

**GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ \* SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**DUYGUSAL ZEKÂ ALT BOYUTLARININ İŞ ETİĞİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:  
MUHASEBE MESLEK MENSUPLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Emine KAYNAR**

**EYLÜL- 2017  
GÜMÜŞHANE**



**GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ \* SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**DUYGUSAL ZEKÂ ALT BOYUTLARININ İŞ ETİĞİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:  
MUHASEBE MESLEK MENSUPLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Emine KAYNAR**

**Danışman: Yrd. Doç. Dr. Büşra TOSUNOĞLU**

**EYLÜL- 2017  
GÜMÜŞHANE**

## TEZ KABUL VE ONAY TUTANAĞI

Yrd. Doç. Dr. Būşra TOSUNOĐLU danışmanlığında, Emine KAYNAR tarafından hazırlanan “Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İř Etiđi Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma” isimli bu çalışma, .../.../... tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı’ nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

.....  
...(Başkan)

.....  
Yrd. Doç. Dr. Būşra TOSUNOĐLU (Danıřman)

.....  
...(Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

.../.../2017

Doç. Dr. Ekrem CENGİZ

Enstitü Müdürü

## TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans olarak sunduğum “Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden olduğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla doğrularım.

Tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim- Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

<input type="checkbox"/>	Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.
<input type="checkbox"/>	Tezim sadece Gümüşhane Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
<input checked="" type="checkbox"/>	Tezimin 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

6 / 9 / 2017

Emine KAYNAR

## ÖNSÖZ

Çalışmada, duygusal zekâ alt boyutlarının iş etiği üzerindeki etkisini muhasebe meslek mensupları üzerinde incelemek için yapısal bir model geliştirilmiş ve bu modeli test etmek amaçlanmıştır. Bu doğrultuda; engin bilgisiyle ve büyük bir titizlikle çalışmalarımı yönlendiren danışmanım Yrd. Doç. Dr. Büşra TOSUNOĞLU' na en içten teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmanın uygulama kısmında ihtiyaç duyduğum bilgilere ulaşma noktasında her türlü kolaylığı sağlayan kurum ve kuruluşlara teşekkür ederim.

Çalışmamın uygulama kısmında yardımlarını benden esirgemeyen dostum Havvaana BÜLBÜL' e ve tez çalışmasının tüm süreçlerinde desteğini her daim hissettiğim yüksek lisans öğrencisi değerli arkadaşım Buket DÜNDAR' a teşekkür ederim.

Yaşamımın her döneminde desteklerini esirgemeyen aileme teşekkürü bir borç bilirim.

Gümüşhane - 2017

Emine KAYNAR

## ÖZET

[KAYNAR Emine], Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi  
2017 - (Sayfa Sayısı: XIV+69)

Bu çalışmanın amacı duygusal zekâ alt boyutlarından kişisel farkındalık, kişiler arası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum, genel ruh hali ve stres yönetiminin iş etiği üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerinde Cronbach Alfa Katsayısı yöntemi geçerliliklerinde ise Keşfedici Faktör Analizi kullanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilikleri belirlendikten sonra araştırma hipotezleri, Yapısal Eşitlik Modeli ile test edilmiştir. Analiz bulgularına göre; kişisel farkındalık, kişiler arası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali iş etiği üzerine pozitif yönde bir etkiye sahip olmadığı söylenebilir.

**Anahtar Sözcükler:** Duygusal Zekâ, İş Etiği, Yapısal Eşitlik Modeli

## ABSTRACT

[KAYNAR Emine], The Influence of Emotional Intelligence Sub-Dimensions on Business Ethics: A Research on Professional Accountants, Master's Thesis

2017- (XIV+69 Pages)

The aim of this study is to develop a structural model and to test this model to examine the effect of emotional intelligence sub-dimensions personal awareness, interpersonal relationships, adaptability, stress management, general mood on work ethics. In the reliability of the scales used in the research, the Cronbach Alpha coefficient method was used for the validity of the Exploratory Factor Analysis. After the reliability and validity of the scales were determined, the research hypotheses were tested with the Structural Equation Model. According to the findings of the analysis; it can be said that there isn't positive influence on personal awareness, interpersonal relations, conditions and environment, stress management and general mood.

**Key Words:** Emotional Intelligence, Work Ethic, Structural Equation Modeling

## İÇİNDEKİLER

**DIŞ KAPAK**

**İÇ KAPAK**

<b>TEZ KABUL VE ONAY TUTANAĞI</b> .....	II
<b>TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI</b> .....	III
<b>ÖNSÖZ</b> .....	IV
<b>ÖZET</b> .....	V
<b>ABSTRACT</b> .....	VI
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	VII
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	XI
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	XIII
<b>KISALTMALAR</b> .....	XIV
<b>GİRİŞ</b> .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

<b>1. DUYGUSAL ZEKA VE İŞ ETİĞİ</b> .....	<b>3-23</b>
1.1. Duygusal Zeka Kavramı .....	3
1.1.1. Duygu ve Zeka Kavramları .....	3
1.1.2. Duygusal Zekanın Tanımı .....	5
1.1.3. Duygusal Zekanın Tarihsel Gelişimi ve Önemi .....	6
1.1.4. Duygusal Zeka Modelleri .....	9
1.1.4.1. Rauven Bar-On' un Modeli .....	9
1.1.4.2. Mayer ve Salovey' in Modeli .....	11
1.1.4.3. Cooper ve Sawaf' ın Modeli .....	11
1.1.4.4. Goleman' ın Modeli .....	12
1.2. Etik ve İş Etiği Kavramları .....	13



1.2.1. Genel Olarak Etik Kavramı.....	13
1.2.1.1. Etik Kavramının Önemi ve Özellikleri.....	14
1.2.1.2. Etik ve Değer İlişkisi.....	15
1.2.1.3. Etik ve Kültür İlişkisi.....	16
1.2.1.4. Etik Davranışları Etkileyen Faktörler.....	16
1.2.1.4.1. Yasaların Etik Davranışlar Üzerindeki Etkisi.....	16
1.2.1.4.2. Geleneklerin Etik Davranışlar Üzerindeki Etkisi.....	17
1.2.2. İş Etiği Kavramı.....	18
1.2.2.1. İş Etiğinin Tanımı.....	18
1.2.2.2. İş Etiğinin Önemi.....	18
1.2.2.3. İş Etiğinin Kapsamı.....	19
1.2.2.4. İş Etiğinin Tarihsel Gelişimi.....	19
1.2.2.5. İş Etiğini Oluşturan Kuramsal Yaklaşımların Genel Özellikleri.....	19
1.2.2.6. İş Etiği İlkeleri.....	20
1.2.2.7. Muhasebede Etik İhtiyacı.....	20
1.2.2.8. Muhasebede Meslek Etiğini Belirleyen Sistemler.....	21
1.2.2.8.1. Yararlı Olma Yaklaşımı.....	21
1.2.2.8.2. Görev Sorumluluğu Yaklaşımı.....	22

## İKİNCİ BÖLÜM

<b>2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI.....</b>	<b>23-30</b>
2.1. Duygusal Zeka Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisine Yönelik Literatür Araştırması.....	23

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

<b>3. DUYGUSAL ZEKÂ ALT BOYUTLARININ İŞ ETİĞİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: MUHASEBE MESLEK MENSUPLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.....</b>	<b>31-48</b>
3.1. Duygusal Zeka Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma.....	31
3.2. Araştırmanın Amacı.....	31
3.3. Araştırmanın Modeli, Hipotezleri ve Değişkenler.....	31
3.3.1. Araştırmanın Modeli.....	31
3.3.2. Araştırmanın Hipotezleri.....	32
3.3.3. Araştırmanın Değişkenleri ve Ölçekleri.....	33
3.4. Araştırmanın Metodolojisi.....	34
3.4.1. Araştırmanın Ön Çalışmaları.....	34
3.4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Süreci.....	35
3.4.3. Araştırmanın Veri Toplama Yöntem ve Aracı.....	35
3.4.4. Araştırmanın Analiz Yöntemi.....	36
3.4.4.1. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Ölçümü.....	37
3.4.5. Bilgi ve Verilerin Analizi.....	38
3.5. Bulgular.....	39
3.5.1. Araştırmaya Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Yapısı.....	39
3.5.2. Araştırmaya Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Duygusal Zeka- İş Etiğine İlişkin Modelde Yer Alan Ölçeklere Verdikleri Yanıtlara İlişkin Frekans Tabloları.....	41

3.5.3. Araştırmada Yer Alan Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi Sonuçları.....	42
3.5.4. Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları.....	45
<b>SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....</b>	<b>49</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>53</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>66</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>67</b>
<b>EK 1 ANKET FORMU.....</b>	<b>68</b>



## TABLULAR LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b> Goleman' a Göre Bazı Duygu Kümeleri.....	4
<b>Tablo 2.</b> Bar- On Modelindeki Duygusal Zekâ Boyutları ve Onları Oluşturan Yetenekler.....	10
<b>Tablo 3.</b> Etik Yaklaşımın 3 Kuramı.....	20
<b>Tablo 4.</b> Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisine İlişkin Literatür Araştırması.....	29
<b>Tablo 5.</b> Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Demografik Özelliklerine Yönelik Sorular.....	33
<b>Tablo 6.</b> Araştırmanın Ölçek Yapıları ve Yararlanılan Literatür.....	34
<b>Tablo 7.</b> YEM' in Değerlendirilmesinde Kullanılan Uyum İyiliği Ölçüleri.....	38
<b>Tablo 8.</b> Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı.....	39
<b>Tablo 9.</b> Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı.....	39
<b>Tablo 10.</b> Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı.....	39
<b>Tablo 11.</b> Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Mesleki Unvan Değişkenine Göre Dağılımı.....	40
<b>Tablo 12.</b> Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Mesleki Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı.....	40
<b>Tablo 13.</b> Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Gelir Değişkenine Göre Dağılımı.....	40
<b>Tablo 14.</b> Araştırmaya Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Duygusal Zekâ Alt Boyutları Ölçeğinde Yer Alan Sorulara Verdikleri Yanıtlara İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	41
<b>Tablo 15.</b> Araştırmaya Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Etiği Ölçeğinde	

Yer Alan Sorulara Verdikleri Yanıtlara İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	42
<b>Tablo 16.</b> Ölçeğin Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	44
<b>Tablo 17.</b> Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisine Yönelik Araştırma Modelinin Uyum İyiliği Ölçüleri Sonuçları.....	45
<b>Tablo 18.</b> Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisine Yönelik Araştırma Modelinin Hipotezlerinin Değerlendirilmesi.....	48



## ŞEKİLLER LİSTESİ

- Şekil 1.** Kişisel Farkındalık, Kişiler Arası İlişkiler, Şartlara ve Çevreye Uyum, Stres Yönetimi, Genel Ruh Hali Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkilerine Yönelik Yapısal Eşitlik Model.....32
- Şekil 2.** AMOS İle Test Edilen Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisine İlişkin Yapısal Model.....47



## KISALTMALAR

<b>EI</b>	: Emotional Intelligence
<b>EQ</b>	: Emotional Quetient
<b>GRH</b>	: Genel Ruh Hali
<b>IQ</b>	: Intelligence Quetient
<b>İE</b>	: İş Etiği
<b>KF</b>	: Kişisel Farkındalık
<b>KAI</b>	: Kişiler Arası İlişkiler
<b>SY</b>	: Stres Yönetimi
<b>ŞÇU</b>	: Şartlara ve Çevreye Uyum

## GİRİŞ

Günümüzde bilgi ve zaman kavramlarının önemli hale gelmesi etik kurallara uygun davranan meslek mensuplarının faaliyetlerini de olumlu veya olumsuz olarak etkilemektedir. Bilgi ve zaman kavramlarını dikkate alan meslek mensupları aynı zamanda etik kuralları da göz ardı etmemelidir. Etik kurallar dahilinde faaliyette bulunan meslek mensupları daha güvenilir bir çalışma ortamına sahip olacaklardır. Güvenilir bir iş ortamının oluşturabilmesi için de kendi duygularının farkında olabilen, başkalarının duygularını anlayabilen, özet olarak duygusal zekâ yetkinliğine sahip çalışanlar gereklidir.

Çalışanların meslek hayatlarında sürekli dikkate almaları gereken duygusal zekâ ve iş etiği kavramları gerek ulusal gerekse uluslararası literatürün de ilgi odağı olmuştur. İlgili literatür incelendiğinde duygusal zeka kavramının *yöneticilik ve liderlik* (Acar, 2002; Delice ve Günbeyi, 2013; Erkuş ve Günlü, 2008; Ertaş, 2014; Geçikli, 2012; Gürsoy, 2005; Yıldırım, 2012; Altay, 2011; Avcı, 2013; Babaoğlu, 2010; Tekin Acar, 2001; Ural, 2001; Sü Eröz, 2011; Güllüce ve İşcan, 2010), *çalışanlar* (Akbolat ve Işık, 2012; Akçay ve Çoruk, 2012; Daştan, 2013; Gürbüz ve Yüksel, 2008; Onay, 2011; Turgut, 2014; Uğurlu ve Üstüner, 2011; Konakay, 2010) ve *öğrencilere* yönelik (Çetinkaya ve Alparslan, 2011; Deniz ve Yılmaz, 2006; Erigüç vd., 2014; Farhana vd., 2015; Kumcağız vd., 2011; Kyung ve Euna, 2016; Malak, 2011; Milad, 2011; Özdemir, 2015; Özdemir Topaloğlu, 2014; Özer, 2013; Salimynezhad vd., 2015; Tetik vd., 2014; Yılmaz ve Özkan, 2011; Yılmaz Karabulutlu vd., 2011; Yurdakavuştu, 2012; Emir ve Kaplan Sayı, 2013) uygulandığı tespit edilmiştir. İş etiği kavramı ile ilgili literatüre bakıldığında ise; *muhasebe meslek mensupları* (Akdoğan, 2003; Daştan vd., 2015; Dinç ve Tunçer, 2015; Güney ve Çınar, 2012; Günlük, 2010; Kaya ve Yanık, 2011; Kızıl vd., 2015; Kirik, 2007; Kutluk ve Ersoy, 2011; Özkan ve Hacıhasanoğlu, 2012; Uyar, 2010; Yıldırım, 2010) *yöneticiler* (Ay, 2005), *çalışanlar* (Daştan, 2013; Uğurlu ve Üstüner, 2011; Bozkurt ve Doğan, 2013; Büte, 2011; Çevirgen ve Üngüren, 2009) ve *öğrencilere* yönelik (Yıldırım ve Uğuz, 2012; Pelit ve Arslantürk, 2011) uygulandığı incelenmiş olup, duygusal zeka ve iş etiği kavramlarının birlikte kullanıldığı çalışmaların azlığı literatürde bir eksiklik olarak görülmektedir.



Bu bağlamda çalışmanın birinci bölümünde; duygusal zekâ kavramı ve duygusal zekâ modelleri açıklanarak; genel olarak etik kavramıyla birlikte iş etiği gibi konular üzerinde durulacaktır.

İkinci bölümde, duygusal zeka alt boyutlarının iş etiği üzerindeki etkisine yönelik literatür değerlendirilecektir.

Üçüncü bölümde ise, duygusal zekâ alt boyutlarının iş etiği üzerindeki etkisini muhasebe meslek mensupları üzerinde incelemek amacıyla; araştırmanın amacı, modeli, hipotez ve değişkenleri, araştırmanın metodolojisi, bulgular ve yorumlar analiz edilecektir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri test edilirken, en yaygın kullanım alanına sahip iç tutarlılık analizi metodu olan Cronbach Alfa Katsayısı yöntemi kullanılmıştır. Güvenilirlik analizi sonucu elde edilen ölçeklerin geçerliliklerinde ise, Keşfedici Faktör Analizi kullanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilikleri belirlendikten sonra araştırma hipotezleri, Yapısal Eşitlik Modeli ile test edilmiştir.

Çalışmanın son bölümünde ise elde edilen bulgular ayrıntılı olarak ele alınmış ve sonuçlar yorumlanmaya çalışılmıştır. Ayrıca, bu bulgulara ilişkin gelecekte yapılabilecek çalışmalar için bazı önerilerde bulunulmuştur.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1. DUYUSAL ZEKÂ VE İŞ ETİĞİ

#### 1.1. Duygusal Zekâ Kavramı

Duygusal zekâyı inceleyebilmek amacıyla ilk aşamada duygusal zekâyı oluşturan duygu ve zekâyı tanımlamak gerekmektedir (Çakar ve Arbak, 2004: 26). Bu nedenle çalışmanın birinci bölümünde duygusal zekâ kavramından detaylı bir şekilde bahsedilecektir.

##### 1.1.1. Duygu ve Zekâ Kavramları

İngilizce’de duygu kavramını ifade edebilmek amacıyla hissetmek veya his (feel, feeling), duygu hali (mood), duyuş (affect) gibi farklı tanımlamalar yapılmaktadır. Bu tanımlamalarla, duygu (emotion) kelimesi arasındaki farkı ortaya koymak belki de duygunun ne olduğu hakkında fikir verebilmektedir. Öncelikle his ile duygu arasındaki farka bakılacak olursa; hisler, bireyin vücudundaki anlık değişikliklere karşılık gelen, bedensel değişimlerin ön planda olduğu kişisel deneyimlere işaret eden bir süreçtir (Yılmaz, 2014: 9). Bireyler iş ve sosyal hayatlarında birçok duyguyu bir arada yaşadıkları için insan davranışlarının önemli bir parçasını oluşturmaktadır. İnsan, kendisini duygulardan soyutlayamaz aksine, kendini geliştirerek ve duygularını kontrol ederek amaçlarını gerçekleştirebilir (Akçay ve Çoruk, 2012: 4).

Duygular; fizyolojik tepkiler, bilişler ve bilinçli farkındalık gibi birçok psikolojik alt sistemi koordine eden iç olaylar olmakla birlikte genellikle bir kişinin değişen ilişkilerine tepki olarak ortaya çıkmaktadır. Bir kişinin ailesine veya tüm insanlığa olan ilişkisi değiştiğinde, o kişinin duyguları da değişir (Mayer vd., 2000: 267).

Frijda *duyguyu*, özleri mutluluk ya da üzüntü olan, kişisel deneyimlerden meydana geldiği şeklinde tanımlamaktadır (Babaoğlu, 2010: 120).

Cooper ve Sawaf'a göre *duygular*, insanın içinde oluşan değerleri harekete geçiren ve davranışları ortaya çıkaran enerji akımları olup, diğer insanları etkilemektedir (Ural, 2001: 210).

Duygular, tipik olarak, birey için olumlu ya da olumsuz olarak değer biçilen bir anlama sahip iç ya da dış olaya tepki olarak çıkmaktadır (Salovey ve Mayer, 1989-90: 186). Duygusal zekânın da temeli olan insan davranışlarının yansıtılma şekli oldukça önemlidir. Buradan yola çıkarak duyguların isimlendirilmesi ve sınıflandırılması söz konusu olmaktadır. Goleman'a göre bazı kuramcılar temel duygu kümelerinin olduğunu öne sürmektedirler (Avcı, 2013: 3). Öne sürülen bu duygu kümelerinin başlıcaları Tablo 1' de belirtilmektedir.

**Tablo 1. Goleman'a Göre Bazı Duygu Kümeleri**

<i>Öfke</i>	Hiddet, hakaret, içlerleme, hınç, kin, rahatsızlık, düşmanlık, tükenme
<i>Üzüntü</i>	Acı, melankoli, kendine acıma, yalnızlık, can sıkıntısı, umutsuzluk
<i>Korku</i>	Kaygı, kuruntu, sinirlilik, hayret, vicdan azabı, huzursuzluk, çekinme
<i>Zevk</i>	Mutluluk, coşku, rahatlama, tatmin, haz, sevinç, eğlenme, heyecan
<i>Sevgi</i>	Kabul görme, dostluk, güven, iyilik, yakın ilgi, sadakat, muhabbet
<i>Şaşkınlık</i>	Şok, hayret, afallama, merak
<i>İğrenme</i>	Hor görme, aşağılama, tikslenme, nefret etme, hoşlanmama, itici bulma
<i>Utanç</i>	Suçluluk, mahcubiyet, hayal kırıklığı, pişmanlık, küçük düşme, üzülme

**Kaynak:** (Avcı, 2013: 4).

Davranışı etkileyen duygular, düşünce ve ortaya koyulan eylemler üzerinde büyük önem arz etmektedir. Duygular, insanları yeterliliklere yönlendirip davranışı teşvik ederek bilgiyi süzmeyi ve tecrübeyi düzenlemeyi sağlar. Duygular uyuma yönelik ve güdüleyici özelliklerle birlikte kişiler arası ilişkilerin sonuçlarını sezinleyerek duygusal karşılıkların oluşmasını da sağlar. Çünkü duygular, insanlar arası iletişimde ifade etmenin şeklidir. Duygular, yaşamla ilgili bakış açısını, morali ve performansı etkileyebildiklerinden, birey için oldukça önemlidir ve iyi yönetilebilirse bireyin iş ve sosyal yaşamdaki performansını artırabilmektedir (Yılmaz, 2014: 9-10).

