

TC.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI
ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİSİ PROGRAMI

KONUT SEKTÖRÜNDE BEYAZ YAKA
ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMU VE DUYGUSAL
ZEKÂLARININ YAŞAM DOYUMLARI ÜZERİNE
ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Banu KOÇ ÇAKAN

İSTANBUL, 2013

**TC.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANA BİLİM DALI
ENDÜSTRİ VE ÖRGÜT PSİKOLOJİSİ PROGRAMI**

**KONUT SEKTÖRÜNDE BEYAZ YAKA
ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMU VE DUYGUSAL
ZEKÂLARININ YAŞAM DOYUMLARI ÜZERİNE
ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Banu KOÇ ÇAKAN
091107102**

**Danışman Öğretim Üyesi:
Yrd. Doç. Dr. Levent ÖNEN**

İSTANBUL, 2013

ÖNSÖZ

Çalışmamız, konut sektöründe çalışan beyaz yaka çalışanlarda duygusal zekâ ve iş doyumunun yaşam doyumunu üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla hazırlanmıştır. Yaşam doyumunu insanın ne istediğiyle, neye sahip olduğunun karşılaştırılması sonucunda elde edilen durumdur. Bu nedenle yaşam doyumunu ve bu kavrama etki ettiği düşünülen duygusal zekâ ve iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiler araştırmaya değer bulunmuştur.

Bu araştırmanın bütün süreçlerinde beni yönlendiren ve desteğini esirgemeyen sayın hocam ve danışmanım Yrd. Doç. Dr. Levent ÖNEN'e ve Endüstri ve Örgüt psikolojisi Yüksek Lisans Programı'nın tüm değerli hocalarına; her alanda bana destek olan aileme, özellikle analiz sürecinde tecrübelerinden ve görüşlerinden yararlandığım değerli dostum Bahar Karataş KÖMÜR'e, araştırma ölçeklerini yanıtlayan tüm katılımcılara teşekkür ederim.

Banu KOÇ ÇAKAN

ÖZET

Çalışmanın amacı, konut sektöründe görev alan beyaz yaka çalışanlarda duygusal zekâ ve iş doyumunun yaşam doyumunu üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışmanın bir diğer amacı ise beyaz yaka çalışanların yaşam doyumlarının demografik değişkenler açısından bir farklılık gösterip göstermediğini araştırmaktır.

Çalışmanın amacı doğrultusunda, örneklem İstanbul'da konut sektöründe faaliyet gösteren 150 çalışanı olan özel bir firmada görev alan toplam 119, şirketin organizasyon şemasına göre beyaz yaka, çalışandan oluşmaktadır.

Çalışmada veri toplama araçları, ölçülmek istenen değişkenlere göre belirlenmiş ve bu doğrultuda dört farklı forma yer verilmiştir. Çalışanlara kişisel bilgilerin sorulduğu Kişisel Bilgi Formu, duygusal zekâ düzeylerini ölçmek için 87 maddeden oluşan Bar-On Duygu, iş doyum düzeylerini ölçmek için Hackman ve Oldham İş Doyumu Ölçeği, yaşam doyumlarını ölçmek için Diener ve Diğ. Yaşam Doyum Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmada yaşam doyumunun duygusal zekâ ve iş doyumunu ile ilişkisini ayrı ayrı ele alınarak, her ikisinin de regresyon analizleri yapılmıştır. Araştırma sonucunda yaşam doyumunu ve iş doyumunu arasında pozitif; yaşam doyumunu ve duygusal zekâ arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal zekâ düzeyi yaş ve eğitim durumu; iş doyumunu toplam çalışma süresi ve eğitim durumu açısından farklılık gösterirken, yaşam doyumunu hiçbir demografik değişkenden etkilenmemektedir.

Araştırmada elde edilen bulgular, hipotezlerde bulunan varsayımların bazılarını desteklemektedir. Araştırma bulguları ışığında araştırma sonuçları tartışılmış ve önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: beyaz yaka çalışan, yaşam doyumunu, duygusal zekâ, iş doyumunu

ABSTRACT

The aim of the study is to analyze the effects of to emotional intelligence and job satisfaction on life satisfaction working in the housing sector white-collar workers. Another aim of the study is to investigate the moderating influence of the demographic variables on the white-collar workers life satisfaction.

With respect to the study's aim, the samples are the workers who serving a private company with 150 employees in the housing sector in Istanbul, a total of 119, according to the company's organizational chart white-collar employees, is composed.

In this study, data collection instruments, measured accordance with the desired variable is determined and this direction in four different forms. Employees are asked for personal information in Personal Information Form, to measure emotional intelligence, Bar-On Emotional consisting of 87 items, to measure the levels of job satisfaction Hackman and Oldham Job Satisfaction Scale, to measure life satisfaction Diener and others. 'Life Satisfaction Scale.

In this study, life satisfaction have been investigated with two separate regression analysis relationship between job satisfaction and emotional intelligence. Research as a result it is found out that there is a positive correlation between life satisfaction and job satisfaction; a negative relationship between emotional intelligence and life satisfaction. As a result of the research, level of emotional intelligence differ greatly with respect to age and education status; job stasifaction differ total years of work and education status where as life satisfaction is not affected by any demographic variables.

Keywords: white-collar employees, life satisfaction, emotional intelligence, job satisfaction.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	x
BÖLÜM I	1
GİRİŞ.....	1
KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	2
1. İŞ DOYUMUNUN KURAMSAL TEMELLERİ	2
1.1. İş Doyumu Kavramı Ve Tanımı	3
1.2. İş Doyumunu Açıklayan Yaklaşımlar	4
1.2.1.Kapsam Kuramları.....	4
1.2.1.1.İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	4
1.2.1.2.Çift Etmen Kuramı	5
1.2.1.3.Başarma İhtiyacı Kuramı	6
1.2.1.4.VİG (Var Olma, İlişki Kurma ve Gelişme İhtiyacı) Yaklaşımı Kuramı	7
1.2.2.Süreç Kuramları	8
1.2.2.1.Davranış Şartlandırması Kuramı	8
1.2.2.2.Beklenti Kuramı.....	9
1.2.2.3.Eşitlik Kuramı.....	10
1.2.2.4.Amaç Kuramı	11
1.2.3. Sosyal ve Bilişsel Yapı Kuramı	11
1.3. İş Doyumuna Etki Eden Faktörler	13
1.3.1.İş Doyumuna Etki Eden Bireysel Faktörler	13
1.3.2.İş Doyumuna Etki Eden Kurumsal Faktörler	14
1.4. İş Doyumunun Çalışanlardaki Davranışsal Sonuçları	14
1.5. İş Doyumunun Önemi	14
2. DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI VE TANIMI.....	15
2.1. Duygu Tanımı Ve Duyguların Önemi.....	16
2.2. Zekâ'nın Tanımı Ve Önemi	17

2.3. Duygusal Zekâ Kavramı, Modelleri Ve Unsurları	18
2.3.1. Duygusal Zekâ Kavramı	18
2.3.2. Duygusal Zekâ Modelleri.....	19
2.3.3. Duygusal Zekâ'nın Unsurları	22
2.4. Bilişsel Zekâ (IQ) Ve Duygusal Zekâ (EQ)'nın Biyolojik Yapıları.....	22
2.5. İş Hayatında Duygusal Zekâ'nın Yeri.....	24
2.6. Bilişsel Zekâ (IQ) Ve Duygusal Zekâ (EQ)'nın Geliştirilebilirlikleri.....	25
3. YAŞAM DOYUMU'NUN KURAMSAL TEMELLERİ	26
3.1. Yaşam Doymu Kavramı Ve Tanımı.....	27
3.2. Yaşam Doymu Kuramları	28
3.2.1. Ereksel Kuram.....	28
3.2.2. Etkinlik Kuramı.....	29
3.2.3. Tabandan Tavana- Tavandan Tabana Kuramı	29
3.2.4. Bağ Kuramı	30
3.2.5. Yargı Kuramı	30
3.3. Yaşam Doymu Boyutları.....	31
3.3.1. Öznel Ne Nesnel Yaşam Doymu Göstergeleri	31
3.3.2. Belirlenmiş Mutluluk Alanı, Yaşam Koşulları Ve İstemli Denetim Alanı	32
3.4. Yaşam Doymunun Önemi	33
4. DUYGUSAL ZEKÂ, İŞ DOYUMU VE YAŞAM DOYUMU İLİŞKİSİ VE ÖNEMİ	34
5. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	36
5.1. Problem	36
5.2. Amaç	36
5.3. Önem	37
5.4. Araştırmanın Hipotezleri.....	38
5.5. Sınırlılıklar	38
BÖLÜM II.....	39
YÖNTEM.....	39
1. Araştırmanın Modeli	39
2. Evren Ve Örneklem.....	39
3. Araştırmada Kullanılan Ölçme Araçlarının Tanıtılması	41
3.1. Kişisel Bilgi Formu	41
3.2. Bar-on Duygu.....	41
3.3. Hackman ve Oldham İş Doymu Ölçeği.....	42
3.4. Diener ve Diğ. Yaşam Doymu Ölçeği.....	43

4. Verilerin Toplanması.....	44
5. Veri Çözümleme Yöntemleri	44
BÖLÜM III	46
BULGULAR VE YORUM	46
1. ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKÂLARI'NIN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILAŞMASINA İLİŞKİN BULGULAR	47
1.1. Cinsiyet ile Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	47
1.2. Medeni Durum ile Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	48
1.3. Yaş Grupları ile Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	48
1.4. Eğitim Durumu ile Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	50
1.5. Toplam Çalışma Süreleri ile Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	51
2. ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMLARI'NIN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILAŞMASINA İLİŞKİN BULGULAR	52
2.1. Cinsiyet ile Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	52
2.2. Medeni Durum ile Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	53
2.3. Yaş Grupları ile Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	53
2.4. Eğitim Durumu ile Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar.....	54
2.5. Toplam Çalışma Süreleri ile Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	56
3. ÇALIŞANLARIN YAŞAM DOYUMLARI'NIN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILAŞMASINA İLİŞKİN BULGULAR	57
3.1. Cinsiyet ile Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	57
3.2. Medeni Durum ile Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	58
3.3. Yaş Grupları ile Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	58
3.4. Eğitim Durumu ile Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	60
3.5. Toplam Çalışma Süreleri ile Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar	61
4. DUYGUSAL ZEKÂ, İŞ DOYUMU VE YAŞAM DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİNE AİT BULGULAR	62
4.1. Duygusal Zekâ ile Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Ait Bulgular	62
4.2. İş Doyumu ile Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Ait Bulgular	63
BÖLÜM IV	65
SONUÇ VE TARTIŞMALAR	65
ÖNERİLER.....	69

KAYNAKLAR	70
EKLER	82
EK1: Kişisel Bilgi Formu.....	82
EK2: Hackman ve Oldham İş Doyumu Ölçeği.....	83
EK3: Bar-On Duygu.....	85
EK4: Diener ve Diğ. Yaşam Doyum Ölçeği.....	92
ÖZGEÇMİŞ	93

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırmalı Tablosu	21
Tablo 2: Bilişsel Zekâ ve Duygusal Zekâ Becerilerinin Bütünleşmesi	23
Tablo 3: Örnekleme Ait Demografik Bilgiler	40
Tablo 4: Yaşam Doyumu, İş Doyumu, Duygusal Zekâ Ölçeklerinden Alınan Puanların Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	46
Tablo 5: Cinsiyete Göre, Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklem İçin T-Testi Sonuçları	47
Tablo 6: Medeni Duruma Göre, Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklem İçin T-Testi Sonuçları	48
Tablo 7: Yaş Gruplarına Göre, Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları	49
Tablo 8: Eğitim Durumuna Göre, Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları	50
Tablo 9: Toplam Çalışma Sürelerine Göre, Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları	51
Tablo 10: Cinsiyete Göre, Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklem İçin T-Testi Sonuçları.....	52
Tablo 11: Medeni Duruma Göre, Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklem İçin T-Testi Sonuçları	53
Tablo 12: Yaş Gruplarına Göre, Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları	54
Tablo 13: Eğitim Durumlarına Göre, Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları	55
Tablo 14: Toplam Çalışma Sürelerine Göre, Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları	56
Tablo 15: Cinsiyete Göre, Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklem İçin T-Testi Sonuçları	57
Tablo 16: Medeni Duruma Göre, Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklem İçin T-Testi Sonuçları	58

Tablo 17: Yaş Gruplarına Göre, Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları	59
Tablo 18: Eğitim Durumuna Göre, Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları	60
Tablo 19: Toplam Çalışma Sürelerine Göre, Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları	61
Tablo 20: Duygusal Zekâ İle Yaşam Doyumu Arasındaki Korelasyon	62
Tablo 21: İş Doyumu İle Yaşam Doyumu Arasındaki Korelasyon	63

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Yaşam Doyumu ve Öznel İyi Olma İlişkisi	27
Şekil 2: Yaşam Doyumu ve Duygusal Zekâ Yayılım Grafiği	63
Şekil 3: Yaşam Doyumu ve İş Doyumu Yayılım Grafiği	64

BÖLÜM I

GİRİŞ

Konut ve İnşaat sektörü tüm kalkınmakta olan ülkelerin lokomotif sektörüdür. Sektöre yapılacak tüm yatırımlar hızlı istihdam artışı yaratmakta, dolayısıyla ekonomiye can vermektedir. Ancak sektör 2009 yılında küresel ekonomik krizin de etkisiyle var olan potansiyelini kullanamamıştır.

2007 yılı Ağustos ayında ABD'deki mortgage krizi ile başlayan finansal kriz, 2008 yılı Eylül ayından itibaren dünya çapında bir ekonomik krize dönüştü. Ülkemizde de 2007 yılında başlayan durgunluk 2008 yılında belirginleşmeye ve 2009 yılında ise daha net hissedilmeye başlandı.

Krizin etkileri 2009 yılında genel ekonomik büyüme oranlarına yansdı. İnşaat sektörü 2009 yılında krizden en çok etkilenen sektör oldu. Sektör 2009'un ilk çeyreğinde 18,9, ikinci çeyrekte 21,4, üçüncü çeyrekte yüzde 18,1 oranında küçüldü. Dokuz aylık ortalama ise sektörün küçülme oranı 19,5 oldu. Aynı dönemde genel ekonomi 8,4 oranında küçülme gösterdi. Sektörün genel ekonominin iki katı oranında küçülmesi, sektör için acil tedbir alınmasını gerektiren önemli göstergelerden biridir.(BDDK, 2012).

Günümüz iş hayatının kendisine ayak uyduramayanı sistemin dışına iten rekabetçi ortamında, örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve gelişmeleri için, sadece parasal ve teknolojik güce sahip olmaları yeterli olmamaktadır.

Örgütlerin, bu gücü verimli kullanabilecek nitelikli işgücünü bünyelerine katabilmeleri, onu örgütte tutabilmek ve ondan azami performansı alabilmek için iş görenlerin tatminlerini sağlamaları gerekmektedir. İş doyumunu genel olarak, iş ortamını oluşturan olaylara karşı iş görenlerin gösterdikleri olumlu ve olumsuz duygular veya tepkiler olarak tanımlanırken (Özgüven, 2003), yaşam doyumunu, bir bireyin kendi belirlediği ölçütlere uygun bir biçimde tüm yaşamını pozitif değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır.

İşgücü verimliliğini artırmak isteyen örgütler açısından duygusal beceriler, her düzeydeki iş için başarının temel anahtarı ve öncelikli değeri olmaktadır. Bu nedenle örgütler, kurumsal performansı yükseltebilmek amacıyla, her geçen gün biraz daha fazla, duygusal zekâ becerilerini iş'e alım safhasından, iş'ten çıkarmalara ve terfi ettirileceklerin belirlenmesine kadar uzanan geniş bir yelpazede yerleşik bir ölçüt olarak benimsemekte ve mevcut çalışanlarının duygusal becerilerini yükseltmek için duygusal duyarlık eğitimi uygulamaktadırlar. Hem iş ve genel yaşam doyumlarını artırmak, hem de iş pazarındaki değerlerini yükseltmek isteyen işgücü açısından ise, duygusal zekâ becerilerine sahip olma ve kendilerini sürekli geliştirme gerekliliği artık kabul edilmesi gereken önemli bir gerçek olmuştur.

KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

1. İŞ DOYUMU'NUN KURAMSAL TEMELLERİ

İş doyumunu kavramı, sadece son dönemlerde ele alınan bir konu değil, daha önceki devirlerde de ele alınmıştır. İş doyumunu tanımının esas önemi, 1930 ve 40'lı yıllarda anlaşılmıştır. Bu yıllardan itibaren de endüstri ve örgüt psikolojisi alanlarında sıklıkla üzerinde durulan bir kavram olmuştur (Ergin, 1997).

1990'ların sonlarına kadar ortaya atılmış olan iş doyumunu teorileri incelendiğinde, klasik ve modern yaklaşımlar olarak iki farklı grup altında toplandığı ve çoğunda ortak olarak gözlenenin birey-ortam mutabakatı olduğu görülebilir (Canbulat, 2007).

Konuya daha geniş bir bakış açısı kazandırmak maksadıyla, aşağıda iş doyumunu kavramı ve tanımı, kuramları, davranışsal sonuçları, organizasyonlar açısından önemi ve iş doyumuna etki eden faktörler ele alınmıştır.

1.1. İş Doyumu Kavramı Ve Tanımı

1920’li yıllarda araştırılmaya başlanılan iş doyumu kavramı ile ilgili yazında pek çok tanım yer almaktadır. İş doyumuyla ilgili yapılan tanımların “bireyin işi idrak etme düzeyi ve işine gösterdiği duygusal tepki” de ortak payda altında birleştiği görülmektedir (Gümüş, 2006).

İş görenin iş doyum düzeylerini belirlemek ve geliştirmek, örgütsel açıdan birçok fayda sağlamaktadır. Yapılan incelemeler; iş gören sorunlarını belirlemek, iş görenlerin işleriyle ilgili genel tavırlarının geliştirilmesi, örgütsel iletişimin düzenlenmesi, eğitim gereksinimlerinin belirlenmesi, sendikal çalışmaların geliştirilmesi, değişimin planlanması ve yönetilmesi gibi konularda bilgi sağlayarak, örgütün geleceği için yapılması gereken faaliyetlere yol göstermek açısından önemli örgütsel faydalar sağlamaktadır (Newstrom ve Davis, 1993).

İş doyumu, iş görenin işini ve iş tecrübesinin değerlendirmesi sonucunda, beğenilen veya olumlu duygusal hallerdir. Bu olumlu duygu, iş görenin gereksinimleri ve nitelikleri ile işin uyumu halinde ortaya çıkar (Hellrigel ve diğ., 1992).

İş doyumu, iş görenin işinden elde etmek istediği ile elde ettiği şeyleri idrak etmek arasındaki ayrımın derecesidir. Bu nedenle iş doyumu, işte deneyimlenmiş olan ile istenilen arasındaki farkın bir işlevidir (Miner, 1992).

Başka bir betimleme de iş doyumu, bir iş görenin işini ya da iş hayatını değerlendirmesi sonucunda duyduğu zevk ya da eriştiği pozitif duygusal durum olarak tanımlanmaktadır (Başaran, 2000). Bir işi yapan kişi, belirli gereksinimlerini sağlamak, iş ve iş ortamının şahsi değerlerine mutabık olmasını beklemek durumundadır. Şayet kişinin gereksinimleri ve değer yargıları çalıştığı iş ile uyuyor ise iş doyumu ortaya çıkar (Alanyalı, 2006).

Fred Luthans’a (1992) göre iş doyumunda üç önemli noktadan bahsedilebilir:

- İş doyumunu yapılan bir iş için duygusal cevaptır bu sebeple, sadece anlatılabilir.

- İş doyumunu genel olarak çıkarların ne ölçüde sağlanabildiği veya gerçekleşmesi beklenen şeylerin ne kadar aşıldığının belirlenmesidir.

- İş doyumunu birbirleriyle alakalı çeşitli tavırları temsil eder. Bunlar işin kendisi, ücret, terfi imkânları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları gibi parametrelerdir.

Yapılan tanımlar incelendiğinde, iş doyumunun yönetim alanında çok önemli bir yerinin olma sebebi, işle ilgili elde edilen olumlu sonuçların büyük ölçüde iş doyumunu sağlamasıdır (Sevimli ve İşcan, 2005).

1.2. İş Doyumunu Açıklayan Yaklaşımlar

Yazında, iş doyumunu ile ilgili üç teorik yaklaşım bulunmaktadır. İlki iş doyumunu, kişinin içsel seçimlerini dikkate alan içerik teorilerine dayandırır. İkincisi, iş doyumunun nedenlerini dışsal ve çevresel etkilerde arayan, süreç teorilerine dayanan yaklaşımdır. Üçüncü yaklaşım ise, sosyal ve bilişsel yapı teorisine dayanmaktadır (Durmaz, 2003).

1.2.1. Kapsam Kuramları

Kapsam teorileri, bireylerin gereksinimlerinin bir ifadesi olan şekillere, dolayısıyla kişinin içinde olan etmenlere ağırlık verirler. İnsanı fizyolojik ve psikolojik açılarından devamlı olarak gelişen bir varlık olarak ele alan bu teoriler bireyin, gelişmesi, içsel becerileri, kapasitesi ile belirli tutum, algı, his, arzu ve düşüncelere temel oluşturan hesaplı ve duygusal taraflar üzerinde durmaktadır (Koçel, 2003).

1.2.1.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

İş doyumunda kapsam teorileri arasında yer alan bu kuram 1950'lerde Abraham H. Maslow tarafından oluşturulmuştur. Bu teoriye göre, davranışları

belirleyen şey gereksinimlerdir. Maslow yaptığı sıralamada bir ihtiyaçlar piramidi oluşturmuş ve ihtiyaçları en alttan başlayarak fizyolojik, güvenlik, ait olma, sevme sevilme, saygı ve kendini gerçekleştirme şeklinde sıralamıştır. Kurama göre alt kademedeki gereksinimin tatmini sağlanmadan bir st kademeye geçilemez.

Aydın (1986), insan gereksinimlerinin niteliklerini ve bağlı önceliklerini temel alan Maslow'un kuramının esas niteliklerini ve teorilerini aşağıdaki şekilde ifade etmektedir:

- İnsan gereksinimlerini önem sırasına göre düzenler,
- İnsan gereksinimleri hiç bir zaman tamam olarak karşılanamaz,
- Tatmin edici seviyelerde karşılanan bir gereksinim, davranışları güdüleme fonksiyonunu kaybeder,
- İhtiyaçlar arasında bağımlılık vardır.

