



İŞ TATMİNİ VE YAŞAM DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ROLÜ

**2023
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME**

Meltem GÖKSU

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Canan YILDIRAN**

**İŞ TATMİNİ VE YAŞAM DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİDE DUYGUSAL
ZEKÂNIN ROLÜ**

Meltem GÖKSU

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Canan YILDIRAN**

**T.C.
Karabük Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalında
Yüksek Lisans Tezi
Olarak Hazırlanmıştır**

**KARABÜK
Mayıs 2023**

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	1
TEZ ONAY SAYFASI.....	4
DOĞRULUK BEYANI	5
ÖZ.....	6
ABSTRACT.....	8
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ.....	10
ARCHIVE RECORD INFORMATION	11
KISALTMALAR	12
ARAŞTIRMANIN KONUSU	13
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	13
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	14
ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEMLERİ.....	15
EVREN VE ÖRNEKLEM	15
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR / KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER	16
BİRİNCİ BÖLÜM	17
1.İŞ TATMİNİ.....	17
1.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE ÖNEMİ	17
1.2. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	25
1.2.1. Bireysel Faktörler	26
1.2.2. Dışsal Faktörler	33
1.3. İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ TEORİLER.....	36
1.3.1. Kapsam Teorileri.....	36
1.3.2. Süreç Teorileri	44
1.4. İŞ TATMİNİNİN ÖLÇÜLMESİ.....	48
1.5. İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ LİTERATÜR TARAMASI	50
İKİNCİ BÖLÜM.....	54

2. YAŞAM DOYUMU	54
2.1. YAŞAM DOYUMU KAVRAMI VE ÖNEMİ	54
2.2. YAŞAM DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	56
2.2.1. Bireysel ve Demografik Faktörler.....	58
2.2.2. Çevresel ve Toplumsal Faktörler	61
2.3. YAŞAM DOYUMU İLE İLGİLİ KURAMLAR.....	66
2.3.1. Bağ Kuramı.....	66
2.3.2. Ereksel Kuramı.....	67
2.3.3. Etkinlik kuramı	67
2.3.4. Tabandan Tavana ve Tavandan Tabana Kuramı.....	68
2.3.5. Yargı kuramı.....	69
2.4. YAŞAM DOYUMU İLE İLGİLİ LİTERATÜR TARAMASI.....	70
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	72
3. DUYGUSAL ZEKÂ.....	72
3.1. DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI VE ÖNEMİ	72
3.2. DUYGUSAL ZEKÂ YI OLUŞTURAN UNSURLAR	83
3.2.1. Öz denetim	85
3.2.2. Motivasyon.....	85
3.2.3. Empati Kurma.....	86
3.2.4. Sosyal Beceriler	86
3.3. DUYGUSAL ZEKÂ MODELLERİ	87
3.3.1. Mayer ve Salovey Yetenek Modeli.....	87
3.3.2. Bar-On Modeli.....	90
3.3.3. Goleman Modeli	92
3.3.4. Cooper ve Sawaf Modeli	93
3.4. DUYGUSAL ZEKÂ İLE İLGİLİ LİTERATÜR TARAMASI	94
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	98
4. METODOLOJİ.....	98
4.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	98
4.1.1. Araştırmanın Konusu	98
4.1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi	98
4.1.3. Araştırmanın Yöntemi	99

4.1.4. Araştırma Hipotezleri / Problemleri.....	100
4.1.5. Araştırmanın Modeli.....	102
4.1.6. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	102
4.1.7. Veri Toplama Yöntemi ve Ölçekleri.....	103
4.1.8. Araştırmanın Analiz Yöntemleri	103
4.2. BULGULAR.....	104
4.2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	106
4.2.2. Güvenilirlik Analizi.....	109
4.2.3.Hipotez Testleri.....	110
SONUÇ	118
KAYNAKÇA.....	121
TABLolar LİSTESİ	151
ŞEKİLLER LİSTESİ	152
EKLER	153
Ek 1: Anket.....	153
ÖZGEÇMİŞ	156

TEZ ONAY SAYFASI

Meltem GÖKSU tarafından hazırlanan “İŞ TATMİNİ VE YAŞAM DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ROLÜ” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Canan YILDIRAN
Tez Danışmanı, Finans ve Bankacılık Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından Seçiniz ile İşletme Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 15/05/2023