İnsanı insan yapan en önemli özelliklerden birisi de bilişsel güç olarak ifade edilen düşünme gücü yani diğer canlılardan farklı olarak insanın sahip olduğu zekâsıdır. Tarih boyunca da sahip olduğu bu gücü çeşitli yollarla açıklamaya ve etkisini arttırmaya

çalışmıştır. Yapılan literatür araştırmasına göre zekânın disiplinlerarası araştırmaların konusu olduğu ortaya konmuştur. Bunun sonucu olarak da farklı bilim dallarında farklı tanımlamalar yapılmaktadır (Sü Eröz, 2011: 19).

Wechsler'a göre *zekâ*, olayları anlayabilme, düşünebilme ve zorluklarla karşılaştığında kaynaklarını etkin bir şekilde kullanabilme kabiliyeti olarak tanımlanmaktadır (Çakar ve Arbak, 2004: 26).

Psikolog William Lois Stern'a göre *zekâ*, düşünceyi bilinçli olarak yeni bir işe yönlendirebilme konusunda genel bir beceri ve hayatın getirdiği yeni yükümlülük ve isteklere zihinsel olarak genel bir uyum sağlayabilme olarak ifade etmektedir (Konakay, 2010: 12).

Thorndike' e göre *zekâ*, gerçeğin ya da doğruların bakış açısından yola çıkarak iyi cevap verebilmektir. Terman'a göre *zekâ*, soyut düşünme yeteneği olarak tanımlarken; Freman ise *zekâyı*, duyuşsal kapasite, idrakle ilgili kabul kapasitesi, hızlı olma, ustalık ve yaratıcılık, dikkat süresi, yanıt vermede çabukluk olarak algılamaktadır (Köksal, 2007: 16).

Zekâ, her daim insanların düşüncelerini değerlendirme, mantık kullanma, sayılarla işlem yapma, aynı özellikleri tanıma, çıkarımlarda bulunma ve yeni kavramlara alışma yolları olarak ifade edilmiştir. IQ testleri kişilerin bu yeteneklerini değerlendirirken, sonuçları tümüyle kişinin bilişsel yeteneklerine dayandırmaktadır. Bu testlerin çoğunluğu, duygu, istek ve dürtülerin insan deneyimlerini göz ardı ettiği gözlemlenmiştir. Zekâ ölçümleri sadece insan yaşamının tek bir özelliğine odaklanır. Bu değişmeyen salt bir özellik olmamakla birlikte önemli bir özelliktir. Yukarıda belirtilen tanım ve açıklamalara göre zekâ, bireye doğuştan gelen bir takım özelliklerin kişinin kabiliyetleriyle birlikte mantığa uygun, karar verebilme yeteneği olarak ifade edilmektedir. Ölçme sürecinin ardından elde edilen sayısal veriler de zekânın somut ifadesi olarak belirtilebilmektedir (Daştan, 2013: 6-7).

### **1.1.2. Duygusal Zekânın Tanımı**

Duygusal zekâ, bireyin içinde bulunduğu duygularla birlikte karşısındaki kişinin duygularını da anlayabilme kabiliyetidir. Bu kabiliyete erişmiş kişiler, birlikte çalıştığı veya günlük hayatta iletişim halinde olduğu kişilerin duygu ve düşüncelerini doğru

anlayabilme, gerek iş hayatında gerekse özel hayatındaki başarılı olma noktasında katkı sağlamaktadır (Avcı, 2013: 4).

Duyguları algılamaya çalışmak, düşünceye yardımcı olacak biçimde duyguları çoğaltmak, duygusal bilgiyi algılamak, duyguları, duygusal ve zihinsel ilerlemeyi sağlayacak biçimde yansıtıcı olarak düzenleyebilme kabiliyetidir (Malak, 2011: 9).

Duygusal zekâ araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Psikolog Dr. Rauven Bar-On, duygusal zekâ kavramını geliştirerek “Kişinin çevresel baskılarla ve isteklerle başa çıkmak için başarılı olma yetisine göre duygusal, kişisel ve sosyal yeteneklerinin bir bütünüdür.” şeklinde tanımlamıştır (Karabulut, 2012: 11). Duygusal zekâ; bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını gözlemleyebilmek, kendisiyle diğer insanlar arasında bağ kurmak ve bireyin düşünce ve davranışlarını yönlendirmek için bilgiyi kullanabilme kabiliyetini kapsayan sosyal bir zekâ türü olarak ifade edilmektedir. (Mayer ve Salovey, 1993: 433).

### **1.1.3. Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi ve Önemi**

İnsan zihninin incelendiği çalışmalarda soyut düşünme, yargılama, akıl yürütme ve hafıza gibi fonksiyonlar genellikle bilişsel alana dâhil edilmiş ve zekâ da bu fonksiyonların ne kadar iyi çalıştığı ile ilişkilendirilmiştir. Duygular, duygulanım adı altında, duygu ve heyecanları, duygu durumunu ve değerlendirmeleri içeren zihinsel işlevler içerisinde ele alınmıştır. Duygusal zekâ ise, hem zekâ kavramını hem de duygu kavramını içermektedir.

Duygusal zekâ kavramı, ilk olarak ABD’ de 1986 yılında Wayne Leon Payne isimli bir doktora öğrencisinin “A Study of Emotion: Developing Emotional Intelligence; Self Integration; Relating to Fear, Pain and Desire” isimli doktora tezinde bahsedilmiştir. Bu çalışma “Emotional Intelligence” kavramının akademik anlamda ilk kullanımınıdır (Altay, 2011: 14).

EQ kavramı, Thorndike’ nin “Sosyal Zekâ”, Gardner’ in “Kişisel ve Kişiler Arası Zekâ”, Goleman’ in “Duygusal Zekâ Katsayısı”, Steiner’ in “Duygusal Okur-Yazarlık”, Mayer ve Salovey’ in “Duygusal Zekâ” yaklaşımlarından yola çıkarak geliştirilmiş olup kişinin kendi duygularını bilmesi, başkalarının duygularının farkında olması ve kişinin bu duyguları iş veya sosyal hayatında etkin olarak kullanabilmesi gibi ortak noktalarda kesiştikleri görülmektedir (Yılmaz, 2014: 12-13).

Duygusal gücünü kullanan kişi duygularını bilir, onları benimser ve duygularını uygun şekilde ifade eder. Ayrıca farkındalık düzeyi yüksek olduğu için iletişim içinde olduğu insanlarla empati kurarak, insanlar arası iletişimde daha başarılı olmaktadır. Ayrıca kişinin diğer kişilerle ve hisleriyle hareket ederek, toplumda karşılaşabileceği sorunların üstesinden gelebilme potansiyeli artmaktadır (Tunca, 2012: 4).

Duygusal zekâ, insanın kendi duygularını ve çevresindeki insanların duygularını anlayabilme ve bu duyguları yönlendirebilme yeteneğidir. Duygusal zekâ İngilizce' de Emotional Quotient olarak ifade edilmekte olup EQ kısaltmasıyla kullanılmaktadır. Yapılan araştırmalar göstermektedir ki zekâ başarıyı %20 etkilerken duygusal zekâ ise kişinin iş, aile ve sosyal hayattaki başarısını önemli düzeyde etkilemektedir. Zekâ oldukça zor değişen bir değişken olmasına karşın duygusal zekâ geliştirilebilir özelliğindedir. (Tunca, 2012: 2).

İş gücünün globalleşmesi, refah seviyesi yüksek ülkelerde duygusal zekâyı daha önemli hale getirmiştir. Yapısal çözümler ya da teknolojik ilerlemeler artık tek başına yeterli olamamaktadır. İş hayatı değiştikçe daha mükemmel olabilmek için ihtiyaç duyulan özellikler de değişmektedir. Önemli olanın insanların duygusal zekâlarını artırmalarına yardımcı olmak gerektiğinin farkına varılmıştır (Gürsoy, 2005: 53).

İş yaşamında duygusal zekânın önemi gün geçtikçe artmaya devam etmektedir. Kendini bilen, duygu ve düşüncelerini tanıyan, geliştirilebilir yönlerinin farkında olan birey kendisinin duygu, düşünce ve davranışlarını kontrol edebilir ve iletişim halinde olduğu insanlarla olumlu ve yapıcı ilişkiler kurabilir. Bu ilişkilerde duygusal zekânın işe alım süreci, performans yönetimi, kariyer gelişimi ve insan kaynakları yönetimi gibi ilgili bölümlerde kişiye yardımcı olmaktadır (Çetinkaya ve Alparıslan, 2011: 364).

Yüksek duygusal zekâ seviyesi; stresi tehdit unsuru olarak görmek yerine mücadele, fırsat ortamı olarak ifade edilmektedir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip bireyler bir durumla baş edebilmek için yeterli donanıma sahiplerdir ve durumu bir tehdit olarak algılamaktansa, gelişim olarak görmektedirler. Yüksek duygusal zekâ özelliği, bireylerin uyum sağlayıcı stratejileri seçmelerinde, olumsuz duyguların azaltılmasında ve olumlu duygularla yer değiştirmesinde yardımcı olmaktadır (Deniz vd., 2013: 410).

İşletmeler günlük yaşamlarında yöneticiler ile çalışanlar arası etkin iletişim kuramama, çalışanlar arasında yaşanan gerilim, müşteri şikâyetleri, çalışanların müşteri istek ve beklentilerine uygun yanıtı verememe gibi problemlerle karşılaşabilmektedir. Bu gibi durumlarda başarısızlığa sebep olan olaylar araştırıldığında, yöneticilerin ve çalışanların duygularını kontrol edemediği, müşterilerin istek ve beklentilerine karşı empati gösteremediği ve pozitif ilişkilere sahip olmadıkları görülmektedir. Duygusal zekâ, yaşamın bütün alanlarında başarıyı sağlamakla birlikte davranışlarımızı yönlendiren, insanlarla kurduğumuz ilişkileri ve niteliklerini belirleyen, kolay geliştirilebilir olması sebebiyle bilişsel zekâdan ayrılan bir kavramdır (Daştan, 2013: 26-27).

Yapılan çalışmalara göre duygusal beyin ile düşünen beyin arasında kuvvetli bir iletişim ve etkileşim bulunmaktadır. Dışarıdan gelen tüm bilgiler beynin düşünce ile ilgili olan kısmında işleminden geçmeden önce beynin duygusal bölümüne gitmekte ve orada değerlendirilmektedir. Mayer' in yaptığı bir çalışmaya göre duygusal zekâ seviyeleri yüksek olan kişilerin kendilerini ve karşısındakilerin duygularını daha iyi tanıdıklarını, bunu davranışlarını yönlendiren bir bilgi olarak kullandıklarını ve daha düşük duygusal zekâyâ sahip bireylere göre akranlarının baskılarına karşı daha dirençli olduklarını göstermektedir (Yurdakavuştu, 2012: 20).

Duygusal zekâ teorisine göre, duygusal zekâ seviyesi yüksek olan bireyler, iş yaşamında gerek kendilerinin, gerekse diğer insanların duygularını çok daha iyi anlayarak yönetebileceklerinden, hem kendileriyle hem de sosyal çevreleriyle olan ilişkilerinde yüksek bir başarı sağlayacaklardır. Bu nedenle duygusal zekânın yalnız personel seçiminde değil, çalışanın motive edilmesinde ve muhafazasında çok önemli rol üstleneceği artık herkes tarafından kabul edilmektedir. (Akbolat ve Işık, 2012: 111-112).

Araştırmaların ortaya koyduğu bir netice de duygusal zekâ açısından kadın ve erkekler arasında ortaya koyulan farklılıklardır. Araştırmalara göre kadınların genel olarak duygularından daha fazla haberdar oldukları, daha fazla empati kurabildikleri ve kişilerarası ilişkilerde daha yetenekli oldukları erkeklerin ise, kendilerinden daha emin, iyimser, daha kolay uyum sağlayan ve stresle başa çıkmakta daha başarılı oldukları tespit edilmiştir (Yeşilyaprak, 2001: 143).

#### **1.1.4. Duygusal Zekâ Modelleri**

Duygusal zekânın kavramsallaştırılmasından sonra konu büyük ilgi görmüş; bununla ilgili birçok araştırma yapılmış ve çeşitli duygusal zekâ modelleri geliştirilmiştir. Duygusal zekâ boyutlarının incelenmesine karşın tüm modeller duygusal zekânın sonradan öğrenilebildiği ve geliştirilebildiği konusunda fikir birliği içindedir (Aysel, 2006: 87).

Duygusal zekâ modelleri, yetenek tabanlı ve karma model olmak üzere iki temel yaklaşımdan ortaya çıkmaktadır. Yetenek tabanlı model, duygusal bilgiyi işleme yeteneğini yansıtan zekâ türü olarak ifade edilirken; karma duygusal zekâ modeli ise yetenek faktörleri ile kişilik özellikleri birbirine bağlamaktadır (Ertaş, 2014: 13).

##### **1.1.4.1. Rauven Bar-On' un Modeli**

Dünyanın birçok ülkesinde geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş olan duygusal zekâ anketini oluşturan Haifan Üniversitesinden Dr. Rauven Bar-On, duygusal zekâyı “bireyin çevresinden gelen baskı ve taleplerle başarılı şekilde baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak, kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizini” olarak ifade eder (Acar, 2002: 55).

Model, duygusal-sosyal zekâ olarak belirtilmiştir. Duygusal- sosyal zekâ, bireyin günlük hayatındaki sorunlarla baş etmesi, kendisini doğru anlaması ve ifade etmesinin yanında insanları anlaması ve onlarla ilişki kurmasını sağlayan sosyal ve duygusal yeterlilik ve becerileri olarak tanımlanmış, duygusal ve sosyal olarak zeki olmanın da bu yetenekleri içerdiği şeklinde ifade edilmiştir. Söz konusu yetenekler birey içi yeterlilikler olup, bireyin benliğinin farkında olması, zayıf ve güçlü yönlerini bilmesi, duygu ve düşüncelerini yapıcı bir biçimde ifade etmesinden oluşur. Buradan hareketle, duygusal ve sosyal açıdan zeki olmak, içinde bulunulan durumla gerçekçi ve esnek bir şekilde baş ederek kişisel, sosyal ve çevresel değişiklikleri etkili bir şekilde yönetebilme, problem çözebilme ve kararlar verebilme anlamı taşımaktadır. Bireyin tüm bunları başarabilmesi için, ihtiyacı olan iç motivasyona ve olumlu bakış açısına sahip olması ve duygularını iyi yönetebilmesi gerekmektedir (Altay, 2011: 29).

Bar- On' un Duygusal Zekâ Envanteri (Emotional Quotient Inventory EQ-i) “neden bazı bireyler hayatta diğerlerine göre daha başarılı olma kabiliyetine sahipler?” sorusu esas alınarak geliştirilmiştir. Ölçek, psikolojik ölçüm literatüründe yer alan ilk



duygusal zekâ ölçeğini oluşturmaktadır. EQ-i 133 maddeden oluşmakta ve 5' li likert değerlendirmesi ile beş ana dalda açıklamaktadır. Kişiyeye dönüklük, kişilerarası iletişim, stres yönetimi, uyum ve genel ruh halinden oluşan bu 5 alan ise toplam 15 alt yetkinlik kategorisi ile ölçülmektedir (Edizler, 2010: 2974). Söz konusu boyutlar ve alt yetkinlikleri Tablo 2' de sunulmaktadır.

**Tablo 2. Bar-On Modelindeki Duygusal Zekâ Boyutları ve Onları Oluşturan Yetenekler**

<b>Boyutlar</b>	<b>Alt Yetkinlikler</b>
<i><b>Kişisel Farkındalık</b></i>	Bağımsızlık, Kendini Gerçekleştirme, Kararlılık, Kendine Saygı, Duygusal Benlik Bilinci
<i><b>Kişiler Arası İlişkiler</b></i>	Sosyal Sorumluluk, Kişiler Arası İlişkiler, Empati
<i><b>Şartlara ve Çevreye Uyum</b></i>	Esneklik, Gerçekçilik, Problem Çözme
<i><b>Stres Yönetimi</b></i>	Strese Dayanıklılık, Dürtü Kontrolü
<i><b>Genel Ruh Hali</b></i>	Mutluluk, İyimserlik

**Kaynak:** ( Gürbüz ve Yüksel, 2008: 177).

Boyutlardan *Kişisel Farkındalık Boyutu*; bireyi birey yapan kişisel özelliklerini tanıyabilme, hissedilen duyguların ve düşüncelerin birbiriyle etkileşimi, aralarındaki sebep sonuç ilişkisini ayırt edebilmeyi kapsamaktadır (Kurt, 2014: 13). *Kişiler Arası İlişkiler Boyutu*; kişinin sosyal ilişkilerinde empati kurabilmesi, sosyal sorumluluğa sahip olabilme ve kişiler arası iyi ilişkiler kurabilme yeteneği bu boyuttaki davranışları oluşturmaktadır. *Şartlara ve Çevreye Uyum Boyutu*; kişinin çevresindeki taleplerle başa çıkabilme, esnek olabilme ve sorunları çözebilme becerileri bu boyutu oluşturmaktadır (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 177-178). *Stres yönetimi boyutu*; bireyin iş yaşamında stres toleransı ve dürtü kontrol becerilerini kapsamaktadır (Bar-On, 2006: 15). *Genel ruh hali boyutu* ise; bireyin iyimserliğini ve mutluluğunu içermektedir (Bar-On vd., 2003: 1794).

Bar-On, modeldeki duygusal zekâ yeteneklerinin zamanla farklılaşabileceğini, insanın yaşantısı boyunca değişebileceğini, çeşitli eğitim ve geliştirme programları ile iyileştirilebileceğini ifade etmektedir (Türksoy vd., 2015: 204). Ayrıca modeldeki boyutların, bireylerin sergileyecekleri duygusal zekâ performanslarından ziyade, içlerindeki duygusal zekâ potansiyelini açığa çıkartabilecek bir düzeye sahip olduğunu göstermektedir (Erkuş ve Günlü, 2008: 189).

#### **1.1.4.2. Mayer ve Salovey' in Modeli**

Mayer ve Salovey' in akademik çalışmaları, duygusal zekânın tanımlanması ve modellendirilmesi bakımından, literatüre önemli katkı sağlamıştır. Duygusal zekâ ile ilgili oluşturulan diğer modeller onların temel varsayımlarından yola çıktığı için kurdukları model duygusal zekâ modellerinin temelidir. Hazırladıkları modelde duygusal zekânın içeriğini şu şekilde ifade etmişlerdir:

*Duyguları düzenleme*; kendisinin ve başkalarının duygularını düzenleyebilme ve yönetebilme yeteneğine sahip olan kişi duygularını eğitebilir. Ani ve yıkıcı tepkilere karşı kendini muhafaza eder. Acele etmeyerek, duyguları anında tatmin etme arzusuna kapılmaz (Geçikli, 2012: 22). *Duyguları özümseme*; düşüncelerin duyguyla kaynaştırılması, duyguların bilişsel sisteme nasıl işlendiği ve bilişi, düşünceye yardım etmek için nasıl değiştirdiği konusunu kapsamaktadır (Özer, 2013: 98). *Duyguları anlama*; kişinin olaylar, nesnelere ve çevresindeki insanlarla alakalı duygulara dayalı düşüncelerini öncelik sıralamasına koyması ve bunlara yön vermesi, duygularla ilgili değerlendirmeyi ve hatırlamayı kolaylaştıracak güçlü ve etkili hisler üretme, ruhsal durum değişikliklerini bir bütün olarak görebilme ve sorun çözmeyi kolaylaştıracak uygun ruhsal dengeyi yaratma becerileri üzerine odaklanmaktadır (Turgut, 2014: 18). *Duyguları yönetme*; herhangi bir durumda bir duygunun uygunluğu veya yararı hakkında karar verirken birçok duyguyu tecrübe etme yeteneğinin yanı sıra, kişinin kendisinde veya iletişim halinde olduğu insanlarda duygusal tepkiyi değiştirme, iyileştirme, azaltma veya yok etme becerisini kapsar. Bu beceri kişinin kendi duygularını yönetebilmesiyle sahip olduğu olumsuz düşünceleri ılımlı hale getirip güzel duyguları arttırmasına yardımcı olur (Dirican, 2013: 8).

