusal Zeka ve Dürtüsel Satın Alma Davranışı*. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi
- Bayraktaroğlu, S., Kayabaşı, S. & E. Yılmaz. (2011). *Yönetim Danışmanlığı ve İşletmelerin Yönetim Danışmanlığına Bakış Açıları: Marmara Bölgesi'nde Faaliyet Gösteren İşletmeler Üzerine Bir Araştırma*. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Sayı 38
- Bek, H. (2007). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Eğitim ve Geliştirme Etkinliği (Örnek Bir Uygulama)*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Bozkurt, Ö. & Bozkurt, İ. (2008). *İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*. Doğu Üniversitesi Dergisi 9(1)
- Brough, P. & Pears, J. (2004). *Evaluating the Influence of the Type of Social Support on Job Satisfaction and Work Related Psychological Well-Being*. International Journal of Organizational Behaviour, Volume 8(2), 472-485
- Coşkun, A. (2005). *Skinner ile Tolman Kuramlarının Karşılaştırılması ve Bu Kuramlar Doğrultusunda Kurulan Bir Okul*. Pivolka, Yıl 4, Sayı 19, Sayfa 19
- Coşkun, Y. & Akkaş, G. (2009). *Engelli Çocuğu Olan Annelerin Sürekli Kaygı Düzeyleri ile Sosyal Destek Algıları Arasındaki İlişki*. Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 10, Sayı 1
- Çağlayan, H. S., Taşğın, Ö. & Çetin, M. Ç. (2011). *Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü Öğrencilerinin Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Ulusal Beden Eğitimi ve Spor Öğrt. Kongresi 25 – 27 Mayıs 2011, Van/YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi Özel Sayısı, 189 - 198
- Çalışkan, Z. (2005). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:20, Nisan 2006, Sayı:1

Çankaya, H. İ. & Tan, Ç. (2010). *Öğretmenlerin Algularına Göre Okul Temelli Sosyal Destek ve Stres Arasındaki İlişki*. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt: 20, Sayı: 2, Sayfa: 211 – 221

Çakar, U. & Arbak, Y. (2004). *Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu – Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 6, Sayı 3

Çakır, Ö. (2002). *Sosyal Dışlanma*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 4, Sayı 3

Çarıkcı, İ., Kanten, S. & Kanten, P. (2010). *Kişilik, Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Yıl:2010/1, Sayı:11

Çelik, S., A. Reis, Z., Gülseçen, S. & Yazıcı, S. (2009). *Kobi'lere Yönelik Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi için Örnek Bir E – Öğrenme Uygulaması*. Akademik Bilişim'09 – XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri 11 – 13 Şubat 2009 Harran Üniversitesi, Şanlıurfa

D. Gözen, E. (2007). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama*. T.C. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı

Delice, M. & Odabaşı, M. (2013). *Polis Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin İncelenmesi*. PBD, 15(3) ss. 73 – 93

Doğan, S. & Demiral, Ö. (2007). *Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi*. Yönetim ve Ekonomi Yıl 2007 Cilt 14 Sayı 1

Duman, N. (2005). *İş Yaşamında Duygusal Zeka*. <http://blog.milliyet.com.tr/naileduman>

Edizler, G. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Duygusal Zeka Ölçüm ve Modelleri*. Journal of Yaşar University 2010 18(5) 2970 – 2984

Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. & Lynch, P. (1997). *Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment and Job Satisfaction*. Journal of Applied Psychology 1997, Vol. 82, No. 5, 812 – 820

Eğriboyun, D. (2014). *Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Örgütsel Destek ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki*. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi Sayı 9

Eker, D., Arkar, H., & Yaldız, H. (2001). *Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Gözden Geçirilmiş Formunun Faktör Yapısı, Geçerlik ve Güvenirliği*. Türk Psikiyatri Dergisi 2001, 12(1): 17 -25

Ekinci, H. & Ekici, S. (2003). *İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma*. C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, Mayıs 2003, Cilt: 27, No:1, 109 – 120