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu) **İmzası**

Başkan : Dr. Öğr. Üyesi Neşe YILDIZ (KBÜ)

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Sertaç ERCAN (BANÜ)

Üye : Doç. Dr. Canan YILDIRAN (KBÜ)

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans Tezi derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Müslüm KUZU
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: Meltem GÖKSU

İmza :

ÖZ

Dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgını birçok ülkeyi ve bu ülkelerdeki çalışanları etkilemiştir. Özellikle sağlık çalışanlarının daha büyük risk altında çalışıyor olması COVID-19 salgınında çalışanları, fizyolojik ve psikolojik açıdan daha fazla mücadeleye zorlamıştır. Yapılan bu yüksek lisans çalışmasının amacı COVID-19 pandemi döneminde sağlık çalışanlarının iş tatmini ve yaşam doyumları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelenmektedir. Çalışmada aynı zamanda iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin aracılık rolü de incelenmiştir. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın evrenini Karabük Eğitim Araştırma Hastanesi'nde çalışan 761 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Örneklemi ise 278 hesaplanmış olup 324 sağlık çalışanından veri toplanmıştır.

Son zamanlarda yapılan araştırmalar incelendiğinde zekâ kavramı ile alakalı birçok çalışma yapılmıştır. Literatürde kabul gören bilişsel zekanın yanı sıra duygusal zekanın da kavrama dahil edilmesi önemli bir husustur. Duygusal zekâ kavramını tükenmişlik, liderlik gibi farklı yönlerden ele alan birçok araştırma olmasına rağmen duygusal zekâ, iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide aracılık rolünü inceleyen bir çalışma bulunmamaktadır. Duygusal zekâ kavramı, duyguların ifadesi, duyguların farkında olma ve iyimserlik yeteneklerini kapsamaktadır.

Veri toplamak için anket yöntemi seçilmiş olup 5 soru ifadesinden oluşan iş tatmini ölçeği, 5 soru ifadesinden oluşan yaşam doyumu ölçeği ve 37 soru ifadesinden duygusal zekâ ölçeği kullanılmıştır. Araştırma alan çalışması ile desteklenmiştir. Araştırma verileri 2022 yılının ocak ayında Karabük Eğitim Araştırma Hastanesi'nde çalışan ebe, hemşire ve tıbbi sekreterler ile yapılmış ve toplam 324 kullanılabilir anket elde edilmiştir. Araştırmada nicel araştırma yöntemden faydalanılmış, araştırma verileri anket tekniğiyle toplanmıştır. Araştırma verileri SPSS 22.0 programı ile test edilmiş olup araştırma verileri normal dağılım göstermediği için non-parametrik testler kullanılmıştır. Araştırmada kullanılacak verileri toplamak amacıyla hastanede çalışan 400 çalışana anket dağıtılmış olup 324 kullanılabilir anket elde edilmiştir. Toplanan veriler SPSS istatistik programı kullanılarak test edilmiştir. Araştırmanın amacı

kapsamında hipotezler Wilcoxon Sıralı Testi ve Spearman ve Pearson Korelasyon Testi yöntemlerinden faydalanılmış Hayes'in Process Programı ile duygusal zekanın aracılık rolü incelenmiştir.

Araştırmanın sonucunda iş tatmini ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini ve duygusal zekâ arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir. Araştırmanın diğer bir hipotezi olan yaşam doyumu ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın temel hipotezi olan iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide duygusal zekanın rolü olduğu savı istatistiksel olarak kabul edilmiştir. Bu bulgular doğrultusunda duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bir bireyin işinden ve genel yaşamından memnun olabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini; Duygusal Zekâ; Yaşam Doyumu

ABSTRACT

The COVID-19 epidemic, which has affected the world, has affected many countries and employees in these countries. In particular, the fact that healthcare professionals are working at greater risk has forced employees to struggle more physiologically and psychologically in the COVID-19 outbreak. The aim of this postgraduate study is to examine whether there is a significant relationship between job satisfaction and life satisfaction of healthcare workers during the COVID-19 pandemic period. In the study, the mediating role of employees' emotional intelligence levels in the relationship between job satisfaction and life satisfaction was also examined. For this purpose, the population of the research consists of 761 healthcare professionals working in Karabük Training and Research Hospital. The sample was calculated as 278 and data were collected from 324 health workers.