#### **1.1.4.3. Cooper ve Sawaf' in Modeli**

Cooper ve Sawaf' a göre duygusal zekâ, duyguların gücünü ve hızlı algılanışını, insan enerjisini, bilgisini, ilişkilerini duyumsama, anlama ve etkin biçimde kullanma kabiliyetidir. Duygusal zeka seviyesi yüksek bireyler, güven, bütünlük, empati, esneklik ve güvenilirlik gibi ahlaki olgular ile güvenli iş ilişkileri kurma ve devam ettirme, becerilerini harekete geçirme enerjisine sahiplerdir (Daştan, 2013: 21).

Cooper ve Sawaf yayımladıkları “Executive EQ” adlı kitaplarında duygusal zekâyı yetenek ve eğilimlerden meydana gelen dört alt boyutta incelemişlerdir. Bu alt

boyutlar: 1-*Duygusal Okur-yazarlık*; kişi, duygularının nasıl bir fonksiyona sahip olduğu hakkında bilgi sahibi olması gerektiğini kapsar. 2-*Duygusal Uygunluk*; duygusal katılık ve esnekliği ifade eder. 3-*Duygusal Derinlik*; duygusal yoğunluk ve gelişme potansiyelini içerir. 4-*Duyguların Simyası*; duygusal yaratıcılığı ateşlemek için duyguları kullanabilme becerisidir (İşmen, 2001: 113).

Cooper ve Sawaf' a göre başarının bir ayağı IQ ise, onu dengeleyen ve sağlamlaştıran bir diğer ayağı EQ' dur. Bunun için Cooper ve Sawaf, iş ve özel yaşamda duygusal zekâya ağırlık vermek ve onu geliştirmek için dört köşe taşlı bir model geliştirmişlerdir (Özdemir, 2015: 31).

#### **1.1.4.4. Goleman' ın Modeli**

Goleman ve Boyatzis' e göre duygusal zekâ, kişinin kendi duygularının farkında olması ve bu duyguları yönetebilmesi için sosyal bilinci ve becerileri oluşturan yeterlilikleri uygun yollarla ifade edebilmesidir ( Boyatzis vd., 1999: 3).

Goleman modelini Mayer ve Salovey' in temel yetenek modelinden yola çıkarak geliştirmiştir; fakat farklı olarak zihinsel becerileri bireyin kendi duygularının farkında olması ve diğer yetenekleri kişinin kendisini motive edebilmesini içeren bir karma modeldir. Bu modele göre duygusal zekâ, kişisel ve çevresel yeterlik olmak üzere iki esas yeterlikten meydana gelmektedir ( Şahin, 2015: 22-23).

Duygusal yeterlilik, iş başında olağandışı bir performansla neticelenen ve duygusal zekâya dayalı olarak öğrenilen bir yetenektir. Buna göre duygusal zekâ bu yetenekleri öğrenme gücümüzü belirlerken; duygusal yeterlilik ise iş başındaki becerilerimize bu gücün ne kadarını aktarabildiğimizi gösterir. Kişisel ve sosyal yeterliklerden oluşan duygusal yeterlikler ortak bir duygusal zekâ kapasitesine dayalıdır. İş hayatında başarılı olmak için gerekli yeterlilikleri öğrenmeye niyetli olan bireylerde, duygusal zekâ kapasiteleri çok önemlidir. Örnek verecek olursak, kişinin sosyal becerileri yetersizse, çevresindekileri ikna etmede, çalışma arkadaşlarına yol göstermede ya da herhangi bir değişiklik yapmada başarı sağlayamayacaktır. Eğer kişinin öz bilincinde eksiklik varsa, zayıf yanlarını algılayamayacak ve güçlü yanlarından emin olmanın verdiği özgüvenden yoksun kalacaktır (Altay, 2011: 31).

Goleman' ın modelinde duygusal zekâyı oluşturan beş boyut yer almaktadır. Bu boyutlar; *Kendi Duygularının Farkında Olma*: Bireyin kendi duygularını anlayabilmesi,

bu duyguların ilişkileri ve benzerlikleri üzerindeki etkilerini tanıyabilmesi olarak ifade edilir. *Öz-Duygu Yönetimi*: Kişinin değişen durumlara uyum sağlayıp, yıkıcı duygu ve uyarıları kontrol altına alarak tutarlı bir dürüstlük içinde sorumluluklarını yönetebilme becerisidir (Goleman, 2006: 6). *Kendini Motive Etme*: Kişinin tüm engellere karşın başarıya odaklanabilme ve amacına ulaşmak için değişimi kabullenebilme yeteneği olarak belirtilir (Daştan, 2013: 23). *Empati*: Bir kişinin kendisini başkasının yerine koyabilme becerisidir. Diğer insanların hislerinin farkında olamamak, duygusal zekâ açısından eksiklidir. İnsanlar neler hissettiğini az sıklıkta kelimelerle anlatırlar; kelimeler yerine daha çok mimikleriyle hislerini ifade etmeye çalışırlar. Amerika ve 18 ülkede 7000’ den fazla insana uygulanan testlerde, sözsüz işaretlerden duyguları okuyabilme üstünlüğüne sahip olanların, duygusal açıdan da daha dengeli, daha dışa dönük ve daha duyarlı oldukları sonucuna varılmıştır (Somuncuoğlu, 2005: 276). *Sosyal Beceriler*: Bireylerin karşılıklı ilişkilerini etkili bir şekilde yönetebilme kabiliyeti olarak ifade edilmektedir. Bu alandaki eksiklikler sosyal hayatta yetersizliğe ya da bireyler arası ilişkilerde olumsuzluğa sebep olur. Sosyal yetenekler kişinin başkalarını harekete geçirip teşvik etmesini, yakın ilişkileri devam ettirebilmesini ve bireyleri ikna edip etkilemesini sağlar (Yıldırım, 2012: 29).

## **1.2. Etik ve İş Etiği Kavramları**

Bu bölümde çalışmanın temelini oluşturan iş etiği kavramı detaylı bir şekilde açıklanacaktır.

### **1.2.1. Genel Olarak Etik Kavramı**

Etik, etimolojik olarak neyin doğru neyin yanlış olduğunu bulmaya çalışan, insan hayatının gerçek amacının ne olması gerektiğini araştıran, ahlaklı ve erdemli bir yaşayışın neleri kapsadığını inceleyen bir kavramdır. Bu bağlamda etik, yazılı kurallara sadece uymayı değil, bununla birlikte kurallar üzerinde düşünmeyi de gerektirmektedir (Güney ve Çınar, 2012: 93).

İnsan davranışlarının öğrenildiği bir alan olan etik, bu davranışların iyi ya da kötü olup olmadıkları üzerinde çalışmalar yapmaktadır. Etiğin insanın tutum ve davranışlarından oluşan kendine has bir konusu vardır. Etiği ahlak unsurundan ayıran en önemli özellik, etik bir konunun düşünce boyutunu, ahlak ise o düşünce ve felsefenin davranış biçimini kapsamaktadır (Kaya ve Yanık, 2011: 296).

Ahlak ve etik kavramları özleri itibariyle farklı anlamlara gelmelerine karşın çoğu zaman birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Sonuç olarak etik, iyi ya da kötü davranışları ayırt edebilme anlayışı, ahlak ise iyi ya da kötü olarak nitelendirilen davranışları ifade etmektedir (Daştan vd., 2015: 64-65).

### **1.2.1.1. Etik Kavramının Önemi ve Özellikleri**

Bireyin tutum, davranış ve kararlarında etkin bir rol oynayan ve ayrıca siyaset, ekonomi, hukuk, bilim ve teknoloji gibi alanlarda da kullanılan bir kavram olarak etik, yükümlülüklerinin farkında olan kişilerin, davranış ve iletişim tarzlarını, diğer bireyler ile birlikte insanca şekillendirmeyi ve iyileştirmeyi isteyen herkesi ilgilendirmektedir (Yıldırım, 2010: 24).

Etik kavramının temelinde sorumluluk duygusu yer almaktadır. Genel tanımıyla sorumluluk, kişinin kendi davranışlarının ya da yetkisi altındaki herhangi bir olayın neticelerini üstlenmesidir. Bu bağlamda toplumsal yaşamın içinde her bireyin sosyal sorumluluk olarak adlandırılacak bir takım yükümlülükleri bulunmaktadır. Sosyal sorumluluk; kişilerin veya organizasyonların topluma karşı yükümlülüklerinin her şeyin önünde tutulması gerekliliğini ortaya koymaktadır (Akdoğan, 2003: 5).

Hangi somut amaçların ulaşılması gereken amaçlar olduğunu belirlemek yerine daha çok söz konusu ölçütlerden öncelikle hangisinin kullanılacağına kabul edilmesinin bağlayıcı olabileceğini göstermek etğin görevi kabul edilmektedir (Yıldırım, 2010: 26-27).

Etik, değerlerin özünü inceleyen, insanın bireysel ve toplumsal hayattaki değer ilişkileri ile ilgili problemleri araştıran bilim dalıdır (Uyar, 2010: 6). Etik kavramını (a) birey açısından ve (b) toplum açısından olmak üzere ayrı ayrı değerlendirmek mümkündür.

(a) *Birey açısından etik*: Bireyin karşılaştığı durumlarda vicdanını dinleyerek doğru davranış ortaya koyması bireysel etiği kapsamaktadır (Eltan, 2013: 11). Martin Buber, bireysel etik sisteminin en önemli temsilcilerinden olup, bireysel etiğin temelini bireyin içinden gelen sese yani vicdana dayandığını savunmaktadır. Bireysel etik, bireyin toplum karşısındaki kişisel duruşunu belirler. Bu etik anlayış bireyin ahlaki yapısını temel alarak, kendi içinde ve çevresinde yaşadığı olaylar karşısında göstermiş olduğu tepkiler ya da davranışlardır (Daştan, 2013: 35).

(b) *Toplum açısından etik*: Etik, eylemin doğru veya yanlış olduğuna kılavuzluk eden bir takım kavram ve ilkelerdir. Arens ve arkadaşları' na göre ise etik; toplumu birlikte tutan temel bir yapı taşı ve etik davranış ise toplumun düzen içerisinde yaşaması için bir zorunluluktur. Bu yönüyle etik bir toplumu ayakta tutan temel dinamikler arasında mühim bir yere sahiptir (Uyar, 2010: 6). İnsanlar, ilkel hayattan medeni hayata geçmekle beraber, birbirlerine bağımlı olmak ve yalnız içgüdüleri ile değil, toplumun genel kurallarına uygun olarak da hareket etmek zorunda kalmışlardır. Toplumdaki her bireyin, seçme seçilme hakkının olmasıyla birlikte yasalardan da eşit olarak yararlanma hakkına da sahiptir. Buna ilaveten, yasal davranış standartlarının yanı sıra, bireyin içinde yaşadığı toplumun gelenek ve görenekleri, kültürü, dini inançlarından doğan değer yargıları ve ahlak anlayışı, toplumsal etiğin temelini oluşturmaktadır. Toplumun tarihi geçmişi, sosyal ve ekonomik özellikleri de toplumsal etiğin şekillenmesinde önemli bir role sahiptir. Toplumsal etik unsuru bir işletmenin topluma karşı göstermesi gereken sorumluluklardır. Toplumsal anlamda etik olmak toplum üzerinde pozitif etkileri en üst seviyeye çıkarıp, negatif etkileri en aza indirmektir (Daştan, 2013: 36-37).

#### **1.2.1.2. Etik ve Değer İlişkisi**

Değer kavramı, insanların hayatında erken yaşlarda sahip olduğu bir olgudur. Bireyin değerlerini ve etik algılarını; ebeveynleri, öğretmenleri, akrabaları ve arkadaşları kısacası iletişim halinde olduğu herkes etkilemektedir. Bu bağlamda değer olgusu; iyi ve kötü, doğru ve yanlış ayırt etme konusunda bireylere yol gösteren temel bir olgu olarak ifade edilebilir (Bozkurt ve Doğan, 2013: 72).

Değerler, muhtemel olaylar ve neticelerle ilgili olarak kişilerin sahip olduğu olumlu ya da olumsuz tutum ve davranışlarda etkili olmaktadır. Bu nedenle değerler, davranış şekilleri biçiminde bireyler tarafından kabullenilmiş unsurlardır. Değerler, ulaşılma arzusuna sahip ideal hedefleri temsil etmektedir. Hedef tercihini ise bireyin çevresinde meydana gelen konu ya da olaylardaki faydalar belirler. Bu sebeple değerler, uzun vadeli ve yavaş değişirler. Sonuç olarak değer unsuru, bireyin davranışlarında olması gerekenin ne olduğu hakkındaki fikirlerini kapsayan ahlaki bir boyut taşımaktadır (Yıldırım, 2010: 31-32).

### **1.2.1.3. Etik ve Kültür İlişkisi**

Etik, bireyin davranışlarını yönlendiren ve insana iyi, güzel, doğru gibi olumlu düşünmesini sağlayan soyut kodlardır. Bu kodların oluşması, bireyin içinde bulunduğu toplum ve o toplumun kültürüyle alakalıdır (Daştan, 2013: 38).

Kültür, hayatın ne olduğu ve ne olması gerektiğine ilişkin tutum ve davranışları belirlemektedir. Bu bağlamda, doğru ve yanlış, iyi ve kötüyü ayırt edebilmesi, bireyin ne yapması gerektiğine ilişkin değerleri ortaya koymaktadır. Bu açıdan kültürün etik ile ilişkisini bu noktadan başlatmak mümkündür (Ay, 2005: 32).

Bilgi, iman ve gelenekleri bünyesinde barındıran kültür kavramı sosyal bilimler alanına teknik bir terim olarak girmektedir. Kültür terimi, eskiden insanlığın gelişimiyle varlığını sürdüren bir kavram olarak düşünülmüş ve kuşaklararası önemini koruyan toplumsal bir yapı olarak ele alınmıştır. Bu anlamda kültür, toplumun yaşam tarzını temsil eden deneyimlenmiş davranışların bütünüdür ifade etmektedir (Yıldırım, 2010: 31).

### **1.2.1.4. Etik Davranışları Etkileyen Faktörler**

Etik davranış doğru ile yanlış ayırt ederek, doğruyu tercih etme ve ahlaklı davranma şeklidir. Ahlaklı davranış da kişilerin, toplum tarafından iyi, güzel, doğru kabul ettikleri bazı kurallara uygun davranışları sergilemeleridir. Bazı bireylerin toplumun bu kurallarını algılamaları farklı olmaktadır. Toplumun refahını sağlamada ise en önemli etken hukuki kurallara uygun davranmaktır. Mesleki davranışı etkileyen unsurların yasalardan daha geniş içerikli olduğunu kabul etmek gerekmektedir (Kirik, 2007: 18). Etik davranışları etkileyen yasalar ve gelenekler olmak üzere iki temel faktörün varlığından bahsetmek mümkündür.

#### **1.2.1.4.1. Yasaların Etik Davranışlar Üzerindeki Etkisi**

Yasalar toplum düzenini sağlamak amacıyla bir takım yaptırımlar koymuştur. İnsanların bazı davranışları yasaya uygun olurken bazı davranışlarının ise yasaya uygun olmadığı saptanmaktadır. Yasayla uyumlu davranışlar ahlaki, uyumlu olmayanlar da ahlak dışı davranışlar olarak nitelendirilir. Genel hukuk kuralları dışında meslek kuruluşlarının da mesleki itibarını arttırmak ve meslek mensupları arasında birlik ve düzeni sağlayabilmek amacıyla çıkardıkları ve uygulanmasını takip ettikleri kurallar

bulunmaktadır. Bu kurallara uygun davranışlarda bulunmayan meslek mensubuna aykırılık düzeyine göre yaptırım uygulanmaktadır. Bazı mecburi hallerde meslekten ihraç etmeye kadar gidilmektedir. Buna göre topluma hizmet verilirken toplumun çıkarları dikkate alınmakta olup, iş hukuku ahlaklı davranışın yol göstericisi olmaktadır. Yasalar ne kadar mükemmel ve kapsamlı hazırlanmış olsa da, istenilen sonuçlara ulaşabilmek için toplumun yasalara karşı saygı ve duyarlılık göstermesi büyük önem arz etmektedir. Bu da toplumun ahlaki prensiplere ve değerlere verdiği önem ve onları korumak için göstermiş olduğu çaba ile alakalıdır. Ahlaki yargılara duyarlı olan bir toplum yasalara karşı da saygılı bir toplum olma özelliği göstermektedir. Devletin bireylerle ve firmalarla arasındaki ilişkilerinde güven kavramı büyük önem arz etmektedir. Devlet bireylerin refah içinde yaşaması için sosyal, politik ve ekonomik kararlarını, toplumun yaşam standardını arttırmak maksadıyla alır. Devlet arabuluculuk fonksiyonunu yaratıcılık, yapıcılık ve uzlaştırıcılık olarak yerine getirir. Bireyler ve firmalar da devletin bu görevinin etkili bir şekilde işleyebilmesi için üzerlerine düşen görevlerini (örneğin vergilerini ödemek vs.) yerine getirerek gösterirler. Devlet de gelirlerini toplum menfaatine uygun rasyonel bir şekilde kullanmalıdır. Firmaların ve bireylerin, ekonomik kararlarını alırken toplumun da menfaatini düşünmeleri gerekmektedir. Sosyal, politik ve ekonomik sistemde istikrar hâkim olursa birey ve firmalar arasındaki ilişki daha sağlıklı ilerleyecektir. Toplumun doğru ve yanlış ayırt etme konusunda fikir birliğine sahip olması, olaylarla ilgili bilginin tarafsız bir şekilde yayılmasını ve kamuoyu tarafından da bilinçli bir biçimde değerlendirilmesini sağlar. Davranışlar yasalar tarafından tarafsız ve ödün vermeden değerlendirilmeli; istikrarı bozucu davranışlar cezalandırılmalı ve istikrarı arttırıcı davranışlar ödüllendirilmelidir (Kirik, 2007: 18-19).

#### **1.2.1.4.2. Geleneklerin Etik Davranışlar Üzerindeki Etkisi**

Ahlakın tanımına bakacak olursak, kişilerin iletişim halinde olduğu insanlar, kurumlar ve devlet ile ilişkilerinde toplum tecrübelerinden, örf ve adetlerden kaynaklanan zihin ürünü olan, birliktelik ve dayanışmayı arttırıcı değerlerin bütünüdür. Bu değerler faal, yapıcı, yaratıcı bir harekete dönüşerek toplumun yaşam biçimi olan ahlakın temel yapısını oluşturabilir. Ahlaki kurallar, standartlar ve değerler toplumda yaşayan tüm bireyler açısından saygı gösterilen ve yol gösterici durumunda iseler, o toplumdaki davranışları ahlaki veya ahlak dışı olarak gruplandırmak mümkün olur.



Ahlaka uygun olmayan davranışlar toplumun ekonomik, sosyal ve politik yapısında istikrarsızlığa sebep olacağından toplum tarafından tepki görür. Doğru olan davranışları yapmanın kural kabul edildiği bir toplumda, toplumun menfaati kişilerin menfaatinden daha önce gelmektedir. Ahlaki kurallar, standartlar ve değerler bir toplumda kolayca bir eylem ilkesine dönüşebildiği için, toplumların ulaşabildiği ekonomik, politik ve sosyal kalkınma düzeyi, ahlaki kural ve değerlere uygun davranış biçimi sergileyip sergilemediğinin göstergesi olarak ifade edilebilir. Bu göstergenin en önemli avantajı, toplumların değişen dünya şartlarına karşı başarılı olup olamayacakları konusunda etkili bir değerlendirme aracı olarak kullanılmaktadır (Kirik, 2017: 19-20).

### **1.2.2 İş Etiği Kavramı**

Bu bölümde iş etiği kavramının tanımı, tarihsel gelişimi, önemi ve işlevine yönelik detaylı bilgi verilecektir.

#### **1.2.2.1 İş Etiğinin Tanımı**

İş etiği genel anlamıyla; iş dünyasındaki davranışlara yön veren ve yol gösteren etik kuralları ve ilkeleri kapsamaktadır. Bir başka deyişle; ekonomi ve iş dünyasının sağladığı imkânlar doğrultusunda, doğru tercihlerin yapılmasında etkili olan, ilke ve değerleri inceleyen bir disiplin şeklinde tanımlanmaktadır (Daştan, 2013: 40). Ayrıca Olayları ahlaki açıdan tanımlamaya ve açıklamaya çalışan, iş hayatındaki uygulamaların nasıl geliştirileceği ve değiştirileceği konusunda tavsiyelerde bulunan, iyi ile kötü, doğru ile yanlış arasındaki ilişkiyi inceleyen, iş dünyasında süre gelen doğru ve yanlış davranışları değerlendiren (Takala, 2007: 1), dürüstlük, sözünde durmak, doğaya saygılı olmak, yapılan haksızlıklara karşı çıkmak gibi değerleri ele alan araştırma dalı olarak tanımlanmaktadır (Bozkurt ve Doğan, 2013: 75).