Maslow'un bu teoriyi değişik açılardan eleştirilmiş ve gerçeğe uygunluk derecesini araştıran pek çok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmaların bir kısmı bu yaklaşımın varsayımlarını doğrulamış, bir kısmı ise doğrulamamıştır. Bu eleştiriler içinde en önemlisi, bütün bireylerin gereksinimlerini, aynı düzeni takip eden bir kalıp içine koymasına ilişkindir. Diğer bir eleştiri konusu olan, tatmin edilen gereksinimlerin kaybolacağı yaklaşımı da, bu görüşün geçerliliğinin alt basamaktaki gereksinimler için olabileceği, ama st basamaklar için şüphe verici olduğudur (Can ve Kavuncubaşı, 2005). Bazı araştırmacılar da, bu teoremin sadece vasat bir Amerikan işçisinin tutumunu ele aldığını ifade etmişleridir. Ancak bu tür eleştirilere rağmen Maslow'un bu teoremi, sade, anlaşılması kolay ve mantığa dayalı olması gibi nedenlerle en çok bilinen güdülenme teoremi olmuştur (Koçel, 2001).

1.2.1.2. Çift Etmen Kuramı

Herzberg ile arkadaşları Mausner ve Synderman'ın geliştirdikleri bu teori de ilk faktör, iş doyumunu eksilten halleri önlemeye yönelik "koruma" faktörleri; ikinci faktör, iş doyumunu arttırmaya yönelik "güdüleme" faktörleridir. Koruma etkenleri genelde dışsal ortamdaki gelen; denetim, yönetim, işletme politikaları, sosyal ilişkiler,

amirlerle ilişkiler, ücret, özel yaşam, statü gibi faktörlerdir. Bu etkenler iş doyumunu sağlayamazlar da iş doyumsuzluğu önlemektedir (Greenberg ve Baron, 2003).

Güdülenme faktörleri ise, yapılan işin kapsamı ve bizzat işin kendisi ile ilgilidir. İş doyumunu sağlayan, çalışanın güdülenmesini arttıran faktörlerdir. Bunlar; başarı, ilerleme ve gelişme olanakları, alınan sorumluluklar, tanınma, yükselme gibi içsel faktörlerdir.

Bu teori, araştırma biçimi ve herkese uygulanabilirliğinin olmayışı nedeniyle birçok eleştiri almıştır. Ayrıca, kuramı test etmeyi hedefleyen araştırmalar, iş doyumunu ve iş doyumsuzluğunun birbirine bağımlı iki değişken olarak ele alınmasının doğru olmadığı görüşünü desteklememiştir (Can ve Kavuncubaşı, 2005).

1.2.1.3. Başarma İhtiyacı Kuramı

McClelland tarafından geliştirmiş olan bu teoriye göre iş gören, üç grup gereksinimin etkisinde kalarak davranış gösterir: İlişki kurma, güç kazanma ve başarma ihtiyacı. İlişki kurma gereksinimi güçlü olan birey, sosyal ilişkiler kurup geliştirmeye ve gruba girmeye önem verecektir. Güç kazanma gereksinimi güçlü olan birey de, güç ve otorite kaynaklarını arttırma, diğerlerini etki altında tutma ve gücünü koruma davranışları gösterecektir. Başarı gösterme gereksinimi güçlü olan birey ise kendisine, ulaşılması zor ve gayret gerektiren anlamlı gayeler seçecek, bunları gerçekleştirmek için zaruri malumatları edinip becerilerini geliştirecek ve bunları kullanacak davranışı gösterecektir (Gibson, Ivancevich ve Donnely, 1979).

McClelland, duruma Maslow'dan farklı açılardan bakarak, güdülerin öğrenme ile elde edilebileceğini ve bu sebeple kişilerin olgunluk çağında bile değişebileceğini ifade etmiştir (Aydın, 1986). McClelland, yirmi yıldan fazla süren çalışmalarında, yaşam tecrübeleri sonucu geliştirilen insan gereksinimleri ile bunların örgüt yönetimleri açısından ortaya koyabilecekleri emareleri araştırmıştır. Bu çalışmalar sonucunda ulaşılan sonuçlar: Güçlü başarı güdüsüne sahip kişiler, girişimci veya iş adamı olma yönünde eğilim göstererek ve risk üstlenerek, bazı işleri rakiplerinden daha iyi yapma çabası içinde bulunmaktadır. Güçlü ilişki kurma güdüsüne sahip kişiler ise, örgüt içinde bireylerin ve çeşitli bölümlerin çalışmalarını

koordine ederek, birleştirici öge işlevini görmektedirler. Güçlü bir güç kazanma güdüsüne sahip kişiler de, örgütsel hiyerarşide üst basamaklara başarıyla çıkma, diğerleri üzerinde güç veya otoriteye sahip olabilme olanaklarını zorlama özelliği görülmektedir (Şimşek, 2002). Bununla birlikte McClelland, bu güdülerin her birinin değişik tatmin duyguları doğuracağını ileri sürmektedir (Can ve Kavuncubası, 2005).

1.2.1.4.VİG(Varolma, İlişki Kurma ve Gelişme İhtiyacı) Yaklaşımı Kuramı

Alderfer bu teoriyi, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinin basitleştirerek ve üç grup ihtiyaç türüne dayandırarak geliştirmiştir. Var olma ihtiyacı, Maslow'un fizyolojik ve güvenlik gereksinimlerine; ilişki kurma ihtiyacı, Maslow'un sosyallik gereksinimlerine; gelişme ihtiyacı ise, Maslow'un saygınlık ve kendini gerçekleştirme gereksinimlerine karşılık gelmektedir (Yüksel, 2000).

Alderfer, teorisini Maslow'dan farklı olarak hiyerarşik değil, esnek ve geçişli bir teori olarak tanımlamıştır. Alderfer göre, bir üst basamaktaki ihtiyacın güdeleyici olabilmesi için bir alt düzeydeki ihtiyacın karşılanmış olması zorunlu değildir. Bunun yanı sıra, her üç basamaktaki ihtiyaçlar aynı zamanda da güdüleme etkisine sahip olabilir (Robbins, 1998).

Ivancevich'e göre (1977) bu teori üç önerme üzerine kurulmuştur:

- Her basamaktaki gereksinim ne kadar az doyurulursa, o kadar fazla güdeleyici olacaktır (ihtiyaç doyumu),
- Daha alt basamaktaki ihtiyaçlar çok doyurulduğunda, üst basamaktaki ihtiyaçlar daha çok güdeleyici olmaya başlayacaktır (arzunun şiddeti),
- Üst basamaktaki ihtiyaçlar ne kadar az doyurulursa, alt basamaktaki ihtiyaçlar daha da fazla güdeleyici olacaktır (ihtiyaç hüsranı).

İncelenen kapsam teorilerinin genelinde dikkati çeken husus; birçoğunda uyulması gereken kaidelerin varlığıdır. Kullandıkları teorilerde, tüm çalışanların benzer oldukları, bir iş yerindeki bütün işlevlerin birbirine benzediği ve her

yaklaşımın, çalışanları güdülemede en iyi yöntem olarak temel tek bir görüşü savunmaları gibi gerçekçi olmayan kısımları vardır (Eren, 1991).

1.2.2. Süreç Kuramları

Bireylerin hangi amaçlar tarafından ve nasıl güdülendiği ile ilgili olan bu teoriler, kişiyi davranışa yönlendiren etmenlerin sadece gereksinimlerden kaynaklanmadığı, bu içsel etmenlerin yanı sıra birçok dışsal etminde bu yönlendirmede rol aldığı düşüncesini temel almaktadırlar (Koçel, 2003).

1.2.2.1. Davranış Şartlandırması Kuramı

Esas hipotezi “Davranış, sonuçlarından dolayı koşullandırılır.” olan bu kuram, yönetim biliminde davranış değiştirme modeli olarak kullanılmaktadır. Bu teoriye göre yapılması arzulanan davranış ödüllendirilmeli, istenmeyen davranış ise güçlendirmemeli ya da cezalandırılmalıdır. Güdüleme, davranışın içsel sebebini oluştururken; pekiştirme, davranışın dışsal sebebi olarak kullanılmalıdır (Can ve Kavuncubaşı, 2005).

Bir davranışın devam ettirilmesi veya bu davranıştan sakınma biçiminde birbirine aykırı olan iki tutum söz konusudur. Belirli pozitif davranışlar göstermek ve bunları güçlendirerek alışkanlık haline getirmek için, yönetim psikolojisinde dört yöntem bulunmaktadır (Eren, 1991):

- “Olumlu pekiştirme”, istenilen bir davranış gösteren kişinin, bu davranışı devamlı olarak tekrar etmesi için özendirilmesidir ve bunun için genellikle ödül yöntemi kullanılır.

- “Olumsuz pekiştirme”, kişi tarafından yapılmış davranış ya da tutumu engellemek, onu istenen davranışa yöneltmek için yapılan önlemlerden oluşur. Fakat bu tedbirler direkt olarak cezalandırmayı değil, açıkça olmayan utandırma ve ayıplama şeklinde oluşur.

- “Son verme”, bir davranışı yok etme, ortaya çıkmasını tamamıyla kaldırmaya yönelik önlemlerden oluşur. Burada da direkt bir ceza uygulaması yapılmamaktadır; iş görenin, aynı davranışı tekrarlaması durumunda, örgütten geleceğe ilişkin beklentilerini sağlamayacağını idrak etmesi söz konusu olmaktadır.

- “Cezalandırma” ise, arzu edilmeyen davranışların tekrarlanmaması ve önlenmesi için iş görene uygulanan yaptırımdır. Ancak, cezanın yönetimce arzulanılan davranışları yaptırıcı gücü yoktur; iş gören bazen olumsuz davranışa son verse de, olumlu davranışı ya göstermeyecek veya etkin bir şekilde ortaya koymak istemeyecektir.

1.2.2.2. Beklenti Kuramı

Kişiyi nelerin güdelediğinden daha çok, güdülemenin Tanımsal belirleyicileri üzerinde duran bu teoride üç temel tanım bulunmaktadır: İlk tanım beklenti; emeğin belli bir iş başarısına ulaştırma olasılığı olup, birinci basamaktaki iş sonuçlarına ilişkin çabalardır. İkinci tanım ise araçsallık; ikinci basamaktaki iş sonuçlarına erişirmek için, birinci basamaktaki iş sonuçlarının kullanımınıdır. Üçüncü ve son tanım çekicilik de; iş görenin belirli bir ödülü arzu etme derecesidir. Şayet, ödülün olması veya olmaması iş gören açısından önemli değil ise, çekicilik sıfırdır. Bu sebeple, iş görenin güdülenebilmesi için başarıya ulaşabileceğine inanması (beklenti); bu başarıyı ikinci basamaktaki iş sonuçlarına erişirmek için önemli görmesi (araçsallık) ve başarılarının sonucunda kazanacağı ödülleri istemesi (çekicilik) gerekmektedir (Yüksel, 2000).

Beklenti teorileri, bağıl olarak karışık olmaları ve pratikte test edilmelerinin zor olması yönlerinden eleştiri almışlardır. Başka bir eleştiri de, kişilerin herhangi bir davranış göstermeden önce, bu kademedede detaylı olarak mantık hesaplamaları yapmaları konusundaki şüphe üzerinedir.

1.2.2.3. Eşitlik Kuramı

Adams tarafından geliştirilen bu teoride temel fikir, çalışanların örgüt içinde eşit davranışlar görme isteğinde olmaları ve güdülemelerinin bu isteğin gerçekleşip gerçekleşmemesine bağlı olarak ortaya çıkacağı şeklindedir. Adams'a göre iş doyumunu, kişinin idrak ettiği girdi çıktısı istikrarına göre belirlenmektedir ve birey kendisinin sarf ettiği çaba ve sonucunda elde ettiği kazanımın aynı iş ortamında başkalarının sarf ettiği çaba ve elde ettikleri kazanımlar ile karşılaştırmaktadır (Koçel, 2001).

Oranların eşit olmadığı hallerde iş görenler bunu doyumsuzluk olarak algılamakta ve eşitliği sağlamak için güdülenmektedirler. Oranların eşit olduğu hallerde ise iş görenler, iş doyumunu sağlayarak girdi ve çıktılarının var olan oranını sürdürmek için güdüleneceklerdir. Adams, eşitsizlik hallerinde iş görenin tedirgin olacağını ve bu durumu yok etmek için bazı yolları izleyebileceğini öne sürmektedir (Güney, 2001).

Adams'a göre izlenebilecek yollar şunlardır:

- Çabasını azaltabilir,(girdileri değiştirir)
- Ücret artışı talep edebilir, (kendi çıktılarını değiştirmeye çalışır)
- Diğerlerine daha çok iş yaptırabilir,(diğer kişinin çıktılarını değiştirmeye çalışır)
- Mukayese yaptığı kişiyi değiştirebilir,
- Eşitsizliğin geçici bir durum olduğunu düşünebilir,(savunma mekanizmaları geliştirebilir)
- İstifa edebilir veya devamsızlık yapabilir.(eşitsizlik durumundan uzaklaşır)

Adams'ın teoreminde, kişinin beklenti seviyesi üzerinde durulmadan, emek ile ürünün birbirine oranı, doyum ya da doyumsuzluk sebebi olarak ele alınmaktadır. Fakat çok fazla ödüllendirilen bir çalışanın doyumsuz olabileceği gibi; diğerleri ile aynı oranda çalışmasına karşılık, onlardan daha fazla ücret ya da prim alan bir çalışan da aynı şekilde doyumsuzluk olabilir (Jewell ve Siegall, 1990).

1.2.2.4. Amaç Kuramı

1968 yılında Locke tarafından geliştirilen bu teori, davranışın esas nedeninin, kişilerin bilinçli maksat ve niyetlerinde yattığını, bir işe başlandığında hedefe ulaşana kadar çalışılacağını öne sürer. Amaç modelinde, maksatlar önemlidir ve davranışı yönlendiren şeyin bilinçli maksatlar olduğu belirtilir (Can ve Kavuncubaşı, 2005).

Kişilerin belirlediği maksatlar, onların güdülenme kademelerini de belirler. Ulaşılması zor ve yüksek amaçlar hedefleyen kişi, elde edilmesi daha olası olan amaçlar hedefleyen bir kişiye nazaran daha çok çaba sarf edecek ve daha fazla motive olacaktır. Teorinin temel fikri, kişilerin kendileri için hedefledikleri amacın erişilebilirlik kademesine dayanmaktadır (Koçel, 2001).

Kişilerin maksatlarıyla davranışları arasındaki ilişkiyi esas alan ve bu sebeple amaçların iş başarımını da etkileyeceğini kabul eden bu teori, amaca ilişkin özelliklerle iş başarımı arasındaki ilişkiye şu şekilde yaklaşmıştır (İncir, 1990):

- Hedef ne kadar açık olursa, iş başarımı da o kadar artar,
- Hedefler zorlaştıkça iş başarımının arttığı gözlenir,
- Hedeflerin iş başarımını artırabilmesi için, iş görenlerce kabul edilmesi gerekir,
- İş görenlerin, işleriyle ilgili hususlarda kararlara katılmaları, iş başarımını artırmaktadır,
- İş görenlere, işleriyle ilgili sonuçların bilgisinin verilmesi, iş başarımını artırmaktadır.

1.2.3. Sosyal ve Bilişsel Yapı Kuramı

Bilişsel yapı tanımı, bireylerin idrak ve düşünsel süreçlerindeki farklılıkları ifade etmektedir (Merriam ve Caffarella, 1991). Herman Witkin, alan bağımlılığı ve alan bağımsızlığı şeklinde iki bilişsel yapı tanımlamıştır. Alan bağımlı yapısında, kişinin idraki çevrenin yapısal niteliklerince güçlü bir şekilde baskılanmıştır. Bu sebeple alan bağımlı birey, idraklerinde ön planı çevresel durumdan ayrı tutamazken;

alan bağımsız birey, idraklerinde bu ayrımı gerçekleştirebilir. Bilişsel yapılar, bireyin fikir sorunlarıyla ilgili etkinliklerinde, beden kavramında ve ayrı kimlik hissinde bariz değişikliklere yol açar.

Bu nedenle Yalom'a (2001) göre bireyler, aşağıda belirtilen üç açıdan farklı özellikler göstermektedir:

- Alan bağımlı kişiler, bir unsurun ilgili olduğu durumda anlaşılmasını gerektiren sorunları çözmede, alan bağımsız kişilerden daha başarısızdırlar.
- Alan bağımlı kişiler, kendi bedenlerine ilişkin idraklerini ifade etmekte başarısız olurken; alan bağımsız kişiler, idraklerini çelişkisiz bir biçimde ifade edebilmektedirler.
- Alan bağımsız kişiler, ihtiyaçlarını, duyguları ve tavırları konusunda çevreden bağımsız bir farkında olurlarken; alan bağımlı kişiler, bu konuların tanımlarken dış kaynaklara başvurmayı tavsiye etmektedirler.

1980'li yılların sonlarında ve 1990'larda, geleneksel teorileri karşısına alan ve bireysel özellikleri dikkate alarak gelişen bazı teorilerden söz edilebilir: Staw, Bell ve Clausen (1986), doyumun bireysel boyutunun gözden çıkarıldığı düşüncesinden yola çıkarak yaptıkları araştırma sonucunda, bireysel eğilimlerin iş tavırlarını etkileyebileceğini savunmuşlardır. Ayrıca, işlerin karmaşık uyarıcılar olduğu ve bilişsel bir yönlendirmeye tabi olduklarını kabul etmekle birlikte, bireylerin olumlu ve olumsuz davranış eğilimlerini iş ortamına yansıttıklarını, iş ortamlarındaki verileri bu eğilimleri doğrultusunda işlediklerini ve sonucunda iş doyumunu ya da doyumсуuzluğu yaşadıklarını söylemişlerdir. Buradan, bireylerin davranışsal eğilimlerinin, yaşamdaki uyarıcıları pozitif ya da negatif olarak değerlendirmelerini sağlayan genel bir yönelim olduğu anlaşılmaktadır. Bu teori, çalışanların davranışsal eğilimlerinin, iş doyum seviyelerini önemli derecede etkilediğini öne sürmektedir (Sun, 2002).

Brief'e göre (1998), dışsal şartlar her defasında bireyin kişisel eleğinden geçerek yorumlanır. Yani, iş doyumunun, bireylerin işlerini nasıl tefsir ettiklerine bağlı olarak etkilendiğini ve bu tabirlerin, kendi kişilikleri ile işlerinin nesnel

şartlarının terkiibinden oluştuğunu ifade etmektedir. Bunun sonucunda, bireyin kişisel niteliklerinden yola çıkarak oluşturduğu algı içerisinde bir dizi değişkeni dikkate almak mümkün olabilecektir. Brief, bu değişkenleri bilişsel ve duygusal olarak ayırmanın gerekli ve yararlı olduğunu iddia eder.

Staw (1984) iş doyumunu sosyal-bilişsel yapı açısından incelerken, duyguların ve ruhsal durumun davranış üzerindeki etkilerini yok farz eden endüstriyel ve örgütsel psikologları eleştirmektedir. O'Reilly ve Caldwell ise (1979), duygusal tepkilerin, çalışanların işlerine karşı tavırlarını etkilediğini söylemişleridir. Landy de (1985), genel duygu teorilerinin, iş tavırlarının izahında ve anlaşılmasında yararlı olacaklarını ifade ederek kullanılmasını önermiştir (Saal ve Knight, 1988).

1.3. İş Doyumuna Etki Eden Faktörler

İş tatmini ve tatminsizliği işe karşı oluşturulan tavrı da etkilemektedir, bu sebeple kişinin sahip olduğu koşullar, işyerinin sağladığı olanaklar, gereksinimleri ve gereksinimlerinin karşılanması vb birçok değişken kişinin işinden elde ettiği doyumunu etkileyecektir.

İş doyumunu çok boyutlu bir kavramdır. Bu kavrama etki eden faktörler ise, bireysel faktörler ve kurumsal faktörler olmak üzere iki başlık altında incelenecektir.

1.3.1. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Faktörler

İş doyumunu teşkilinde üç bireysel bileşen bulunmaktadır. Bunlar duygusal, bilişsel ve davranışsal olarak ayrılmaktadır. Duygusal bileşen, belirli bir obje ile ilgili, nispi ve sürekli bir duygudur; bu obje bir insan, grup, kurum veya soyut herhangi bir şey olabilir. Bilişsel bileşen, bireyin tavır objesiyle ilgili inançlarından oluşur. Bir tavrın inanç yönü ile duygu yönü arasında etkileşim söz konusudur; tavır ve inançlar her zaman birlikte bulunur. Fakat tavrı ile ilgili olmayan inançlar da mevcuttur; bunlara da "kanı" denir. Davranışsal bileşen ise, hislere veya mevzuya uygun olarak davranma eğilimidir (Clifford, 1995).

1.3.2. İş Doyumunu Etkileyen Kurumsal Faktörler

İş doyumu konusunda, çalışanların bireysel nitelikleriyle birlikte, çalıştıkları örgütlerin ve ortaya koydukları işlerin nitelikleri de önemli rol oynamaktadır. Çalışana sağlanan sosyal ve ekonomik faydalar ile iş ortamı şartları etkili etmenlerdir. Bu etmenler, kişisel değil toplumsaldır, yargı ile ilgili olmayıp çözümlenebilir, ölçülür, diğerleriyle karşılaştırılabilir (Özgen ve diğ.,2002).İş özelliklerini sıralayacak olursak: Örgüt politikası, iş arkadaşları ile olan ilişkiler, iş güvenliği, çalışma koşulları, yönetim, işin kişisel hayata etkisi, başarı ve tanınma imkânı, sorumluluk, yükselme imkânı, ücret, meslekî ve kişisel gelişim fırsatları ve işin kendi doğası (Reitz, 1987).

1.4. İş Doyumunun Çalışanlardaki Davranışsal Sonuçları

İş doyumu, iş davranışlarını doğrudan etkilemesi yönüyle, örgütler açısından büyük önem arz etmektedir. Çalışanlar, iş doyumuna ve doyumsuzluğuna birçok açıdan tepki gösterebilirler ve bu tepkiler, çalışma performanslarına, dikkate alınması gereken etkilerde bulunur. İş doyumu, duygusal rahatsızlıkla da ilişkili olduğundan; iş görenlerin sınırlardaki tepkileri, hırsızlık ve duygusal hastalıklar olarak meydana gelebilir. Bunların yanı sıra doyumsuzluk, fazlalaşan sendikal faaliyetlere, azalan iş çıktısına, devamsızlık ve çalışanın devrine de yol açmaktadır (Miner, 1992).