When the recent studies are examined, many studies related to the concept of intelligence have been made. It is important to include emotional intelligence as well as cognitive intelligence, which is accepted in the literature. Although there are many studies that deal with the concept of emotional intelligence from different aspects such as burnout and leadership, there is no study examining the mediating role of emotional intelligence in the relationship between job satisfaction and life satisfaction. Emotional intelligence includes the ability to express emotions, be aware of emotions, and be optimistic.

Questionnaire method was chosen to collect data and job satisfaction scale consisting of 5 question statements, life satisfaction scale consisting of 5 question statements and emotional intelligence scale consisting of 37 question statements were used. The research was supported by fieldwork. The research data were made with midwives, nurses and medical secretaries working in Karabuk Training and Research Hospital in January 2022 and a total of 324 usable questionnaires were obtained. Quantitative research method was used in the research, and research data were collected by questionnaire technique. The research data were tested with the SPSS 22.0 program and non-parametric tests were used because the research data did not show normal

distribution. In order to collect the data to be used in the research, a questionnaire was distributed to 400 employees working in the hospital and 324 usable questionnaires were obtained. The collected data were tested using the SPSS statistical program. Within the scope of the research, the hypotheses Wilcoxon Sequential Test and Spearman and Pearson Correlation Test methods were used and the mediating role of emotional intelligence was examined with Hayes's Process Program.

As a result of the research, it was determined that there is a significant relationship between job satisfaction and life satisfaction. It has been determined that there is no significant relationship between job satisfaction and emotional intelligence. It has been determined that there is a significant relationship between life satisfaction, which is another hypothesis of the research, and emotional intelligence. The argument that emotional intelligence plays a role in the relationship between job satisfaction and life satisfaction, which is the main hypothesis of the research, has been accepted statistically. In line with these findings, it was concluded that an individual with a high level of emotional intelligence can be satisfied with his work and general life.

Keywords: Emotional Intelligence; Job Satisfaction; Life Satisfaction

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	İş Tatmini ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkide Duygusal Zekânın Rolü
Tezin Yazarı	Meltem GÖKSU
Tezin Danışmanı	Doç. Dr. Canan YILDIRAN
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	15.05.2023
Tezin Alanı	İşletme Anabilim Dalı/ Yönetim ve Organizasyon
Tezin Yeri	KBÜ/LEE
Tezin Sayfa Sayısı	156
Anahtar Kelimeler	İş Tatmini, Duygusal Zekâ, Yaşam Doyumu

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	The Role of Emotional Intelligence in The Relationship Between Job Satisfaction and Life Satisfaction
Author of the Thesis	Meltem GÖKSU
Advisor of the Thesis	Assoc. Prof. Dr. Canan YILDIRAN
Status of the Thesis	Master of Science
Date of the Thesis	15.05.2023
Field of the Thesis	Business/ Management and Organization
Place of the Thesis	UNIKA/IGP
Total Page Number	156
Keywords	Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Life Satisfaction

KISALTMALAR

a.g.e	: Adı geçen eser
a.g.m.	: Adı geçen metin
EQ	: Duygusal zekâ
F	: Toplam
IQ	: Bilişsel zekâ
LLCI	: Alt Güven Aralığı
N	: Toplam
OLS	: En küçük kareler regresyonu
p	: Anlamlılık değeri
Sig.	: Significance (anlamlılık)
Std. Hata	: Standart Hata
v.b.	: Ve benzeri
v.d.	: Ve diğeri
\bar{X}	: Ortalama
Z	: Ortalama
β	: Aracılık Etkisi

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Araştırmanın konusu iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve bu ilişkide duygusal zekanın rolünü incelemektir. Bu kapsamda yapılan analizler ile iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişki incelenmiş olup duygusal zekanın aracılık rolüne bakılmıştır.