#### **1.2.2.2 İş Etiğinin Önemi**

Etik gündelik yaşamın vazgeçilmez bir unsuru olduğundan, iş etiği de iş hayatının vazgeçilmez bir unsuru ve iş hayatının sağlıklı işleyebilmesi için önemlidir (Daştan, 2013: 41). Günümüzde hayatın her alanında etik kavramına değinilmektedir. Politikacıların, iş adamlarının, bilim adamlarının ve toplumu oluşturan diğer bütün fertlerin statü ve saygınlıkları, etik şekilde davranıp davranmadıkları ile alakalıdır. Bunun yanı sıra, meslek hayatının zorlukları, rekabet şiddeti, ekonomik gelişmeler,

küresel ve mali krizler, etiği iş dünyasının önemli yapı taşı haline getirmiştir (Uyar, 2010: 7)

### **1.2.2.3 İş Etiğinin Kapsamı**

İş etiği; bireylere eşit çalışma imkânı sağlayan ve çalışanlar arasında ücretlerin hak edildiği ölçüde dağıtılması şeklinde tanımlanmaktadır. İş etiği genel anlamıyla etiğin özel bir uygulama alanı olduğu için, etiksel açıdan doğru ve yanlış unsurları meslek hayatı kapsamında incelemektedir. İş etiğinin konusu ise işletme politikaları, kurumlar ve davranışlar açısından etik standartların nasıl uygulanacağı şeklindedir (Bozkurt ve Doğan, 2013: 75).

### **1.2.2.4 İş Etiğinin Tarihsel Gelişimi**

Milton Friedman ile Keith Davis' in 1970' li yıllarda başlayan tartışmaları iş etiği kavramının ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Friedman, iş dünyasının etiğin yetki alanına girmediğini ileri sürmektedir. Buradan yola çıkarak iş dünyasının tek meşru rolünün, paydaşların menfaatini korumak olduğunu ifade etmekte, bu sebeple de kendi çıkarları için etik düşüncelere dayanmanın gerçek amacının dışına çıktığını öne sürmektedir. Davis ise, iş dünyasının karlılıkla birlikte sorumluluğu da dikkate alması gerektiğini vurgulamaktadır. Günümüzde daha çok Davis' in görüşüne önem verilmektedir. Özellikle sağlık, eğitim, çevre, yönetim, endüstri ve hizmet gibi pek çok alanda ilkeleri belirleyen etik kavramı, işletmelerin kendine özgü etik ilkelerinin oluşmasını da sağlamaktadır. (Bozkurt ve Doğan, 2013: 74).

### **1.2.2.5 İş Etiğini Oluşturan Kuramsal Yaklaşımların Genel Özellikleri**

İş hayatında karar alırken faydacılık, haklar ve adalet kuramları dikkate alınmaktadır. Bu kuramlar bütünüyle değerlendirildiğinde iş hayatında karşılaşılan etik olguların çözümünde ve etik ikilemler karşısında karar vericiye yardımcı olmaktadır. Kuramlara ait bilgiler kısaca Tablo 3' te gösterilmiştir:

**Tablo 3. Etik Yaklaşımın 3 Kuramı**

<i>Kuramın Adı</i>	<i>Tanım ve Kökenleri</i>	<i>Güçlü Yönler</i>	<i>Zayıf Yönler</i>
<i>Faydacılık</i>	En fazla kişi için en çok fayda” ilkesinin geçerli olduğu kuram Bentham (1748-1832), Adam Smith (1723-1790), David Ricardo (1772-1823)	Kavramlar, terminoloji, yöntem basit, kolay; kar maksimizasyonu sisteminde uyumludur. Kar maksimizasyonunu meşrulaştırır. Girişimciliği, verimliliği teşvik eder.	Tüm önemli elementler ölçümünde zorluklar vardır. “En fazla iyi” bireysel çıkarlar içinde dejenere olabilir. Kişinin haklarını kısıtlayabilir. Toplumun daha güçsüz parçalarını kısıtlayabilir.
<i>Haklar</i>	Bireyin özgürlüğü sınırlanamaz: Locke (1635-1701), Kant (1724-1804), kişisel haklar önemlidir.	Bireylerin mülkiyet ve kişisel özgürlüklerine saygı duyar.	Bireyselliği, çıkarıcı davranışı teşvik eder.
<i>Adalet</i>	Fayda ve zararların toplumda eşit dağılımı Aristoteles (M.Ö. 384-322), Rawls (1921-?)	Bireylerin mülkiyet ve kişisel özgürlüklerine saygı duyar.	Bireyselliği, çıkarıcı davranışı teşvik eder.

**Kaynak:** (Daştan, 2013: 53).

### 1.2.2.6 İş Etiği İlkeleri

Etik ilkeler; adalet, eşitlik, dürüstlük ve doğruluk, tarafsızlık, sorumluluk, insan hakları, hümanizm, bağlılık, hukukun üstünlüğü, sevgi, hoşgörü, saygı, tutumluluk, demokrasi, olumlu insan ilişkileri, hizmet standartlarının yükseltilmesi, açıklık, hak ve özgürlükler, emeğin hakkını verme ve yasa dışı emirlere karşı direnme şeklinde sıralanmaktadır (Daştan, 2013: 53).

### 1.2.2.7 Muhasebede Etik İhtiyacı

Bilimsel esaslar ve ilkeler kapsamında faaliyetlerini gerçekleştirmeye çalışan işletmeler ve kurumlar iş etiği ile kurumsal yönetim uygulamalarına daha fazla dikkat eder hale gelmektedir. Bu bağlamda muhasebe etiği, etik kavramının bir alanı olan iş etiğinin önde gelen kavramlarından birini oluşturmaktadır (Uyar, 2010: 7).

Muhasebe, temel kavramlar ve genel kabul görmüş ilkeler kapsamında, işletmeleri ilgilendiren ekonomik ve mali olayları, bir sistem bütünlüğü içerisinde kaydeden, raporlayan, denetleyen ve yorumlayan bir bilim dalıdır. Tanımdan anlaşıldığı üzere ilgililere doğru ve güvenilir bilgi sunmak muhasebenin önemli görevlerinden biridir. Muhasebe meslek mensubunun göstereceği ahlaki veya ahlak dışı tutum ve

davranışın, bilgi kullanıcılarını etkileyeceği ortadadır. Bu sebeple muhasebede mesleki ahlak oldukça önemlidir (Güney ve Çınar, 2012: 95).

Muhasebede etik, işlemlerin kanuna uygunluğunun yanı sıra toplumun değer yargılarına da önem vererek güvenilir bilgilerin insanlara sunulmasıdır. Muhasebeden alınan bilgiler bir ekip çalışmasının ürünüdür. Ekipteki tüm çalışanlar tarafından etik kurallarının bilinip uygulanması gereklidir (Kirik, 2010: 18).

Muhasebeciler ekonomide önemli rol oynamaktadır. Artan rekabetten dolayı muhasebecilerin ve denetçilerin toplum çıkarları ile ilgili profesyonel statülerini koruyabilmek kolay olmamaktadır. Bu durumla ilgili Mautz topluma, muhasebeciliğin sosyal önemine vurgu yapmasını ve muhasebecilerden hizmet beklemesini tavsiye etmektedir. Serbest muhasebecilik mesleğinde, mesleki bağlılık mesleğin kurallarını ve amaçlarını kabul etmek olup; mesleki etik kurallarını içeren konularda daha fazla mesleki bağlılık olarak ortaya çıkmaktadır (Günlük, 2010: 29).

#### **1.2.2.8 Muhasebede Meslek Etiğini Belirleyen Sistemler**

Mesleklerin gelişmesinde ve itibar kazanmasında meslek örgütlerinin büyük önemi vardır. Mesleğin toplumda saygın bire yere gelmesi için meslek kuruluşlarına büyük görevler düşmektedir. Meslek etiği ölçütleri, meslek örgütleri tarafından ortaya koyularak uygulanması sağlanmakta ve sonuçlar değerlendirilmektedir. Kişilerin mesleklerini icra ederken, davranışlarının doğru veya yanlış olduğunu ölçebilmeleri için bunları değerlendirecek kıstaslara gereksinimleri vardır. Çünkü ölçülemeyen bir davranışın doğruluğu veya yanlışlığı yani etik olup olmadığı bilinmemektedir (Akdoğan, 2003: 32-33).

Mali tabloların doğruluğunu güçlü kılan unsurlardan birisi muhasebe yapısı diğeri de kullanılmakta olan etik sistemidir. Bu durum bireysel, küçük grup ve örgütsel düzeyde eşit biçimde geçerlidir. Modern muhasebecinin de karşılaşılabileceği toplum düzeyinde yararlı olma ve görev sorumluluğu şeklinde iki etik sistemi vardır (Kirik, 2007: 22). Bu yaklaşımlar aşağıda açıklanmaktadır.

##### **1.2.2.8.1 Yararlı Olma Yaklaşımı**

Denge, muhasebeciler için önemli bir kavramdır. Muhasebecilerin bilmesi gereken temel unsurlardan birisi aktif eşit pasiftir. Yararlı olma yaklaşımı bir etiksel açıdan denge sistemi olarak algılandığı zaman daha doğru anlaşılabilir. Buradaki

dengeden kasıt karşılaşılan kötü sonuçlara karşılık olarak iyi sonuçları bularak dengeleme sürecidir. Buradan yola çıkarak, muhasebecilerin dengeyi sağlayabilmesi için faaliyetlerini en iyi düzeyde gerçekleştirmeleri gerekir. Fayda/maliyet analiziyle muhasebeciler ve yöneticiler olası gelir ve gider arasındaki dengeyi en üst düzeye çıkaracak faaliyetleri benimserler. Gelirin para girişı ile hesaplanamadığı zaman bu analizde güçlükler ortaya çıkar. Bununla birlikte fayda/maliyet analizleri muhasebe literatüründe önem arz etmekte ve mesleğin etiksel alanı olan sosyal sorumluluk muhasebesi kavramının ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bu yaklaşımın en zayıf yanı olası yararların tam olarak tanımlanamıyor olmasıdır (Kirik, 2007: 23).

#### **1.2.2.8.2 Görev Sorumluluğu Yaklaşımı**

Modern toplumlarda yer alan ikinci etik sistemi görev sorumluluğu yaklaşımıdır. Bu sistem yararlılık yaklaşımının aksine, olması gereken davranışların sonuçlarından bağımsız olduğunu kabul eder. Buradaki varsayım; prensiplerin, normların ve görevlerin temel olduğu ve bunların vazgeçilmez bir unsur olduğudur. Diğer bir ifadeyle, sonuçlara bakmadan görevi yerine getirmek için doğru olanı yapmak bu sistemin temelini oluşturur (Kirik, 2007: 23).

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

#### 2.1. Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisine Yönelik Literatür Araştırması

Duygusal zeka alt boyutlarının iş etiği üzerindeki etkisine ilişkin literatür incelendiğinde konuyla ilgili çalışmalar göze çarpmaktadır. Söz konusu çalışmalara bakıldığında;

Tekin Acar (2001) çalışmasında yöneticilerin duygusal zekâları ile liderlik davranışları arasında ilişki olup olmadığını incelemiştir. Araştırma sonucuna göre yöneticilerin duygusal zekâları ile insana yönelik liderlik davranışları arasında olumlu bir ilişki bulunurken göreve yönelik liderlik davranışı ile herhangi bir ilişki bulunamadığı tespit edilmiştir.

Ural (2001) çalışmasında duygusal zekânın; duygularının farkında olma, duygularını ifade etme ve başkalarının duygularının farkında olma boyutlarını yöneticiler üzerinde inceleyerek aralarındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırmanın sonucuna göre yöneticilerin pek çok durumda sürekli ve dengeli bir duygusal zekâ düzeyine sahip olduklarına ulaşılmıştır.

Acar (2002) çalışmasında yöneticilerin duygusal zekâları ile liderlik davranışları arasında bir ilişki olup olmadığını incelemiştir. Araştırma sonucuna göre, boyutların tümünün içinde olduğu duygusal zekânın toplam boyutuyla insana yönelik liderlik davranışları arasında olumlu bir ilişki bulunurken, göreve yönelik liderlik davranışı ile herhangi bir ilişki bulunamadığı tespit edilmiştir.

Doğan ve Demiral (2007) çalışmalarında duygusal zekâ kavramı ve önemi anlatılmaya çalışılmış ayrıca, yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışanların kurumsal başarıya etkisine değinilmiştir.

Doğan ve şahin (2007) alışmalarında duygusal zekâ kavramının ne anlama geldiği, tarihsel gelişimi ve bu kavram dâhilinde geliştirilen iki temel modeli incelemeyi amaçlamışlardır. Ayrıca, duygusal zekâ kavramının örgütler için taşıdığı önem üzerinde durulmuştur.

Kirik (2007) alışmasında muhasebecilik mesleği ve meslek sahiplerinin etiksel boyutları ile muhasebede yapılan hata ve hile konularını incelemeyi amaçlamıştır. Çalışma sonucuna göre, muhasebe meslek mensuplarının eğitim düzeyleri ve mesleki tecrübeleri, muhasebede yapılan hata ve hilelerde ve sonuç olarak mesleğin etiksel boyutunda etkili olduğu tespit edilmiştir.

Erkuş ve Günlü (2008) araştırmalarında duygusal zekânın dönüşümcü liderlik üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre duygusal zekâ boyutlarıyla dönüşümcü liderlik boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu ifade edilmiştir.

Gürbüz ve Yüksel (2008) alışmalarında duygusal zekânın iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi olup olmadığını tespit etmeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda, iş görenlerin bazı demografik özellikleri ile duygusal zekânın ilişkili olduğu görülmüştür. Buna karşın, duygusal zekânın iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ile anlamlı bir ilişki tespit edilemediği belirtilmiştir.

evirgen ve Üngüren (2009) alışmalarında otel işletmelerindeki örgütsel etik ikliminin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamışlardır. Çalışmanın sonucuna göre çalışanların etik iklim algılamaları ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya konmuştur.

Güllüce ve İşcan (2010) alışmalarında mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamışlardır. Yapılan analizlere göre mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında ters yönde bir ilişki olduğu belirtilmiştir.

Altay (2011) alışmasında yöneticilerin sahip olduğu duygusal zekâ düzeylerinin, karar verme stilleri üzerindeki etkisini belirlenmeyi amaçlamıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre; yöneticilerin duygusal zekâ düzeyleri ve karar verme stillerinin ortalamasının üzerinde olduğu bulunmuştur. Araştırmaya katılan yöneticilerin duygusal zekâ düzeyleri ile çeşitli değişkenler açısından farklılıklar olduğu tespit

edilmiştir. Ayrıca, araştırmaya konu olan yöneticilerin duygusal zekâ düzeylerinin, karar verme stilleri üzerinde kısmen etkisinin olduğu ifade edilmiştir.

Büte (2011) etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans değişkenlerinin birbirleriyle olan ilişkilerini incelemeyi ve bu değişkenlerin birbirlerini nasıl etkilediğini ortaya koymayı amaçlamıştır. Etik iklimin örgütsel güven ve bireysel performans üzerinde olumlu etkilere sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kutluk ve Ersoy (2011) meslek üyelerinin etik yargı düzeylerini belirlemeyi ve etik yargı düzeyi puanlarında demografik değişkenlere göre farklılaşma olup olmadığını tespit etmeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın sonucuna göre muhasebe meslek üyeleri geleneksel düzeyde ve kadınların etik yargı düzeyleri erkeklerden daha yüksek olduğu belirtilmiştir.

Onay (2011) çalışmasında sağlık sektöründe faaliyet gösteren hemşirelerin duygusal zekâları ile performansları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre, incelenen değişkenler arasında anlamlı ilişkiler olduğu ifade edilmiştir.

Pelit ve Arslantürk (2011) çalışmalarında turizm sektöründeki işletmelerin iş etiğine ait uygulamalarının, turizm eğitimi alan öğrencilerin çalışacakları işletme tercihindeki önem derecesini belirlemeyi amaçlanmışlardır. Elde edilen sonuçlara göre işletmelerin iş etiğine ait uygulamalarının, öğrencilerin çalışmak için tercih edecekleri işletmeleri seçmede önemli olduğu ve bu önem düzeyinin, öğrencilerin cinsiyetleri, sektör tecrübelerinin olup olmama durumu ve devam etmekte oldukları sınıflara göre de farklılıklar gösterdiği belirtilmiştir.

Akbolat ve Işık (2012) sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin motivasyonlarına etkisini incelemiştir. Çalışma bulgularına göre duygusal zekâ ile motivasyon arasında pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Akçay ve Çoruk (2012) çalışmalarında örgütlerde duyguların önemi ve örgüt içindeki işlevleri, duyguları algılama ve doğru betimleme, duygusal zekâ, duygusal emek, duygusal iklim, duygusal kimlik ve duygu yönetimi gibi kavramlar ele alınarak iş hayatıyla ilişkilendirilmeye çalışılmıştır. Bu kavramlardan yola çıkılarak örgüt



ortamında duyguların yönetimine yönelik yönetim ve yöneticiler için bazı çıkarımlarda bulunulmuştur.

Güney ve Çınar (2012) serbest muhasebeci mali müşavirlerin etik ile ilgili görüşlerini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Çalışma sonucunda meslek mensuplarının etik ilkelerinin önemini farkında oldukları, etik ilkelere aykırı davranışları uygun bulmadıkları ancak uygulamada etik dışı davranışların olduğunu düşündükleri ve etik ile ilgili meslek kuruluşlarından daha fazla eğitim desteği talep ettikleri ifade edilmiştir. Ayrıca etik ilkelere bağlılığın eğitim ve gelir düzeyi ile doğru orantılı olarak arttığı belirtilmiştir.

Özkan ve Hacıhasanoğlu (2012) muhasebe meslek mensuplarının kişilik özellikleri ile etik karar verme davranışları arasında ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre meslek mensuplarının kişilik özellikleri ile bazı etik karar verme davranışı arasında zayıf düzeyde bir ilişki olduğu saptanırken; bazı etik karar verme davranışı arasında ise ilişki tespit edilemediği ifade edilmiştir.

Yıldırım (2012) araştırmasında duygusal zekânın liderlik davranışları üzerindeki etkisini incelenmeyi amaçlamıştır. Çalışmanın sonucuna göre duygusal zekâ ile yönetsel liderlik ve dönüşümsel liderlik arasında anlamlı ilişkiler belirlenmiştir.

Yıldırım ve Uğuz (2012) çalışmalarında üniversite öğrencilerinin etik ilkelere uygun davranıp davranmadıklarını belirlemeyi ve etik algılarını ölçmeyi amaçlamışlardır. Elde edilen sonuçlara göre iş etiği ve etik algısının çeşitli etkenlere göre kişiden kişiye farklılık gösterdiği ifade edilmiştir.

Bozkurt ve Doğan (2013) kamu ve özel sektör çalışanlarının, iş değerleri ile iş etiğine yönelik tutumları arasındaki ilişkiyi incelenmeyi amaçlamışlardır. Yapılan analizler sonucunda iş değerlerinin iş etiğine yönelik tutumlar ile ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Çınar ve Eren (2013) çalışmalarında sağlık kuruluşlarındaki etik kuralların inovasyon kavramı açısından değerlendirilmesini amaçlamışlardır. Yapılan analize göre etik kuralların mevzuat ve bilgi de dâhil olmak üzere sosyaliteliğin değişimine dayanılarak geliştirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Daştan (2013) araştırmasında çalışanların duygusal zekâ seviyeleri ile iş etiği algıları arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamıştır. Araştırma sonucunda; banka çalışanlarının yüksek düzeyde duygusal zekâyâ sahip oldukları, orta düzeyde ise olumsuz iş etiği algılarının olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca; çalışanların duygusal zekâ seviyeleri arttıkça olumsuz iş etiği algılarının azaldığı belirtilmiştir.

Delice ve Günbeyi (2013) polis liderlerinin duygusal zekâ seviyeleri ve liderlik davranışları arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın bulgularının polis liderlerinin duygusal zekâ seviyeleri ile liderlik davranışları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu ifade edilmiştir.

Tokmak vd. (2013) duygusal zekânın, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini incelemeyi ve iş tatmininin bu ilişkide aracılık etkisinin bulunup bulunmadığını belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonuçlarına göre ise duygusal zekâ örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir. Ancak duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında iş tatmininin aracılık etkisi bulunmadığı ifade edilmiştir.

Yüksel (2013) duygusal tükenmenin; mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırmayı amaçlamıştır. Yapılan analizler sonucunda duygusal tükenme mesleki memnuniyeti negatif yönde etkilerken; meslekten ayrılma niyetini ise pozitif yönde etkilemediği belirtilmiştir.