1.5. İş Doyumunun Önemi

İş doyumu, insanların var olan işleriyle ilgili inançlarının ve duygularının birikimidir. Bu durumda iş doyumu, örgütlerdeki geniş kapsamdaki insan davranışlarını etkileme ve çalışanların maneviyatına katkı sağlama potansiyeline sahiptir (George ve Jones, 1996).

İş doyumu başarıyı pozitif açıdan etkilemekte, başarı da yine iş doyumuna katkı sağlamaktadır. İş doyumunun başarı üzerindeki etkisinin yanı sıra, devamsızlıklar ve işten ayrılmalar üzerinde de etkisi olduğu görülmektedir. Süreğen biçimde geç kalma, işe başlamada gecikme ve işten erken ayrılmaların sebepleri iş

doyumsuzluğuna bağlamaktadır. İşinde doyuma ulaşamayan çalışanların devamsızlıklarının daha fazla olduğu bilinmekle birlikte iş doyumsuzluğunun aynı zamanda, iş görenlerin üzerinde davranışsal bozukluklar da meydana getirdiği gözlenmektedir. İştahsızlık, uykusuzluk, duygusal çöküntü gibi rahatsızlıklarla iş doyumsuzluğu arasında yakın ilişkiler bulunmaktadır. Çağdaş yönetim görüşünün en önemli öğesi olan insanı çalıştırabilmek için, iş doyumunun yeterli düzeylere ulaştırılması gerekmektedir (Erdoğan, 1996).

2. DUYGUSAL ZEKÂ'NIN KURAMSAL TEMELLERİ

Kısa bir zamana kadar, zekâ denildiğinde akla ilk gelen kavramlar; hafıza, ilişkilendirme ve problem çözme gibi bilişsel süreçlerdi. Bu nedenle zekâ ölçümleri de, bireylerin bu kavramlar ışığında değerlendirilmesine dayandırılmaktaydı ancak yüksek bilişsel zekâyâ sahip birçok bireyin, gerek iş gerek sosyal hayatlarında başarılı olamamaları; bunun yanında, ortalama bilişsel zekâ ile şaşkırtıcı başarılar elde eden bireylere rastlanması, zekâ kavramının bir kez daha sorgulanmasına yol açmıştır.

Wechsler ve Thorndike gibi araştırmacılar, bireylerin uyum ve başarı sağlamalarında zekânın bilişsel olmayan boyutunun önem taşıdığını öne sürerek, dikkat çektiler. Gardner da, klasik bilişsel zekâ görüşüne karşı çıkarak zekânın, tek boyutlu akademik zekâ olmadığını; bununla birlikte sekiz esas boyuttan oluşan geniş bir beceriler çizelgesi olduğunu ileri sürmüştür. Bu sekiz esas boyutu da; sözel zekâ, mantıksal-sayısal zekâ, bedensel-kinestetik zekâ, mekânsal zekâ, müzik zekâsı, doğa zekâsı, kişisel zekâ ve kişilerarası zekâ olarak betimlenmiştir (Baltaş, 2006).

Gardner'ın 1983 yılında ortaya attığı, Çoklu Zekâ Teorisi'nde, "kişinin içsel dünyasını bilmesi" ile "sosyal beceri" farklarını tanımlayarak, duygusal zekâ teorilerinin gelişiminde temel oluşturmuştur (Kemper, 1999).

Daha geniş bir bakış açısıyla konuyu incelemek için, aşağıda duygu, zekâ ve duygusal zekâ kavramları daha geniş bir şekilde irdelenecek; duygusal zekânın

insanların hem özel hem de iş yaşantılarında, ne derecede yere ve öneme sahip olduğu ele alınacaktır.

2.1. Duygu'nun tanımı ve duyguların önemi

Duygu kelime olarak, Latince “movere” (hareket etme) kökünden gelmektedir. Bu kelimeye “e” ön ekini getirildiğinde ise, “öteye hareket etmek” anlamını taşımaktadır. Yapılan tanımlamalardan çıkaracağımız en önemli sonuç; bir duygu, her zaman bir davranış eğilimi gösterir (Konrad ve Hendl, 2001).

Duygu, fiziksel, bilişsel, algısal, deneysel ve diğer değişimleri, anlaşılabilir bir biçimde his ve ruh hallerine çeviren, organize bir cevap sistemidir (Simith ve Lazarus, 1990).

19. yüzyılda W. James ve C. Lange'nin ortaya attıkları kuramda, çevredeki uyarılara karşı vücutta fiziksel değişimler olduğunu; duyguların bu fizyolojik değişimlerden dolayı oluştuğunu öne sürmekteydi.

Cannon ve Bard'a (1930, akt. Mumcuoğlu, 2002) göre ise, duygular ve bedensel davranışlar peş peşe değil, aynı anda meydana gelir ve duygusal hayatımızı belirlemede esas faktör, gördüğümüz ve algıladığımız şeydir.

Bilişsel psikologlar ise, olaylara ilişkin algılarımızın ve yüklediğimiz anlamların, o durumlarla ilgili duygularımızın temelini oluşturduğunu ortaya atmışlardır. Başka bir deyişle duygusal tepkilerimiz, olayla ilgili kendi tefsirlerimizden veya bizim için tefsir edilme şeklinden etkilenmektedir (Mumcuoğlu, 2002).

Araştırmacılar, bütün bu duygu karışımlarının ortaya çıkmasında ilk sıralarda yer alan duyguların hangileri olduğu konusunda ortak bir payda da buluşmamış olsalar da, kuramcılardan bazıları, temel duygu öbeklerinin var olduğunu ileri sürmektedirler (Goleman, 2005).

Bu temel duygu öbekleri şunlardır:

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

Duygular, temel yaşam becerilerine, başarı kazanma, kaybetme, hayal kırıklığına uğrama gibi yaşam deneyimlerine, uyum sağlama yeteneğimizi geliştirmektedir. Duygular, kişisel ve kültürel değişiklikler göstermesine rağmen, sosyal öğrenmeye dair gözlenebilir vakıalardır (Ekman ve Davidson, 1994).

2.2. Zekâ'nın tanımı ve önemi

Zekâ tanımının tarihsel gelişiminin uzun bir hikâyesi vardır, fakat bilinen odur ki, tarihin her periyodunda insanlardan bazıları diğer kişilerle aynı bilgiye sahip olduklarında bile onlardan karar verme konusunda daha iyi olmuşlar, daha iyi sonuçlar almışlardır.

Binet'ye göre zekâ, hafıza alanı, duyum keskinliği ve tepki hızı gibi sıradan zihni öğelerle değil, düşünceye belirli bir yön verme, düşünceyi istenilen bir amacın gerçekleşmesine uygun hale getirmek ile kendi kendini eleştirme/kendi yanlışlarını bulup düzeltme gibi karmaşık işlemlerde kendini gösterir. Bireyin zekâsıyla ilgili güvenilir bir düşünceye sahip olmak için, bireyi analizi yüksek zihni prosedürleri uygulamasını sağlayacak problemlerle karşılaştırmak ve bireyin sergilediği tutumu objektif olarak saptamaktır. (Toker ve diğ., 1968).

Geleneksel zekâ teorileri, bireyin karakteri ve yeteneklerinden bağımsızdır fakat bireyin karakteri ve yetenekleri arasındaki ilişki, davranışlarının önemli bir belirleyicisidir. Bundan dolayı duyguların, özellikle bireyin karakteri ve yeteneklerine etki ettiği bilinmektedir (Ackerman ve Haggstad, 1997).

Bar-On (1997b), bilişsel zekâ sonrasında ortaya çıkan zekâ modellerini kronolojik olarak; sosyal zekâ modeli (Thorndike, 1920), sosyal olgunluk veya sosyal yetenek modeli (Doll, 1935), bilişsel olmayan zeka modeli (Wechsler, 1940), çoklu zeka modeli (Gardner, 1983) ve duygusal zeka modeli (Salovey ve Mayer, 1989) sıralamaktadır.

2.3. Duygusal zekâ kavramı, modelleri ve unsurları

Bu bölümde, duygusal zekâ kavramının ortaya çıkışı, gelişimi ve kavramsal içeriği ile bu konuda çeşitli araştırmacılar tarafından ortaya konulan duygusal zekâ modelleri ve bu modellerin unsurları incelenecektir.

2.3.1. Duygusal zekâ kavramı

Duygusal zekâ tanımı ilk kez Mayer ve Salovey tarafından, 1990'ların başlarında sosyal ve bilimsel gelişmelerin açtığı yolda, duygusal becerilerinde zihinsel bir yetenek olduğunu şeklinde yapılmıştır. Mayer ve Salovey'in ortaya attığı bu yaklaşımlardaki en önemli yenilik, duyguları değişmesi güç olan kişisel nitelikler olarak değil, geliştirilebilir yetenekler şeklinde tanımlamasıdır. Mayer ve Salovey'e göre duygusal zekâ, ilişkili bir öbek meydana getiren yeteneklerden oluşmakta,

ergenlik ve yetişkinlik çağlarında yaş ile birlikte artmaktadır (Salovey ve Mayer, 1990).

Mayer ve Salovey'in yaklaşımı ilerleyen zamanlarda, duygusal zekâyla ilgili bilimsel araştırmalar yapılmasına ve akademik platformlarda tartışılmaya başlanmasına neden olmuştur. 1995 yılında Daniel Goleman'ın yayımladığı, duygusal zekânın neden IQ(intelligence quotient)'dan önemli olduğunu anlatan kitabıyla birlikte duygusal zekâ kavramı kamuoyunun da dikkatini çekmiş ve sonrasında sosyal bir eğilim olarak yayılmaya başlamıştır (Çakar ve Arbak, 2002).

Daniel Goleman ise duygusal zekâyı, “kişinin kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlama ve tanıma, kendi kendisini güdüleme, kendisinin ve başkaları ile olan ilişkilerinde duygularını yönetme yeteneği” olarak tanımlamaktadır. Ayrıca Goleman, duygusal zekâyı “tamamıyla bilişsel becerilerle ölçülen, IQ olarak tanımlanan akademik zekâyı tamamlayıcı değişik yetenekler” biçiminde ele almaktadır.

Bu tezin alan araştırma bölümünde, kendisinin geliştirdiği duygusal zekâ anketi esas alınan Bar-On (1997a) ise duygusal zekâyı; bireyin çevresindeki özgürlüklerin kısıtlanmasına karşı gelen ve kendisine yöneltilen taleplere başarılı bir şekilde cevap veren, bireye yardım edecek, kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler listesi şeklinde tanımlamaktadır.

2.3.2. Duygusal zekâ modelleri

Duygusal zekâ kavramı ilk kez Mayer ve Salovey tarafından ortaya konmuştur. Mayer ve Salovey'in yaptığı tanımdan sonra 1990'lı yılların ilk yarısında duygusal zeka kavramı akademik çevrelerde incelenmeye başlanmıştır. Kavramın yaygınlaşması ve akademik çevrelerin dışına yayılmasını sağlayan ise Daniel Goleman'dır.1995'te yayınladığı “Duygusal Zekâ, Neden IQ'dan Önemlidir” adlı kitabıyla kamuoyunun ilgisini çekmiş ve konuyla ilgili birçok çalışma yayımlanmaya başlamıştır.

Bu konudaki yazınlar incelendiğinde duygusal zekânın iki temel yaklaşımla ele alındığı görülmektedir. Bunlardan birincisi yetenek modeli yaklaşımı diğeri ise karma model yaklaşımıdır. Duygusal zekâ alanındaki dört ana modelin (Mayer&Salovey, Bar-on, Cooper&Sawaf,Goleman) ilki bir yetenek modeli diğeri üçü ise karma modellerdir. Bu dört duygusal zekâ modellerini de kapsayan ve karşılaştırma yapma imkânı sağlayan tablo, tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo1. Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırmalı Tablosu (Acar, 2001: 29-30)

MAYER VE SALOVEY		REUVEN BAR-ON	DANIEL GOLEMAN		COOPER VE SAWAF
Duyguyu algılama ve ifade etmek	Duyguyu anlamak ve analiz etmek	Kişisel beceriler	Kişisel yeterlilik	Sosyal yeterlilik	Duyguları öğrenmek
Bireyin bedensel durumuna, his ve düşüncelerine ilişkin duygularını tanımlayıp, ifade etmesi	Kompleks ve anlık, duygu ve hisler dâhil her türlü duyguyu isimlendirme yeteneği	Duygusal benlik bilinci	Özbilinç	Empati	Duygusal dürüstlük
Bireyin diğer kişilerin duygularını tanımlayıp, ifade etmesi	Duygu değişimi ile ilgili ilişkileri anlama yeteneği	Kendine güven, kendine saygı	Duygusal bilinç	Başkalarını anlamak	Duygusal enerji
Duyguyu düşüncede kaynaştırmak	Duyguyu kontrol etmek	Kendini gerçekleştirme	Öz değerlendirme	Başkalarını geliştirmek	Duygusal geribildirim
Duyguların, etkin ve verimli şekilde düşünmeyi sağlaması	Duygulara açık olma yeteneği	Bağımsızlık	Özgüven	Hizmete yönelik olmak	Pratik sezgi
Duyguların yargılara ve hafızaya yardım etmesi	Duygusal ve entelektüel gelişim için, duyguları etkin denetleme ve düzenleme yeteneği	Bağımsızlık	Kendine Yön Verme	Çeşitlilikten yararlanmak	Duygusal zindelik
		Kişilerarası beceriler	Özdenetim	Politik bilinç	Öz varlık, güven çemberi, yapıcı
		Empati	Güvenilirlik	Sosyal beceriler	hoşnutsuzluk, esneklik ve yenileme
		Bireyler arası ilişkiler	Vicdanlılık	Etki	Duygusal derinlik
		Sosyal sorumluluk	Uyumluluk	İletişim	Özgün potansiyel ve amaç
		Uyumluluk boyutu	Yenilikçilik	Çatışma yönetimi	Adanmışlık
		Problem çözme	Motivasyon	Liderlik	Dürüstlüğü yaşamak
		Gerçeklik ölçüsü	Başarma güdüsü	Değişim katalizörlüğü	Yetki olmadan etki
		Esneklik	Bağlılık	Bağ kurmak	Duygusal simya
		Stresle basa çıkma	İnisiyatif	İşbirliği ve dayanışma	Sezgisel akış, düşünsel zaman değişimi, fırsatı sezinlemek, geleceği yaratmak
		Stres toleransı	İyimserlik	Takım yetenekleri	
		Dürtü kontrolü			
		Genel ruh durumu			
		Mutluluk			
		İyimserlik			

2.3.3. Duygusal zekâ'nın unsurları

Duygusal zekâ unsurları kişisel ve sosyal yeterlilik başlıkları altında incelenmiştir.

Kişisel yeterlilikler kendi içinde 3 alt boyuta ayrılır. Kişisel yeterliğin ilk alt boyutu “özbilinç”dir. Özbilinç: Duygusal bilinç, kendi kendini değerlendirme, kendine güven olarak tanımlanabilir. Kişisel yeterliğin ikinci alt boyutu ise “kendine yön verme”dir. Kendine Yön Verme: Duygu kontrolü, güvenilirlik, kişisel sorumluluk, uyumluluk, yenilikçilik şeklinde ifade edilebilir. Kişisel yeterliğin üçüncü ve son boyutu ise “motivasyon”dur. Motivasyon ise: Başarı güdüsü, bağlılık, üstünlük sahibi olmak, iyimser olmak olarak ifade edilebilir.

Sosyal yeterlilikler kendi içinde 2 alt boyuta ayrılır. Sosyal yeterliliğin ilk alt boyutu “empati”dir. Empati: Sosyal Bilinç, hizmet yönelimli olmak, diğerlerinin gelişimine katkıda bulunmak, farklılıkları yönetmek, politik bilinç olarak tanımlanabilir. Sosyal yeterliliğin ikinci ve son boyutu ise “sosyal beceriler”dir. Sosyal beceriler ise: Etki, iletişim, değişim katalizörlüğü, çatışma yönetimi, işbirliği ve dayanışma, takım yetenekleri olarak tanımlanabilir.

2.4. Bilişsel zekâ (IQ) ve duygusal zekâ (EQ)'nın biyolojik yapıları

Bireylerin yaşamında sadece IQ değil, EQ da önemli bir yere sahiptir ve kişinin nasıl bir yaşam sürdüğü her ikisi tarafından belirlenir. IQ ve EQ birbirlerine zıt değil, birbirinden farklı yetilerdir. Her bireyde, akıl ve duygusal duyarlılık karışıktır. Esasta bilişsel zekâ ve duygusal zekâ arasında bazı açılardan çok küçükte olsa bir bağlantı olmasına karşın, bilişsel zekâ ile duygusal zekânın birbirinden ayrı olgular olduğunu açıkça ortaya koyulmaktadır (Goleman, 1995). Bireylerin duygusal zekâ seviyeleri irsi olarak kararlaştırılmadığı gibi, gelişimi de çocukluk yıllarının ilk dönemlerinde gerçekleşmemektedir. Kalıtsal olarak sabit olan bilişsel zekânın aksine, duygusal zekânın öğrenilme ihtimali yüksektir (Yüksel, 2006). Bilişsel Zekâ ve Duygusal Zekâ becerilerinin bütünleşmesi aşağıdaki tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo2. Bilişsel Zekâ ve Duygusal Zekâ Becerilerinin Bütünleşmesi (Brockert ve Braun, 2000: 20)

BİLİŞSEL ZEKÂ (IQ)	DUYGUSAL ZEKÂ (EQ)
Düşünmek, tartmak	Birleştirmek
Bütün verileri toplamak	Yeni fikirler bulmak
Anlamını kavramak	Yeni anlam yaratmak vermek
Mantıkla karar	Deneme-yanılma yoluyla karar vermek
Zaman ve sükûnet	Acele ve sabırsızlık
Beyinle	Farz ederek
Gerçek veriler	Yumuşak bilgi
Analitik	Bütüncül
Mantıkla yönetilen	Duygusal
Beynin sol yarısı	Beynin sağ yarısı
Eğer ve fakat	Burada ve şimdi
Tartarak karar vermek	Anında karar vermek
Düşünmek	Hissetmek
Denemek, kontrol etmek	Verilen kararların doğruluğuna inanmak
Kelimeler ve sayılar	İnsanlar ve durumlar
Geçmiş anlamak	Geleceği etkilemek
Mantık	Psikomantik
Soğuk, kesin	Sıcak, bulanık
Mesafeli	Yakın
Benmerkezci	Çoğulcu
Yalıtılmış	Bağımlı
Eril	Dişil
Anlayış	Duygu
Eğitim	Yürek

2.5. İş hayatında duygusal zekâ'nın yeri

Duygusal zekâ yalnızca bireylere has bir kavram değildir. Kurumsal yapılarda tıpkı canlı bir organizma gibi işleyen, farklı “organlardan” oluşmakta ve kendilerine has duygusal zekâları bulunmaktadır. Asıl yatırımını “insan”a yapan kurumlar iş dünyasının rekabetçi ortamından yüksek verimlilikle kurtulmayı başarabileceklerdir. İş görenlerin duyguları, fikirleri ve emekleri üzerine oluşturulan bir kültürle işleyen, bu amaçla eğitim ve devamlı gelişimi ön plana çıkartan kurumlar ileride başarılarını sürdürebileceklerdir (www.gencgelisim.com).

Uzunca bir dönem duygularla ilgili, zekâdan hemen hemen tamamıyla farklı, hatta zekânın zıttı oldukları yönünde baskın bir görüş egemendi. Bu sebeple duyguların, insanların rasyonel yaklaşımlarını engellediği düşüncesi hâkimdi (Davis, 2004). Bütün bunların aksine son yirmi yılda yapılan çalışmalar, duygu ve düşüncelerin birbirleriyle etkileşim içinde olduklarını ortaya çıkarmaktadır. Düşünceler, duygusal duruma etki ederken; duygusal durumda, algılardaki seçiciliği etkilemektedir.

İş hayatı iş görenlerin performanslarına ve aralarındaki ilişkilere bağlı bir düzendir. Bazı çalışmalar, IQ'nun iş performansındaki değişkenliğin %25'lik kısmını etkileyebildiğini, buradan yola çıkarak, iş performansındaki değişkenliğin dörtte üçü IQ'nun dışındaki kaynaklara bağımlı olduğu ifade edilebilir (Davis, 2004). Bu dış kaynaklardan birinin de duygusal zekâ olduğu söylenebilir çünkü duygusal zekâ seviyesi yüksek olan kurumlarda iş görenler, iletişim becerilerini de kullanarak duygusal zekâlarını diğer iş görenlerle olan ilişkilerinde kullanmakta ve bu da kurumun bütününde olumlu gelişmeler sağlamaktadır (Weisinger, 1998).

Sonuç olarak bilişsel zekâ ve duygusal zekâ, fonksiyonel açıdan birbirlerinden tümüyle ayrılması olanaksız beceriler bütünüdür. Bugün kurumlarda, başarılı olanlar, teknik bilgisi çok olan iş görenler değil, diğer iş görenlerle sağlıklı ilişkiler kurabilen, ekip çalışması yapabilen, kendine güvenen yani duygusal zekâsı yüksek olan iş görenlerdir. İş yaşamında, yalnızca yüksek IQ'ya sahip olmanın yeterli olmadığı, duygusal zekânın da önemli bir yere sahip olduğu anlaşılmıştır.

Çünkü yüksek duygusal zekâya sahip iş görenler hem kendi motivasyonlarını yükselterek kişisel iş verimliliklerini arttırabilmekte ve hem de buldukları ortamda olumlu bir çalışma alanı sağlayarak diğer çalışanların verimliliklerini arttırmalarına imkân sağlayabilmektedirler.

2.6. Bilişsel zekâ ve duygusal zekâ'nın geliştirilebilirlikleri

Öğrenilebilir bazı becerilerden meydana gelen EQ, bireyin ilerleyen yaşıyla birlikte toplumsal ilişkileri ve çevresindeki olayları daha dengeli değerlendirmesine olanak sağlarken, daha uyumlu, daha kontrollü ve genel olarak etkin iletişim kurabilmeleri EQ'nun geliştirilebilir olduğunu gösterir (Gürsoy, 2005).