Sağlık çalışanlarının yaptıkları işten tatmin olmaları çalıştıkları kurum açısından önemlidir. Bireyin işinden alacağı doyum nitelikli, güvenli ve verimli bir hizmet verilebilmesini sağlamaktadır. İşinden doyum alan çalışan işinde başarılı olmakta ve çalıştığı kuruma katkı sağlamaktadır. İnsan yaşamının önemli bir bölümü çalışma ortamında geçmektedir. Bu sebeple iş tatmini ile genel yaşamlarından aldıkları doyumun birbirini etkilediği düşünülmektedir. Zor bir süreçte çalışmanın vermiş olduğu yorgunluk ve stres günlük yaşamı etkileyebilmektedir.

Duygusal zekânın iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide aracılık rolünün incelenmesinin sebebi bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını anlayarak bu duyguları doğru yönetebilme yeteneğidir. Sahip olunan yetenekler çalışma hayatı ve özel yaşamda oldukça önemlidir. Sağlık çalışanlarının hastaları ve çalışma arkadaşlarını doğru anlayabilmesi ve yönlendirebilmesi iş tatmini düzeylerini arttıracaktır. Duygusal zekâ ile kazanılan tüm bu yetkinlikler, sağlık çalışanlarının pandemi döneminde karşılaştıkları zor durumlar ile nasıl baş ettikleri açısından önem taşımaktadır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmanın konusu iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve bu ilişkide duygusal zekanın rolünü incelemektir. Bu kapsamda yapılan analizler ile iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişki incelenmiş olup duygusal zekanın aracılık rolüne bakılmıştır.

Bu çalışma sağlık çalışanlarının karşılaştıkları zorluklar ile nasıl mücadele ettikleri ve çatışma ortamını nasıl yönettikleri açısından önemlidir. Duygusal zekâ kavramı, sağlık çalışanlarına başkalarını anlama, problem çözme ve yönetme konusunda katkı sağlamaktadır. Bu çalışma hizmet sektöründeki sağlık çalışanlarının iş tatminleri ve yaşam doyumları konusunda duygusal zekanın katkısını göstermektedir.

Bu kapsamda sağlık çalışanlarının iş tatmini ve yaşam doyumunu düzeylerinin incelenmesi ve arasındaki ilişkide duygusal zekanın rolünün incelenmesinin önemli olduğu düşülmektedir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırma Karabük İlinde Karabük Eğitim Araştırma Hastanesi'nde çalışmakta olan hemşire, ebe ve tıbbi sekreterler ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda nicel bir yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak ise anket yöntemi tercih edilmiştir. Anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi amacı ile oluşturulan beş soru ifadesi bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümünde beş soru ifadesinden oluşan iş tatmini leği; nc bölümde beş soru ifadesinden oluşan yaşam doyumunu leği ve son bölümde ise 37 soru ifadesinden oluşan duygusal zekâ leği yer almaktadır.

İş tatmini değişkenini ölçmek üzere Dawis, Weiss, England ve Lofquist (1967) tarafından oluşturulan ve Türkçe'ye uyarlaması Başol ve mleki (2020) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırma leği kullanılmıştır. Yaşam doyumunu değişkenini ölçmek için Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından oluşturulan ve Türkçe'ye uyarlaması Baysal ve Dağlı (2016) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırma leği kullanılmıştır. Duygusal zekâ leğinin ölçmek için Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden ve Dornheim (1998) tarafından oluşturulan Austin, Saklofske, Huang ve McKenney (2004) tarafından genişletilen ve Türkçe'ye uyarlaması Göçet Tekin (2006) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırma leği kullanılmıştır. Anket formu hazırlandıktan sonra ölçeğin etik yönden uygunluğuna ilişkin iznin alınması için Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşerİ Bilimler Etik Kurulu Başkanlığı'na başvurulmuştur. 17.11.2021 tarihli 81176 sayılı karar ile anketin etik açıdan uygulanabilir olduğuna karar verilmiştir. Araştırmanın rneklemine oluşturulan Karabük ilinde yer alan Karabük İl Sağlık Müdürlüğü'ne başvurulmuş olup, 29.11.2021 tarihli 774.99 sayılı izin ile anketin Karabük Eğitim Araştırma Hastanesi'nde uygulanabilir olduğu bildirilmiştir.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEMLERİ

Araştırma çerçevesinde iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişki analiz edilmiş olup duygusal zekânın aracı rolünün tespiti amaçlanmıştır. Belirlenen amaç doğrultusunda oluşturulan araştırma sorularına cevap aranmaktadır. Araştırmanın soruları şu şekildedir:

- İş tatmini ve yaşam doyumu arasında bir ilişkinin olduğu söz konusu mudur?
- Sahip olunan duygusal zekâ iş tatminini ve yaşam doyumunu etkilemekte midir?