Erkan, G. (2003). *Özürlülerle Sosyal Hizmet Uygulamaları*. C.Ü. Tıp Fakültesi Dergisi 25(4), 2013 Özel Eki

Erogluer, K. (2011). *Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme*. Ege Akademik Bakış Cilt: 11, Sayı: 1, Ocak 2011, ss. 121 – 136

Eronat, Z. (2004). *İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi'lerde Ampirik Bir Uygulama*. T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı

G. Çekmecelioğlu, H. (2005). *Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma*. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi Cilt 6, Sayı 2

Gökşen, G. (2012). *Kahramanmaraş Merkez Kamu Hastanelerinde Görev Yapan Hekimlerin İş Tatmini ve Verimliliklerinin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Alan Çalışması. Değerlendirilmesi Üzerine Bir Alan Çalışması*. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı

Göktaş, Z. (2007). *Balıkesir İlindeki Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Bazı Değişkenlerle Olan İlişkisinin İncelenmesi*. Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi Cilt 1, Sayı 1

Göymen, K. (2013). *Yerel Kalkınma Önderi Paydaşı Olarak Belediyeler*. Sabancı Üniversitesi Sanat ve Sosyal Bilimler Fakültesi

Gül, H., Oktay, E. & Gökçe, H. (2008). *İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. Akademik Bakış, Sayı 15, Ekim 2008

Gürbüz, S. & Yüksel, M. (2008). *Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi*. Doğu Üniversitesi Dergisi, 9(2) 2008, 174 – 190

İşcan, Ö. F. & Timuroğlu, M. K. (2007). *Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama*. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi Cilt 21 Sayı 1

K. Doruk, E. & Öngören, H. (2012). *İnsan İlişkilerinde ve İş Yaşamında Duygusal Zeka*. İletişim Fakültesi Dergisi

Kapıkıran, Ş. & Özgüngör, S. (2009). *Ergenlerin Sosyal Destek Düzeylerinin Akademik Başarı ve Güdülenme Düzeyi ile İlişkileri*. Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi 16(1)

Karakuş, M. (2008). *İlköğretim Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Duygusal Zeka Yeterliliklerinin Öğretmenlerin Duygusal Adanmışlık, Örgütsel Vatandaşlık ve İş Doyumu Düzeylerine Etkisi*. T.C. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

Karataş, Z. (2012). *Ergenlerin Algılanan Sosyal Destek ve Sürekli Kaygı Düzeylerinin İncelenmesi*. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 9 Sayı 19

Kaşlı, M. (2007). *İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma*. Doğu Üniversitesi Dergisi, 8(2)

Keskin, G. S. (2013). *Travmatik Bir Yaşantı Olarak Boşanma: Aile İçi Şiddet, Travmatik Stres ve Sosyal Desteğin Travma Sonrası Büyüme İle İlişkisi*. T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji (Uygulamalı Psikoloji) Anabilim Dalı

Kök, S.B. (2006). *İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama*. Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları

- Kurt, İ. (2010). *Rol Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Amirin Algılanan Sosyal Desteğinin Etkisi*. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 1, ISSN: 1309 – 8039 (Online)
- Küçük, F. (2007). *Çalışanların İşe Güdülenmesinde Herzberg'in Motivasyon – Hijyen Faktörlerinin Önemi: Belediye Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama*. Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Cilt 44 Sayı 511
- Maboçoğlu, F. (2006). *Duyusal Zeka ve Duyusal Zekanın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler*. T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Felsefe ve Din Bilimleri (Din Psikolojisi) Anabilim Dalı
- Mutlu, E. (2007). *Hemodiyaliz Hastalarının Sosyo – Demografik Özellikleri, Sosyal Destek Kaynakları ve Hastalık Sürecinin Benlik Saygısına Etkisi*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı
- O. Özkaya, M., D. Kocakoç, İ. & Karaa, E. (2006). *Yöneticilerin Örgütsel Bağlılıkları ve Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkileri İncelemeye Yönelik Bir Alan Çalışması*. Yönetim ve Ekonomi Cilt 13 Sayı 2
- Odabaşı, B. (2013). *İlköğretim 2. Kademe Öğrencilerinin Duyusal Zeka Düzeylerinin Ana – Baba Tutumları Açısından İncelenmesi*. Anadolu Journal of Educational Sciences International 3(2)
- Onaran, O. (1981). *Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları*. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları No:470
- Ö. Kutanis, R. & Alpaslan, S. (2008). *Feng Shui ile Daha Ergonomik Ofis Dizaynına Doğru. "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi Cilt 10, Sayı 1*
- Özbey, S. (2012). *Eşlerin Algıladıkları Sosyal Desteğin Ailenin Bazı Özellikleri ile İlişkisinin İncelenmesi*. Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 13, Sayı 1, Sayfa 167 – 181
- Özdemir, A.A. (2008). *Çalışanların İş Tatminlerinin Arttırılmasında Örgütsel Sosyal Sermaye Yeni Bir Belirleyici Olabilir mi?.* Yönetim Bilimleri Dergisi 6:1
- Özdevecioğlu, M. (2003). *Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi Cilt 18, Sayı 2
- Pınar, İ., Kamaşak, R. & Bulutlar, F. (2008). *İş Tatminini Oluşturan Boyutların Toplam Tatmin Üzerindeki Etkilerinin Doğrulayıcı Faktör Analizi İle İncelenmesi Üzerine Türk İşletmelerinde Bir Araştırma*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi Cilt 37, Sayı 2
- S. Özer, P. & Topaloğlu, T. (2008). *Motivasyonda Kapsam Kuramları*. Liderlik ve Motivasyon, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- Sayar, K. & Bağlan, F. (2012). *Koruyucu Psikoloji: Çocuk Eğitiminde Duyusal Rehberlik*. Timaş Yayınları, İstanbul
- Sevimli, F. & İşcan, Ö. F. (2005). *Bireysel ve İş Ortamına İlişkin Faktörler Açısından İş Doyumu*. Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt:5, Sayı: 1 – 2, 55 – 64

Sirem, S. (2009). *Duygusal Zeka Düzeyi ile İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı

Somuncuoğlu, D. (2005). *Duygusal Zeka Yeterliliklerinin Kuramsal Çerçevesi ve Eğitimdeki Rolü*. Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi Yıl 2005, Sayı 11

Soykenar, M. (2008). *Sağlık İşletmelerinde Personelin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesinde Örnek Bir Uygulama*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Programı

Sözen, C., Yeloğlu, H. O. & Ateş, F. (2009). *Eşitsizliğe Karşı Sessiz Kalma: Mavi Yakalı Çalışanların Motivasyonu Üzerine Görgül Bir Çalışma*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 22

Şahin, F. (2012). *Büyük Adam Düşüncesinden Liderlikte Özellikler Kuramına Kavramsal Bir Bakış*. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi Cilt 13 Sayı 1

Şeker, B.D. & Zırhlıoğlu, G. (2009). *Van Emniyet Müdürlüğü Kadrosunda Çalışan Polislerin Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi*. PBD Cilt 11(4)

Şencan, B. (2009). *Lise Öğrencilerinin Algıladıkları Sosyal Destek Düzeyi ile Sosyal Yetkinlik Beklentisi Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*. T.C. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

Tarhan, N., Gümüşel, O. & Sayım, A. (2013). *Pozitif Psikoloji: Çoklu Zeka Uygulamaları*. Timaş Yayınları, İstanbul

Taş, Y. (2011). *İş Tatmini ve Bilgi Paylaşımı Düzeyinin Duygusal Bağlılığa Etkisi: Kocaeli Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde Bir Uygulama*. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (21)

Taşdan, M. & Yalçın, T. (2010). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Algıladıkları Sosyal Destek İle Örgütsel Güven Düzeyleri Arasındaki İlişki Düzeyi*. Kuram ve Uygulama Eğitim Bilimleri 10(4) 2010, 2569 – 2620

Taşlıyan, M., Arı, N. Ü. & Duzman, B. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Kariyer Planlama ve Kariyer Yönetimi: İİBF Öğrencileri Üzerine Bir Alan Araştırması*. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi Cilt 3, Sayı 2