Bağcı (2014) çalışanların duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi araştırmayı amaçlamıştır. Araştırma sonuçlarına göre; duygusal zekâ değişkenleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmiştir.

Turgut (2014) çalışmasında algılanan sosyal destek düzeyi ve duygusal zekânın iş tatminine etkisinde mühendis, doktor ve öğretmenlerden oluşan üç farklı meslek grubunu karşılaştırarak duygusal zekânın meslek seçiminde ne kadar önemli bir faktör olduğunu vurgulamayı amaçlamıştır. Araştırma sonucunda; öğretmenlerin algıladıkları sosyal destek ve duygusal zekâ düzeyleri düşük olduğundan iş tatmin düzeylerinin de düşük olduğu ifade edilmiştir. Doktorların ise algıladıkları sosyal destek düzeyi yüksek olduğundan iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu belirlenirken; mühendislerin duygusal zekâ düzeyi yüksek olduğundan iş tatmin düzeyleri yüksek olduğu belirtilmiştir.

Daştan vd. (2015) muhasebe meslek mensuplarının mesleki faaliyetlerinde etik ikilem ve etik karar alma konularında farkındalık düzeylerini değerlendirmeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın sonucuna göre ankete katılan meslek mensuplarının etik farkındalık düzeylerinde, cinsiyet, eğitim düzeyi ve mesleki tecrübe açısından farklılıkların olduğu ifade edilmiştir.

Dinç ve Tunçer (2015) çalışmada etik davranış açısından vergi müfettişlerinin muhasebe meslek mensuplarına bakış açısı ile ilgili algı düzeylerini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda, muhasebe meslek mensuplarının etik duyarlılığı hakkında vergi müfettişlerinin olumsuz düşüncelere sahip olduğu ifade edilmiştir.

Kızıl vd. (2015) muhasebe meslek gruplarının muhasebe etik algı seviyelerini ve meslek etiğine olan bakış açılarını belirlemeyi amaçlamışlardır. Çalışmanın sonuçlarına göre, muhasebe meslek mensuplarının genel olarak etik ve meslek etiği kavramlarına duyarsız kalmadıklarını ve kendilerini bu konularda sürekli geliştirmeye çalıştıkları belirlenmiştir.

Nastasa ve Farcaş (2015) çalışmalarında sağlık çalışanlarının duygusal zekâ geliştirme ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi saptamak amaçlanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre sağlık uzmanlarında kişisel başarıların duygusal zekâ gelişim düzeyinden etkilendiğini ve sağlık sektöründeki uzmanların duygusal zekâ geliştirmeye odaklanmış bir eğitimin önemini desteklediğini ifade etmişlerdir.

Oztürk vd. (2015) yaptıkları çalışmada akademisyen hemşirelerin duygusal emek düzeylerini belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın sonucuna göre akademisyen hemşirelerin duygusal emek düzeyleri genel olarak orta düzeyde gerçekleştiği belirtilmiştir.

Türksoy vd. (2015) çalışmalarında eğitmenlerin duygusal zekâ ve liderlik becerilerini bazı faktörler karşısında incelemeyi amaçlamışlardır. Çalışmanın sonucuna göre liderlik ve duygusal zekanın dürtü, gerçekçilik ve empati alt boyutları arasında pozitif bir ilişki olduğu ifade edilmiştir.

Baçoğul ve Özgür (2016) çalışmalarında hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkiyi analiz etmeyi amaçlamışlardır. Çalışmanın sonucuna göre hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin çatışma yönetimi stratejilerini etkilediği ifade edilmiştir.

B. Zhu vd. (2016) çalışmalarında hemşirelerin duygusal zekâ, öz yeterlik ve iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi araştırmak ve iletişim becerileri ve duygusal zekâ arasındaki ilişkide öz-yeterliğin etkisini belirlemek amaçlanmıştır. Hemşirelerin iletişim becerileri duygusal zekâ ve öz-yeterlik ile pozitif yönde ilişkili olduğu belirtilmiştir. Ayrıca hemşirelerin öz yeterliklerini ve EI seviyelerini artırarak iletişim becerilerini geliştirebilecekleri ifade edilmiştir.

Yukarıda genel olarak verilen çalışmalara yönelik detaylı bilgiler Tablo 4' de verilmektedir.

**Tablo 4. Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisine İlişkin Literatür Araştırması**

Yazarlar/ Çalışma Yılı	Örneklem	Yöntem	Çalışma Sonucu
Ural (2001)	Konaklama İşletmeleri Yöneticileri	Korelasyon	Konaklama işletmesi yöneticilerinin duygularının farkında olma-duygularını ifade etme, duygularının farkında olma-başkalarının duyguların farkında olma ile duyguları ifade etme başkalarının duygularının farkında olma boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu söylenebilir.
Çevirgen ve Üngüren (2009)	Çalışanlar	Faktör, Korelasyon, T- testi, Anova	Çalışanların etik iklim algılamaları ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.
Güllüce ve İşcan (2010)	Yöneticiler	Korelasyon	Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasında ters yönlü bir ilişki olduğu ortaya konmuştur.
Büte (2011)	Çalışanlar	Faktör Analizi, Güvenilirlik, Korelasyon, Regresyon	Etik iklimin çalışanların örgütsel güveni üzerinde olumlu etkisinin olduğu saptanmıştır.
Pelit ve Arslantürk (2011)	Üniversite Öğrencileri	Frekans, Yüzde, Aritmetik ortalama, Standart sapma, Faktör Analizi, T- Testi, Anova, Tukey Testi	İşletmelerin iş etiğine ait uygulamalarının, öğrencilerin çalışmak için tercih edecekleri işletmeleri seçmede son derece önemli olduğu ve bu önem düzeyinin, öğrencilerin cinsiyetleri, sektör tecrübelerinin olup olmadığı ve devam ettikleri sınıflara göre de farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.
Yıldırım ve Uğuz (2012)	Üniversite Öğrencileri	T-testi	İş etiği ve iş algısının kişiden kişiye farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.
Çınar ve Eren (2013)	Sağlık Çalışanları	Frekans Analizi	Etik kuralların mevzuat ve bilgi de dâhil olmak üzere sosyaliteliğin değişimine bağlı olarak geliştirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır
Delice ve Günbeyi (2013)	Polisler	T-testi, korelasyon, regresyon	Polis liderlerinin duygusal zekâ seviyeleri ile liderlik davranışları arasında pozitif, kuvvetli ve istatistikî olarak anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir.

Tokmak vd. (2013)	Çalışanlar	Regresyon	Araştırmanın sonucuna göre duygusal zekâ, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatminini pozitif yönde etkilemektedir. Ayrıca duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında iş tatmininin aracılık etkisinin bulunmadığı ortaya çıkmıştır.
Bağcı (2014)	Banka Çalışanları	Korelasyon	Duygusal zekâ değişkenleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenleri arasında anlamlı ilişki bulunmuştur.
Turgut (2014)	Mühendis, Doktor, Öğretmen	t-testi, tek yönlü ve iki yönlü varyans analizleri, korelasyon, regresyon	Öğretmenlerin algıladıkları sosyal destek ve duygusal zekâ düzeyleri düşük olduğundan iş tatmin düzeylerinin de düşük olduğu saptanmış; doktorların algıladıkları sosyal destek düzeyi yüksek olduğundan iş tatmin düzeylerinin de yüksek olduğu saptanırken; mühendislerin duygusal zekâ düzeyi yüksek olduğundan iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır.
Nastasa ve Farcaş (2015)	Doktorlar ve Hemşireler	Korelasyon Analizi	Çalışmada personelin yaşadığı tükenmişlik düzeyi ile duygusal zekâ düzeyleri arasında bir ilişki saptanmamıştır.
Öztürk vd. (2015)	Akademisyen Hemşireler	Ortalama, Ki-Kare, Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk, Kruskal Wallis, Mann Withney U	Akademisyen hemşirelerin genel olarak duygusal emek düzeyleri ortalama düzeyde gerçekleşmiştir.
Türksoy vd. (2015)	Çalışanlar	Pearson Korelasyon Analizi, Frekans, Anova, Türkiye Hsd Testi	Liderlik ve duygusal zekanın dürtü, gerçekçilik ve empati boyutları arasında pozitif bir korelasyon vardır.
Baçoğul ve Özgür (2016)	Hemşireler	T-testi, Pearson Korelasyon Analizi	Hemşirelerin duygusal zekâ düzeylerinin çatışma yönetimi stratejilerini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
B. Zhu vd. (2016)	Hemşireler	Pearson Korelasyon Analizi, Ortalama Standart Sapma, Frekans, Yüzde Analizi	Hemşirelerin iletişim becerileri duygusal zekâ ve öz yeterlik ile pozitif yönde ilişkilidir. Ayrıca hemşireler öz yeterliklerini ve EI seviyelerini artırarak iletişim becerilerini geliştirebilirler.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### **3. DUYGUSAL ZEKÂ ALT BOYUTLARININ İŞ ETİĞİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: MUHASEBE MESLEK MENSUPLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

#### **3.1. Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma**

Çalışmanın bu bölümünde duygusal zekâ alt boyutlarının iş etiği üzerindeki etkisine yönelik uygulama ve bulgular yer almaktadır.

#### **3.2. Araştırmanın Amacı**

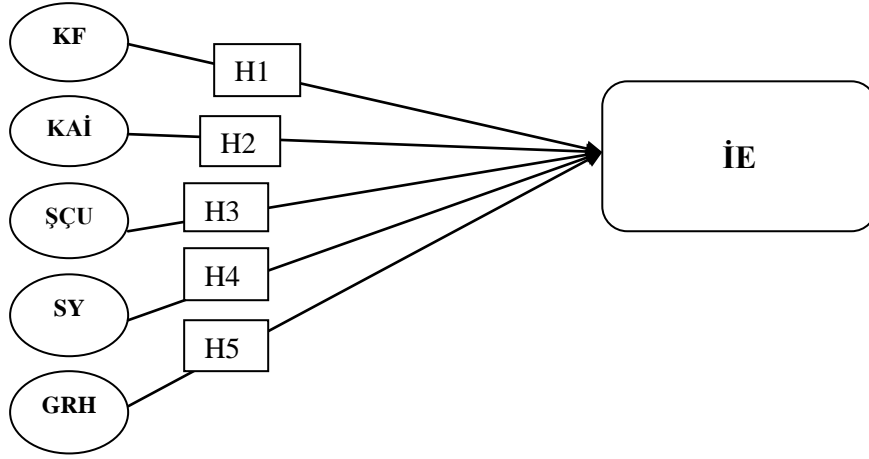
Araştırmanın amacı, duygusal zekâ alt boyutlarının iş etiği üzerindeki etkisinin belirlenmesidir.

#### **3.3. Araştırmanın Modeli, Hipotezleri, Değişkenleri ve Ölçekleri**

##### **3.3.1. Araştırmanın Modeli**

Araştırmanın hipotezleri ve model içindeki değişkenleri belirlenirken yapılan literatür taramasında birçok bilimsel kaynaktan faydalanılmıştır. İncelenen modellerden Daştan (2013)' in duygusal zekânın iş etiği üzerindeki etkisini belirleme konusunda yapmış olduğu çalışmanın ortaya koyduğu modelin, çalışmanın amacına uygun bir teorik çerçeve oluşturulduğu görülmüştür.

Bu çalışmalar ışığında 5 hipotez geliştirilmiştir. Bu amaçla bir model oluşturularak aşağıdaki gibi sunulmuştur.



**Şekil 1. Kişisel Farkındalık, Kişiler Arası İlişkiler, Şartlara ve Çevreye Uyum, Stres Yönetimi, Genel Ruh Hali boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkilerine Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli**

### 3.3.2. Araştırmanın Hipotezleri

Abraham Carmeli (2003), Singh (2004), Güleriyüz vd. (2008), Doğan (2009), Satish P. Desponde ve Jocep Joseph (2009), Akın (2010), Adiloğulları (2011), Sarboland (2012), Daniela C. Wilks vd. (2015), Günlük ve Özcan (2016) çalışmalarında duygusal zekâ alt boyutları olan; kişisel farkındalık, kişiler arası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum, stres yönetimi ve genel ruh halinin iş etiği üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğunu belirtmişlerdir.

Yüksek duygusal zekaya sahip, kendi duygularının farkında olan, empati kurabilen, stresle başa çıkabilen, insanlarla iyi ilişki kurabilen ve olaylara pozitif bakabilen bireylerin iş etiği konusunda daha duyarlı olacağı beklentisi varsayımından hareketle oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

$H_1$  : Kişisel farkındalık boyutu iş etiği üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

$H_2$  : Kişiler arası ilişkiler boyutu iş etiği üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

$H_3$  : Şartlara ve çevreye uyum boyutu iş etiği üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

$H_4$  : Stres yönetimi boyutu iş etiği üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

$H_5$  : Genel ruh hali boyutu iş etiği üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

### 3.3.3. Araştırmanın Değişkenleri ve Ölçekleri

Araştırmanın ilk kısmını oluşturan sorular, ankete katılan muhasebe meslek mensubu üyelerinin demografik özelliklerinin belirlenmesine yöneliktir. Demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mesleki unvan, mesleki tecrübe, gelirden oluşmaktadır. Tablo 5’ te demografik özelliklere ilişkin sorular yer almaktadır.

**Tablo 5. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Demografik Özelliklerine Yönelik Sorular**

1) Cinsiyetiniz	( ) Kadın ( ) Erkek
2) Yaşınız	( ) 18-25 ( ) 26-35 ( ) 36-45 ( ) 46 ve üzeri
3) Eğitim Durumunuz	( ) Lise ( ) Önlisans ( ) Lisans ( ) Lisansüstü
4) Mesleki Unvanınız	( ) SMMM ( ) YMM
5) Mesleki Tecrübeniz(Yıl)	( ) 0-5 ( ) 6-10 ( ) 11-15 ( ) 16-20 ( ) 21-25 ( ) 25 den fazla
6) Geliriniz(TL)	( ) 1001-2000 arası ( ) 2001-3000 arası ( ) 3001-4000 arası ( ) 4001-5000 arası ( ) 5001 ve üzeri

Araştırmanın ikinci kısmını ise muhasebe meslek mensuplarının duygusal zekâ düzeylerini ve iş etiği algılarını ölçmeye yönelik sorular kapsamaktadır.

Araştırma modelinin içinde yer alan faktörlerin içerdiği değişkenlerin çoğu daha önce farklı çalışmalarda kullanılan değişkenlerdir. Fakat daha önce kullanılan ölçeklerin konusu ve hitap ettiği ana kütle farklı olduğu için araştırma modelinde kullanılacak olan ölçeklerin bu araştırmaya uygun bir formda yeniden düzenlenmesi gerektiği düşünülmüştür. Ölçülecek olan yapının sınırlarının belirlenmesi, ölçme araçlarının oluşturulmasındaki ilk aşamadır. Yapının sınırlarının belirlenmesindeki temel amaç yapılacak araştırmada hangi değişkenlerin ölçüğe alınacağı hangilerinin alınmayacağını belirlemek olduğu için çalışmada kullanılan ölçekler ayrıntılı bir şekilde incelenerek yapının sınırları belirlenmeye çalışılmıştır (Tosunoğlu, 2014: 64). Araştırmaya dâhil edilecek duygusal zekâ alt boyutları (kişisel farkındalık, kişiler arası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali) ile iş etiği ölçek maddeleri Tablo 6’ da belirtilmiştir.



**Tablo 6. Araştırmanın Ölçek Yapıları ve Yararlanılan Literatür**

ALT BOYUTLAR	TANIMI	DEĞİŞKENLER	LİTERATÜR
<b>KF</b>	Bireyin kişisel özelliklerini tanıyabilme, hissedilen duyguların ve düşüncelerin etkileşimi, ararındaki sebep sonuç ilişkisini ayırt edebilmeyi içerir.	S1,S2,S3,S4,S5,S6,S7	Bar-On
<b>KAİ</b>	Kişinin diğerleri ile ilişkilerinde empati kurabilmesi, sosyal sorumluluğa sahip olabilme ve kişiler arası iyi ilişkiler kurabilme becerilerini kapsamaktadır.	S8,S9,S10	
<b>ŞÇU</b>	Kişinin çevrenin istekleriyle başa çıkma, esnek olabilme ve problemleri çözebilme becerilerini içerir	S11,S12,S13	
<b>SY</b>	Bireyin iş yaşamında stres toleransı ve dürtü kontrol becerilerini kapsamaktadır.	S14,S15,S16	
<b>GRH</b>	Bireyin iyimserliğini ve mutluluğunu içerir.	S17,S18,S19	
<b>İE</b>	Olayları ahlaki açıdan tanımlamaya çalışan iş hayatındaki uygulamaların nasıl değiştirileceği ve geliştirileceği konusunda tavsiyelerde bulunan iyi ile kötü, doğru ile yanlış arasındaki ilişkiyi inceleyen bir disiplin olarak tanımlanmaktadır.	S20,S21,S22,S23,S24	Neuman ve Reichel

KF: Kişisel Farkındalık/ KAİ: Kişiler Arası İlişkiler/ ŞÇU: Şartlara ve Çevreye Uyum/ SY: Stres Yönetimi/ GRH: Genel Ruh Hali/ İE: İş Etiği

### 3.4. Araştırmanın Metodolojisi

#### 3.4.1. Araştırmanın Ön Çalışmaları

Duygusal zekâ alt boyutlarının iş etiği üzerine etkisinin araştırıldığı bu çalışmada ilk olarak anket formu oluşturulmuştur. Daha sonra bu doğrultuda araştırmanın ön çalışmaları aşamasında, duygusal zeka alt boyutlarının iş etiği üzerindeki etkileri ile ilgili var olan literatür gözden geçirilmiştir. Yapılan literatür taraması sonucunda duygusal zeka alt boyutlarının iş etiği üzerindeki etkisinin incelendiği az sayıda çalışma olduğu gözlemlenmiştir. Bu durum çalışmanın konusunun belirlenmesinde önemli bir etken olmuştur.

### 3.4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Süreci

Çalışmanın yapıldığı tüm ana kütle evren olarak ifade edilirken, belirli ölçütler dikkate alınarak araştırmanın yapılacağı evrenden seçilerek evreni temsil yeterliliği taşıyan parça ise örneklem olarak tanımlanmaktadır. Yapılan çalışmalarda genellikle örneklem parçaları üzerinden elde edilen sonuçlar ilgili evrene genellenmektedir (Karasar, 2005: 110-111). Araştırmamızın evreni TR90 Bölgesi (Artvin, Giresun, Gümüşhane, Ordu, Rize ve Trabzon)' nde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarından oluşmaktadır. Yapılan araştırmalar sonucu TR90 Bölgesi' nde aktif olarak çalışan 500 muhasebe meslek mensubu araştırma evrenini oluşturmaktadır. Örneklem kütesinin belirlenmesinde kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış olup; %95 güven aralığında e=%5 hata payı 1000 kişilik bir evrenin örneklem büyüklüğünün 278 olması gerekmektedir (Kurtuluş, 1998: 235). Sonuç olarak çalışmamızın evreni 500 muhasebe meslek mensubundan oluştuğu için;

$$n = N \cdot t^2 \cdot p \cdot q$$

$$d^2 \cdot (N - 1) + t^2 \cdot p \cdot q$$

Formüle göre örneklem büyüklüğü 150 olarak belirlenmiştir. Araştırma TR90 Bölgesinde faaliyet gösteren 160 muhasebe meslek mensubu üyelerine anket uygulanmıştır. Yapılan 160 anketten bazılarının hatalı ve eksik olduğu anlaşılmıştır. Hatalı ve eksik olan anketler çıkarılarak 152 anket dikkate alınmıştır.

### 3.4.3. Araştırmanın Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Araştırmada verilerin toplanması aşamasında anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma için hazırlanan anket TR90 bölgesinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarına uygulanmıştır. Anket formu muhasebe meslek mensuplarına yüz yüze görüşme, telefon ve e-posta ile ulaşılarak yapılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Anket formunun ilk bölümünde yer alan sorular, muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerini belirlemeye yöneliktir. Anket formunun ikinci bölümünde ise muhasebe meslek mensuplarının duygusal zekâ ve iş etiği algı düzeylerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır.

Araştırmada, Tekin Acar (2001) tarafından Türkçe' ye uyarlama çalışmalarını yaptığı ve Daştan (2013)' in çalışmasında kullandığı Bar-On EQ ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan iş etiği ölçeği ise Daştan (2013)' in çalışmasında kullandığı Neuman ve Reichel tarafından geliştirilen iş etiğine yönelik tutumlar ölçeğidir. Anketin uygulanabilirliği açısından duygusal zekâyâ ilişkin 19 soru yer alırken iş etiği ile ilgili 5 soruya yer verilmiştir.