Günlük yaşamda ve iş alanında duygusal zekâ becerilerinin geliştirilmesi için 7 kurala uyulması gerektiği söylenmektedir (www.basariyolu.com):

- *Kendini tanımak*; bireyin kim olduğunu öğrenmesi olarak özetlenebilen bu kuralda; duygusal zekâ bireyin güçlü ve güçsüz yanlarının ayırt edebilmesine, gereksinimlerinin bilincinde olmasına, hatalarını fark etmesine, değer ve amaçlarını gerçekçi olarak değerlendirebilmesine yani içsel olarak kendisini tanımasına yardımcı olacaktır.

- *Duyguları kontrol etmeyi öğrenmek*; bireyin duygusal durumların ve duygularının üstesinden gelmesini kolaylaştırmak için öncelikle kendi duygularından veya diğer bireylerin duygularından korkmaması gerekmektedir.

- *Kendini ve bireysel özelliklerini başkalarına açık tutmak*; bireyler kendi görüşleriyle diğer bireylerin görüşlerinin farklı olduğunu kavradıklarında, birbirlerini tanımaları çok daha kolay olacaktır. Farklı bakış açılarına sahip olmak, diğerlerinden daha iyi ya da daha kötü olmak anlamına gelmemektedir.

- *İletişim kurma becerisini geliştirmek*; bireyin kendini ifade etme şekillerini geliştirmesi, kelime dağarcığını zenginleştirmesi, yeni kelimeler öğrenmesi, kendini ifade ederken çok yönlü olmasını sağlar.

- *Problem çözücü olmak*; bireyin çeşitli durumlar ve problemler üzerinde düşünmesi, bunları çözümlenmeye çalışmasında, karşısına çıkan problemleri ortadan

kaldırılmaya uğraşırken bunu bir engel olarak değerlendirmek yerine, kendini kanıtama fırsatı olarak görmesine ve çözümlemesine faydalı olur.

- *Eleştiriye açık olmak*; duygusal zekâda bir duruma eleştiri getirebilmek ve eleştiriye açık olmak önemlidir çünkü bu sayede birey kendisindeki olumlu ve olumsuz yönleri görme fırsatını bulur.

- *İnsanlar ile ilgilenmek*; bireyin yeni bireylerle tanışması, onların kültürlerini görmesi, farklı insan psikolojileri hakkında bilgi edinmesi, kendisini ve başkalarını keşfetmesini ve kurduğu ilişkilerin etkili olmasını sağlar.

3. YAŞAM DOYUMU'NUN KURAMSAL TEMELLERİ

İlk kez Neugarten (1961) tarafından öne sürülen yaşam doyumu kavramı, bir insanın ne istediğiyle, neye sahip olduğunun karşılaştırılması sonucunda elde edilen durumdur.

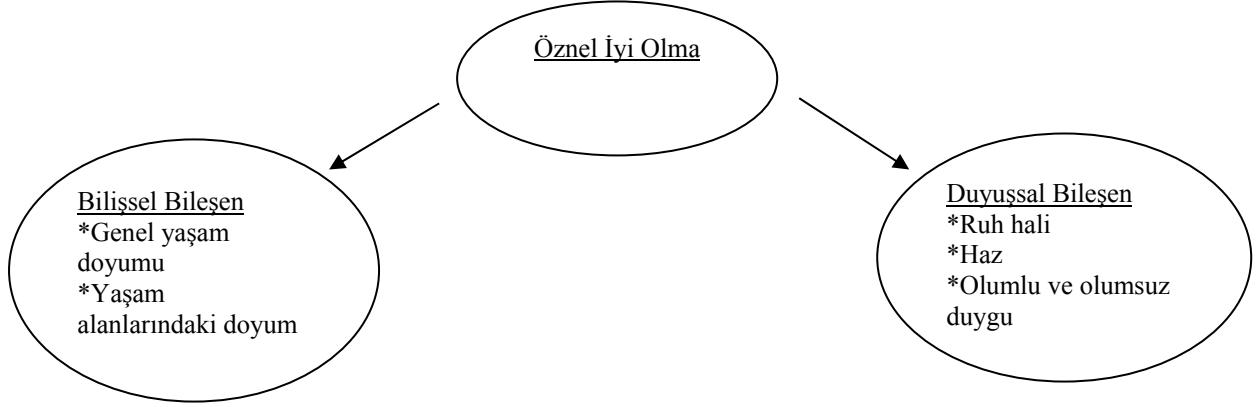
Konuyla ilgili yazınlar incelendiğinde yaşam doyumuna ilişkin tanımlamaların üç farklı şekilde yapıldığı görülmüştür. İlk grup tanımlamalara bakıldığında yaşam doyumunun öznel iyilik, kutsallık, erdem gibi dışsal boyutlara dayandırıldığı gözlemlenmektedir. İkinci grup olan ve sosyal bilimciler tarafından tercih edilen tanımlamalarda, hayatın olumlu yanlarını gösteren noktalara dikkat çekilerek öznel iyi oluş, yaşam doyumu olarak adlandırılmıştır. Üçüncü grup tanımlamalar ise, bireylerin günlük yaşamları içinde yaşadıkları duygusal iniş çıkışlarda, olumlu ya da olumsuz duygulanıma sahip olmalarıyla ilgilidir.

Bireyler devamlı olarak nesnel ve öznel şartlarda olumlu ve olumsuz duygusal tepkiler verebilmektedir. Olumlu duygusal tepkilerin yoğun olması doyum, mutluluk ve öznel iyi olmayı beraberinde getirirken olumsuz duygusal tepkiler bireylerin dengelerini bozarak doyumsuzluk ve mutsuzluk getirmektedir.

Öznel iyi olma durumu, bireyin hayatına ait duyuşsal ve bilişsel değerlendirmeleridir. Bilişsel bileşen; istek ve başarı arasındaki uyum-uyumsuzluk algısı tanımını ile yoksunluktan kendini gerçekleştirmeye kadar uzanmaktadır ve yaşam doyumu kavramı, yazında sıklıkla öznel iyi olma tanımının altında yer alan

bilişsel bileşen olarak değerlendirilmektedir. Öznel iyi olmanın duyuşsal bileşeni ise hazcı düzeyde duygular, hisler ve ruh halidir (Diener, 1994; Proctor, Linley, & Maltby, 2008). Şekil 1, yaşam doyumu ile öznel iyi olma ilişkisini açıklamaktadır.

Şekil 1. Yaşam Doyumu ve Öznel İyi Olma İlişkisi



3.1. Yaşam Doyumu Kavramı ve Tanımı

Yaşam doyumu kavramını tanımlamadan, önce yaşamı tanımlamalıyız. Yaşam bireyin iş ve iş dışında geçirdiği zamanın tümüdür. Bireyin iş dışında kalan zamanını ise; boş zaman ve iş dışı zaman olarak ikiye ayırmakta fayda vardır. Boş zaman bireyin yalnızca kendisi için ve sevdiği şeyleri yapması için geçirdiği zamandır. İş dışı zaman ise bireyin sevdikleri için bir şeyler yapmak zorunda olduğu zamandır. Bu tanımlardan yola çıkarak bir yaşam doyumu tanımı verecek olursak; bireyin iş, boş zaman ve iş dışı zamanda hayata gösterdiği tutum olarak ifade edebiliriz.

Yaşam doyumu tanımının bireyden bireye farklı algılanma seviyesine bağlı olarak, tanımın oluşturulmasında ve kapsamının belirlenmesinde belirsizlikler söz konusu olması yazında birçok yaklaşıma rastlamamıza sebep olmaktadır (Keser, 2005).

Yaşam doyumunun tanımı, bilişsel ve duyuşsal kuramlara dayandırılabilir ve dayandığı kurama göre değişiklik gösterir. Pek çok araştırmada yaşam doyumu

bilişsel kurama dayandırılarak “bireyin kendi hayat şartlarının standartlara uygun olup olmamasına ilişkin karşılaştırmalarına bağlı olan bilişsel yargısı” olarak tanımlanmaktadır (Diener, Emmons, Larsen, & Griffen, 1985). Bireyin istek ve başarıları arasındaki uyumsuzluk azaldıkça, yaşam doyumunun artacağı kabul edilmektedir (Diener, Oishi, & Lucas, 2003). Duyuşsal kurama dayandırılan yaşam doyumunu tanımlayan ise bireyin pozitif duygularının negatif duygularına baskınlığına ilişkin bilinçli deneyimleri olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir deyişle, yaşam doyumunu, deneyimlenmiş pozitif duyguların derecesidir (Frish, 2006). Negatif duyguların hayattaki baskınlığı ise mutsuz olmak ve çökkünlük ile ifade edilmektedir.

3.2.Yaşam Doyumu Kuramları

Yaşam doyumuna ilişkin birçok çalışma yapılmış ve bu çalışmaların sonucunda teoriler ortaya atılmıştır. Son zamanlarda farklı yönde teorisel gelişmeler görülmesine rağmen, ilerleme istenen düzeye ulaşamamıştır. Teori ile araştırma arasındaki ilişkilendirmeye ihtiyaç duyulmaktadır (Yetim, 1991).

3.2.1. Ereksel Kuram

Bu teori, mutluluğun belirlenen gereksinimlerin sağlanması ya da amaçlara erişilebilmesi gibi durumlarda ortaya çıkacağını belirtir. Wilson tarafından 1960’larda ortaya atılan kurama göre “ gereksinimlerin tatmin edilmesi mutluluğa, tatmin edilememesi mutsuzluğa neden olur” (Wilson, 1967).

Wilson tarafından dile getirilen bu görüşe üç temel eleştiri yapılmıştır. Birincisi gereksinimler evrensel olduğunda meydana gelen mutluluğun tüm kültürlerde aynı olması beklenirken sonucun farklı olmasıdır. İkincisi, hedef ve arzuları farklı olan bireyler tatmine ulaşmak için farklı yolları izleyebilirler. Üçüncüsü, hedef ve arzusu olmayan bireylerin tatmine ve mutluluğa erişmesi mümkün değildir (Akt; Gümüş, 2006).

3.2.2. Etkinlik Kuramı

Bu teori bireyin mutluluğunun, iyi yapılan ve pozitif sonuçlanan etkinliklerle sağlanabildiği görüşüne dayanmaktadır.

Bu kuramın ilk ve önemli temsilcilerinden olan Aristoteles, mutluluğun erdemli etkinliklerden geldiğini ileri sürmüştür. Günümüz yaşantısında etkinlikler, geziler, hobiler, spor gibi sosyallik içeren tüm durumlarla açıklanabilmektedir. Ayrıca bu kuramda bireyin kendini anlamaya yönelik emeklerinin mutsuzluk getireceğinden söz edilmektedir. Devamlı mutluluğu düşünmek yıkıcı bir eylemdir. Bu yaklaşıma göre, birey önemli aktiviteler üzerinde yoğunlaşırsa mutluluk kendi kendine gelecektir (Diener, 1984) .

3.2.3. Tabandan Tavana- Tavandan Tabana Kuramı

Aşağıdan yukarıya (tabandan tavana) ve yukarıdan aşağıya (tavandan tabana) kuramları, yaşam doyumunun ve mutluluğun bir hali mi yoksa kişilik özelliği mi olduğuna ait değişik bakış açılarını yansıtmaktadır.

Aşağıdan yukarıya kuramı, mutluluğun, yaşamda karşılaşılan olaylara bağlı olarak, kısa süreli haz ve acıların tamamı olduğunu ifade ederek tümevarımcı bir yaklaşım izlemektedir. Felsefede indirgemecilik (karmaşık olay, ilişki veya düzenliliklerin daha basit faktör, ilişki veya düzenliliklerle açıklanabileceğini savunan yaklaşım.) ya da atomistik (bütün basit cisimlerin atomlardan oluştuğunu öne süren kuram) bakış açısı olarak ifade edilen bu yaklaşımda yaşam doyumu bir durum olarak kabul edilmektedir.

Yukarıdan aşağıya kuramında ise mutluluk, genel bir şahsi özellik olarak bireyin olaylara tepkisini belirlemektedir. Felsefeciler bu kuramı sıklıkla önermektedirler. Demokritos ise mutlu bir yaşamın talihe ya da dış koşullara bağlı olmadığını, daha çok kişinin beyninde olduğunu söylemektedir (Diener, 1984).

Lance, Mallard ve Michalos (1995) aşağıdan yukarıya ve yukarıdan aşağıya kuramlar arasındaki teorik ilişkinin y6n6n6 ve nedenselliğini araştırmıştır. Yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya kuramlar, sırasıyla genel yaşam doyumunu ve yaşam alanlarından sağlanan doyum şeklindeki iki 6l66m y6ntemi ile 6l66mlenmektedir.

3.2.4. Bağ Kuramı

Mutlulukla ilgili bilişsel teoriye dayana araştırmalar hen6z 6ok yenidir. Ancak bu kuram, bireylerin olaylara y6kledikleri anlamlar, olayları ilişkilendirdikleri durumlar 6zerinden; bellek, hatırlama, şartlama, koşullama gibi bilişsel temellere dayanır.

Bu yaklaşıma g6re; bireylerin olaylara y6kledikleri anlamlar 6nemlidir. Birey i6in pozitif olaylar bireyce i6sel fakt6rlere bağlanıyorsa, bu en b6y6k mutluluk kaynağıdır (Schwarz and Clore, 1983).

Bağ kuramıyla ilgili bir başka yaklaşım, duyguların meydana gelmesinde klasik koşullanmanın 6neminden bahsetmektedir. 6alışmalar duygu y6kl6 koşullanmaların yatışmaya karşı diren6li olduklarını g6stermiştir. Birey b6yle duygusal bir hayat tarzına sahip olabilir ve bununla 6ok sayıda g6nl6k uyaran arasında bağ kurabilir (Yetim, 2001).

3.2.5. Yargı Kuramı

Yargı kuramında bireyin 6l66t aldığı standartlar 6nemlidir. Wills, bireyin kendisinden daha az şanslı olan bireylerle yaptığı kıyaslamalarda 6znel iyilik durumunu, Kearl ise diğer bireylerin k6t6 koşullar altında yaşadığını d6ř6nmenin yaşam doyumunu y6kselttiğini belirtmiştir (G6m6ř, 2006).

Diener (1984) ise, yargılama kuramlarında, “arzu seviyesinin” 6nemli bir kavram olduğunu ve bireyin yaşamındaki koşullarla, bu koşulların birey tarafından değerlendirilmesinin 6nemini belirtmiştir.

Ancak kuram incelendiğinde karşılaştırmaların hangi zamanda ve ne tür işleyişlerle yapıldığına ait veri olmaması sebebiyle eleştiri alabileceği düşünülmektedir.

3.3. Yaşam Doyumu Boyutları

Yaşam doyumu, genel olarak bireyin bütün hayatını ve bu hayatın çeşitli boyutlarını içerir. Bütün olarak bir yaşam değerlendirmesinin öznel ve nesnel göstergeleri içinde barındırması gerekmektedir ayrıca yaşam doyumu ile ilgili temel boyutlara bakıldığında; kalıtımsal öğeler, yaşam koşulları ve istemli alan mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır. Bu boyutlar aşağıda ayrıntılı şekilde açıklanmaktadır.

3.3.1. Öznel ve nesnel yaşam doyumu göstergeleri

Öznel göstergeler bireyin değerlendirmesi ya da isteklerine göre iyi olmasını belirlerken, nesnel göstergeler bireyin farkında olmadan ya da istemeden bile kendisi için iyi olan şeyleri kapsamaktadır (Brülde, 2007).

Diener ve Suh (1997) nesnel göstergelerin tarafsız veri sağlamak, toplumun belirlenmiş kalıplar içinde olan ideallerini yansıtmak gibi güçlü özelliklerinin yanı sıra bazı zayıf özelliklerine dikkat çekmiştir. Elde edilen verilerin yanıltıcı olabilmesi, bazı verilerin sayısal olarak ifade edilebilmesinin mümkün olmaması, nesnel göstergelerin seçiminde de taraflı değerlendirme yapılması, nesnel göstergelerin zayıf yönlerine örnek gösterilebilir ve genel olarak nesnel göstergeler, bireyin iyi olmasına ait bütüncül veri sağlayamaz. Nesnel göstergeler ile öznel iyi olma arasındaki bağıntılar oldukça azdır (Diener, Wolsic, & Fujita, 1995).

Öznel ve nesnel göstergeler arasındaki ilişkiyle ilgili uzlaşmaya varılamamıştır. Bunun neden ise; öznel değerlendirmelerin ve algı oluşumunun şartlar, istekler, karakter, güç yapısı ve medyadan bağımsız olmamasıdır. Sosyal bilimciler yaşam doyumu, mutluluk gibi öznel öğelere ve bilişsel, duygusal değerlendirmelere odaklanırken, ekonomistler zenginlik, eğitim, sağlık vb. nesnel öğeleri kullanmışlardır (Cummins, 2000).

Bütün bu sonuçlara bakıldığında, sadece öznel ya da sadece nesnel yaşam doyumu ölçümü bütünüyle ve doğru bir sonuç vermeyebilir bu sebeple hem öznel, hem de nesnel göstergeler yaşam doyumu incelemelerinde dikkate alınmalıdır. Öznel yaşam doyumu değerlendirmeleri genel yaşam doyumu, nesnel yaşam doyumu değerlendirmeleri ise yaşam alanlarındaki doyum ölçümü ile ölçümlendirilir.

3.3.2. Belirlenmiş mutluluk alanı, yaşam koşulları ve istemli denetim alanı

Pozitif psikolojinin kurucularından Seligman (2007) daimi mutluluğun temel boyutlarını; belirlenmiş mutluluk alanı, yaşam şartları ve istemli denetim olarak belirlemiştir. Bu sınıflandırmanın bir benzeri Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade (2005) tarafından ortaya atılmış ve mutluluk değişkeni üzerinde genetik olarak belirlenmiş mutluluk derecesinin %50, çevresel faktörlerin %10 ve mutlulukla ilgili etkinliklerin %40 etkisi bulunduğu belirlenmiştir.

Belirlenmiş mutluluk alanı; genetik olarak belirlenmiş mutluluk derecesini ifade etmektedir. Nesnel şartlar ve iyi olma arasında güçlü bir bağıntı bulunmaması, bireyin tecrübelerinin sadece dış koşullardan etkilenmediği, sürekli yaratılış (dispositional) özelliklerinin önemli olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır (Diener & Suh, 1997). Bu sürekli özellikler kişilik olarak da adlandırılmaktadır. Özellikle beş etmen modeline dâhil olan duygusal dengelik, dışadönüklük ve sorumluluk özellikleri yaşam doyumunda etkili kişilik özelliklerindedir. DeNeve ve Cooper “ın (1998) meta analiz araştırmalarına göre, kişilik iyi olma değişkenini %32-%56 arasında açıklamaktadır.

Yaşam şartlarını; Seligman (2007) asal olarak yaş, cinsiyet, ırk, din, para, evlilik, toplumsal yaşam, sağlık, eğitim, olarak sıralamıştır ancak bu şartlar diğer nesnel göstergeler ile daha da genişletilebilir. Yaşam şartlarının mutlulukla ilişkisi var olmakla birlikte bu oran çokta kadar fazla değildir. Kişilik gibi belirlenmiş alanın katkısına oranla yaşam şartlarının yaşam doyumuna etkisi oldukça azdır (Diener & Suh, 1997).

İstemli denetim alanı; mutluluk ile ilgili olarak dış şartlar ve kişilik dışında kalan bireyin kontrolü altında tuttuğu alandır. “İnsan şartlarını belirleyemese bile bu şartlar karşısında arzu ettiği tavrı almakta, tutumunu belirlemekte özgürdür” görüşüne dayanmaktadır (Frankl, 1999). Pozitif psikolojide mutluluğu artıran stratejiler, yöntemler, terapiler daha çok bu alanla ilgilenmektedir. İstemli denetimin mutluluk üzerindeki etkisi, şartların değişimine göre daha devam ettirilebilir bulunmaktadır. Bu etkinliklerin daimi bir mutluluk sağlaması için uzun süreli yapılması, ancak uyumun getirebileceği olumsuzluklardan sakınmak için ise etkinliğin süresinin en uygun olması gerekmektedir (Lyubomirsky, Sheldon, & Schkade, 2005).

Yaşam doyumunu oluşturan asal boyutlardan belirlenmiş alan kişilikle, yaşam şartları yaşam alanlarındaki doyumla ve istemli denetim alanı genel yaşam doyumunu ile ölçülmektedir.

3.4. Yaşam Doyumunun Önemi

Yaşam doyumunu ya da mutluluğun bireyin hayatında önemli bir yeri bulunmaktadır bu sebeple bilimsel olarak en çok incelenmesi gereken konulardan biridir. Yaşam doyumunu, iyi olma ve mutluluğun pozitif sonuçları ortaya çıktıkça bu kavramların önemi de artmaktadır.

Mutlu bireylerin mutsuzlara göre daha güçlü sosyal ilişkiler kurmaları, intiharı düşünmemeleri, ilişkilerinde yüksek doyum sağlamaları, olaylar karşısında uygun tepkiler vermeleri, daha sağlıklı olmaları, işyerlerindeki başarılarının yüksek olması, örgütle iyi iletişim sağlamaları mutluluk kavramının bireyin tüm hayatına pozitif etkilerini göstermektedir (Diener & Seligman, 2002; Lyubomirsky, King, & Diener, 2005; Prieto, Diener, Tamir, Scollon, & Diener, 2005; Sirgy ve diğerleri, 2006). Yaşam doyumunu ve mutluluğun pozitif bireysel davranış, psikolojik ve sosyal kazancı artarak devam etmektedir (Diener & Biswas-Diener, 2002; Lyubomirsky, King, & Diener, 2005).

Frish (2006) iyi hissetmeyi, bireyin kendisini ödüllendirmesi olarak görmekte ve yüksek yaşam doyumunun hayatın önemli alanlarında iyi şeyler yapıldığına işaret ettiğini düşünmektedir. Başarının başarıyı getirmesi gibi, tutarlı bir mutluluk ve yaşam doyumunu da; kendine güveni, iyimserliği, öz yeterliliği, hoşça gider olmayı, sosyalliği, etkinliği, enerjisi, pro-sosyal davranışları, fiziksel iyi olmayı, zorluk ve stres ile etkili başa çıkabilmeyi, esnekliği, özgünlüğü ve hedefe ilişkin davranışı geliştirmektedir.