Tatar, A., Tok, S. & Saltukoğlu, G. (2011). *Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zeka Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi*. Klinik Psikofarmakoloji Bülteni, Cilt: 21, Sayı: 4, 2011

Toker, B. (2007). *Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama*. Doğu Üniversitesi Dergisi, 8(1) 2007, 92 – 107

Topuksal, D. (2011). *İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Ana Baba Tutumları Açısından İncelenmesi*. T.C. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

- Tor, S. S. (2011). *Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama*. Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Traş, Z. & Arslan E. (2011). *Ergenlerde Sosyal Yetkinliğin Algılanan Sosyal Destek Açısından İncelenmesi*. XI. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi – Psikolojik Danışmanlığın Rotası Yeniden – 3 – 5 Ekim 2011 – Bildiri Özetleri – PDR Yayıncılık – Efes Sürmeli, Ural Selçuk/İzmir
- Tuğrul, C. (1999). *Duygusal Zeka*. Klinik Psikiatri 1999;1
- Tuna, Y. (2008). *Örgütsel İletişim Sürecinde Yöneticilerin Duygusal Zeka Yeterlilikleri*. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Varışlı, Y. (2010). *İnşaat Firmalarında Çalışanların İş Doyumu*. Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü
- Yaşarsoy, E. (2006). *Duygusal Zeka Gelişim Programının Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi*. T.C. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı
- Yazıcıoğlu, İ. (2010). *Örgütlerde İş Tatmini ve İş gören Performans İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırılması*. Bilig Güz 2010 Sayı 55: 243 – 264
- Yelboğa, A. (2007). *Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi*. Sosyal Bilimler Dergisi 4(2)
- Yelboğa, A. (2009). *Validity and Reliability of the Turkish Version of the Job Satisfaction Survey (JSS)*. World Applied Sciences Journal 6(8): 1066 – 1072, 2009 ISSN 1818 – 4952
- Yıldırım, İ. (1997). *Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Geliştirilmesi Güvenilirliği ve Geçerliliği*. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 13: 81 – 87
- Yılmaz, E., Yılmaz, E. & Karaca, F. (2008). *Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Destek ve Yalnızlık Düzeylerinin İncelenmesi*. Celalbayer Üniversitesi Manisa Sağlık Yüksekokulu
- Yılmaz, H. (2011). *Mesai Düzenlemesinin Örgütsel Performans, Personel Tatmini ve Suç Önleme Üzerine Etkileri: Bursa Emniyet Müdürlüğü Ergonomik Vardiya Uygulaması*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Güvenlik ve Adli Bilimler Anabilim Dalı
- Yüksel, İ. (2005). *İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma*. Doğu Üniversitesi Dergisi, 6(2) 2005, 291 – 306
- Yürür, S. & Sarıkaya, M. (2011). *Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi*. Ege Akademik Bakış Cilt:11, Sayı:4, Ekim 2011, ss. 537 – 552
- Yüzer, S., Yiğit, R. & Taşdelen, B. (2006). *Çocuğu Hastanede Yatan Annelerin Algıladığı Sosyal Destek ile Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Ankara Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi Cilt 9 Sayı 4

6. EKLER

Sayın Katılımcı;

Ben Bilkent Psikoloji bölümü Haziran 2012 mezunlarından Gizem Turgut. Şu anda Maltepe Üniversitesi Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Tezli Yüksek Lisans Programında yüksek lisansımı yapmaktayım. Bu sene tez aşamasındayım. Yüksek lisans tezimin konusu; algılanan sosyal destek ve duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisinde üç farklı meslek grubunun; mühendis, doktor ve öğretmen; karşılaştırılmasıdır.

Yüksek lisans tezimde kullanmak üzere hazırlamış olduğum bu kitapçıkta kendi hazırladığım kişisel bilgi formu ve tezimde kullanacağım ölçekler yer almaktadır.