Araştırma soruları kapsamında oluşturulan araştırmanın hipotezleri ise şu şekildedir:

H₁: İş tatmini ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: İş tatmininin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Duygusal zekânın yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: İş tatmini ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık rolü vardır.

EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini Karabük Eğitim Araştırma Hastanesi'nde çalışmakta olan hemşire, ebe ve tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Bu çerçevede kolayda örneklemeden faydalanılarak örneklem belirlenmiştir. Araştırma kapsamında ilgili hastanede 471 hemşirenin, 37 kadrolu tıbbi sekreterin, 132 işçi kadrosunda tıbbi sekreterin ve 125 ebenin çalışmakta olduğu tespit edilmiştir. Toplam anakütle sayısı 761 olup araştırmanın analizi için gerekli olan örneklemin büyüklüğü 278 şeklinde hesaplanmıştır.¹ 400 katılımcıya dağıtılan anketlerden 324 adet kullanılabilir veri elde edilmiştir.

¹ Coşkun, Altunışık ve Yıldırım, 2019: 164.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR / KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Yapılan anket araştırmasından elde edilen bilgilerin sağlık çalışanlarının anket sorularına verdikleri cevaplar ile sınırlı kalması, araştırmanın temel sınırlılığını oluşturmaktadır. İkinci sınırlılık ise iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekâyâ dair elde ettiğimiz verilerin sadece Minnesota İş Tatmini, Yaşam Doyumu ve Duygusal Zekâ ölçeklerine bağlı olmasıdır.

Katılımcıların, anket sorularına verdikleri cevaplarda etkilenmeden, bilinçli ve tarafsız bir şekilde araştırmaya katıldıkları varsayılmıştır. Katılımcıların, anket sorularına verdikleri cevapların gerçek fikirleri olduğu düşünülmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. İŞ TATMİNİ

Araştırmanın birinci bölümünde iş tatmini kavramı tanımı, iş tatmininin bireysel ve örgütsel açıdan önemi, iş tatminini etkileyen faktörler, iş tatmini kuramları ve iş tatmininin hangi tekniklerle ölçüldüğü ve literatürdeki bazı çalışmalar yer almaktadır.

1.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

Tatmin kavramının kökü olan yeterli anlamı, *satis* sözcüğünden gelmekte, TDK'de de “doyum, istenileni elde etme” anlamı taşımaktadır.² İş tatmini kavramı ise çalışan bireyin yaptığı işten doyum alması, kendisini işine bağlı hissetmesi, mutlu olması anlamına gelmektedir.³

Bir örgüt içerisinde, iş tatminine sahip olan bireylerin çalışıyor olması bireyin içinde bulunduğu ortam ile uyum sağladığının ve ortamdaki memnun olduğunun bir göstergesidir. İş tatmini kavramı örgüt içerisinde çalışan bireyin yaptığı işten her koşulda memnun olması şeklinde de ifade edilebilir.⁴

İnsanlar hayatlarının büyük bir kısmını işyerlerinde geçirdiklerinden iş tatmini kavramı literatür açısından önemlidir.⁵ Dolayısıyla çalışma ortamında mutlu olmak önemli bir konudur. Çalışma ortamında mutlu olmayan bireylerin işinden bezgin, memnuniyetsiz olması ve nefret etmesi yaratıcılığı, yenilikleri ve iş birliği ruhunu zedelenmektedir.⁶ Literatürde iş tatmini kavramı ile ilgili birçok araştırma olmasına rağmen belirli bir tanım üzerinde fikir birliği bulunmamaktadır.⁷

Davis'e (1984) göre iş tatmini, iş görenin işinden duyduğu memnuniyet ya da memnuniyetsizlik olarak tanımlanmaktadır. İşin kriterleri, çalışanın istekleri ile uyduğu

² Özyayın ve Özdemir, 2014: 253.