Sonuç olarak mutlu insanlar beşeri ve sosyal sermayeyi artırmakta, daha çalışkan, sağlıklı ve kendine yeterli olmaktadır.

4. DUYGUSAL ZEKÂ, İŞ DOYUMU VE YAŞAM DOYUMU İLİŞKİSİ VE ÖNEMİ

Duygusal zekâ ve bilişsel zekânın mesleksel başarıya faydası konusunda yapılan çeşitli çalışmalardan ulaşılan sonuçlar, duygusal zekânın tecrübe ve bilişsel zekâdan daha önemli olduğu yönündedir. Bireyler ait oldukları sosyal gruplarla, birer sosyal grup olan örgütlerle etkileşimlerini artırarak, insan davranışlarıyla ilgili daha fazla şey öğrenir, kendi rol ve etkinliklerinin farkına varır ve geliştirirler. İş hayatındaki kurallar değişmektedir; artık iş görenin ne kadar zeki, eğitilmiş ve tecrübe sahibi olduğu başarı etmenleri olmaktan çıkmış, yeni etmenler olarak iş görenin kendisini ve diğerlerini idare etmekteki başarısı dikkate alınmaya başlamıştır. Bu yeni başarı etmeni, örgütte kimin işe alınacağı, kimin ilerlemesine izin verileceği, kimin terfisinin destekleneceği sorularına doğru yanıtlar bulmada da fayda sağlamaktadır (Langley, 2000).

Çalışmalara göre, iş doyumunu ile duygusal zekâ arasında önemli bağlar bulunmaktadır. Ekip çalışması ve yapıcı geri bildirim sağlama yeteneğiyle bireyler arası yetenekler, bireylerin diğer iş görenlerle etkili olarak iletişim kurmalarını sağlamaktadır. Kahn'ın hem bir mimarlık firması hem de bir yaz kampında yapmış olduğu iki ayrı araştırmada, iş görenlere göre psikolojik açıdan doyum sağlayan işler, diğer iş görenlerle olumlu etkileşimin olduğu işler olarak tespit edilmiştir. İş

görenler, bireyler arası ilişkilerinde kendilerini ifade edebilecek yeterliğe ve iş ortamına sahiplerse iş doyumları da artmaktadır (Kahn, 1990).

Duygusal zekâ ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin anlamlı olup olmadığı pek çok araştırmacı tarafından sorgulanmış ve bunun sonucunda aralarında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal zekâ ve yaşam doyumu; bireyler arası ilişkinin kalitesi, yaratıcılık, liderlik, ikna, sunuş, satış ve psikoterapi gibi duygusal bilgilerle muhakeme edilmeyi içeren iş yaşamındaki ve tüm hayattaki başarı gibi önemli birçok insani değerlerle uzun zamandır teorik olarak ilişkilendirilmektedir.

İnsan, asal gereksinimlerini pozitif duygularla ne kadar zenginleştirirse, genel yaşam kalitesini ve doyumunu da o oranda artırır. Canlılığın ön koşulu olan güdüler, asal gereksinimleri ve arzuları davranışlara yansıtan ve sürekliliği sağlayan dürtülerdir. Biyolojik gereksinimlerden öğrenilmiş ihtiyaçlara kadar, “gereksinim – uyarılma – davranışa yansıma – doyum” döngünün işlediğini görülür. Her gereksinim bir uyarılma yaratır; bu harekete geçirici güç, doyum sağlayacak davranışları besler. Bu davranışlar bilişsel ve duygusal zekâ ile biçimlendirilir yani duygusal zekânın davranışların rengini ve anlamını belirleyici rolü vardır (Baltaş, 2006).

John Locke da, bireyin iş doyumuyla genel yaşam doyumu arasında sıkı bir ilişkinin var olduğunu ifade etmektedir. İnsanın yaşadığı yaşamdan doyum sağlaması onun, duygusal yeteneklerini de kapsayan kişiliğine bağlıdır, bu sebeple iş doyumuyla kişilik arasında güçlü bir bağ vardır (Statt, 1994).

Yaşam kalitesi, hayatın her alanında biyolojik ve öğrenilmiş gereksinimlerin, bireye has anlamla verimli olarak yaşanmasıdır. İş yaşamı; üretme, yetkinlikleri sınama, gücü görme, yararlı olma ve işbirliği gibi esas konularda kendini gerçekleştirme ve var olma olanağı sağlar, bu olanak, duygusal zekâ kullanıldıkça, iş görenlere verimli ve doyumlu bir yaşam olarak yansır (Baltaş, 2006).

5. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Bu başlık altında, araştırmanın problemi, amaçları, önemi, sayıtlıları, sınırlılıkları ve bu konuda yapılan daha önceki araştırmalar ele alınacaktır.

5.1. Problem

Günümüz iş koşulları bireylerin hayatlarının geniş bir bölümünü iş yerinde geçirmelerine sebep olduğundan bireyler gün içinde en çok “iş gören” rolü ile yaşamakta ve iş hayatı bireylerin hayatlarının odağı olmakta ve yaptıkları işin özellikleri tüm yaşamlarına etki etmektedir (Uyguç, Duygulu, Arbak ve Çıraklar, 1995).

Bireylerin, kendilerinin ve diğer bireylerin duygularını, durum ve olayları algılama ve yönlendirme tarzlarını belirleyici en önemli unsur olan duygusal zekânın ve iş doyumunun yaşam doyumlarını da etkileyeceği varsayımına dayanan bu tez; şayet aralarında anlamlı ve doğrusal bir ilişki mevcut ise, bireylerin duygusal zekâlarının ve iş doyumlarının eğitim yoluyla artırılabilirliği ve bu sayede yaşam doyumlarının da yükseltilebileceği düşüncesini esas almaktadır.

Bahsedilen konular ışığında, duygusal zekânın ve iş doyumlarının çalışanların yaşam doyumları üzerindeki etkisinin tespit edilmesi, bu araştırmanın problemini oluşturmaktadır.

5.2. Amaç

Günümüz iş yaşamının güçlü rekabet ortamında, örgütlerin hayatta kalabilmeleri, değişime ayak uydurabilmeleri ve fark yaratarak üstünlük sağlayabilmeleri, büyük oranda sahip oldukları insan kaynağının niteliksel değerine bağlıdır. İş gücünün küreselleşmesi, özellikle refah seviyesi daha yüksek ülkelerde duygusal zekâyı daha da ön plana çıkarmıştır. Örgütlerdeki yapısal çözümler veya teknolojik ilerlemeler artık tek başına yeterli olmamaktadır.

İş hayatı değıştikçe, daha mükemmel olmak için gerekli özellikler de değışmektedir; yeni güçlükler yeni yetenekler ortaya çıkarmıştır, bunlarla başa çıkabilecek insan kaynağında bulunması gereken özelliklerin ise bilişsel zekâ, bilgi birikimi ve deneyimden daha çok, yüksek düzeyde duygusal zekâ olduğu yönündeki düşünceler ağırlık kazanmaktadır. Sonuç olarak, hem iş doyumunu hem de yaşam doyumunun artırılması açısından asıl ihtiyacın, insanların duygusal zekâ düzeylerini ve duygusal becerilerini artırmalarına yardımcı olmak olduğu görüşü ağırlık kazanmaya başlamıştır.

Bu araştırmada, bireylerin iş doyumlarının ve duygusal zekâlarının, yaşam doyumlarını ne derecede etkilediği ve yaşam doyumunu etmenlerinin yükseltilebilmesi için hangi iş doyumunu ve duygusal zekâ bileşenlerinin geliştirilmesine ihtiyaç duyulduğu konusunda veri elde edilmesi amaçlanmıştır.

5.3. Önem

Günümüzde bireylerin hem iş hem de özel hayatlarında, çevrelerindeki kişiler ile kurdukları ilişkilerde, duygusal zekâyâ sahip olmalarının ve bunu etkili bir şekilde kullanabilmelerinin önemi daha çok vurgulanmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek olan bireyler, kendilerini tanıyan ve ihtiyaçlarını bilen, güçlü ve zayıf yanlarının farkında olan, duygularını kontrol etmeyi başarabilen ve etkili ilişkiler kurabilen kişilerdir.

Bireyler, yaşamının önemli bir kısmını çalışarak geçirmektedir. İş, kişinin toplumsal yaşamının temel dinamiklerinden biri durumundadır. Üretken ve mutlu bir çalışanın işinden almış olduğu yüksek doyum, genel yaşamından da daha yüksek seviyede doyum elde etmesine katkı sağlar.

Bu araştırma konusu ilk tespit edildiğinde, Yüksek Öğretim Kurumu'nun tez merkezi'nde yapılan araştırmada, 2011 tarihi de dâhil arşivde görünen tezler içinde duygusal zekânın iş doyumunu ve yaşam doyumunu üzerindeki etkisinin araştırılmış olduğu üç değışkenli bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma, bu alanda daha yapılmış ilk araştırmalardan olması sebebiyle büyük önem taşımaktadır.

5.4. Araştırmanın hipotezleri

Araştırmamızda test edilecek temel hipotez, iş görenlerin duygusal zekâ ve iş doyumunu düzeyleri ile yaşam doyumunu düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin varlığıdır.

Araştırma ile ilgili hipotezler aşağıda belirtilmiştir.

H_1 : Konut sektöründe beyaz yaka çalışanların iş doyumunu yükseldikçe, yaşam doyumları da yükselir.

H_2 : Konut sektöründe beyaz yaka çalışanların duygusal zekâları yükseldikçe yaşam doyumları da yükselir.

5.5.Sınırlılıklar

Araştırmanın yürütülmesi sırasında, evren ve örneklem tespit edilirken elimizdeki mevcut maddî imkânlar ve zaman sınırlılığı nedeniyle ve ayrıca bazı zorunlu ön kabuller nedeniyle, karşılaşılan kaçınılmaz sınırlamalar aşağıya çıkarılmıştır:

- 1.Araştırma İstanbul ili konut sektörü beyaz yaka çalışanlarıyla sınırlıdır. Öteki statülerdeki çalışanlar konunun belirgin ve derinlemesine incelenmesi amacıyla çalışmaya dâhil edilmemiştir.
- 2.Çalışma sürerken yaşam olaylarında meydana gelebilecek olumlu ya da olumsuz büyük değişikliklerin duygusal zekâ ve iş doyumuna etkisi kontrol edilememektedir.
3. Araştırma, veri toplamada kullanılan ölçme araçlarının ve değerlendirmede kullanılan istatistiksel tekniklerin yeterlilikleri ile sınırlıdır.

BÖLÜM II

YÖNTEM

1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Araştırmamızın modeli örnek olay çalışmasıdır. Çalışmada, duygusal zekâ ve iş doyumunun, yaşam doyumunu ile arasındaki ilişkiler irdelenmektedir. Ayrıca araştırma, duygusal zekâ ve iş doyumunun yaşam doyumunu üzerinde var olan etki durumu ortaya çıkarmaya çalıştığı için tasviri bir çalışma niteliğindedir.

2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Türkiye'deki tüm çalışanları araştırma evrenine dâhil etmek, elimizdeki imkânlar dâhilinde maddi ve zaman açılarından kişisel yeterliliklerimizi aştığından, iş hayatının yoğun olarak yaşandığını düşündüğümüz büyük kentlerimizden olan İstanbul, Türkiye geneli hakkında da genel bir fikir verebileceği düşüncesiyle, araştırma evreni olarak kabul edilmiştir. Bu araştırmanın örneklemini olarak konut sektöründe faaliyet gösteren 150 çalışanı olan özel bir firma seçilmiş ve katılımcıların şirketin organizasyon şemasına göre beyaz yaka çalışan olmaları zorunluluğu aranmıştır. Dağıtılan anketler sonucunda, doğru ve tam doldurulmuş olarak geri dönen değerlendirilebilir nitelikteki 119 anketin demografik değişkenlere göre dağılımı Tablo 3'te gösterilmektedir.

Tablo3. Örnekleme Ait Demografik Bilgiler

Değişkenler		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	39	32.8
	Erkek	80	67.2
Yaş	25-29	23	19.3
	30-34	33	27.7
	35-39	30	25.2
	40-44	12	10.1
	45-49	7	6.0
	50-54	8	6.7
	55 ve üzeri	6	5.0
	Medeni durum	Evli	76
Bekâr		43	36.1
Eğitim durumu	Lise	15	12.6
	Ön lisans	20	16.9
	Lisans	66	55.4
	Yüksek lisans	16	13.4
	Doktora	2	1.7
Toplam çalışma süresi	0-5 yıl	21	17.7
	6-10 yıl	33	27.8
	11-15 yıl	23	19.3
	16-20 yıl	16	13.4
	21-25 yıl	13	10.9
	26 yıl ve üzeri	13	10.9

Tablo 3 incelendiğinde araştırmaya katılan 119 ankete verilen cevaplar doğrultusunda çalışanların 39'u (%32,8) kadın, 80 'i (%67,2) ise erkeklerden oluşmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların 23'ü (%19,3) 25-29 yaş aralığında, 33'ü (%27,7) 30-34 yaş aralığında, 30'u (%25,2) 35-39 yaş aralığında, 12'si (%10,1)

40-44 yaş aralığında, 7'si (%6,0) 45-49 yaş aralığında, 8'i (%6,7) 50-54 yaş aralığında ve 6'sı (%5,0) 55 ve üzeri yaşa sahiptir. Ayrıca araştırmaya katılan çalışanların 76'sı (%63,9) evli, 43'ü (%36,1) bekârdır.

Araştırmaya katılan çalışanların 15'i (%12,6) lise, 20'si (%16,9) ön lisans, 66'sı (%55,4) lisans, 16'sı (%13,4) yüksek lisans, 2'si (%1,7) doktora mezunudur.

Araştırmaya katılan çalışanların toplam çalışma sürelerine bakıldığında 21'i (%17,7) 0-5 yıl, 33'ü (%27,8) 6-10 yıl, 23'ü (%19,3) 11-15 yıl, 16'sı (%13,4) 16-20 yıl, 13'ü (%10,9) 21-25 yıl ve 13'ü (%10,9) 26 yıl ve üstü hizmet sürelerine sahiptir.

3. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇME ARAÇLARI

Araştırmada kullanılacak veri toplama araçları, ölçülmek istenen değişkenlere göre belirlenmiştir. Araştırmada veri toplamak amacıyla dört farklı form kullanılacaktır. Birinci form; kişisel bilgilerin sorulduğu Kişisel Bilgi Formu (Ek 1), ikinci form; 87 maddeden oluşan Bar-On Duygu (Ek 2), üçüncü form Hackman ve Oldham İş Doyumu Ölçeği (Ek 3), dördüncü form; Diener ve Diğ. Yaşam Doyum Ölçeği (Ek 4) yer almaktadır.

3.1. Kişisel Bilgi Formu

Kullanılacak kişisel bilgi formu katılımcılar hakkında sosyo-demografik bilgiler elde etmek amacıyla düzenlenmiştir. Bu formda çalışanların kurumdaki görevlerini, görev aldıkları pozisyondaki deneyim sürelerini, cinsiyetlerini, yaşlarını, eğitim seviyelerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır.

3.2. Bar-On Duygu

Yapılan yazın taramasından sonra, duygusal zekâyı ölçtüğünü iddia eden birçok anket elde edilmiştir. Ancak Haifan Üniversitesi'nde çalışan Dr. Reuven Bar-On'un geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarını yaptığı Bar-On EQ anketinin, şimdiye kadar birçok akademik çalışmada kullanıldığı tespit edilmiştir. Ayrıca, halen bu

konuda çalışan kişiler, bu anketin duygusal zekâyı en iyi ölçen araç olduğunu ifade etmektedirler. Test, 1'den 5'e doğru artan derecelendirme ölçeğine göre sıralanan “hiç katılmıyorum”, “katılmıyorum”, “kararsızım”, “katılıyorum” ve “tamamen katılıyorum” cevap ifadelerini kapsamaktadır. Fakat orijinal ölçekteki soru sayısının fazla olması nedeniyle, Acar (2001) tarafından ölçekteki hiçbir alt boyutta yer almayan ifadeler ile muğlâk, çift anlamlı ve benzer ifadeler belirlenerek anketten çıkartılmış ve 87 soruluk bir ölçek elde edilmiştir. Acar tarafından geliştirilen bu ölçeğin de, güvenilirlik ve geçerlik testleri kendisi tarafından yapılmıştır. Tarafımızdan yapılacak olan araştırmada, Acar tarafından geliştirilen 87 soruluk sadeleştirilmiş test kullanılacaktır.

Anketin güvenilirliğini artırmak amacıyla, anketin içinde yer alan önermeler arasında iç tutarlılık Cronbach Alpha Coefficiency güvenilirlik analizi ile test edilmiştir. Buna göre, 87 ifadenin yer aldığı anketin toplam boyutları itibarı ile Alpha katsayısı. 92,12 olup, kabul edilebilir düzeydedir. Temel alt boyutlardan, kişisel yetenekler boyutunun Alpha katsayısı. 83,73 olup, kabul edilebilir düzeydedir. Kişilerarası yetenekler boyutunun Alpha katsayısı. 77,87 olup, kabul edilebilir düzeydedir. Uyumluluk boyutunun Alpha katsayısı. 65,42 olup, kabul edilebilir düzeydedir. Stresle basa çıkma boyutunun Alpha katsayısı. 73,14 olup, kabul edilebilir düzeydedir. Genel ruh durumu boyutunun Alpha katsayısı. 75,06 olup, kabul edilebilir düzeydedir (Acar, 2001).

Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 435, en düşük puan 87' dir. Yüksek puan duygusal zekâ düzeyinin yüksek olduğunu, düşük puan ise duygusal zekâ düşük olduğunu göstermektedir.

3.3. Hackman ve Oldham İş Doyumu Ölçeği

Bireylerin işlerinden aldıkları doyumun düzeyini belirlemek amacıyla Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilmiştir. İş doyumunu ölçeğinin güvenilirlik çalışması Hackman ve Oldham tarafından test tekrar test yöntemi ile yapılmış, iki uygulama puan ortalamalarının birbirine çok yakın olması güvenilirliğin göstergesi olarak kabul edilmiştir (Güler, 1990).

İş doyum anketinin Cronbach Alpha değeri, Güler' in endüstride çalışan işçilere yönelik yapmış olduğu araştırmasında 0,92 (Güler, 1990), Pearson ve Chong'un Malezya'daki hemşirelere yönelik yapmış olduğu araştırmasında 0,90 (Pearson ve Chong, 1997), Yüksel' in hekimlere yönelik yapmış olduğu çalışmasında 0,88 (Yüksel, 1997) olarak saptanmıştır.

Ölçeğin uygulanmasında kişi sunulan seçeneklerden kendisine en uygun olanı işaretlemekte, işaretlediği seçeneklerin puanları toplanarak bireyin iş doyum puanları hesaplanmaktadır. Ölçekten alınan yüksek puanlar yüksek iş doyumuna işaret etmektedir. Ölçek her öğrenim düzeyindeki insanlara uyarlanabilmektedir. Ölçeği oluşturan maddelerin tümü olumlu yönde olduğundan 1'den 5'e doğru puanlanmaktadır.

Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 70, en düşük puan 14' tür. Yüksek puan iş doyum düzeyinin yüksek olduğunu, düşük puan ise iş doyumunun düşük olduğunu göstermektedir. Ölçme aracı toplam puan olarak da kullanılabilir.

3.4. Diener ve Diğ. Yaşam Doyum Ölçeği

Araştırmada örnekleme oluşturan beyaz yaka çalışanların yaşam doyumlarını ölçmek amacıyla yaşam doyumunu ölçeği kullanılmıştır. Yaşam doyumunu ölçeği Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilmiştir.

Yaşam doyum ölçeği 5 maddeden oluşmaktadır ve 7'li likert tipi bir ölçektir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması Köker ve Yetim tarafından (1991) yapılmıştır. Yaşam doyumunu ölçeği 5 maddeden oluşan 7'li likert tipi bir ölçek olup bu ölçekten alınabilecek en yüksek puan 35 en düşük puan ise 5'tir. Toplam puan azaldıkça yaşam doyumunu azalır. Ölçekten alınan 7 puan ve altının düşük, 13 puan ve üstünün yüksek yaşam doyumunu, 8-12 arasında kalan puanların ve orta düzeyde bir yaşam doyumunu gösterdiği bilinmektedir (Dağdelen, 2008).

Yaşam doyum ölçeğinin geçerlik ve güvenilirlik çalışmasında orijinal formunda Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) ölçeğin alpha güvenilirlik katsayısını. 87 olarak bulmuşlardır. Ölçeğin ölçüt bağımlı geçerliliğini ise. 82 olarak hesaplamışlardır. Daha sonra ölçeğin Türkçe' ye uyarlanmasında Yetim alpha güvenilirlik katsayısını. 86, test tekrar test güvenilirlik katsayısını .73 olarak hesaplamıştır.

4. VERİLERİN TOPLANMASI

Bu araştırmada, veri toplama tekniklerinden “anket tekniği” kullanılmıştır. Diğer alternatif yöntemler olan gözlem ve görüşme tekniklerinin uygulanması çok zaman alacağından ve örneklem miktarını sınırlayacağından tercih edilmemiştir.

Anketler, gerekli telefon görüşmeleri yapıldıktan ve uzlaşma sağlandıktan sonra, elektronik posta yoluyla gönderilip, aynı yolla geri toplanmıştır. Uygulanan toplam 150 anketin, doğru ve tam olarak doldurularak iade alınan miktarı 119 olmuştur.

5. VERİ ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİ

Bu araştırmada kişisel özelliklerden, görece en sabit demografik özellikler olarak değerlendirilen cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu ve çalışma süresine yer verilmiştir. Bu doğrultuda, öncelikle bu söz konusu beş değişkenin çalışanların duygusal zekâları, iş doyumları ve yaşam doyumları üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Daha sonra, duygusal zekâ ve iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişki incelenmiştir.

Anketlerden elde edilen veriler, gerekli istatistiksel çözümlere tabi tutulmak üzere, bilgisayar ortamında kurulmuş olan SPSS (StatisticalPacket for the Social Sciences) programının veri girişi bölümüne aktarılmıştır.