Bunları doldururken sizlerden ad, soyad, kimlik no, telefon numarası gibi kimliğinizi belli edici hiçbir bilgi istenmemektedir. Önemli olan kişisel sonuçlarınız değil; toplu istatistiki sonuçlardır. Ancak kişisel sonuçlarınızı öğrenmek isterseniz doldurduğunuz formun üzerine mail adresinizi yazarsanız kişisel sonuçlarınız hakkında size geri dönüş yapılacaktır. Kişisel sonuçlarınız asla ast ve üstlerinizle ve birlikte iş yaptığımız iş arkadaşlarınızla paylaşılmayacaktır.

Formda yer alan soruları doğru bir şekilde, eksiksiz olarak ve tercihen tek bir oturumda cevaplamanız beklenmektedir. Ancak cevaplandırmayı istediğiniz anda sonlandırma hakkınız saklı tutulmaktadır.

Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Araştırmacı: Gizem TURGUT

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Levent Önen

T.C. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Yüksek Lisansı

EK. 1 KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Kişisel bilgi formunda bireysel özelliklere ilişkin sorular bulunmaktadır. Sizin için en uygun olan ifadenin yanındaki parantez içine X işareti koyunuz.

Cinsiyetiniz?	Kadın () Erkek ()
Mesleğiniz?	Mühendis () Doktor () Öğretmen ()
Yaş Aralığınız?	21 – 30 Yaş Arası () 31 – 40 Yaş Arası () 41 ve Üzeri ()
Eğitim Düzeyiniz?	Lisans Mezunu () Yüksek Lisans Mezunu () Doktora Mezunu ()
Aynı İş Yerinde Çalışma Süreniz?	1 – 10 Yıl Arası () 11 – 20 Yıl Arası () 21 Yıl ve Üzeri ()
Aylık Geliriniz?	0 – 1500 Arası () 1501 – 2500 Arası () 2501 ve Üzeri ()
Çalıştığınız Örgütün Büyüklüğü?	Küçük Çaplı İşletme () Orta Çaplı İşletme () Büyük Çaplı İşletme ()

EK. 2 SPECTOR'UN İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

JSS – İş Doyum Ölçeği

Sayın katılımcı aşağıda verilen ifadelere katılma durumuna göre; (1) hiç katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kısmen katılmıyorum, (4) kısmen katılıyorum, (5) katılıyorum, (6) tamamen katılıyorum seçenekleri arasından seçerek işaretleyiniz.	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1. Yaptığım iş karşılığı adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
2. İşimde yükselme şansım çok düşüktür.	1	2	3	4	5	6
3. Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir.	1	2	3	4	5	6
4. İşimin karşılığında bana sağlanan hak ve ödeneklerden memnun değilim.	1	2	3	4	5	6
5. İşimi iyi yaptığım zaman taktir edilmekteyim.	1	2	3	4	5	6
6. İş yerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.	1	2	3	4	5	6
7. Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.	1	2	3	4	5	6
8. Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
9. İş yerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
10. İş yerimde ücret artışları az oluyor.	1	2	3	4	5	6
11. İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.	1	2	3	4	5	6
12. Yöneticim bana karşı adil değildir.	1	2	3	4	5	6
13. İş yerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeler kadar iyidir.	1	2	3	4	5	6
14. Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
15. İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir.	1	2	3	4	5	6
16. Birlikte çalıştığım insanların yetersiz olmasından dolayı işimde daha çok çalışmak zorundayım.	1	2	3	4	5	6
17. İş yerimde yaptığım işlerden hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
18. Bu iş yerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor.	1	2	3	4	5	6
19. Bana verdikleri ücreti düşündüğümde taktir görmediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
20. Bu iş yerindeki insanlar diğer iş yerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler.	1	2	3	4	5	6
21. Yöneticim çalışanlarının hislerine çok az önem gösterir.	1	2	3	4	5	6
22. İş yerinde aldığımız hak ve ödenekler adildir.	1	2	3	4	5	6
23. Bu iş yerinde çalışanlar çok az ödüllendiriliyorlar.	1	2	3	4	5	6
24. İş yerinde yapmam gereken çok iş var.	1	2	3	4	5	6
25. İş arkadaşlarımdan hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
26. Çoğu zaman bu iş yerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
27. Yaptığım işten gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5	6