Anket formu 5' li likert ölçeğine (1- Kesinlikle Katılmıyorum 2-Katılmıyorum 3-Kararsızım 4- Katılıyorum 5- Kesinlikle Katılıyorum) göre oluşturulmuş ve katılımcılardan sorulan her bir ifadeye kendi durumlarına göre cevap vermeleri istenmiştir.

#### **3.4.4. Araştırmanın Analiz Yöntemi**

TR90 Bölgesinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının duygusal zekâ alt boyutlarının iş etiği üzerindeki algılarının test edilmesinde Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılmıştır.

Son yıllarda fazlaca kullanılan yapısal eşitlik modeli, varyans, kovaryans, regresyon ve faktör analizlerinden meydana gelmektedir (Yılmaz ve Çelik, 2005: 3). Yapısal eşitlik modeli, gözlenen değişkenler ile örtük değişkenler arasındaki ilişkiler ile korelasyon ilişkilerini kapsayan modelleri incelemek amacıyla kullanılmaktadır (Tüfekçi ve Tüfekçi, 2006: 173).

Yapısal eşitlik modelinin sağlıklı sonuçlar verebilmesi açısından bir takım aşamalardan geçilmesi gerekmektedir. Bu aşamalar (Shur, 2006: 2);

1. Modeli belirleyebilmek için ilgili literatürün gözden geçirilmesi,
2. Bir modelin belirlenmesi,
3. Modelin tanımlanması,
4. Modeli oluşturan değişkenlerin ölçeklerinin seçilmesi,
5. Verilerin elde edilmesi,
6. Tanımlayıcı istatistiksel analizlerin yapılması,
7. Modeldeki parametrelerin ölçülmesi,
8. Modeldeki uygunluğun değerlendirilmesi,
9. Modelin anlamlı çıkması neticesinde yeniden tanımlanması,
10. Sonuçları yorumlamak ve değerlendirmektir.

#### 3.4.4.1. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Ölçümü

Uyum iyiliği indeksleri, önceden belirlenen modelin elde edilen veriyi ne kadar iyi açıkladığının belirlenebilmesi açısından önem arz etmektedir. Uyum iyiliği ölçüleri modelin kabul ya da reddini sağladığı için modelin tamamı uyum iyiliği testleri neticesinde reddedilirse modeldeki parametrelerin ve katsayıların bir önemi kalmamaktadır.

YEM ile yapılan model testlerinin değerlendirilmesinde birden fazla uyum iyiliği ölçüsü yer almaktadır. YEM’ de 15 ile 25 arasında değişim gösteren uyum iyiliği indeksleri bulunmaktadır fakat içerisinde Chi square, GFI (İyilik uyum indeksi), AGFI (Düzeltilmiş iyilik uyum indeksi), NFI (Normlaştırılmış uyum indeksi), CFI (Karşılaştırmalı uyum indeksi), NNFI (Normlaştırılmamış uyum indeksi), SRMR (Standardize edilmiş kalıntıların ortalama karekökü), IFI (Artırmalı uyum indeksi) ve RMSEA (Yaklaşık hataların ortalama karekökü) en çok kullanılan ölçülerdir.

Uyum iyiliği testlerinin yüksek çıkması modeldeki değişkenler arasındaki ilişkilerin kuvvetli olduğu anlamı taşımaz. Aksine değişkenler arasındaki korelasyonların düşük olması modelin daha iyi uyum sağlamasına neden olacaktır. Bu sebepten, uyum iyiliği testlerinin ardından parametrelerin incelenmesine dikkat edilmelidir (Cengiz, 2007; 152). Her bir uyum indeksinde belirli bazı kritik limit noktaları yer almaktadır. Tablo 7’ de uyum iyiliği ölçüleri ve bulunması gereken aralıklar gösterilmektedir.

**Tablo 7. YEM' in Değerlendirilmesinde Kullanılan Uyum İyiliği Ölçüleri**

Uyum İyiliği Ölçüsü	Tanımı	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri
$\chi^2$	Orijinal değişken matrisinin varsayılan matrinden farklı olup olmadığını test eder. $\chi^2 = (N-1) F_{min}$	
$\chi^2/df$	$\chi^2$ istatistiğinin örneklem büyüklüğü karşısındaki duyarlılığını azaltmak esas alınmaktadır.	$\chi^2/df \leq 5$
RMSEA	Büyük örneklem kütlesi olan bir modelin sadece $\chi^2$ istatistiğine dayanılarak reddedilmesini önlemek için kullanılacak ölçüdür.	$0.05 < RMSEA < 0.10$
GFI	Varsayılan modelce hesaplanan gözlenen değişkenler arasındaki genel kovaryans miktarını gösterir. Regresyon analizindeki R2 gibi açıklanabilir.	$0.90 < GFI < 0.95$
AGFI	GFI testinin yüksek örnek hacmindeki eksikliğini gidermek amacıyla kullanılan bir indekstir.	$0.80 < AGFI < 0.90$
CFI	Mevcut modelin uyumu ile gizil değişkenler arası korelasyonu ve kovaryansı yok sayan sıfır hipotez uyumunu karşılaştırır.	$0.90 < CFI < 0.95$
NFI ve NNFI	Bu indeks varsayılan modelin temel ya da sıfır hipoteziyle olan uygunluğunu araştırır. Ayrıca modelin bir diğer modele ne oranda iyi uyum sağladığını ölçmektedir.	$0.90 \leq NFI < 0.95$
SRMR	Gözlenen ve beklenen kovaryans matrisleri arasındaki farkı göstermektedir.	$0.05 < SRMR < 0.10$
RFI	RHO1 olarak da bilinir.	$0.85 < RFI < 0.90$

**Kaynak:** Fleshandbones, (2004) ve Şimşek, (2007).

### 3.4.5. Bilgi ve Verilerin Analizi

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin analizi için çok değişkenli istatistiksel analizlerden yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri test edilirken, en çok kullanılan İç Tutarlılık Analizi metodu olan Cronbach Alfa Katsayısı yöntemi kullanılmıştır. Güvenilirlik analizi sonucu elde edilen ölçeklerin geçerliliklerinde ise, keşfedici faktör analizi kullanılmıştır. Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliği belirlendikten sonra araştırma hipotezleri Yapısal Eşitlik Modeli kullanılarak test edilmiştir. Araştırma kapsamında yapılan tüm analizlerde SPSS 19.0 ve AMOS 20.0 paket programı kullanılmıştır.

### 3.5.Bulgular

#### 3.5.1. Araştırmaya Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Yapısı

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının demografik özelliklerine ilişkin frekans, yüzde dağılımları ve kümülatif yüzdeleri sırasıyla belirtilmiştir.

**Tablo 8. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı**

Cinsiyet	Frekans	Yüzde(%)
Kadın	16	10,5
Erkek	136	89,5
<b>Toplam</b>	<b>152</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları cinsiyete göre %10,5'i kadın ve %89,5'i erkek olarak dağılmaktadır.

**Tablo 9. Araştırmaya katılan Meslek Mensuplarının Yaş Değişkenine Göre Dağılımı**

Yaş	Frekans	Yüzde(%)
18-25	1	0,6
26-35	13	8,6
36-45	38	25,0
46 ve üzeri	100	65,8
<b>Toplam</b>	<b>152</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarından %65,8'i 46 yaş ve üzerinden oluşmaktadır.

**Tablo 10. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı**

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde(%)
Lise	4	2,6
Önlisans	10	6,6
Lisans	134	88,2
Lisansüstü	4	2,6
<b>Toplam</b>	<b>152</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının eğitim durumuna bakılacak olursa; %88,2' yle lisans mezunları en yüksek paya sahiptir.

**Tablo 11. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Mesleki Unvan Değişkenine Göre Dağılımı**

Mesleki Unvan	Frekans	Yüzde(%)
SMMM	147	96,7
YMM	5	3,3
<b>Toplam</b>	<b>152</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları mesleki unvan değişkenine göre %96,7'si SMMM ve %3,3'ü YMM olarak dağılmaktadır.

**Tablo 12. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Mesleki Tecrübe Değişkenine Göre Dağılımı**

Mesleki Tecrübe(yıl)	Frekans	Yüzde(%)
0-5	8	5,3
6-10	6	3,9
11-15	15	9,9
16-20	10	6,6
21-25	26	17,1
25 den fazla	87	57,2
<b>Toplam</b>	<b>152</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının %57,2'sinin 25 yıldan fazla mesleki tecrübeye sahip olduğu görülmektedir.

**Tablo 13. Araştırmaya Katılan Meslek Mensuplarının Gelir Değişkenine Göre Dağılımı**

Gelir(TL)	Frekans	Yüzde(%)
1001-2000 arası	10	6,6
2001-3000 arası	21	13,8
3001-4000 arası	47	30,9
4001-5000 arası	39	25,7
5001 ve üzeri	35	23,0
<b>Toplam</b>	<b>152</b>	<b>100,0</b>

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının gelir değişkenine bakılacak olursa; dengeli bir dağılım görülmeyle birlikte en yüksek paya %30,9' la 3001-4000 arası gelire sahip meslek mensuplarından oluşmaktadır.

### 3.5.2. Araştırmaya Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Duygusal Zekâ- İş Etiğine İlişkin Modelde Yer Alan Ölçeklere Verdikleri Yanıtlara İlişkin Frekans Tabloları

Muhasebe meslek mensuplarının duygusal zekâlarının alt boyutlarının iş etiği üzerindeki etkilerine ilişkin sorulara verilen cevapların ortalama ve standart sapmaları ayrı ayrı değerlendirilmiş olup Tablo 14’ te belirtilmektedir.

**Tablo 14. Araştırmaya Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Duygusal Zekâ Alt Boyutları Ölçeğinde Yer Alan Sorulara Verdikleri Yanıtlara İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Değişken	Ortalama	Standart Sapma
<b>Duygusal Zekâ Alt Boyutları</b>		
Çok fazla strese dayanamam. (S1)	2,38	1,28
Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim. (S2)	2,84	1,27
Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim. (S3)	3,83	0,87
Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim. (S4)	2,02	1,15
Düşünmeden hareket edişlerim problemler yaratır. (S5)	4,09	0,78
Başka insanlara saygı duyarım. (S6)	2,45	1,30
Çevremdekilerle iyi geçinemem. (S7)	2,14	1,01
Çoğu durumda kendimden eminimdir. (S8)	4,49	0,59
Öfkemi kontrol etmem zordur. (S9)	2,11	0,99
Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir. (S10)	1,83	0,99
Fanteziler ya da hayaller kurmadan her şeyi olduğu gibi görmeye çalışırım. (S11)	3,19	1,17
Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur. (S12)	4,53	0,69
Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum. (S13)	4,51	0,65
Kendimi takdir ederim. (S14)	3,29	1,28
Bir problemi çözerken her olasılığı inceler, daha sonra en iyisine kara veririm. (S15)	2,19	1,10
Endişeliyimdir. (S16)	1,89	1,19
İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım. (S17)	2,48	1,17
Eğer yasaları çiğnemem gerekirse bunu yaparım. (S18)	1,87	0,99
Başkalarına göre bana güvenmek zordur. (S19)	1,93	1,01

1:Kesinlikle Katılmıyorum...5:Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 14’ te muhasebe meslek mensuplarının duygusal zekâ algılarının değerlendirilmesi için sorulan soruların tamamının ortalamaları ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Bu hesaplamalar neticesinde meslek mensupları duygusal zekânın meslekteki önemine vurgu yapmak maksadıyla cevap vermişlerdir. Ayrıca meslek mensuplarının çoğunluğu başkalarına kızdığında bunu onlara söyleyebilirim (3,83), düşünmeden hareket edişlerim problemler yaratır (4,09), çoğu durumda kendimden



eminimdir (4,49), üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur (4,53), tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum (4,51) cevabını vermişlerdir.

**Tablo 15. Araştırmaya Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Etiği Ölçeğinde Yer Alan Sorulara Verdikleri Yanıtlara İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Değişken	Ortalama	Standart Sapma
<b>İş Etiği</b>		
İşinde başarılı olan bir kişinin etik sorunlar hakkında endişelenmesine gerek yoktur. (S20)	3,85	1,25
Çalışan herkes farkında olsun ya da olmasın etik kurallara uygun bir şekilde hareket eder. (S21)	2,58	1,21
Doğru ve kişisel sorumluluklara sahip olmayı, koşulsuz sevgi ve bağlılığa tercih ederim. (S22)	4,11	0,57
Gerçek anlamda etik öncelikli olarak kişisel çıkarları düşünmeyi gerektirir. (S23)	1,89	0,96
Fedakârlık yapmak etik değildir. (S24)	2,48	1,15

1: Kesinlikle Katılmıyorum...5: Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 15' e bakıldığında muhasebe meslek mensuplarının iş etiği algı düzeylerinin belirlenebilmesi için sorulan soruların ortalamaları ve standart sapmaları verilmiştir. Tablodaki verilere göre meslek mensuplarının etiğin öncelikli olarak kişisel çıkarları düşünmeyi gerektirdiği fikrine katılmadıkları görülmüştür.

### 3.5.3. Araştırmada Yer Alan Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi Sonuçları

Güvenilirlik, ankette yer alan soruların birbiriyle olan tutarlılığını ölçmekle birlikte kullanılan ölçeğin ilgilenilen problemi doğruluğunu ortaya koymakta ve yapılan her ölçüm için gerekmektedir (Kalaycı, 2005). Bir ölçeğin ölçmek isteneni istikrarlı ve tutarlı bir şekilde ölçebilmesi olarak ifade edilen güvenilirlik analizinin tekrar edebilirlik ve iç tutarlılık olan iki özelliğinden bahsetmek gerekir (Zikmund, 1997). Araştırmamızda güvenilirlik analizi metodu olarak iç tutarlılık analizi türlerinin en çok kullanılan metodu olan Cronbach Alfa katsayısı kullanılacaktır (Özdemir, 2010). Ağırlıklı standart değişim ortalaması olan Cronbach Alfa Katsayısı, bir ölçekteki soruların toplamının genel varyansa oranlanması sonucu elde edilmektedir. Alfa katsayısının alabileceği değer aralığı 0 ve 1 arasında yer almaktadır. Bu sayı 1' e ne kadar yaklaşırsa ölçeğin güvenilirliği o kadar yükselmektedir. Ölçeğin  $\alpha$  değeri;  $\leq \alpha \leq 0.40$  arasında ise ölçek güvenilir değil,  $0.40 \leq \alpha \leq 0.60$  arasında ise ölçek

düşük güvenilirlikte,  $0.60 \leq \alpha \leq 0.80$  arasında ise ölçek oldukça güvenilir ve  $0.80 \leq \alpha \leq 1.00$  arasında ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçek olarak ifade edilebilir (Kalaycı, 2005).

Ölçekte olan sorular kullanılarak istenen kriterin ölçülmesi, geçerlilik analiziyle ortaya konmaktadır (Altunışık vd., 2005: 48). İçerik geçerliliği (content validity), eş zamanlı geçerlilik (concurrent), tahminsel geçerlilik (predictive), yüzeysel geçerlilik (face) ve yapı geçerliliği yöntemler geçerlilik analizinde kullanılan yöntemlerdir. Bir yapıyı ölçmek için kullanılan ölçek sorularının ilgili yapıyı ölçebilme derecesini saptayan yapı geçerliliğinde kullanılan yöntem genellikle faktör analizidir (Tosunoğlu ve Yeşilçelebi, 2016: 80). Modelde yer alan değişkenlere ilişkin keşfedici faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 16' da belirtilmektedir.

**Tablo 16. Ölçeğin Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

Ölçek Maddeleri	KF	KAİ	ŞÇU	SY	GRH	İE
S1. Çok fazla strese dayanamam.	,804					
S2. Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.	,702					
S3. Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim.	,852					
S4. Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim.	,636					
S5. Düşünmeden hareket edişlerim problemler yaratır.	,896					
S6. Başka insanlara saygı duyarım.	,743					
S7. Çevremdekilerle iyi geçinemem.	,409					
S8. Çoğu durumda kendimden eminimdir.		,436				
S9. Öfkemi kontrol etmem zordur.		,820				
S10. Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir.		,774				
S11. Fanteziler ya da hayaller kurmadan her şeyi olduğu gibi görmeye çalışırım.			,528			
S12. Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur.			,916			
S13. Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum.			,917			
S14. Kendimi takdir ederim.				,712		
S15. Bir problemi çözerken her olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm.				,790		
S16. Endişeliyimdir.				,540		
S17. İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım.					,477	
S18. Eğer yasaları çiğnemem gerekirse bunu yaparım.					,869	
S19. Başkalarına göre bana güvenmek zordur.					,856	
S20. İşinde başarılı olan bir kişinin etik sorunlar hakkında endişelenmesine gerek yoktur.						,723
S21. Çalışan herkes farkında olsun ya da olmasın etik kurallara uygun bir şekilde hareket eder.						,769
S22. Doğru ve kişisel sorumluluklara sahip olmayı, koşulsuz sevgi ve bağlılığa tercih ederim.						,804
S23. Gerçek anlamda etik öncelikli olarak kişisel çıkarları düşünmeyi gerektirir.						,689
S24. Fedakarlık yapmak etik değildir.						,529
Açıklanan Varyans (%)	33,506	51,752	56,155	40,244	57,154	37,689
Kaiser- Meyer-Olkin (KMO) Test	0,717					
Barlett's Test of Sphericity	$X^2= 1173,639$ ; $df= 276$ ( $p<,000$ )					
Cronbach' s Alpha (%)	0,70					

Tablo 16' da verilen ölçeğin keşfedici faktör analizi sonuçlarına göre, 6 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Oluşturulan faktörler içerisinde ilk faktör olan kişisel farkındalık 7 ifadeden, ikinci faktör olan kişiler arası ilişkiler 3 ifadeden, üçüncü faktör olan şartlara ve çevreye uyum 3 ifadeden, dördüncü faktör olan stres yönetimi 3 ifadeden, beşinci faktör olan genel ruh hali 3 ifadeden ve altıncı faktör olan iş etiği ise 5 ifadeden oluşmaktadır.

Ölçeğin veri setinin faktör analizine uygunluğunu gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ise 0,717 çıkmıştır. Bazı araştırmacılar veri setinin faktör analizine uygun olması için, KMO değerinin 0,5 ile 1,0 arasında değerler alması gerektiğini söylemektedirler. Bu durumda, hesaplanan KMO değeri kabul edilebilir düzeydedir. Barlett's testi  $p < ,000$  çıkmış olup, kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu görülmektedir. Çıkan sonuçlar faktör yapısının kullanılabilir olduğunu ifade etmektedir. Tablo 16' daki güvenilirlik analizi sonuçlarına bakıldığında ölçeğin genel Cronbach's Alpha katsayısı ise %70 olarak hesaplanmıştır.