İstatistiksel çözümlere başlamadan önce, her bir anket katılımcısının, iş doyumunu ve duygusal zekâ ortalamaları, standart olarak belirlenen 1-5 puan aralığında hesaplanmış ve çözümlenelerde bu puanlar kullanılmıştır. Duygusal zekâ, iş doyumunu

ve yaşam doyumu ortalamaları için, aritmetik ortalama (\bar{X}) ve standart sapma ($S.s$) kullanılmıştır.

Duygusal zekâ, iş doyumu ve yaşam doyumu ortalamalarında, çalışanların demografik değişkenlerine göre bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla, cinsiyet ve medeni durum için, ilişkisiz örneklem t-testi; yaş, toplam çalışma süresi ve öğrenim durumu değişkenleri için, ilişkisiz örneklem tek faktörlü varyans analizi (One-Way ANOVA) uygulanmıştır. Anlamlı farkın bulunduğu durumlarda ise, farkın hangi gruplar arasında olduğunu tespit edebilmek için Scheffe testi uygulanmıştır. Duygusal zekâ, iş doyumu ve yaşam doyumu arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla da, Pearson korelasyon testi uygulanmıştır.

BÖLÜM III

BULGULAR VE YORUM

Araştırmamızda test edilen temel hipotezler, iş görenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile yaşam doyumu düzeyleri arasında ve iş doyum düzeyleri ile yaşam doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin mevcudiyetidir. Ayrıca, duygusal zekâ, iş doyumunun ve yaşam doyumunun, demografik değişkenlere bağlı olarak farklılık gösterip göstermediği test edilmiştir.

Araştırmaya katılan mavi yaka çalışanların ölçme araçlarının her birinden elde etmiş oldukları puanların ortalama ve standart sapma sonuçları Tablo 4'te gösterilmektedir.

Tablo 4.Yaşam Doyumu, İş Doyumu, Duygusal Zekâ Ölçeklerinden Alınan Puanların Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Yaşam Doyumu	İş Doyumu	Duygusal Zekâ
Ortalama	23,2605	49,9832	276,6723
Standart Sapma	4,51074	7,49461	13,27934

Tablo 4 incelendiğinde ankete katılan iş görenlerin ölçeklerden sırasıyla; Yaşam doyumu ölçeği için 23,26 (S.s= 4,51), İş doyum ölçeği için 49,98 (S.s= 7,49), Duygusal zekâ ölçeği için 276,67 (S.s= 13,27) puan ortalamalarına sahip oldukları belirlenmiştir.

Tablodan elde edilen bilgiler ışında ankete katılan iş görenlerin yaşam doyumu ve iş doyum düzeyleri yüksek çıkarken, duygusal zekâ düzeyleri orta olarak saptanmıştır.

1.ÇALIŞANLARIN DUYGUSAL ZEKÂLARININ DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILAŞMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmada öncelikle katılımcıların duygusal zekâ düzeyleri ile demografik özellikler arasındaki ilişki sınıanmıştır.

1.1. Cinsiyet ile Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların cinsiyetidir. Bu faktörün de, “erkek” ve “kadın” olmak üzere iki düzeyi vardır.

Burada faktör düzeyi iki olduğu için, ilişkisiz örneklemeler için t-testi kullanılmıştır. Cinsiyete göre, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin ilişkisiz örneklemeler için t-testi sonuçları Tablo 5’te verilmiştir.

Tablo 5. Cinsiyete Göre, Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklemeler İçin T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	Serbestlik derecesi	t	p (sig.)
Kadın	39	276,33	12,72	117	-0,194	0,847
Erkek	80	276,83	13,61	80,22	-0,198	0,843

Tablo 5 incelendiğinde, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin sırasıyla kadın ve erkek için “orta” düzeyde olduğu ve cinsiyete göre anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,847$, $p>0,05$) ve ($p= 0,843$, $p>0,05$). Buna göre katılımcıların cinsiyetleri duygusal zekâ düzeylerini etkilememektedir.

1.2. Medeni Durum ile Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların medeni durumudur. Bu faktörün de, “evli” ve “bekâr” olmak üzere iki düzeyi vardır.

Burada faktör düzeyi iki olduğu için, ilişkisiz örneklemeler için t-testi kullanılmıştır. Medeni duruma göre, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin ilişkisiz örneklemeler için t-testi sonuçları Tablo 6’te verilmiştir.

Tablo 6. Medeni Duruma Göre, Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklemeler İçin T-Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	Serbestlik derecesi	t	p (sig.)
Evli	76	275,21	11,92	117	-1,607	0,111
Bekâr	43	279,25	15,18	71,53	-1,504	0,137

Tablo 6 incelendiğinde, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin sırasıyla evli ve bekâr için “orta” düzeyde olduğu ve medeni duruma göre anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,111$, $p>0,05$) ve ($p= 0,137$, $p>0,05$). Buna göre katılımcıların medeni durumları duygusal zekâ düzeylerini etkilememektedir.

1.3. Yaş Grupları ile Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Bu çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların yaş gruplarıdır. Bu faktörün de; “25-29”, “30-34”, “35-39”, “40-44”, “45-49”, “50-54” ve “55 ve üzeri” olmak üzere yedi düzeyi vardır. Burada faktör düzeyi iki’den fazla olduğu için, ilişkisiz örneklemeler için tek faktörlü varyans analizi (One- Way ANOVA) kullanılmıştır.

Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin, yaş gruplarına göre ANOVA sonuçları Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Yaş Gruplarına Göre, Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma		
25-29	23	285,82	14,94		
30-34	33	275,03	9,22		
35-39	30	273,70	12,92		
40-44	12	275,08	13,76		
45-49	7	276,57	9,43		
50-54	8	268,25	13,51		
55 ve üzeri	6	280,00	17,22		
Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	f	p (sig.)
Gruplar Arası	2945,513	6	490,919	3,078	0,008
Grup İçi	17862,705	112	159,488		
Toplam	20808,218	118			

Tablo 7 incelendiğinde, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin bütün gruplar için “orta” düzeyde olduğu ve yaş gruplarına göre anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,008$, $p<0,05$). Gruplar arasındaki farkların hangi yaş grupları arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, “25-29” yaş grubundaki çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin “50-54” yaş grubundakilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

1.4. Eğitim Durumu ile Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Bu çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların eğitim durumlarıdır. Bu faktörün de; “lise”, “ön lisans”, “lisans”, “yüksek lisans” ve “doktora” olmak üzere beş düzeyi vardır. Burada faktör düzeyi iki’den fazla olduğu için, ilişkisiz örneklemeler için tek faktörlü varyans analizi (One-Way ANOVA) kullanılmıştır.

Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin, eğitim durumlarına göre ANOVA sonuçları Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Eğitim Durumuna Göre, Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

Eğitim Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma		
Lise	15	285,66	18,48		
Ön lisans	22	277,68	10,43		
Lisans	65	275,55	12,15		
Yüksek lisans	15	270,26	11,68		
Doktora	2	282,50	19,09		
Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	f	p (sig.)
Gruplar Arası	200,618	4	500,154	3,032	0,02
Grup İçi	18807,601	114	164,979		
Toplam	20808,218	118			

Tablo 8 incelendiğinde, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin bütün gruplar için “orta” düzeyde olduğu ve eğitim durumlarına göre anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,02$, $p<0,05$). Gruplar arasındaki farkların hangi eğitim durumları arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin

sonuçlarına göre, “lise” eğitim durumundaki çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin “yüksek lisans” eğitim durumunda olanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

1.5. Toplam Çalışma Süreleri ile Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Bu çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların toplam çalışma süreleridir. Bu faktörün de; “0-5”, “6-10”, “11-15”, “16 - 20”, “21-25” ve “26 ve üzeri” olmak üzere altı düzeyi vardır. Burada faktör düzeyi iki’den fazla olduğu için, ilişkisiz örneklem için tek faktörlü varyans analizi (One-Way ANOVA) kullanılmıştır.

Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin, toplam çalışma sürelerine göre ANOVA sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Toplam Çalışma Sürelerine Göre, Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

Toplam Çalışma Süresi	N	Ortalama	Std. Sapma		
0-5	21	281,28	14,88		
6-10	33	276,63	14,34		
11-15	23	275,21	11,03		
16-20	16	273,37	10,95		
21-25	13	274,69	12,43		
26 ve üzeri	13	277,92	15,05		
Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	f	p (sig.)
Gruplar Arası	740,941	5	148,188	0,834	0,528
Grup İçi	20067,277	113	177,587		
Toplam	20808,218	118			

Tablo 9 incelendiğinde, katılımcıların duygusal zekâ düzeylerinin bütün gruplar için “orta” düzeyde olduğu ve toplam çalışma süresine göre anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,528$, $p>0,05$). Buna göre katılımcıların toplam çalışma süreleri duygusal zekâ düzeylerini etkilememektedir.

2. ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMLARI’NIN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILAŞMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmada öncelikle katılımcıların iş doyum düzeyleri ile demografik özellikler arasındaki ilişki sınanmıştır.

2.1. Cinsiyet ile Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların iş doyum düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların cinsiyetidir. Bu faktörün de, “erkek” ve “kadın” olmak üzere iki düzeyi vardır.

Burada faktör düzeyi iki olduğu için, ilişkisiz örneklemeler için t-testi kullanılmıştır. Cinsiyete göre, çalışanların iş doyum düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin ilişkisiz örneklemeler için t-testi sonuçları Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10. Cinsiyete Göre, Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklemeler İçin T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	Serbestlik derecesi	t	p (sig.)
Kadın	39	48,79	9,09	117	-1,210	0,229
Erkek	80	6,56	13,61	57,908	-1,084	0,283

Tablo 10 incelendiğinde, katılımcıların iş doyum düzeylerinin sırasıyla kadın ve erkek için “yüksek” düzeyde olduğu ve cinsiyete göre anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,229$, $p>0,05$) ve ($p= 0,283$, $p>0,05$). Buna göre katılımcıların cinsiyetleri iş doyum düzeylerini etkilememektedir.

2.2. Medeni Durum ile Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların iş doyum düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların medeni durumudur. Bu faktörün de, “evli” ve “bekâr” olmak üzere iki düzeyi vardır.

Burada faktör düzeyi iki olduğu için, ilişkisiz örneklemeler için t-testi kullanılmıştır. Medeni duruma göre, çalışanların iş doyum düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin ilişkisiz örneklemeler için t-testi sonuçları Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. Medeni Duruma Göre, Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklemeler İçin T-Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	Serbestlik derecesi	t	p (sig.)
Evli	76	49,86	6,83	117	-0,221	0,825
Bekâr	43	50,18	8,62	72,029	-0,207	0,836

Tablo 11 incelendiğinde, katılımcıların iş doyum düzeylerinin sırasıyla evli ve bekâr için “yüksek” düzeyde olduğu ve medeni duruma göre anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,825$, $p>0,05$) ve ($p= 0,836$, $p>0,05$). Buna göre katılımcıların medeni durumları iş doyum düzeylerini etkilememektedir.

2.3. Yaş Grupları ile Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Bu çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların iş doyum düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların yaş gruplarıdır. Bu faktörün de; “25-29”, “30-34”, “35-39”, “40-44”, “45-49”, “50-54” ve “55 ve üzeri” olmak üzere yedi düzeyi vardır. Burada faktör düzeyi iki’den fazla olduğu için, ilişkisiz örneklemeler için tek faktörlü varyans analizi (One- Way ANOVA) kullanılmıştır.

Çalışanların iş doyum düzeylerinin, yaş gruplarına göre ANOVA sonuçları Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 12. Yaş Gruplarına Göre, Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma		
25-29	23	51,17	6,72		
30-34	33	50,96	7,16		
35-39	30	49,46	7,53		
40-44	12	52,33	5,39		
45-49	7	46,85	8,95		
50-54	8	46,75	8,10		
55 ve üzeri	6	45,83	8,95		
Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	f	p (sig.)
Gruplar Arası	394,369	6	65,728	1,181	0,322
Grup İçi	6233,598	112	55,657		
Toplam	6627,966	118			

Tablo 12 incelendiğinde, katılımcıların iş doyum düzeylerinin bütün gruplar için “yüksek” düzeyde olduğu ve yaş gruplarına göre anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,322$, $p>0,05$). Buna göre katılımcıların yaş grupları iş doyum düzeylerini etkilememektedir.

2.4. Eğitim Durumu ile Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Bu çözümleme de bağımlı değişken, çalışanların iş doyum düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların eğitim durumlarıdır. Bu faktörün de; “lise”, “ön lisans”, “lisans”, “yüksek lisans” ve “doktora” olmak üzere beş düzeyi vardır. Burada faktör düzeyi iki’den fazla olduğu

için, ilişkisiz örneklemeler için tek faktörlü varyans analizi (One- Way ANOVA) kullanılmıştır.

Çalışanların iş doyum düzeylerinin, eğitim durumlarına göre ANOVA sonuçları Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13. Eğitim Durumlarına Göre, Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

Eğitim Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma		
Lise	15	50,40	6,17		
Ön lisans	22	50,86	7,14		
Lisans	65	50,80	6,59		
Yüksek lisans	15	46,80	9,56		
Doktora	2	34,50	16,26		
Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	f	p (sig.)
Gruplar Arası	694,475	4	173,619	3,336	0,013
Grup İçi	5933,491	114	52,048		
Toplam	6624,966	118			

Tablo 13 incelendiğinde, katılımcıların iş doyum düzeylerinin bütün gruplar için “yüksek” düzeyde olduğu ve eğitim durumlarına göre anlamlı bir fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,013$, $p<0,05$). Gruplar arasındaki farkların hangi eğitim durumları arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, “ön lisans” eğitim durumundaki çalışanların iş doyum düzeylerinin “doktora” eğitim durumu olanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

2.5. Toplam Çalışma Süreleri ile Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Bu çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların iş doyum düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların toplam çalışma süreleridir. Bu faktörün de; “0-5”, “6-10”, “11-15”, “16 -20”, “21-25” ve “26 ve üzeri” olmak üzere altı düzeyi vardır. Burada faktör düzeyi iki’den fazla olduğu için, ilişkisiz örneklem için tek faktörlü varyans analizi (One-Way ANOVA) kullanılmıştır.

Çalışanların iş doyum düzeylerinin, toplam çalışma sürelerine göre ANOVA sonuçları Tablo 14’te verilmiştir.

Tablo 14. Toplam Çalışma Sürelerine Göre, Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

Toplam Çalışma Süresi	N	Ortalama	Std. Sapma		
0-5	21	52,85	8,10		
6-10	33	50,69	6,31		
11-15	23	48,82	6,58		
16-20	16	50,00	7,13		
21-25	13	51,15	7,39		
26 ve üzeri	13	44,38	9,20		
Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	f	p (sig.)
Gruplar Arası	646,352	5	129,270	2,442	0,038
Grup İçi	5981,615	113	52,935		
Toplam	6627,966	118			

Tablo 14 incelendiğinde, katılımcıların iş doyum düzeylerinin bütün gruplar için “yüksek” düzeyde olduğu ve toplam çalışma süresine göre anlamlı bir fark

olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,038$, $p<0,05$). Gruplar arasındaki farkların hangi toplam çalışma süreleri arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, “0-5” yıl toplam çalışma süresindeki çalışanların iş doyum düzeylerinin “26 ve üzeri” yıl toplam çalışma süresindekilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

3. ÇALIŞANLARIN YAŞAM DOYUMLARI'NIN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE FARKLILAŞMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmada öncelikle katılımcıların yaşam doyum düzeyleri ile demografik özellikler arasındaki ilişki sınanmıştır.

3.1. Cinsiyet ile Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların yaşam doyum düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların cinsiyetidir. Bu faktörün de, “erkek” ve “kadın” olmak üzere iki düzeyi vardır.

Burada faktör düzeyi iki olduğu için, ilişkisiz örneklem için t-testi kullanılmıştır. Cinsiyete göre, çalışanların yaşam doyum düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin ilişkisiz örneklem için t-testi sonuçları Tablo 15’te verilmiştir.

Tablo 15. Cinsiyete Göre, Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklem İçin T-Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	Serbestlik derecesi	t	p (sig.)
Kadın	39	23,39	4,45	116	0,245	0,807
Erkek	80	23,17	4,58	74,719	0,248	0,805

Tablo 15 incelendiğinde, katılımcıların yaşam doyum düzeylerinin sırasıyla kadın ve erkek için “yüksek” düzeyde olduğu ve cinsiyete göre anlamlı bir fark

olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,807$, $p>0,05$) ve ($p= 0,805$, $p>0,05$). Buna göre katılımcıların cinsiyetleri yaşam doyum düzeylerini etkilememektedir.

3.2. Medeni Durum ile Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların yaşam doyum düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların medeni durumudur. Bu faktörün de, “evli” ve “bekâr” olmak üzere iki düzeyi vardır.

Burada faktör düzeyi iki olduğu için, ilişkisiz örneklem için t-testi kullanılmıştır. Medeni duruma göre, çalışanların yaşam doyum düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin ilişkisiz örneklem için t-testi sonuçları Tablo 16’da verilmiştir.

Tablo 16. Medeni Duruma Göre, Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin İlişkisiz Örneklem İçin T-Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	Serbestlik derecesi	t	p (sig.)
Evli	76	23,53	4,39	116	0,911	0,364
Bekâr	43	22,74	4,75	82,058	0,891	0,375

Tablo 16 incelendiğinde, katılımcıların yaşam doyum düzeylerinin sırasıyla evli ve bekâr için “yüksek” düzeyde olduğu ve medeni duruma göre anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,364$, $p>0,05$) ve ($p= 0,375$, $p>0,05$). Buna göre katılımcıların medeni durumları yaşam doyum düzeylerini etkilememektedir.

3.3. Yaş Grupları ile Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Bu çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların yaşam doyum düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların yaş gruplarıdır. Bu faktörün de; “25-29”, “30-34”, “35-39”, “40-44”, “45-49”, “50-54” ve “55 ve üzeri” olmak üzere yedi düzeyi vardır. Burada faktör düzeyi iki’den

fazla olduğu için, ilişkisiz örneklemeler için tek faktörlü varyans analizi (One- Way ANOVA) kullanılmıştır.

Çalışanların yaşam doyum düzeylerinin, yaş gruplarına göre ANOVA sonuçları Tablo 17’de verilmiştir.

Tablo 17. Yaş Gruplarına Göre, Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma
25-29	23	23,82	4,61
30-34	33	23,31	4,70
35-39	30	22,63	4,78
40-44	12	22,66	3,44
45-49	7	23,28	6,26
50-54	8	23,50	3,70
55 ve üzeri	6	24,50	4,08

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	f	p (sig.)
Gruplar Arası	33,132	6	5,52	0,259	0,955
Grup İçi	2364,741	112	21,304		
Toplam	2397,873	118			

Tablo 17 incelendiğinde, katılımcıların yaşam doyum düzeylerinin bütün gruplar için “yüksek” düzeyde olduğu ve yaş gruplarına göre anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,955$, $p>0,05$). Buna göre katılımcıların yaş grupları yaşam doyum düzeylerini etkilememektedir.

3.4. Eğitim Durumu ile Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Bu çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların yaşam doyum düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların eğitim durumlarıdır. Bu faktörün de; “lise”, “ön lisans”, “lisans”, “yüksek lisans” ve “doktora” olmak üzere beş düzeyi vardır. Burada faktör düzeyi iki’den fazla olduğu için, ilişkisiz örneklemler için tek faktörlü varyans analizi (One- Way ANOVA) kullanılmıştır.

Çalışanların yaşam doyum düzeylerinin, eğitim durumlarına göre ANOVA sonuçları Tablo 18’de verilmiştir.

Tablo 18. Eğitim Durumuna Göre, Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

Eğitim Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma		
Lise	15	21,20	3,38		
Ön lisans	22	23,28	4,85		
Lisans	65	24,07	4,48		
Yüksek lisans	15	22,13	4,80		
Doktora	2	19,50	0,70		
Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	f	p (sig.)
Gruplar Arası	154,338	4	38,585	1,943	0,108
Grup İçi	2243,534	114	19,854		
Toplam	2397,873	118			

Tablo 18 incelendiğinde, katılımcıların yaşam doyum düzeylerinin bütün gruplar için “yüksek” düzeyde olduğu ve eğitim durumlarına göre anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,108$, $p>0,05$). Buna göre katılımcıların eğitim durumları yaşam doyum düzeylerini etkilememektedir.

3.5. Toplam Çalışma Süreleri ile Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Bu çözümlemede bağımlı değişken, çalışanların yaşam doyum düzeyleri iken, bu değişken ile ilişkili olup olmadığı incelenen değişken ya da faktör ise çalışanların toplam çalışma süreleridir. Bu faktörün de; “0-5”, “6-10”, “11-15”, “16 -20”, “21-25” ve “26 ve üzeri” olmak üzere altı düzeyi vardır. Burada faktör düzeyi iki’den fazla olduğu için, ilişkisiz örneklem için tek faktörlü varyans analizi (One-Way ANOVA) kullanılmıştır.

Çalışanların yaşam doyum düzeylerinin, toplam çalışma sürelerine göre ANOVA sonuçları Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19. Toplam Çalışma Sürelerine Göre, Çalışanların Yaşam Doyum Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları

Toplam Çalışma Süresi	N	Ortalama	Std. Sapma		
0-5	21	24,09	4,93		
6-10	33	22,39	4,54		
11-15	23	24,68	3,75		
16-20	16	22,06	5,05		
21-25	13	23,38	4,29		
26 ve üzeri	13	22,92	4,48		
Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	f	p (sig.)
Gruplar Arası	108,474	5	21,695	1,061	0,386
Grup İçi	2289,399	113	20,441		
Toplam	2397,873	118			

Tablo 19 incelendiğinde, katılımcıların yaşam doyum düzeylerinin bütün gruplar için “yüksek” düzeyde olduğu ve toplam çalışma süresine göre anlamlı bir

fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır ($p= 0,386$, $p>0,05$). Buna göre katılımcıların toplam çalışma süreleri yaşam doyum düzeylerini etkilememektedir.

4. DUYGUSAL ZEKÂ, İŞ DOYUMU VE YAŞAM DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİNE AİT BULGULAR

Bu bölümde çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile yaşam doyum düzeyleri arasındaki ikili korelasyonun hesaplanmasına ve iş doyum düzeyleri ile yaşam doyum düzeyleri arasındaki ikili korelasyonun hesaplanmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Duygusal Zekâ ile Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Ait Bulgular

Ölçeklerden alınan puanların birbirleriyle korelasyon gösterip göstermediğini incelemek amacıyla Pearson Korelasyon tekniği ile korelasyon değerleri hesaplanmıştır. Ölçeklerden elde edilen puanlar arasındaki ilişkiler Tablo 20’de gösterilmektedir.