28. Ücretimdeki artışlardan memnunum.	1	2	3	4	5	6
29. İş yerinde almamız gerekip de almadığımız ek ödenekler ve haklar var.	1	2	3	4	5	6
30. Yöneticimi seviyorum.	1	2	3	4	5	6
31. Bu iş yerinde çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorundayım.	1	2	3	4	5	6
32. Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum.	1	2	3	4	5	6
33. Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
34. İş yerimde çok fazla çekişme ve kavga var.	1	2	3	4	5	6
35. İşimden hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
36. Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir.	1	2	3	4	5	6

EK. 3 ÇOK BOYUTLU ALGILANAN SOSYAL DESTEK ÖLÇEĞİ

Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği'nin Gözden Geçirilmiş Formu

Aşağıda 12 cümle ve her bir cümle altında da cevaplarınızı işaretlemeniz için 1'den 7'ye kadar rakamlar verilmiştir. Her cümlede söylenenin sizin için ne kadar çok doğru olduğunu veya olmadığını belirtmek için o cümle altındaki rakamlardan yalnız bir tanesini daire içine alarak işaretleyiniz. Bu şekilde 12 cümlenin her birine işaret koyarak cevaplarınızı veriniz. Lütfen hiçbir cümleyi cevapsız bırakmayınız. Sizce doğruya en yakın olan rakamı işaretleyiniz.

1. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve ihtiyacım olduğunda yanımda olan bir insan (örneğin flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet
2. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim bir insan (örneğin flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet
3. Ailem (örneğin annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana gerçekten yardımcı olmaya çalışır.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet
4. İhtiyacım olan duygusal yardımı ve desteği ailemden (örneğin annemden, babamdan, eşimden, çocuklarımdan, kardeşlerimden) alırım.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet
5. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve beni gerçekten rahatlatan bir insan (örneğin flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet
6. Arkadaşlarım bana gerçekten yardımcı olmaya çalışırlar.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet
7. İşler kötü gittiğinde arkadaşlarıma güvenebilirim.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet
8. Sorunlarımı ailemle (örneğin annemle, babamla, eşimle, çocuklarımla, kardeşlerimle) konuşabilirim.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet
9. Sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim arkadaşlarım var.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet
10. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve duygularıma önem veren bir insan (örneğin flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet
11. Kararlarımı vermede ailem (örneğin annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana yardımcı olmaya isteklidir.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet
12. Sorunlarımı arkadaşlarımla konuşabilirim.
Kesinlikle hayır 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 Kesinlikle evet

EK. 4 SCHUTTE DUYGUSAL ZEKA ÖLÇEĞİ

Gözden Geçirilmiş Shutte Duygusal Zeka Ölçeği

Aşağıda çeşitli durumlara ilişkin ifadeler bulunmaktadır. Lütfen ifadeyi okuduktan sonra size uyma derecesini sağ taraftaki kutucuklardan birini işaretleyerek belirtiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1. Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.					
2. Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.					
3. Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.					
4. Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.					
5. Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirlere.					
6. Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.					
7. Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.					
8. Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.					
9. Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.					
10. Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.					
11. Hissettiğim duyguların farkında olurum.					
12. Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.					
13. Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınırım.					
14. Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.					
15. Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.					
16. Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.					
17. Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.					
18. Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.					
19. Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.					
20. Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.					
21. Ruh halim iyiyken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.					
22. İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.					
23. Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırmaz.					

24.Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.					
25.Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz.					
26.Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.					
27.Hissettiğim duyguların farkındayım.					
28.İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.					
29.Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.					
30.İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.					
31.Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.					
32.Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum.					
33.Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.					
34.Sorunları çözüm biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.					
35.Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım çünkü başarısız olacağıma inanırım.					
36.Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.					
37.İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.					
38.İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.					
39.Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.					
40.İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.					
41.Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.					