#### 3.5.4. Yapısal Eşitlik Modeli Sonuçları

Yapısal eşitlik modeline göre önceden elde edilen modelin elde edilen veriyi ne kadar iyi açıklayabildiği; modelin kabul veya red kararının verildiği süreç olarak ifade edilen uyum iyiliği indeksleri ile belirlenmektedir. Modelin tamamının uyum iyiliği testleri neticesinde reddedilmesi, modelde yer alan katsayıların ve parametrelerin önemli olmadığını gösterirken; modelin kabul edilmesi halinde ise uyum iyiliği indeksinde yer alan değişkenler, indeks ölçütleri dikkate alınarak yorumlanmaktadır. Uygulamada çok sayıda uyum iyiliği indeksi olmakla birlikte yapılan çalışmalarda bunların hepsi kullanılmamaktadır (Tosunoğlu, 2014: 90). Bizim çalışmamızda da en çok kullanılan uyum iyiliği indeksleri dikkate alınarak değerlendirilmiş olup indeksler aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

**Tablo 17. Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisine Yönelik Araştırma Modelinin Uyum İyiliği Ölçüleri Sonuçları**

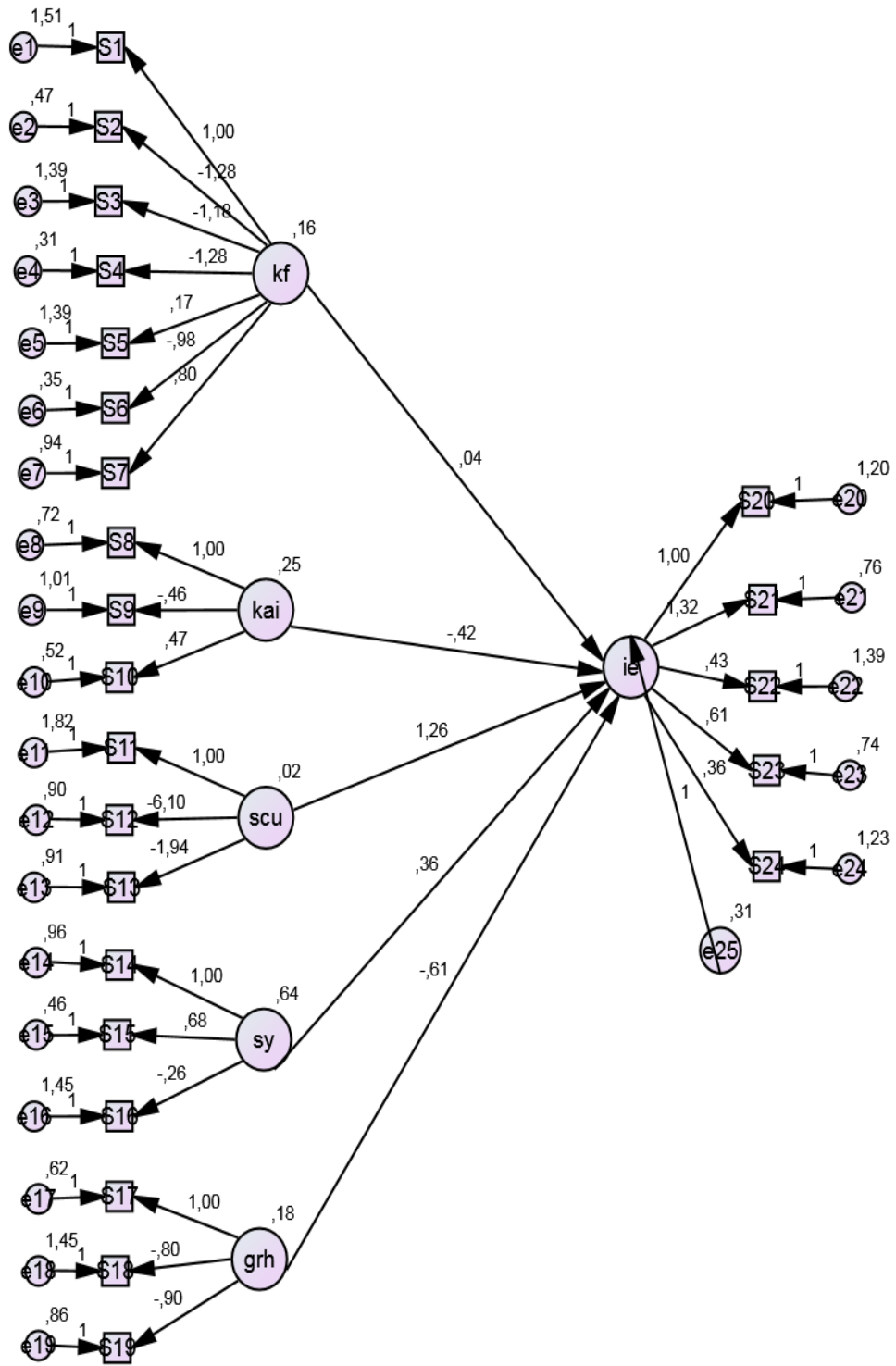
Uyum Ölçüsü	Faktörün Uyum Değeri
$\chi^2$	389,662
$\chi^2/df$	1,740
GFI	0,838
AGFI	0,783
RMSEA	0,070
CFI	0,808
IFI	0,819

Tablo incelendiğinde Ki Kare ( $\chi^2$ ) değeri yüksek ve anlamlı bulunmuştur ( $\chi^2 = 389,662$ ,  $p = 0,000$ ). Ki Kare ( $\chi^2$ ) değerinin yüksek çıkması serbestlik derecesinin yüksek çıkması (serbestlik derecesi= 224) ile ilişkili olduğu için Ki Kare değerinin serbestlik derecesi etkisinden arındırılmış hali olan  $\chi^2/df \leq 5$  değeri ile

değerlendirilmiştir.  $\chi^2/df$  değeri 1,740 çıkmış olup 5' ten küçüktür. Sonuç olarak bulunan değerler, kullanılan araştırma modelinin geçerliliğini ortaya koymaktadır.

Yukarıda açıklanan uyum iyiliği indekslerine bakıldığında modelin bir bütün olarak kabul edilebilir derecede uyum sağladığı görülmektedir. Şekil 2' de Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisine Yönelik Yapısal Eşitlik Modeli AMOS program çıktıları yer almaktadır.





Şekil 2. AMOS İle Test Edilen Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisine İlişkin Yapısal Model

Yapısal model bağımlı ve bağımsız gizil değişkenlerden oluşmaktadır. Bu değişkenlerden bağımsız değişken, dışsal gizil değişken olarak ifade edilirken bağımlı değişken ise içsel gizil değişken şeklinde ifade edilmektedir (Tosunoğlu, 2014: 101). Şekil 2’ de görüldüğü üzere araştırmamızdaki yapısal modelde 6 adet gizil değişken yer almaktadır. Bunlardan kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali dışsal gizil değişkenleri, iş etiği ise içsel gizil değişkeni oluşturmaktadır. Tablo 18’ de hipotezlerin değerlendirilmesine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

**Tablo 18. Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisine Yönelik Araştırma Modelinin Hipotezlerinin Değerlendirilmesi**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Hipotez Sonucu
H1: KF-İE	2,965	2,410	1,230	0,219	RED
H2: KAİ-İE	-0,706	1,520	-0,464	0,642	RED
H3: ŞÇU-İE	0,299	0,206	1,453	0,146	RED
H4: SY-İE	0,058	0,066	0,890	0,373	RED
H5: GRH-İE	0,729	0,551	1,323	0,186	RED

Tablo 18’ e bakıldığında H1, H2, H3, H4 ve H5 hipotezleri  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde reddedilerek duygusal zekânın alt boyutları olan kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali boyutları ile iş etiği aralarında pozitif bir ilişki tespit edilememiştir.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Teknolojinin ilerlemesi, toplumun değer yargılarının değişmesi, meslek hayatının zorlukları günümüzde duygusal zekâya verilmesi gereken önemi daha da artırmaktadır. Kendi duygularının ve karşısındaki insanların düşüncelerinin farkında olan, olaylara pozitif bakabilen, başkalarını harekete geçirip onların davranışlarını yönlendirebilen özetle yüksek duygusal zekâya sahip bireyler iş ve meslek hayatlarında daha yapıcı ilişkiler kurup hem kendilerinin hem de mesleklerinin kalitesini artırabilmektedirler.

İnsanı konu alan her alanda, etik kavramı ön plandadır. Bireylerin kurdukları karşılıklı ya da toplumsal ilişkilerin tümünün asıl dayanağı iyi ve doğru olanı yapmaya yönelik davranışlardır. İnsanın sosyal çevresinde olduğu kadar mesleki alanda da etiğin önemi göz ardı edilemez. Bu bağlamda iş etiği de iş dünyasındaki doğru ve olması gereken davranışları içermektedir.

Bu çalışmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının duygusal zekâ alt boyutlarının iş etiği üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu amaçla, çalışmanın birinci bölümünde duygusal zekâ ve iş etiği kavramlarına yönelik detaylı bilgiler verilmiştir.

İkinci bölümde duygusal zeka ve iş etiğine yönelik literatür araştırmalarına yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde ise duygusal zekâ alt boyutlarının iş etiği üzerindeki etkisini incelemek üzere araştırmanın modeli, hipotezleri, araştırmanın metodolojisi, bulgular ve sonuçlar üzerinde durulmuştur.

Araştırmamızın evreni, Türkiye’ de TR90 Bölgesi (Artvin, Giresun, Gümüşhane, Ordu, Rize ve Trabzon)’ nde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarını kapsamaktadır. Araştırma modelinin analizini yapabilmek için TR90 Bölgesinde faaliyette bulunan 160 muhasebe meslek mensubu üyelerine, ilgili literatür dikkate alınarak oluşturulan anket uygulanmıştır. Yapılan 160 ankettten bazılarının hatalı olduğu belirlenmiş ve 152 anket analize dâhil edilmiştir. Araştırmada bilgilere ulaşmada yüz



yüze anket yöntemi, telefon ve e-posta kullanılmıştır. Anketin ilk kısmında demografik bilgileri belirlemeye yönelik 6 adet soru sorulmuştur. İkinci kısımda ise duygusal zekâ alt boyutlarını oluşturan 19 adet ve iş etiğini kapsayan 5 adet soru yer almaktadır. Anket soruları 1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum şeklinde beşli likert ölçeğine uygun olarak hazırlanmıştır.

Araştırmaya katılan 152 meslek mensubunun %10,5'i kadın ve %89,5'i erkektir. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının %0,6'si 18-25, %8,6'sı 26-35, %25'i 36-45 ve %65,8'i ise 46 ve üzeri yaş aralığındadır. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının eğitim durumları; %2,6'sı lise, %6,6'sı ön lisans, %88,2'si lisans ve %2,6'sı lisansüstü şeklindedir. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının mesleki unvanlarına göre dağılımı; %96,7'si SMMM ve %3,3'ü YMM şeklindedir. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının %5,3'ü 0-5, %3,9'u 6-10, %9,9'u 11-15, %6,6'sı 16-20, %17,1'i 21-25 ve % 57,2'si 25' den fazla mesleki tecrübeye sahiptir. Araştırmaya katılan meslek mensuplarının %6,6'sı 1001-2000, % 13,8'i 2001-3000, %30,9'u 3001-4000, %25,7'si 4001-5000 ve %23'ü 5001 ve üzeri gelire sahiptir.

Araştırmada yer alan ölçeklerin güvenilirlik analizi için yaygın kullanım alanına sahip iç tutarlılık analizi metodu olan Cronbach Alfa Katsayısı yöntemi geçerlilik analizi için ise Keşfedici Faktör Analizi kullanılmıştır.

Yapısal eşitlik modelinde, modelin kabul veya reddedilmesi kararının verildiği aşama olan uyum iyiliği indeksleri kullanılmaktadır. Bu uyum iyiliği indeksleri ulaşılan verinin ne kadar iyi açıklandığını belirlemektedir. Modele ilişkin uyum iyiliği ölçüleri  $X^2$ : 389,662,  $X^2/df$ : 1,740, RMSEA: 0,070, GFI: 0,838, AGFI: 0,783, IFI: 0,819 ve CFI: 0,808 olarak bulunmuştur. Bu değerler incelendiğinde modelin iyi bir uyum gösterdiğini söylemek mümkündür. Model içerisinde öngörülen 5 tane hipotez yer almaktadır. Oluşturulan hipotezlerin regresyon katsayıları ve p değerleri sonucunda elde edilen sonuçlar:

H1 hipotezi, 1,209 regresyon katsayısı ve  $p = 0,219$  değeri ile reddedilmiştir. Bu sonuç bize duygusal zekânın alt boyutu olan kişisel farkındalık boyutunun iş etiğini pozitif yönde etkilemediğini göstermektedir.

H2 hipotezi, -0,124 regresyon katsayısı ve  $p = 0,642$  değeri ile reddedilmiştir. Bu sonuç duygusal zekânın alt boyutu olan kişiler arası ilişkiler boyutunun iş etiğini pozitif yönde etkilemediğini ortaya koymaktadır.

H3 hipotezi, 0,257 regresyon katsayısı ve  $p = 0,146$  değeri ile reddedilmiştir. Bu sonuç duygusal zekânın alt boyutu olan şartlara ve çevreye uyum boyutu iş etiğini pozitif etkilemediğini göstermektedir.

H4 hipotezi, 0,089 regresyon katsayısı ve  $p = 0,373$  değeri ile reddedilmiştir. Bu sonuç duygusal zekânın alt boyutu olan stres yönetimi boyutu iş etiğini pozitif etkilemediğini göstermektedir.

H5 hipotezi, 1,043 regresyon katsayısı ve  $p = 0,186$  değeri ile reddedilmiştir. Bu sonuç duygusal zekânın alt boyutu olan genel ruh hali iş etiğini pozitif yönde etkilemediğini göstermektedir.

İlgili literatür incelendiğinde araştırma sonuçlarını destekleyen çalışmalar mevcuttur. Özyer (2004), Akın (2010) ve Arslan vd. (2013) duygusal zekânın örgüte normatif bağlılıkları üzerinde pozitif bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca gerek analiz sonuçlarına göre gerekse destekleyen literatüre göre, uygulanan anketin kişinin duygu durumuyla alakalı sorular içermesi ve çalışmanın uygulandığı kesimin homojen bir yapıda olması nedeniyle de duygusal zekânın iş etiğini pozitif yönde etkilemediği sonucu çıkarılabilmektedir. Analiz sonuçlarını destekleyen çalışmaların varlığından bahsetmek mümkün iken çalışma sonuçlarıyla farklılık gösteren literatür de mevcuttur. Doğan (2009), Günlük ve Özcan (2016) araştırmalarına göre yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışanların iş etiğine verdikleri önem artmakta bu da duygusal zekânın iş etiğini pozitif yönde etkilediği sonucunu göstermektedir. Sonuçlara göre çalışanların yüksek duygusal zekâyâ sahip olmasının rakipler karşısında avantaj sağlayacağı ve örgütün devamlılığını açısından önem arz edeceği çalışmaların sonuçlarında belirtilmiştir.

Çalışanların kendi duygularını doğru bir şekilde ifade edebilmesi, diğer insanların duygularını anlayıp yönlendirebilmesi, karşılaştığı olumsuz olayların üstesinden gelebilmesi gibi durumlar; kişinin iş ve sosyal yaşamında başarılı olmasını sağlayacaktır. Ayrıca muhasebecilerin ekonomideki ve toplumdaki yeri yadsınamaz derecede önemli olduğundan duygusal zekâ kavramına muhasebecilerin de önem

vermeleri gerektiği bir konudur. Bu sebeple, yapılan çalışmadan, muhasebe meslek mensuplarının ilgililere doğru ve güvenilir bilgi verebilmek için duygusal zekâyâ önem vermeleri gerektiği ve duygusal zekâlarının geliştirilmesi gereği sonucu çıkarılabilir.

Araştırma sadece muhasebe meslek mensuplarını kapsadığı için sonuçlar ve bu sonuçların yorumlamaları sadece bu meslek grubu dikkate alınarak yapılmıştır. Yöntem diğer meslek gruplarına da uygulanarak yorumlanabilir. Ayrıca meslekler arası karşılaştırmaların da yapılabilmesi gelecek çalışmalara öneri niteliği taşımaktadır.

Ayrıca araştırmamız, duygusal zekânın alt boyutlarının her birinin iş etiği üzerindeki etkisini inceleyerek bu konuyla ilgili literatürdeki boşluğu doldurmak adına ilgili yazına önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- ACAR Fusun; (2002), “Duygusal Zekâ ve Liderlik”, **Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, S. (12), ss. 53-68.
- ADILOĞULLARI İ.; (2011), “**Profesyonel Futbolcularda Duygusal Zekâ ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi**”, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- AKBOLAT Mahmut ve IŞIK Oğuz; (2012), “Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin Motivasyonlarına Etkisi”, **DPUJSS**, C. 32, S. (1), ss. 109-124.
- AKDOĞAN Habib; (2003), “**Muhasebe Meslek Etiğinin Kamunun Aydınlatılmasındaki Öneme Meslek Mensuplarının Yaklaşımları**”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir.
- AKÇAY Cengiz ve ÇORUK Adil; (2012), “Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme”, **Eğitimde Politika Analizi Dergisi**, C. 1, S. (1), ss. 3-25.
- AKIN S.; (2010), “**Banka Çalışanlarının Duygusal Zekâlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi Üzeri Bir Araştırma**”, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde.
- ALTAY Ülkem; (2011), “**Yöneticilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karar Verme Stillerine Etkisi ve Bir Araştırma**”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ALTUNIŞIK Remzi, COŞKUN Recai, BAYRAKTAROĞLU Serkan ve YILDIRIM, Engin; (2005), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. (4. Baskı). Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- ARSLAN Ramazan, EFE Dilek ve AYDIN E.; (2013), “Duygusal Zekâ ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, **Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi**, C.5, S. (3), ss. 169-180.

- AVCI Semahat Burcu; (2013), “**Yöneticilerdeki Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Kendi İş Tatminleri Üzerinde Etkisi**”, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- AY Canan; (2005), “İşletmelerde Etiksel Karar Almada Kültürün Rolü”, **Yönetim ve Ekonomi**, C. 12, S. (2), ss. 31-52.
- AYSEL Levent; (2006), “**Liderlik ve Duygusal Zekâ**”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- BABAOĞLAN Emine; (2010), “Okul Yöneticilerinde Duygusal Zekâ”, **Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, C. 11, S. (1), ss. 119-136.
- BAĞCI Zübeyir; (2014), “Duygusal Zekâ ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi”, **Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C. 7, S. (2), ss. 259-279.
- BAR-ON Rauven; (2006), “The Bar-On Model of Emotional- Social Intelligence (ESI)”, **Psicothema**, ss. 13-25.
- BAR-ON Rauven, TRANEL Daniel, DENBURG Natalie L. And BECHARA Antonie; (2003), “Exploring the Neurological Substrate of Emotional and Social Intelligence”, **Brain**, ss. 1790-1800.
- BAŞOĞUL Ceyda ve ÖZGÜR Gönül; (2016), “Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses”, **Asian Nursing Research**, C. 10, ss. 228-233.
- BOYATSIZ Richard E., GOLEMAN Daniel ve RHEE Kenneth S.; (1999), “Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insights From The Emotional Competencie Inventory (ECI)”, **Department of Organizational Behavior Weatherhead School of Management Case Western Reserve University Cleveland**, ss. 1-35.
- BOZKURT Serdar ve DOĞAN Altan; (2013), “İş Değerleri İle İş Etiği Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, **Business and Economics Research Journal**, C. 4, S. (4), ss. 71-86.

- BÜTE Mustafa; (2011), “Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C. 25, S.(1), ss. 171-192.
- CARMELİ A.; (2003), “The Relationship Between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behaviour and Outcomes: An Examination Among Senior Managers”, **Journal of Managerial Psychology**, 18 (8), ss. 788- 813.
- CENGİZ E.; (2007), “*Kar Amacı Gütmeyen Kurumlar Olarak Müzelerde Pazarlama Faaliyetleri: Pazarlama Karması Unsurlarının Müzelerde Müşteri Sadakatine Etkisine İlişkin Yapısal Bir Model*”, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Trabzon.
- ÇAKAR Ulaş ve ARBAK Yasemin; (2004), “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C. 6, S. (3), ss. 23-48.
- ÇETİNKAYA Özlem ve ALPARSLAN Ali Murat; (2011), “Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C. 11, S. (1), ss. 363-377.
- ÇEVİRGEN Aydın ve ÜNGÜREN Engin; (2009), “Konaklama İşletmelerinde Etik İklim ve İş Tatmini İlişkisi”, **10. Ulusal Turizm Kongresi**, ss. 273-283.
- ÇINAR Fadime ve EREN Erol; (2013), “Innovative Approach to The Ethics in Health Care Organizations: Health Staff Perspective”, **Procedia Social Behavioral Sciences**, C. 99, ss. 719-725.
- DAŞTAN Abdulkerim, BELLİKLİ Uğur ve BAYRAKTAR Yaşar; (2015), “Muhasebe Mesleğinde Etik İkilem ve Etik Karar Alma Konularında Farkındalık Oluşturma: Trabzon İlinde Bir Araştırma”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C. 29, S. (1), ss. 63-82.
- DAŞTAN Zeki; (2013), “*Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri ile İş Etiğine Bakış Açıları Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- DELİCE Murat ve GÜNBEYİ Murat; (2013), “Duygusal Zekâ ve Liderlik İlişkisinin İncelenmesi”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C. 27, S. (1), ss. 209-239.
- DENİZ M. Engin, ÖZER Esin ve IŞIK Erkan; (2013), “Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği-Kısa Formu: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, **Eğitim ve Bilim**, C. 38, S. (169), ss. 407-419.
- DENİZ M. Engin ve YILMAZ Ercan; (2006), “Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, C. 3, S. (25), ss. 17-26.
- DESHPANDE Satish P. ve JOSEPH Jacob; (2009), “Impact of Emotional Intelligence, Ethical Climate and Behavior of Peers on Ethical Behavior of Nurses”, **Journal of Business Ethics**, ss. 403-410.
- DİNÇ Engin ve TUNÇER Mehmet; (2015), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Etik Duyarlılıkları İle İlgili Vergi Müfettişlerinin Algılarına Yönelik Bir Araştırma”, **International Journal of Economic and Administrative Studies**, C. 7, S. (14), ss. 317-338.
- DİRİCAN Ayşe Hatun; (2013), “**Duygusal Zekânın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Üzerine Etkisi**”, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- DOĞAN Nuriye; (2009), “**Sınıf Öğretmenlerinin Duygusal Zekâları İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki**”, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- DOĞAN Selen ve DEMİRAL Özge; (2007), “Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi”, **Yönetim ve Ekonomi**, C. 14, S. (1), ss. 209-230.
- DOĞAN Selen ve ŞAHİN Faruk; (2007), “Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış”, **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C. 16, S. (1), ss. 231-252.