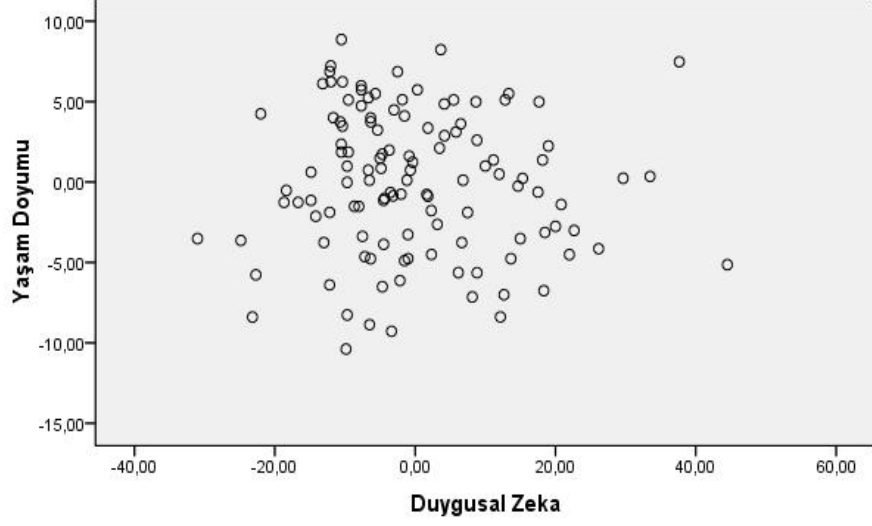
Tablo 20. Duygusal Zekâ İle Yaşam Doyumu Arasındaki Korelasyon

	Ortalama		Duygusal Zekâ	Yaşam Doyumu
Duygusal Zekâ	276,67	Pearson Korelasyonu	1	0,033
		p (sig.)		-0,722
		N	119	119
Yaşam Doyumu	23,26	Pearson Korelasyonu	0,033	1
		p (sig.)	-0,722	
		N	119	119

Tablo 20 incelendiğinde, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile yaşam doyum düzeyleri arasında “yüksek” düzeyde, negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-0,772$; $p<0,001$). Bununla birlikte, yaşam doyum ortalaması “yüksek” düzeyde iken, duygusal zekâ ortalaması “orta” düzeyde bulunmuştur. Buna

göre, geliştirilen araştırma hipotezinin aksine, duygusal zekâ arttıkça yaşam doyumunun azaldığı söylenebilir. Duruma ait yayılım grafiği Şekil 2’de gösterilmektedir.

Şekil 2. Yaşam Doyumu ve Duygusal Zekâ Yayılım Grafiği



4.2. İş Doyumu ile Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Ait Bulgular

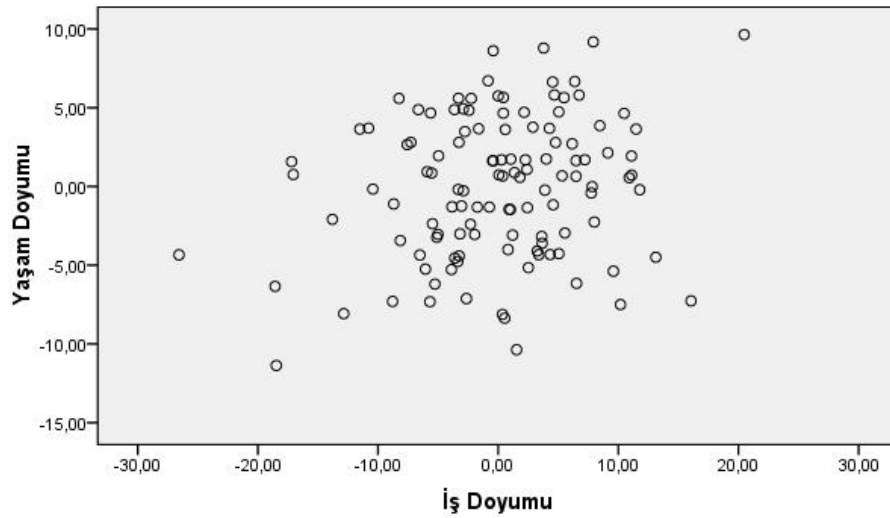
Ölçeklerden alınan puanların birbirleriyle korelasyon gösterip göstermediğini incelemek amacıyla Pearson Korelasyon tekniği ile korelasyon değerleri hesaplanmıştır. Ölçeklerden elde edilen puanlar arasındaki ilişkiler Tablo 21’de gösterilmektedir.

Tablo 21. İş Doyumu İle Yaşam Doyumu Arasındaki Korelasyon

	Ortalama		İş Doyumu	Yaşam Doyumu
İş Doyumu	49,98	Pearson Korelasyonu	1	0,209
		p (sig.)		0,022
		N	119	119
Yaşam Doyumu	23,26	Pearson Korelasyonu	0,209	1
		p (sig.)	0,022	
		N	119	119

Tablo 21 incelendiğinde, çalışanların iş doyum düzeyleri ile yaşam doyum düzeyleri arasında “düşük” düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0,022$; $p<0,001$). Bununla birlikte, yaşam doyum ortalaması ve iş doyum ortalaması “yüksek” düzeyde bulunmuştur. Buna göre, geliştirilen araştırma hipotezinin uygun olarak, iş doyum arttıkça az da olsa yaşam doyumunun da arttığı söylenebilir. Duruma ait yayılım grafiği Şekil 3’te gösterilmektedir.

Şekil 3. Yaşam Doyumu ve İş Doyumu Yayılım Grafiği



BÖLÜM IV

SONUÇ VE TARTIŞMALAR

Bu bölümde, araştırma hipotezleri sonucunda elde edilen bulgular ışığında ortaya çıkarılan sonuçlar tartışılacak ve incelenecektir.

Araştırmada konut sektöründe görev alan beyaz yaka çalışanların duygusal zekâ ve iş doyumlarının yaşam doyumuna üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. İstanbul'da konut sektöründe faaliyet gösteren 150 çalışanı olan özel bir firmada gerçekleştirilen araştırmada 119 beyaz yaka çalışana ait veriler değerlendirilmiştir. Çalışanlara demografik bilgi formu, yaşam doyumuna, iş doyumuna ve duygusal zekâ anketleri uygulanmıştır. Öncelikle çalışanların yaşam doyumlarının düzeyleri saptanmış; ardından demografik özellikleri, iş doyumuna ve duygusal zekâ düzeylerinin tespiti gerçekleştirilerek bu değişkenlerin yaşam doyumuna üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

Bu çalışmada elde edilen bulgular sonucunda, yaşam doyumunun hiçbir demografik değişkenden olumlu ya da olumsuz olarak etkilenmediğini bununla birlikte duygusal zekâ düzeyinin yaş, eğitim durumuna göre; iş doyumunun ise eğitim durumu ve toplam çalışma süresine göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Ayrıca duygusal zekâ ile yaşam doyumuna ve iş doyumuna ile yaşam doyumuna arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi için yapılan korelasyon hesaplaması sonucunda; duygusal zekâ ve yaşam doyumuna arasında “orta” düzeyde negatif anlamlı bir sonuç elde edilirken (duygusal zekâ düzeyi arttıkça yaşam doyumuna düzeyi azalır) iş doyumuna ve yaşam doyumuna arasında “orta” düzeyde pozitif yönlü bir anlam elde edilmiştir (iş doyumuna düzeyi arttıkça yaşam doyumuna düzeyi artar). Yapılan çalışma sonucu elde edilen bulguların bir kısmı yazında yer alan araştırma sonuçlarıyla uyum gösterirken; bir kısmı farklı sonuçlar ortaya koymaktadır.

“Beyaz yaka çalışanların yaşam doyum düzeyleri cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterir mi?” sorusuyla alt problem test edilmiş ve katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda yaşam doyumuna ve cinsiyet arasında hiçbir ilişki

saptanmamıştır. Yazına bakıldığında elde ettiğimiz sonucu destekleyen bir sonuca Chow'un (2005) üniversite öğrencileri üzerinde yaşam doyumunu incelediği araştırmada da ulaşmıştır. Çalışma sonucunda cinsiyetin yaşam doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı bildirilmektedir.

“Beyaz yaka çalışanların yaşam doyum düzeyleri yaş değişkenine göre farklılık gösterir mi?” sorusuyla alt problem test edilmiş ve katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda yaşam doyumunu ve yaş arasında hiçbir ilişki saptanmamıştır. Yazına bakıldığında ülkemizde yapılan yaşam doyumunu ve yaş arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışma sonuçları çelişkilidir. Baştemur (2006) tarafından emniyet personeline yönelik yapılan araştırma sonucunda, yaş değişkeninin ne yaşam doyumunu ne de iş doyumunu üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı görülmüştür. Şeker ve Zırhlıoğlu (2009) tarafından tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmadan elde edilen sonuçlarda ise, yaşam doyumunun katılımcıların yaşına ve meslekte çalışma sürelerine göre farklılık gösterdiği görülmektedir.

“Beyaz yaka çalışanların yaşam doyum düzeyleri medeni durum değişkenine göre farklılık gösterir mi?” sorusuyla alt problem test edilmiş ve katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda yaşam doyumunu ve medeni durum arasında hiçbir ilişki saptanmamıştır. Yazına bakıldığında yapılan bazı araştırmalar bizim çalışmamızın aksine yaşam doyumunu ve medeni durum arasında anlamlı bir ilişkinin mevcudiyetini gösterirken (Lee, Seccombe ve Shekan,1991) ülkemizde yapılan araştırmalarda yaşam doyumunu ve medeni durum arasında bir ilişki bulunamamıştır (Ünal ve ark, 2001; Çetinkaya, 2004).

“Beyaz yaka çalışanların yaşam doyum düzeyleri eğitim durum değişkenine göre farklılık gösterir mi?” sorusuyla alt problem test edilmiş ve katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda yaşam doyumunu ve eğitim durum arasında hiçbir ilişki saptanmamıştır. Yazına bakıldığında elde ettiğimiz sonucun aksine Çakmak-Doruk (2008), tarafından gerçekleştirilen çalışmada, eğitim seviyesi arttıkça, yaşam doyumunun arttığı, eğitim seviyesinin düşmesi ile yaşam doyumunun da düştüğünü ifade etmektedir.

“Beyaz yaka çalışanların yaşam doyum düzeyleri toplam çalışma süresine göre farklılık gösterir mi?” sorusuyla alt problem test edilmiş ve katılımcıların verdikleri cevaplar doğrultusunda yaşam doyumunu ve toplam çalışma süresi arasında hiçbir ilişki saptanmamıştır. Yazına bakıldığında Yılmaz-Boylu (2012), tarafından Adalet Bakanlığı’na bağlı kurumlarda çalışan personel üzerinde yapılan çalışma sonucunda hizmet süresi arttıkça, yaşam doyumunun düştüğü ifade edilmektedir. Ayrıca Şeker ve Zırhlıoğlu (2009) tarafından yapılan araştırmadan elde edilen sonuçlarda, yaşam doyumunun katılımcıların yaşına ve meslekte çalışma sürelerine göre farklılık gösterdiği görülmektedir.

Çalışmanın birinci hipotezi olan “Konut sektöründe beyaz yaka çalışanların iş doyumunu yükseldikçe, yaşam doyumları yükselir.” yargısı araştırılmış, katılımcıların iş doyum ölçeğine vermiş oldukları cevaplar değerlendirilerek iş doyum puanlarının yaşam doyum puanları ile orta düzeyde pozitif yönde anlamlı bir ilişki içinde olduğunu ortaya koymuştur. Bu sonuca göre bireylerin iş doyumları arttıkça yaşam doyum düzeyleri de artış göstermektedir. Yazına bakıldığında yurt içi ve yurt dışında yapılan araştırmalarda; araştırmanın bu sonucunun; Iris ve Barrett’in (1972), Rice, Near ve Hunt’in (1980), Ünal ve ark. (2001), Gümüş’ün (2006), Dağdelen’ in (2008) çalışmaları ile tutarlılık gösterdiği ortaya konmuştur.

Çalışmanın ikinci hipotezi olan “Konut sektöründe beyaz yaka çalışanların duygusal zekâları yükseldikçe yaşam doyumunu yükselir.” yargısı da araştırılmış, katılımcıların duygusal zekâ ölçeğine vermiş oldukları cevaplar değerlendirilerek duygusal zekâ puanlarının yaşam doyum puanları ile orta düzeyde negatif yönde anlamlı bir ilişki içinde olduğunu ortaya koymuştur. Bu sonuca göre bireylerin duygusal zekâ düzeyleri arttıkça yaşam doyum düzeyleri azalmaktadır. Yazın incelendiğinde ise çalışmamızda elde ettiğimiz bulguların aksini ifade eden birçok araştırma yer almaktadır. Constantine ve Gainor (2001), Deniz ve Yılmaz (2004), Deniz, Öztürk ve Hamarta (2007), Furnham ve Petrides (2003), Palmer ve diğ. (2002) duygusal zekânın yaşam doyumunu ile pozitif bir ilişkinin olduğunu, duygusal zekâsı yüksek bireylerin yaşamdan aldıkları doyumunda arttığını belirtmektedirler.

Çalışma sonucunda duygusal zekâ ve yaşam doyumu arasında orta düzeyde negatif yönde anlamlı bir ilişki içinde olduğunu ortaya konmuş yapılan yazın taramasında araştırmalarda bu durumun tersi yönünde sonuçlar elde edildiği saptanmıştır. Yapılan araştırmanın kabul edilen hipotezin aksi yönünde sonuç vermesi, konut sektöründe çalışan katılımcıların daha çok teknik işlerde çalışan kişiler olmaları, iş hayatlarındaki başarılarının yaşamdan duydukları hazlardan daha önemli olması, katılımcıları duygusal zekânın önemsiz olduğu yönünde düşünce yanılığısına yönlendirmiş olabilir. Ayrıca duygusal zekâ bilinilirliği ile ilgili katılımcıların %75'inin duygusal zekânın ne olduğuyla ilgili fikir sahibi olmaması ya da daha önce hiç duygusal zekâ ile ilgili eğitim almamış olmaları yapılan çalışmada kabul edilen hipotezin aksi yönünde bir sonuç elde edilmesine sebep olmuş olabilir. Bu tip eğitimlerin arttırılması sonrasında aynı gruba tekrar edilecek bir anket uygulaması durumunda farklı sonuçlar gözlenebilir.

ÖNERİLER

Araştırma sonucunda ulaşılan ve yukarıda belirtilmiş olan sonuçlar doğrultusunda geliştirilen öneriler aşağıda verilmiştir.

1. Yaşam doyumu ve iş doyumunun birbirlerini olumlu yönde etkiledikleri, bunun yanı sıra duygusal zekâ ile yaşam doyumu arasında negatif bir ilişki saptandığından bu konu başlıkları ile ilgili beyaz yaka çalışanlara eğitim ve bilgilendirme çalışmaları yapılabilir.

2. Beyaz yaka iş görenlerin iş doyumunu, dolayısıyla yaşam doyumu düzeylerinin yükseltilmesi için insan kaynakları birimleri ile işbirliği içinde “Beyaz Yaka Destek Programları” oluşturularak, çalışanlar psikolojik ve sosyal yönden desteklenebilir.

3. Yıl içerisinde belli zamanlarda psikolojik danışmanların desteği ve uygun ölçme araçları yolu ile iş doyumunu, yaşam doyumu ve duygusal zekâ düzeyleri kontrol edilerek önleyici ve krize yönelik çalışmalar yapılabilir.

4. İş yaşamında 26 yıl ve üzeri çalışan grubun iş doyum seviyesi, iş yaşamının başında olan gruplara göre düşük çıkmıştır. Çalışanların iş'e yeni başlarken duydukları heyecan ve azmi sürekli kılmak için, örgütler tarafından daha yaratıcı motivasyon tedbirleri uygulanmalıdır.

5. Araştırma İstanbul ili konut sektörü beyaz yaka çalışanlarıyla sınırlıdır. Bu çalışmanın değişik illerde yaşayan beyaz yaka çalışanlara tekrarlanması araştırmanın genelebilmesi açısından fayda sağlayacaktır.

6. Araştırma yapılan grubun %75'i duygusal zekâ ile ilgili bir fikre sahip olmadığından dolayı, gerekli eğitim ve seminerlerin yapılmasından sonra aynı gruba uygulanacak benzer anket sonuçlarında duygusal zekânın önemi anlaşılabilir.

KAYNAKLAR

ACAR, Füsün Tekin. (2001), “Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile ilişkisi”, İstanbul Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.

ACKERMAN, Phillip L. ve E.D. HAGGESTAD. (1997), “Intelligence, Personality and Interest: Evidence For Overlapping Traits”, Psychological Bulletin, Vol 121, No:2.

ALANYALI, K. (2006). “Örgütsel stres kaynaklarının iş tatminine olan etkilerinin tükenmişlik ve dinçlik (coşku) etkileri bağlamında incelenmesi”. Yüksek lisans tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.

AYDIN, M. (1986), “Çağdaş Eğitim Denetimi”, İM Eğitim Araştırma Yayın Danışmanlık A.S., Ankara.

BALTAŞ, Zuhâl.(2006), “İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Isık: Duygusal Zekâ”, Remzi Kitabevi, İstanbul.

BAR-ON, Reuven. “Bar-On Emotional Quotient Inventory User’s Manuel”, MHS Inc., Toronto, 1997a.

BAR-ON, Reuven. “Development of the Bar-On EQ-i: A Measure of Emotional and Social Intelligence”, The 105 th Annual Convention of the American Psychological Association, August 1997b.

BANKACILIK DÜZENLEME VE DENETLEME KURUMU. “Finansal Piyasalar Raporu”,(ErisimTarihi:20.04.2012),

http://www.bddk.org.tr/websitesi/turkce/Raporlar/Finansal_Piyasalar_Raporlari/6943haz09FPRx.pdf.

BAŞARAN, E. (2000). “Örgütsel davranış”. Ankara, Feryal Yayınevi.

- BAŞTEMUR, Yakup, (2006), “İş Tatminiyle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü’nde Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- BRIEF, Arthur P. (1998), “Attitudes In and Around Organizations”, SAGE Publications, California.
- BRULDE, B. (2007). “Happiness and the good life introduction and conceptual framework”. Journal of Happiness Studies.
- CAN, Halil ve S. KAVUNCUBASI.(2005), “İnsan Kaynakları Yönetimi”, Siyasal Kitabevi, 5. Baskı, Ankara.
- CANBULAT, Serkan. (2007, s.2) Duygusal Zekan’ın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması, (Yayınlanmış Master Tezi), Ankara.
- CHOW HPH. (2005) “Life satisfaction among university students in a Canadian prairie city: a multivariate analysis”. Soc Indic Res, 70: 139-150.
- CLIFFORD, Morgan T. (1995), “Psikolojiye Giriş”, Çev. Hüsnu Arıcı ve diğ., Hacettepe Üniversitesi Yayınları, 11. Baskı, Ankara.
- CUMMINS, R. A. (2000). “Personal income and subjective well-being: A review”. Journal of Happiness Studies.
- CONSTANTİNE, M.G. ve GAINOR, K.A.(2001). “Emotional intelligence and empathy: Their relation to multi-cultural counselling knowledge and awareness”. Professional School Counselling, 5, 2, 131-137.
- ÇAKAR U., ARBAK Y. (2002, s3), “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi.

ÇAKMAK-DORUK, Nihal, (2008), “Organizasyonlarda iş-aile ve aile-iş çatışmalarının bireylerin performansları üzerine etkisinde iş ve yaşam tatmininin rolü”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri: Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ÇETİNKAYA, Hatice (2004) “Beden İmgesi, Beden Organlarından Memnuniyet, Benlik Saygısı, Yaşam Doyumu ve Sosyal Karşılaştırma Düzeyinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşması” . Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi

DAĞDELEN, M. (2008), “Üretim ve hizmet sektöründe çalışan işçilerde ruhsal sağlık düzeyi belirti dağılımı, algılanan sağlık, iş doyumunu, yaşam doyumunu ve sosyo-demografik değişkenlerin karşılaştırılması”. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi, (Yayınlanmış Uzmanlık tezi), Malatya.

DAVIS, Mark.(2004), “Duygusal Zekânızı Ölçün”, Çev. Solina Silahlı, Alfa Yayınları:1531, İstanbul.

DE NEVE, K. & COOPER, H. (1998). “The happy personality: A meta analysis of 137 personality traits and subjective well being”. Psychological Bulletin.

DENİZ, M. E. ve YILMAZ, E. (2004). “Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ yetenekleri ve yaşam doyumları arasındaki ilişki”. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı. Malatya: İnönü Üniversitesi.

DENİZ, M. E., ÖZTÜRK, A. ve HAMARTA, E. (2007). “Duygusal Zekanın Yaşam Doyumunu Yordama Gücü”. I. International Symposium Emotional Intelligence and Communication, 7-9 Mayıs 2007- İzmir.

DIENER, E. (1984), “Subjective well-being. Psychological Bulletin”.

- DIENER, E., EMMONS, R. A., LARSEN, R. J., GRİFFİN, S. (1985), “The satisfaction with life scale. Journal of Personality Assessment”.
- DIENER, E. (1994). “Assesing subjective well-being: progress and opportunities”. Social Indicators Research.
- DIENER, E., WOLSIC, B., & FUJITA, F. (1995). “Physical attractiveness and subjective well-being”. Journal of Personality and Social Psychology.
- DIENER, E. & SUH, E. (1997). “Measuring quality of life: Economic, social, and subjective indicator”. Social Indicators Research.
- DIENER, E., OISHI, S., & LUCAS, R. E. (2003). “Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life.” Annu.Rev.Psychol.
- DOLL, (1935), “Üstün zekalı çocuklarda duygusal zekayı geliştirmeye dönük program geliştirme” Yayınlanmış Doktora tezi. (ErisimTarihi:02.04.2012),
<http://www.belgeler.com/blg/1bff/stn-zekali-ocuklarda-duygusal-zekayi-gelitirmeye-dnk-program-gelitirme-alimasi-a-program-development-study-for-developing-emotional-intelligence-in-gifted-children>.
- DURMAZ, Irmak.(2003), “İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: TSK’nde Bir Uygulama, Kara Harp Okulu (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.
- EKMAN, Paul ve R.J. DAVIDSON. (1994), “The Nature of Emotion, Oxford University Press”, New York.
- ERDOĞAN, İlhan. (1996), “İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış”, Avcıol Yayıncılık,İstanbul.