7. ÖZGEÇMİŞ

Gizem TURGUT

Adres: Çınar Cad. Sosyal Sok. Gündüz Apt. 2/2

Küçükyalı/Maltepe/İstanbul

Tel: Ev: (538) 916 01 53, İş: (538) 916 01 53, Cep: (538) 916 01 53

Kişisel Bilgiler:

Doğum Tarihi: 24.07.1986
Doğum Yeri: Ankara
Uyruğu: T.C.
Medeni Hali: Bekar

Eğitim Durumu:

2012 - ... **Maltepe Üniversitesi – İstanbul**
Sosyal Bilimler Enstitüsü Endüstri ve Örgüt Psikolojisi
Tezli Yüksek Lisans Programı

2007 – 2012 **İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi – Ankara**
İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi Psikoloji
Bölümü

2004 – 2006 **İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi – Ankara**
Güzel Sanatlar Mimarlık ve Tasarım Fakültesi İç
Mimarlık ve Çevre Tasarımı Bölümü

2001 – 2004 **Özel Bilim Okulları – Ankara**
Lise – Eşit Ağırlık

1997 – 2001 **Özel Bilim Okulları – Ankara**
Ortaokul

1996 – 1997 **Özel Bilim Okulları – Ankara**
İlköğretim

1994 – 1996 **Ekin Koleji – Ankara**
İlköğretim

1992 – 1994 **Namık Kemal İlköğretim Okulu – Ankara**
İlköğretim

Askerlik ile ilişkisi: YOK

Yabancı Diller:

İngilizce – İleri Düzey
Almanca – Başlangıç Düzey (İstendiği zaman
ilerletilebilir.)
İspanyolca – Başlangıç Düzey

Deneyimler:

Ekim 2013 – Aralık 2013 **M.E.B. Kazım Tunç İlköğretim Okulu**
Özel Alt Sınıf (Ücretli) Öğretmenliği

Mayıs 2013 – Mayıs 2013 **Mecidiyeköy Açılım Akademi**
Eğitim Danışmanı

Şubat 2012 – Mayıs 2012 **Toplumsal Duyarlılık Projeleri**
Gönüllü Eğitim Projesi – Anadolu İlköğretim Okulu
(Yenimahalle) – (4, 5, 6, 7 ve 8. Sınıf/ Cumartesi)
İngilizce ve Sosyal Bilgiler Öğretmenliği – Ankara

Şubat 2012 – Mayıs 2012 **Yıldırım Beyazıt Kız Meslek ve Teknik Lisesi**
Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği – Çankaya Şubesi –
(10 ve 11. Sınıf/ Pazar) Tarih, Coğrafya ve Felsefe