- EDİZLER Gaye; (2010), “İnsan Kaynakları Yönetiminde ‘Duygusal Zekâ’ Ölçüm ve Modelleri”, **Journal of Yasar University**, C. 18, S. (5), ss. 2970-2984.
- ELTAN Cemile; (2013), “**Etik, İş Etiği ve Sağlık Hizmetlerinde Etik (Çivril Devlet Hastanesi Sağlık Personelinde İş Etiği Algısı)**”, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- EMİR Serap ve KAPLAN SAYI Aysin; (2013), “Öğrenme Stilllerinin Duygusal Zekâ Üzerine Etkisinin İncelenmesi”, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, C. 21, S. (2), ss. 791-804.
- ERİGÜÇ Gülsün, ERİŞ Hüseyin ve KABALCIOĞLU Feray; (2014), “Emotional Intelligence and Communication Skills of Nursing Students: Example of Harran University of Health”, **International Online Journal of Educational Sciences**, C. 6, S. (2), ss. 398-412.
- ERKUŞ Ahmet ve GÜNLÜ Ebru; (2008), “Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderlik Üzerine Etkileri”, **İşletme Fakültesi Dergisi**, C. 9, S. (2), ss. 187-209.
- ERTAŞ Abdulkadir; (2014), “**Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderliğe Etkisi**”, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- FARHANA Wan Yunus, SFARİFAH Muzlia Syed Mustafa, NORSİDAH Nordin ve MELİSSA Malik; (2015), “Comparative Study of Part-Time and Full- Time Students’ Emotional Intelligence, Psychological Well-Being and Life Satisfaction in the Era of New Technology”, **Procedia Social Behavioral Sciences**, ss. 234-242.
- FLESHAND Bones; (2004), “**Path Analysis and Structural Equation Modeling**”, Erişim Tarihi: 13 Ağustos 2014, <http://64.233.183.104/search?q=cache:PAtoEgWmQVMJ:www.fleshandbones.com/readingroom/pdf946.pdf+Path+Analysis+Structural&hl=tr>.
- GEÇİKLİ Fatma; (2012), “Liderlik ve Duygusal Zekâ: Mustafa Kemal Atatürk Örneği”, **Atatürk Üniversitesi İletişim Dergisi**, S. (3), ss. 19-38.



- GOLEMAN Daniel; (2000), "Leadership That Gets Results", **Harvard Business Review**, ss. 1-75.
- GÜLERYÜZ Güldal, GÜNEY Semra, AYDIN Eren Miski ve AŞAN Öznur; (2008), "The Mediating Effect of Job Satisfaction Between Emotional Intelligence and Organizational Commitment of Nurses: A Questionnaire Survey" **International Journal of Nursing Studies**, 45, ss. 1625- 1635.
- GÜLLÜCE Ali Çağlar ve İŞCAN Ömer Faruk; (2010), "Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki", **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, C. 5, S. (2), ss. 7-29.
- GÜNEY Selami ve ÇINAR Orhan; (2012), "Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin (SMMM) Etik Algıları: Erzurum Örneği", **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C. 26, S. (2), ss. 91-106.
- GÜNLÜK Mehmet; (2010), "**Muhasebecilerin Mesleki ve Örgütsel Bağlılık, İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma**", Gebze İleri teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kocaeli.
- GÜNLÜK Mehmet ve ÖZCAN Murat; (2016), "Muhasebecilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi", **Ege Akademik Bakış**, C. 16, S. (2), ss. 287-302.
- GÜRBÜZ Sait ve YÜKSEL Murad; (2008), "Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, C. 9, S. (2), ss. 174-190.
- GÜRSOY Ali; (2005), "**Liderlikte Duygusal Zekâ (Liderlik Özellikleri İle Duygusal Zekâlı Liderlere Ulaşılması) Türk Silahlı Kuvvetlerinde Örnek Bir Uygulama**", Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Manisa.
- İŞMEN A. Esra; (2001), "Duygusal Zekâ ve Problem Çözme", **M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi**, S. (13), ss. 111-124.

- KARABULUT Ayşenur; (2012), “**Duygusal Zekâ: Baron Ölçeği Uyarlaması**”, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- KALAYCI Ş.; (2005), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Değişkenleri*, İstanbul: Asil Yayın Dağıtım, 2. Baskı.
- KARASAR N.; (2005), *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: Nobel Yayınevi.
- KAYA Nurullah ve YANIK Ramazan; (2011), “Muhasebe Meslek Ahlakı, Etik ve Müşteri Tatmini İlişkisi”, **Ekev Akademi Dergisi**, C. 15, S. (49), ss. 293-306.
- KIZIL Cevdet, AKMAN Vedat, ARAS Sultan ve ERZİN Naim Onur; (2015), “Yalova İlinde İkamet Eden Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebe Etik Algısı”, **Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, C. 8, S. (1), ss. 6-31.
- KİRİK Zafer; (2007), “**Muhasebe Hata ve Hileleri İle Muhasebe Mesleğinde Etik: Afyonkarahisar’ da Muhasebeciler Üzerine Bir Araştırma**”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- KONAKAY Gönül; (2010), “**Duygusal Zekânın Akademisyenlerde Tükenmişlik İle İlişisinin İncelenmesi**”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- KÖKSAL Ayça; (2007), “**Üstün Zekâlı Çocuklarda Duygusal Zekâyı Geliştirmeye Dönük Program Geliştirme Çalışması**”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- KUMCAĞIZ Hatice, BALCI ÇELİK Seher, YILMAZ Müge ve EREN Zerrin; (2011), “The Effect of Emotional Intelligence on Optimism of University Students” **Procedia Social and Behavioral Sciences**, ss. 973-977.
- KURT Fatma; (2014), “**Çeştepe Aile Sağlığı Merkezine Başvuran Hastaların Duygusal Zekâ Düzeyleri ve İletişim Becerileri**”, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- KURTULUŞ K.; (1998), *Pazarlama Araştırmaları*, Avcıol Basın Yayın: İstanbul.

- KUTLUK Filiz Angay ve ERSOY Ayten; (2011), “Muhasebe Meslek Üyelerinin Etik Yargı Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”, **Ege Akademik Bakış**, C. 11, S. (3), ss. 425-438.
- KYUNG Hee Chun ve Euna Park; (2016), “Diversity of Emotional Intelligence Among Nursing and Medical Students”, **Osong Public Health Res Perspect**, C. 7, S. (4), ss. 261-265.
- MALAK Kadriye; (2011), “**Üniversite Öğrencilerinin Kendini Toparlama Gücü İle Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**”, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- MAYER John D. ve SALOVEY Peter; (1993), “The Intelligence of Emotional Intelligence”, **Intelligence**, C. 17, ss. 433-442.
- MAYER John D., CARUSO David R. ve SLOVEY Peter; (2000), “Emotional Intelligence Meets Traditional Standarts for an Intelligence”, **Elsevier Science Inc.**, C. 27, S. (4), ss. 267-298.
- MİLAD Khajehpour; (2011), “Relationship Between Emotional Intelligence, Parental Involvement and Academic Performance of High School Students”, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, ss. 1081-1086.
- NASTASA Laura-Elena ve FARCAŞ Anca Daniela; (2015), “The Effect of Emotional Intelligence on Burnout in Healthcare Professionals”, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, ss.78-82.
- ONAY Meltem; (2011), “Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekâsının ve Duygusal Emeginin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerinde Etkisi”, **Ege Akademik Bakış**, C. 11, S. (4), ss. 587-600.
- ÖZDEMİR Meryem; (2015), “**Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Duygusal Zekâları İle Yaşam Doyumlarının İncelenmesi**”, Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- ÖZDEMİR T.; (2010), “**Güvenilirlik Analizi**”. Erişim Tarihi: 15 Nisan 2012, [www.akademikdestek.net/kutuphane/analiz/.../guvenirlik\\_analizi.doc](http://www.akademikdestek.net/kutuphane/analiz/.../guvenirlik_analizi.doc).

- ÖZDEMİR TOPALOĞLU Ayşegül; (2014), “The Study of College Students’ Emotional Intelligence Qualities”, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, ss. 1274-1281.
- ÖZER Esin; (2013), “**Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlık Düzeylerinin Duygusal Zekâ ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Açısından İncelenmesi**”, Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya.
- ÖZKAN Azzem ve HACIHASANOĞLU Tansel; (2012), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Kişilik Özellikleri ve Etik Karar Verme Davranışları Arasındaki İlişkiler”, **Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi**, C. 5, S. (2), ss. 37-52.
- ÖZTÜRK Havva, BAHCECİK Nefise, KUMRAL ÖZCELİK Semanur ve SARIOĞLU KEMER Ayşegül; (2015), “Emotional Labor Levels Of Nurse Academicians”, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, ss. 32-38.
- ÖZYER Kubilay; (2004), “**Duygusal Zeka İle Örgütsel Bağlılık ve Bağlılığın Alt Formları Arasındaki İlişkilerin Saptanmasına Yönelik Ampirik Bir Çalışma**”, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- PELİT Elbeyi ve ARSLANTÜRK Yalçın; (2011), “Turizm İşletmelerinin İş Etiğine Yönelik Uygulamalarının Çalışma Yeri Tercihindeki Önemi: Turizm Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C. 16, S. (1), ss. 163-184.
- SALOVEY Peter ve MAYER John D.; (1989-90), “Emotional Intelligence”, **Imagination, Cognition and Personality**, C. 9, S. (3), ss. 185-211.
- SALİMYNEZHAD Samira, POOR Nahid Yusef ve VALİZADE Asma; (2015), “The Studies of Relationship Between Parental Styles With Emotional Intelligence in Elementary School Students of MAKOO”, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, ss. 221-227.

- SARBOLAND K.; (2012), “Assessment of Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Commitment of Employees: a Case Study of Tax Affairs Offices”, **Journal of Basic and Applied Scientific Research**, 2 (5), ss. 5164-5168.
- SİNGH S.; (2004), “Development of a Measure of Emotional Intelligence”, **Psychological Studies**, 49, ss. 136-141.
- SUHR D.; (2006). “**The Basic of Structural Equation Modeling**”. Erişim Tarihi:13 Ağustos2014, <http://www.lexjansen.com/wuss/2006/tutorials/tut-suhr.pdf>.
- SOMUNCUOĞLU Demet; (2005), “Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin Kurumsal Çerçevesi ve Eğitimdeki Rolü”, **Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi**, S. (11), ss. 269-293.
- SÜ ERÖZ Sibel; (2011), “**Duygusal Zekâ ve İletişim Arasındaki İlişki: Bir Uygulama**”, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa.
- ŞAHİN Hakan; (2015), “**Psikososyal Gelişim Temelli Eğitim Programının Anasınıfına Devam Eden Çocukların Duygusal Zekâlarına ve Problem Çözme Becerilerine Etkisi**”, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- ŞİMŞEK, Ö. F.; (2007), *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamalar*, Ankara: Ekinoks Yayınevi.
- TAKALA Tuomo; (2007), “**Postmodern Business Ethics- Is It Possible, Is It Relevant?**”, **Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies**,  
[https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/25321/1998\\_Vol\\_3\\_No\\_1\\_Takala.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/25321/1998_Vol_3_No_1_Takala.pdf?sequence=1).
- TEKİN ACAR Füsün; (2001), “**Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması**”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

- TETİK, Semra, ÖKMEN M. ve BAL V.; (2014), “Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Öfke İfade Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, **Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi**, C. 2, S. (1), ss. 17-29.
- TOKMAK İsmail, YILDIZ Erkan ve TURGUT Hakan; (2013), “Duygusal Zekânın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü”, **Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, C. 10, S. (1), ss. 96-114.
- TOSUNOĞLU Büşra; (2014), “İşletmelerin Üretim Maliyetlerinin Rekabet Gücü Üzerindeki Etkisi: TR90 Bölgesi İmalat Sektöründe Bir Uygulama”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erzurum.
- TOSUNOĞLU Büşra ve YEŞİLÇELEBİ Gül; (2016), “Kültürün İç Denetim Üzerindeki Etkisinin Muhasebe Meslek Mensupları Açısından Değerlendirilmesi” **Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies**, C. (2), S. (1), ss. 73-87.
- TUNCA İbrahim; (2012), “Duygusal Zekâ”, [https://www.academia.edu/8531309/Eğitimİş\\_Hayatı\\_ve\\_Sosyam\\_Yaşamda\\_Duygusal\\_Zeka](https://www.academia.edu/8531309/Eğitimİş_Hayatı_ve_Sosyam_Yaşamda_Duygusal_Zeka).
- TURGUT Gizem; (2014), “Algılanan Sosyal Destek ve Duygusal Zekâ Düzeyinin İş Tatminine Etkisinin Devlette Çalışan Üç Farklı Meslek Grubunda Karşılaştırılması: Mühendis, Doktor ve Öğretmen”, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- TÜFEKÇİ Nezihe ve TÜFEKÇİ Ömer Kürşat; (2006), “Bankacılık Sektöründe Farklı Olma Üstünlüğünün ve Müşteri Sadakatinin Yarattığı Değer: Isparta İlinde Bir Uygulama”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C. (2), S. (4), ss. 170-183.
- TÜRKSOY Ayşe, KESKİN Burçak ve DURAN Canan; (2015), “Examining Emotional Intelligence and Leadership Skills of Trainers”, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, ss. 117-122.

- TÜRKSOY Ayşe, ATAMAN YAĞCI Hanife Banu ve GÜDER İlkay; (2015), “Investigation of the Emotional Intelligence and Metaprogram Levels of Sports Administrators”, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, ss. 203-207.
- UĞURLU Celal Teyyar ve ÜSTÜNER Mehmet; (2011), “Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerine Yöneticilerinin Etik Liderlik ve Örgütsel Adalet Davranışlarının Etkisi”, **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, ss. 434-448.
- URAL Ayhan; (2001), “Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C. 3, S. (2), ss. 209-219.
- UYAR Metin; (2010), “**Muhasebecilerin Bilişsel Ahlaki Gelişim Seviyelerinin Etik Kararlara ve Mesleki Bağlılığa Etkisi**”, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kocaeli.
- WILKS Daniela C., NETO Felix ve MAVROVELİ Stella; (2015), “Trait Emotional Intelligence, Forgiveness and Gratitude in Cape Verdean and Portuguese Students”, **South African Journal of Psychology**, C. 45, S. (1), ss. 93-101.
- YEŞİLYAPRAK Binnur; (2001), “Duygusal Zekâ ve Eğitim Açısından Doğurgular”, **Kuram ve Uygulama Eğitim Yönetimi**, S(25), ss. 139-146.
- YILDIRIM Ali; (2010), “**Etik Liderlik ve Örgütsel Adalet İlişkisi Üzerine Bir Uygulama**”, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karaman.
- YILDIRIM Bahadır Neşet; (2012), “**Liderlik Özellikleri ve Liderlik Tarzlarının Duygusal Zekâ Perspektifinden İncelenmesi**”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- YILDIRIM Mehmet Halit ve UĞUZ Şerife; (2012), “İş Etiği ve Üniversite Öğrencilerinin Etik Algılarını Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma”, **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, C. 4, S. (1), ss. 177-187.
- YILMAZ Ceyda; (2014), “**Kamu Kurumlarında Duygusal Zekâ ve Örgütsel İklimine Etkisi**”, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karabük.

- YILMAZ Veysel ve ÇELİK H. Eray; (2005), “Bankacılık Sektöründe Müşteri Memnuniyeti ve Bankaya Bağlılık Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeliyle Araştırılması”, **VII. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu**, İstanbul.
- YILMAZ Emel ve ÖZKAN Sultan; (2011), “Hemşirelik Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, **Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi**, C. 4, S. (1), ss. 39-52.
- YILMAZ KARABULUTLU Elanur, YILMAZ Sevda ve YURTTAŞ Afife; (2011), “Öğrencilerin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki”, **Psikiyatri Hemşireliği Dergisi**, C. 2, S. (2), ss. 75-79.
- YURDAKAVUŞTU Yasemin; (2012), “İlköğretim Öğrencilerinin Duygusal Zekâ ve Sosyal Beceri Düzeyleri”, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- YÜKSEL Setenay; (2013), “Muhasebecilerde Duygusal Tükenmenin Mesleki Memnuniyet ve Meslekten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi”, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- ZHU B., CHEN C. R., SHI Z. Y., LIANG H. X. ve LIU B.; (2016), “Mediating Effect of Self-efficacy in Relationship Between Emotional Intelligence and Clinical Communication Competency of Nurses”, **International Journal of Nursing Sciences**, ss. 162-168.
- ZIKMUNDW. G.; (1997) “*Business Research Methods*”, Fort Worth, TX: The Dryden Press.



## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Emine Kaynar  
Doğum Yeri ve Tarihi : Osmaniye / 10.12.1989

### Eğitim Durumu

Lisans : Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari  
Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü (2009- 2013)  
Yüksek Lisans : Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme  
Anabilim Dalı (2014- 2017)  
Yabancı Dil : İngilizce

### İletişim


E-Posta Adresi : emineosm\_8089@hotmail.com  
000eminem80@gmail.com

Tarih :



# **EKLER**

## EK.1

	<p style="text-align: center;"><b>TÜRKİYE CUMHURİYETİ GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ</b> <b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b> <b>İŞLETME ANABİLİM DALI</b> <b>YÜKSEK LİSANS ANKET FORMU</b></p>
---	---

Saygı değer meslek mensubu,

Bu anket formuyla elde edilen bilgiler bilimsel amaçlı kullanılacak, tamamen gizli tutulacaktır. Anketin amacına ulaşması için vereceğiniz cevaplar çok önemlidir. Bu nedenle sorulara doğru cevaplar verilmesi ve son soruya kadar devam edilmesi çalışmanın sağlıklı sonuçlanması için önemlidir. Bu ankete vereceğiniz cevaplardan elde edilen araştırma sonuçları toplu olarak değerlendirilecektir. Bu nedenle ankete isim yazmayınız. Ankete katıldığınız ve sorularımızı itinayla cevapladığınız için teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Yüksek lisans tez konusu: “Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma”

Saygılarımızla,

Yrd.Doç.Dr. Büşra Tosunoğlu

Yüksek Lisans Öğr. Emine Kaynar

### İLETİŞİM

GSM: 05530023516

E posta: [emineosm\\_8089@hotmail.com](mailto:emineosm_8089@hotmail.com)

### DEMOGRAFİK BİLGİLER

- 1) **Cinsiyetiniz:**  Kadın  Erkek
- 2) **Yaşınız:**  18-25  26-35  36-45  46 ve üzeri
- 3) **Eğitim Durumunuz:**  Lise  Önlisans  Lisans  Lisansüstü
- 4) **Mesleki Unvanınız:**  SMMM  YMM
- 5) **Mesleki Tecrübeniz:**  0-5  6-10  11-15  16-20  21-25  25 den fazla
- 6) **Geliriniz (TL):**  1000 aşağısı  1001-2000 arası  2001-3000 arası  3001-4000 arası  4001-5000 arası  5001 ve üzeri

<b>DUYGUSAL ZEKÂ İLE İLGİLİ SORULAR</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>
1) Çok fazla strese dayanamam.					
2) Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.					
3) Başkalarına kızdığımda bunu onlara söyleyebilirim.					
4) Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim.					
5) Düşünmeden hareket edişlerim problemler yaratır.					
6) Başka insanlara saygı duyarım.					
7) Çevremdekilerle iyi geçinemem.					
8) Çoğu durumda kendimden eminimdir.					
9) Öfkemi kontrol etmem zordur.					
10) Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir.					
11) Fanteziler ya da hayaller kurmadan her şeyi olduğu gibi görmeye çalışırım.					
12) Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur.					
13) Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum.					
14) Kendimi takdir ederim.					
15) Bir problemi çözerken her olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm.					
16) Endişeliyimdir.					
17) İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım.					
18) Eğer yasaları çiğnemem gerekirse bunu yaparım.					
19) Başkalarına göre bana güvenmek zordur.					
20) Yukarıdaki ifadelere samimi bir şekilde cevap verdim.					
<b>İŞ ETİĞİ İLE İLGİLİ SORULAR</b>					
21) İşinde başarılı olan bir kişinin etik sorunlar hakkında endişelenmesine gerek yoktur.					
22) Çalışan herkes farkında olsun ya da olmasın etik kurallara uygun bir şekilde hareket eder.					
23) Doğru ve kişisel sorumluluklara sahip olmayı, koşulsuz sevgi ve bağlılığa tercih ederim.					
24) Gerçek anlamda etik öncelikli olarak kişisel çıkarları düşünmeyi gerektirir.					
25) Fedakârlık yapmak etik değildir.					