EREN, Erol. (1991), “Yönetim ve Organizasyon”, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No.:236,İstanbul.

ERGİN, Canan (1997, s.25), “Sağlık Personelinin İş Anlayışları ve Tutumları Araştırması”,T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü, Ankara.

FRANKL, E. V. (1999). “Duyulmayan anlam çılgılığı: Psikoterapi ve humanizm”. Çev. S. Budak. Ankara: Öteki Psikoloji Dizisi.

FRISH, M. B. (2006). “Quality of life therapy: Applying a life satisfaction approach to positive psychology and cognitive therapy”. New Jersey: John Wiley & Sons.

FURNHAM, A., & PETRIDES, K. V. (2003). “Trait emotional intelligence and happiness”. Social Behavior and Personality.31 (8), 815-824

GARDNER, (1983), “Üstün zekalı çocuklarda duygusal zekayı geliştirmeye dönük program geliştirme” Yayınlanmış Doktora tezi. (ErisimTarihi:02.04.2012),

<http://www.belgeler.com/blg/1bff/stn-zekali-ocuklarda-duygusal-zekayi-gelistirmeye-dnk-program-gelitirme-alimasi-a-program-development-study-for-developing-emotional-intelligence-in-gifted-children>.

GEORGE, Jennifer M. ve G.R. JONES. (1996), “Understanding And ManagingOrganizational Behavior”, Addison-Wesley Publishing Group.

GIBSON, James, J.IVANCEVICH ve J.DONNELLY. (1979), “Organizations: Behavior,Structure, Process”, Bussiness Publications, Inc, akt.; Tamer Koçel, “İşletme Yöneticiliği”, s.643, Beta Yayın No.:1382, 9. Baskı,İstanbul, 2003.

GOLEMAN, Daniel. (1995), “Duygusal Zeka Neden IQ’dan Daha Önemlidir”, Çev. Banu Seçkin Yüksel, Varlık Yayınları No.: 507, 6. Baskı, İstanbul.

GOLEMAN, Daniel. (2005), “İş Basında Duygusal Zeka”, Çev. Handan Balkara, Varlık Yayınları No.: 876, Dördüncü Basım, İstanbul.

GREENBERG, J., BARON, R. A. (2003),“Behavior in organisations: understanding and managing the human side of work”. New Jersey: Prentice Hall.

GÜLER, M. (1990). “Endüstri işçilerinin iş doyumunu ve iş verimine depresyon kaygı ve diğer bazı değişkenlerin etkisi”. Doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

GÜMÜŞ, H.(2006), “Farklı mesleklerde çalışanların iş ve yaşam doyumlarının tükenmişlik düzeyleri açısından karşılaştırılması”. Doktora tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

GÜNEY, Salih. (2001), “Yönetim ve Organizasyon”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

GÜRSOY, Ali (2005), “Liderlikte Duygusal Zeka Türk Silahlı Kuvvetlerinde Örnek Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.

HACKMAN, J.R., OLDHAM, G.R. “Development of the job diagnostic survey, Journal of Applied Psychology”, 60: 159.170, (1975).

HELLRIEGEL, Don ve diğ.(1992), “Organizational Behavior, (Sixth Edition)”, St. Paul, West Pub. Co.

IRIS, B., BARRETT, G. Y. (1972). “Some relations between job and life satisfaction and job Importance”. Journal of Applied Psychology, 56, 301-304.

IVANCEVICH, John M. (1977), “Different goal setting treatments and their effects on performance and job satisfaction,” Academy of Management Journal.

- İNCİR, G. (1990), “Çalışanların iş doyumunu üzerine bir inceleme”.Ankara: Prodüktivite merkezi.
- JEWELL, L. N. and SİEGALL M. (1990), “Contemporary Industrial/Organizational psychology”,Second edition,West Publishing Company, St. Paul.
- KAHN, William A. (1990), “Psychological Conditions Of Personal Engagement And Disengagement At Work”, Academy Of Management Journal.
- KEMPER, Cynthia L. (1999), “EQ vs. IQ”, Communication World 16.
- KESER, A.(2005, s77-95) “İş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisi: otomotiv sektöründe bir uygulama”. Çalışma ve Toplum Dergisi.
- KOÇEL, T.(2001), “İşletme yöneticiliği: yönetim ve organizasyon, organizasyonlarda davranış, klasik-modern-çağdaş ve güncel yaklaşımlar”. İstanbul, Beta Basım Yayın Dağıtım.
- KOÇEL, T.(2003), “İşletme yöneticiliği”. İstanbul, Beta Basım Yayın Dağıtım.
- KONRAD, Stefan ve C. HENDL. (2001), “Duygularla Güçlenmek”, Çev. Meral Taştan, Hayat Yayınları No.: 113, İstanbul.
- KÖKER, S. “Normal ve sorunlu ergenlerin yaşam doyum düzeylerinin karşılaştırılması”. Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara, (1991).
- LANCE, C. E., MALLARD, A. G., & MİCHALOS, A. C.(1995), “ Tests of the causal directions of global-life facet satisfaction relationships”. Social Indicators Research.
- LANDY, Frank J. (1985), “Psychology, Industrial; Work; Personnel management; Psychological aspects” Dorsey .

- LANGLEY, Andrew. (2005), "Emotional intelligence – A New Evaluation For Management Development ?", Career Development international.
- LEE, G., K. SECCOMBE, and C. SHEHAN. 1991. "Marital status and personal happiness: An analysis of trend data." Journal of Marriage and the Family 53, 839-844.
- LUTHANS, Fred.(1992), "Organizational Behavior", 6th Edition, McGraw – Hill, New York.
- LYUBOMIRSKY, S., SHELDON, K. M., & SCHKADE, D. (2005). "Pursuing Happiness: The Architecture of Sustainable Change". Review of General Psychology.
- MERRIAM, S.B. ve R.S. CAFFARELLA. (1991), "Learning in Adulthood", Jossey – BassPublishing, USA.
- MINER, John.(1992), "Industrial-Organizational Psychology", McGraw-Hill,New York.
- MUMCUOĞLU, Özlem. (2002), "Bar-On Duygusal Zekâ Testi Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması", Marmara Üniversitesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.
- NEUGARTEN, B. L., HAVIGHURST, R. J. , TOBIN, S. S. (1961), "The measurement of life satisfaction. Journal of Gerontology.
- NEWSTROM John W. ve K. DAVIS.(1993), "Organizational Behavior: Human Behavior at Work", McGraw Hill, New York.

O'RELLY, C.A. ve CALDWELL, D.F.(1979, s597-616) "The Commitment and Job Tenure of NewEmployees: Some Evidence of Postecisional Justification.", AdministrativeScience Quarterly.

ÖZGÜVEN E. (2003), Endüstri Psikolojisi. PDREM Yayıncılık.

ÖZGEN, H., ÖZTÜRK, A., YALÇIN, A. (2002), "İnsan Kaynakları Yönetimi", Nobel Kitabevi, Adana.

PALMER, B., DONADSON, C., & STOUGH, C. (2002). "Emotional intelligence and life satisfaction". Personality and Individual Differences.

PROCTOR, C. L., Linley P. A., & Maltby J. (2008). "Youth life satisfaction: A review of the literature". Journal of Happiness Studies, DOI 10.

REITZ, Joseph H. (1987), "Behavior In Organizations", Third Edition, Homewood, Illionis.

RICE, W. R., NEAR, J. P., HUNT, R. G. (1980). "The job satisfaction/life satisfaction relationship: a review of empirical research". Basic and Applied Social Social Psychology, 1, (1), 37-64.

ROBBINS, Stephen P.(1998), "Organizational Behavior", Prentice Hall International Inc.,New Jersey.

SAAL, Frank E. ve P.A. KNIGHT. (1988), "Industrial/Organizational Psychology:Science and Practice", Brooks/Cole Pub. Co., California.

SALOVEY, Peter ve J. MAYER. (1989), "Emotional İntelligence, İmagination, Cognition And Personality", No.3.

- SALOVEY. P., MAYER. John, M. DIPAOLLO., (1990) “Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: A Component of Emotional Intelligence”, Journal of Personality Assesment 54.
- SELIGMAN, M. E. P. (2007). “Gerçek mutluluk. Kalıcı doyum potansiyelinizi geliştirmek için yeni olumlu psikolojinin kullanılması”. Ankara: HYB.
- STAW, Barry M. (1984), “Organizational Behavior: A Review and Reformulation of the Field’s Outcome Variable”, Annual Review of Psychology, Vol.35, California.
- STATT, David A. (1994), “Psychology And The World Of Work”, New York University Press, USA.
- STAW, Barry M., N.E. BELL ve J.A. CLAUSEN.(1986, s56-77) “The Dispositional Approach to Job Attitudes: A Lifetime Longitudinal Test”, Administrative Science Quarterly, Vol.31.
- SCHWARZ, N., CLORE, G. L. (1983), “Mood, Misattribution and judgements of well Being: Informative and directive functions of affective states. Journal of Personality and Social Psychology”.
- SEVİMLİ F. ve Ö. F. İŞCAN (2005, C:5. S:1-2); “Bireysel ve İŞ Ortamına Ait Etkenler Açısından İŞ Doyumu”; Ege Akademik Bakış, Ekonomi, İŞletme ve Uluslar arası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi.
- SIMITH, Connor A. ve R.S. LAZARUS. (1990), “Emotion and Adaptation, Handbook of Personality”, The Quilford Press, New York.
- SUN, H. Özlem. (2002), “İŞ Doyumu Üzerine Bir Araştırma, TCMB Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü (Uzmanlık Yeterlilik Tezi), Ankara.

ŞEKER, B. Diler ve ZIRHLIOĞLU, Gürol, (2009), “Van emniyet müdürlüğü kadrosunda çalışan polislerin tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumları arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesi”, Polis Bilimleri Dergisi.

ŞİMŞEK, M.Şerif.(2002), “Yönetim ve Organizasyon”, Günay Ofset, 7.Baskı,Konya.

THORNDİKE, (1920), “Üstün zekalı çocuklarda duygusal zekayı geliştirmeye dönük program geliştirme” Yayınlanmış Doktora tezi. (ErisimTarihi:02.04.2012),

<http://www.belgeler.com/blg/1bff/stn-zekali-ocuklarda-duygusal-zekayi-gelirtirmeye-dnk-program-gelitim-alimasi-a-program-development-study-for-developing-emotional-intelligence-in-gifted-children>.

TOKER ve diğ.(1968) , “Klasik Zeka Tanımları ve Tarihsel Gelişimi”

(ErisimTarihi:18.04.2012),

<http://www.cokluzeka.info/?sayfa=mus/tarihi&x=953c7>

UYGUÇ, N., ARBAK, Y., DUYGULU E., ÇIRAKLAR N. (1998), “İş ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin üç temel varsayım altında incelenmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.

ÜNAL, Süheyla.,ve ark. (2001) “Hekimlerde Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi”. Klinik Psikiyatri Dergisi.

WECHSLER, (1940), “Üstün zekalı çocuklarda duygusal zekayı geliştirmeye dönük program geliştirme” Yayınlanmış Doktora tezi. (ErisimTarihi:02.04.2012),

<http://www.belgeler.com/blg/1bff/stn-zekali-ocuklarda-duygusal-zekayi-gelirtirmeye-dnk-program-gelitim-alimasi-a-program-development-study-for-developing-emotional-intelligence-in-gifted-children>.

WEISINGER, Hendrie.(1998), “İş Yasamında Duygusal Zekâ”, Çev. Nurettin Süleymanlıgil, MNS Yayıncılık, İstanbul.

WILSON, W. (1967), “Corralates of avowed happiness. Psychological Bulletin”.

YALOM, Irwin D. (2001), “Varoluşçu Psikoterapi”, Kabalcı Yayınevi, İstanbul.

YETİM, Ü. (1991), “Kişisel projelerin organizasyonu ve örüntüsü açısından yaşam Doyumu”. Doktora tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.

YETİM, Ü. (2001), “Toplumdan bireye mutluluk resimleri”. (1. bs.), İstanbul, Bağlam Yayınları.

YILMAZ-BOYLU Ayşegül.(2012), “Adalet Bakanlığına Bağlı Kurumlarda Çalışan Personelin Yaşam Doyumu, İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyet Ve Hizmet Süresi Değişkenine Göre İncelenmesi”, Adalet Dergisi.

YÜKSEL, Öznur.(2000), “İnsan Kaynakları Yönetimi”, Gazi Kitabevi, Ankara.

YÜKSEL, Murad (2006), “Duygusal Zeka ve Performans İlişkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

<http://www.basariyolu.com/tr/genel.asp?durum=acik&id=1043> (25.05.2006).

<http://www.gencgelisim.com/v2/kategoriler/29-kisisel-gelisim/71--duygusal-zekanizi-eq-kullanarak-basarili-olun.pdf>

EKLER

EK.1: Kişisel bilgi formu

Lütfen, sizin durumunuza uygun olan seçeneğin sağındaki kutucuğu (X) işareti koyarak işaretleyiniz.

Cinsiyetiniz	Kadın	()	Erkek	()
Medeni Durumunuz	Evli	()	Bekar	()
Yaşınız	25-29	()	30-34	()
	35-39	()	40-44	()
	45-49	()	50-54	()
	55 ve üzeri	()		
Eğitim Durumunuz	Lise	()	Ön Lisans	()
	Lisans	()	Yüksek Lisans	()
	Doktora	()		
Mezun Olduğunuz Bölüm				
Daha Önce Hiç Duygusal Zeka Eğitimi Aldınız mı?	Evet	()	Hayır	()
Pozisyonunuz				
Şuanda Çalıştığınız Departman				
Toplam İş Deneyiminiz	0-5 yıl	()	6-10 yıl	()
	11-15 yıl	()	16-20 yıl	()
	21-25 yıl	()	26 yıl ve üzeri	()

EK.2: İş doyumu ölçeği

Lütfen, aşağıda belirtilen ifadeye katılma derecenizi, ifadenin hizasındaki ilgili kutucuğa (X) işareti koyarak işaretleyiniz.

	Çok Yetersiz	Yetersiz	Kararsızım	Yeterli	Çok Yeterli
1.İşinizin size sağladığı güvenlik derecesi nedir?					
2.Aldığımız para ve destekler yeterli mi?					
3.İşinizde kişisel gelişme ve yükselme olanakları var mı?					
4.İşinizde beraber çalıştığınız ve ilişki içinde olduğunuz kişilerden memnun musunuz?					
5.Amirlerinizin size karşı davranışlarını adil ve saygılı buluyor musunuz?					
6.İşinizi yaparken, takdir edileceğiniz duygusu içinde misiniz?					
7.İş yerinde birlikte çalıştığınız arkadaşlarınızla yakın ilişki içinde misiniz?					
8.Üstlerinizden gördüğünüz destek ve yardımdan memnun musunuz?					

9.Yaptığınız iş karşılığında aldığınız para sizce adaletli mi?					
10.İşinizi yaparken bağımsız olarak kişisel istek ve düşüncelerinizi uygulayabiliyor musunuz?					
11.Geleceğinize ilişkin planlarınız açısından iş yerinizi güvenceli buluyor musunuz?					
12.İş yerinizdeki ilgililerle düşüncelerinizi paylaşma olanağı oluyor mu?					
13.İşinizde, başarınızı gösterme ve yarışma fırsatı var mı?					
14.İş yeri yönetiminin tutumundan memnun musunuz?					

EK.3: Duygusal zekâ ölçeği

Lütfen, aşağıda belirtilen ifadeye katılma derecenizi, ifadenin hizasındaki ilgili kutucuğa (X) işareti koyarak işaretleyiniz.

	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1.Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım, adım adım ilerlemektedir.					
2.Duygularımı göstermek benim için oldukça kolaydır.					
3.Çok fazla strese dayanamam.					
4.Hayallerimden çok çabuk sıyrılabilir ve o anki durumun gerçekliğine kolayca dönebilirim.					
5.Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım.					
6.Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur.					
7.Biriyle aynı fikirde olmadığımda, bunu ona söyleyebilirim.					

8.Kendimi kötü hissettiğimde, beni neyin üzdüğünü bilirim.					
9.Başkaları, benim iddiasız biri olduğumu düşünürler.					
10.Çoğu durumda kendimden eminimdir.					
11.Huysuz bir insanımdır.					
12.Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir.					
13.Derin duygularımı başkaları ile kolayca paylaşamam.					
14.İyi ve kötü yanlarıma baktığım zaman kendimi iyi hissederim.					
15.Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeye çalışırım.					
16.Sevgimi belli edemem.					
17.Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum.					
18.Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim					
19Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeye çalışırım.					
20.Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim.					

21.Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok.					
22.Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmayı tercih ederim.					
23.Bir problemi çözerken her bir olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm					
24.Bir liderden çok, takipçiyimdir.					
25.Doğrudan ifade etmeseler de, başkalarının duygularını çok iyi anlarım.					
26.Fiziksel görüntümden memnunum.					
27.İnsanlara, ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim.					
28.İlgimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım.					
29.Sabırsız bir insanım.					
30.Diğer insanların duygularını incitmemeye özen gösteririm.					
31.İşler gittikçe zorlaşsa da, genellikle devam etmek için motivasyonum vardır.					
32.Başkalarıyla iyi ilişkiler kurarım.					

33.Güç bir durumla karşılaştığımda, konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim.					
34.İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım.					
35.Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim.					
36.Öfkemi kontrol etmem zordur.					
37.Hayattan zevk almıyorum.					
38.Duygularımı tanımlamak benim için zordur.					
39.Haklarımı savunamam.					
40.Oldukça neşeli bir insanımdır.					
41.Düşünmeden hareket edişim problemler yaratır.					
42.İnsanlar benim sosyal olduğumu düşünürler.					
43.Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir.					
44.Kendimi olduğum gibi kabul etmek bana zor geliyor.					
45.Aynı anda başka bir yerde bulunmak zorunda olsam da, ağlayan bir çocuğun anne ve babasını bulmasına yardım ederim.					
46.Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler.					

47.Kendi basıma karar veremem.					
48.Başka insanlara saygı duyarım.					
49.Başkalarına neler olduğunu önemserim.					
50.Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur.					
51.Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca, genellikle tıkanır kalırım.					
52.Fanteziler ya da hayaller kurmadan, her şeyi gerçekte olduğu gibi görmeye çalışırım.					
53.Neler hissettiğimi bilirim.					
54.Benimle birlikte olmak eğlencelidir.					
55.Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum					
56.Hayal ve fantezilerime kendimi kaptırırım.					
57.Yakın ilişkilerim, benim ve arkadaşlarım için çok önemlidir.					
58.Yeni şeylere başlamak benim için zordur.					
59.Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım.					
60.Endişeliyimdir.					

61.Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.					
62.Kolayca arkadaş edinebilirim.					
63.Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.					
64.Başkaları ile çalışırken, kendi fikirlerimden çok onlarınkine güvenirim.					
65.Kendimi çok sık kötü hissedirim.					
66.Konuşmaya başlayınca zor susarım.					
67.Çevremdekilerle iyi geçinemem.					
68.Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim.					
69.Kendimi takdir ederim.					
70.İnsanlarla tartışırken, bana sesimi alçaltmamı söylerler.					
71.Tarzımı değiştirmem zordur.					
72.Hayatımdan memnunum.					
73.Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok, ben başkalarına ihtiyaç duyarım.					
74.Hafta sonlarını ve tatilleri severim.					

75.Çok sinirlenmeden stresle bas edebilirim.					
76.Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum.					
77.Acı çeken insanların farkına varamam.					
78.Genellikle en iyisini ümit ederim.					
79.Başkalarına göre, bana güvenmek zordur.					
80.Endişemi kontrol etmemin zor olduğunu biliyorum.					
81.Başkalarının duygusal ihtiyaçlarını kolaylıkla fark ederim.					
82.Abartmayı severim.					
83.Gülümsemek benim için zordur.					
84.Uygun bir zamanda negatif duygularıyla yüzleşir, onları gözden geçiririm.					
85.Yeni bir şeylere başlamadan önce, genellikle başarısız olacağım hissine kapılırım.					
86.İstediğim zaman “hayır” demek, benim için zordur.					
87.Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm.					

EK.4:Yaşam doyumu ölçeği

Aşağıda 5 ifade vardır. Bu ifadelerin size uygunluk derecesini belirlemek amacıyla ile 1'den 7'ye kadar seçenekler sunulmuştur. Bu derecelendirilmiş seçeneklerden sizin için uygun olan derecelendirme numarasını ifadelerin karşısında yer alan çizginin üzerine yerleştiriniz. Cevaplandırmada lütfen açık ve dürüst olunuz.

1. Hiç uygun değil
2. Uygun değil
3. Biraz uygun değil
4. Ne uygun, ne uygun değil
5. Biraz uygun
6. Uygun
7. Çok uygun

- Yaşamım birçok yönüyle ideallerime yakın.
- Yaşam koşullarım çok iyi.
- Yaşamımdan hoşnudum.
- Şu ana kadar istediğim şeyleri elde edebildim.
- Yeniden dünyaya gelseydim yaşamımda hemen hemen hiçbir şeyi değiştiremezdim.

ÖZGEÇMİŞ

Banu Koç ÇAKAN, 1974 yılında doğdu. Liseyi Özel Doğuş Lisesinde tamamladı. 1996 yılında Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari bilimler Fakültesi İktisat bölümünden mezun oldu. 2009 yılında Maltepe Üniversitesi Endüstri ve Örgüt psikolojisi Bölümü'nde tezli yüksek lisans programına başladı.

Üniversiteden mezun olunca ilk iş deneyimini 1996-2004 yıllarında Mars Lojistik Grup A.Ş.'de Müşteri İlişkileri Koordinatörü, Müşteri İlişkileri Sorumlusu, Yurtiçi Operasyon Uzmanı, Pazarlama ve Satış Elemanı gibi çeşitli pozisyonlarda çalıştı. 2005- 2007 yılları arasında AKM Yapı San. Tic. Ltd. Şti. (Aile Şirketi)'de Genel Müdür Asistanlığı yaptı. 2007 yılından itibaren Soyak Yapı San Tic. A.Ş.'de Satış Sonrası Müşteri Hizmetleri Takım Lideri olarak çalışmayı sürdürmektedir.