Ekim 2011 – Ocak 2012	Öğretmenliği – Ankara Toplumsal Duyarlılık Projeleri Yarınları Yetiştirme Projesi – S.P.B.S.H.Ç.E.K. Saray Sevgi Evleri ve Çocuk Yuvası – (6 – 12 Yaş Kız/Erkek Evleri/Pazar) – Ankara
Kasım 2011 – Ocak 2013	Herbalife Uluslararası Ürünleri Tic. Ltd. Şti. Beslenme Danışmanı ve Sağlıklı Yaşam Koçu
Kasım 2010 - ...	Avon Kozmetik Ürünleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. Müşteri ve Satış Temsilcisi
Ekim 2010 - ...	Amway Uluslararası Ürünleri Tic. Ltd. Şti. Serbest Girişimci
Katıldığı Kurslar ve Sertifika Programları:	
2013	Maltepe İlçe Rehberlik ve Araştırma Merkezi – İstanbul Meslek İçi Eğitim (Engel ve Engellilik Kavramı, Bireysel Eğitim Planı Hazırlama ve Başarının Değerlendirmesi, Kavram Çalışması, Uyuşmayan Davranışların Ayrımlı Pekiştirilmesi İşlem Süreci ve Davranış Değiştirme, Özel Eğitim Uygulamaları ve Aile Eğitim Programı) (Sertifikalı) (30 saat)
2013	İstanbul Psikoloji Enstitüsü – İstanbul İnsan Kaynakları Test Bataryası (Sertifikalı) (10 saat) (D2-Yoğun Dikkat Testi, Figür Konsantrasyon-Yaygın Dikkat Testi, KVT-Dikkat ve İllüzyon Testi, FLT-Fizik Konsantrasyon Testi, MSQ-İş Tatmini Testi, PANAS-Pozitif ve Negatif Duygulanım Testi, Raven-Objeler Arası İlişki Kurma Testi, Rokeach Değer Envanteri, Çalışma Amaçları Testi, İçsel Güdülenme Envanteri, İletişim Testi ve KDE-Kendini Değerlendirme Envanteri)
2013	Marmara Üniversitesi (Göztepe Kampüsü) Sürekli Eğitim Merkezi ve Risk Center – İstanbul Aile Danışmanlığı Sertifika Programı (Sertifikalı) (450 saat)
2013	Dilgem Danışmanlık Merkezi – İstanbul Ankara Gelişim Tarama Envanteri (AGTE) (Sertifikalı) (2 saat) Frostig Gelişimsel Görsel Algı Testi (Sertifikalı) (2 saat) Metropolitan Okul Olgunluğu Testi (Sertifikalı) (2 saat) Gesell Gelişim Figürleri Testi (Sertifikalı) (2 saat) Peabody Resim Kelime Tanıma Testi (Sertifikalı) (2 saat) Beier Cümle Tamamlama Testi (Sertifikalı) (2 saat) Benton Görsel Bellek Testi (Sertifikalı) (2 saat) Catell 2A Zeka Testi (Sertifikalı) (2 saat) Catell 3A Zeka Testi (Sertifikalı) (2 saat) Porteus Labirent Testi (Sertifikalı) (2 saat) Good Enough Harris Bir İnsan Çiz Testi (Sertifikalı) (2 saat)
2013	Psikolojik Testler Derneği – İstanbul

	Minnesota Çok Yönlü Kişilik Testi Envanteri (Sertifikalı) (10 saat)
2012	İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi ve Toplum Gönüllüleri Vakfı – Ankara TOG Mavi, Kırmızı ve Yeşil Anahtar (Sertifikalı) (16 saat)
2011	İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi ve Aktif Özel Eğitim Derneği – Ankara Otizm ve Otistik Çocukların Eğitimi (Sertifikalı) (8 saat)
2011	İşkur ve Kalinyon Sektörel Danışmanlık – Ankara KOSGEB Uygulamalı Girişimcilik Eğitimi (Sertifikalı) (72 saat)
2008	İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi – Psikolojik Danışma ve Gelişim Merkezi – Ankara Stres (Sertifikalı) (2 saat) Öğrenmede Zihnin Etkili Kullanımı (Sertifikalı) (2 saat) Sınav Kaygısıyla Başa Çıkma (Sertifika­sız) (2 saat) Kendini Değerlendirme (Sertifika­sız) (2 saat) Kendini Etkileyen Kararlara Katılma (Sertifika­sız) (2 Saat)
2008	Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği Çankaya Şubesi – Ankara Günümüzde Siyaset (Sertifikalı) (24 saat)
Bilgisayar Bilgisi:	Microsoft Office (97 – 2003, 2007, 2010 ve XP), Word, Excel, Access, PowerPoint, Minitab (15 ve 16), SPSS 16
İlgi Alanları:	Gönüllü Projeler, Resim, Tiyatro, Edebiyat, Mesleki Yazılar, Kişisel Gelişim, Spor (Yüzme, Step – Aerobic)
Etkinlikler:	
2011 - ...	Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği Çankaya Şubesi – Ankara Üye
2011 – 2012	Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği Çankaya Şubesi – Ankara Çağdaş Gençlik Birimi Üyesi ve İletişim Sorumlusu
2007 – 2008	Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği Çankaya Şubesi – Ankara Çağdaş Gençlik Birimi Üyesi ve İletişim Sorumlusu
2004 – 2012	Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği Çankaya Şubesi – Ankara Çağdaş Gençlik Birimi Üyesi
Ödüller:	
2000 - 2001	Özel Bilim Okulları – Ankara Atatürk – Birincilik (Ortaokul Öğrencileri Arasında) – Bireysel (Belgeli)