³ Çalışkan, 2005: 9.

⁴ Kovner, Brewer, Yow, Cheng ve Suzuki, 2006: 72.

⁵ Gafa ve Dikmenli, 2019: 135.

⁶ Goleman, Boyatzis ve Mckee, 2013: 56.

⁷ Zayas-Ortiz, Rosario, Marquez ve Gruñeiro, 2015: 93.

zaman iş görenin işinden tatmin olacağını ifade etmiştir.⁸ İşinden memnun olan birey, daha motive çalışabilmektedir.⁹

Adams'a (1963) göre iş tatmini kavramı, çalışanın örgüte verdiği ile aldığı arasındaki dengedir. Çalışanın isteklerini ve ihtiyaçlarını örgüt karşıladığı sürece iş tatmini devam edecektir.¹⁰

Smith, Hulin ve Kendall (1969) iş tatmini kavramını, iş görenin yapmış olduğu işin belirli bir kısmına veya tamamına karşı duyduğu olumlu hisler olarak tanımlamışlardır.¹¹

Literatürde iş tatmini kavramı ile ilgili birçok araştırma olmasına rağmen, bireylerin duygularıyla bağlantılı karar vermesinden dolayı belirli bir tanım üzerinde fikir birliği bulunmamaktadır.¹²

1911 yılında iş tatmini kavramını ilk kez Taylor ve Gilbert kullanmıştır. İş tatmini “minimum yorgunluk ve stres hissedecek şekilde fabrikada çalışabilmek” demektir.¹³

Daha sonra çalışma hayatında insan faktörünün önemini ortaya koyan Hawthorne Araştırmaları, 1920'lerde Mayo, Elton ve arkadaşları tarafından Chicago Western Elektrik İşletmesi'nde yapılmıştır. Çalışanların psikolojik, fizyolojik ve ekonomik durumlarının yaptıkları işin verimliliğine olan etkisi araştırılmıştır.¹⁴ Bu çalışma sonucunda iş tatmini kavramı yönetim disiplinine girmiştir.¹⁵

Sosyal bilimler alanında ise iş tatmini kavramından ilk kez Hoppock (1935) “İş Tatmini” adlı makalesinde bahsetmiştir. İş tatmini kavramını, bireyin çalışma hayatında çevresine karşı duyduğu memnuniyet şeklinde tanımlamıştır.¹⁶

Örgütsel davranış içerisinde incelenen iş tatmini kavramı 1930'lu yıllardan sonra literatüre motivasyon kuramlarıyla girmiştir. Bu şekilde çalışan iş hayatında bir maliyet

⁸ Davis, 1984: 96.

⁹ Haroon, Zaman ve Rehman, 2012: 8.

¹⁰ İncir, 1990: 18.

¹¹ Gregson, 1987: 748-749.

¹² Zayas-Ortiz, Rosario, Marquez ve Gruñeiro, 2015: 94.

¹³ Yazıcıoğlu ve Sökmen, 2007: 2.

¹⁴ Mayo, 1945: 5-6.

¹⁵ Kim, Tavitiyaman ve Kim, 2009: 371.

¹⁶ Dar ve Najjar, 2017: 61-62.

kaleminden öteye giderek değer verilen bir unsur haline gelmiştir.¹⁷ Daha sonra Vroom (1967) iş tatmini konusunda çalışanın işine karşı verdiği duygusal tepkileri ele almıştır. Verilen duygusal tepki olumlu ise iş tatmini, olumsuz ise iş tatminsizliği olacaktır.¹⁸ Demerouti ve Bakker'da (2003) İş Talepleri Kaynak Modeli'ni incelerken Vroom'un tanımını savunmuşlardır.¹⁹

1972 yılında Mumford çalışanın ve örgütün birbirinden beklentisi uyumlu olduğunda iş tatmini düzeyinin yüksek olacağını vurgulamıştır.²⁰ İş tatmini kavramını literatüre kazandıranlar arasında yer alan Locke (1976)²¹ ve Oshagbemi (1999) ise iş tatmini kavramını “çalışanın işine karşı beslediği olumlu duygular ve memnuniyet” olarak tanımlamıştır.²²

İş tatmini kavramının en önemli özelliklerinden biri duygusal bir kavram olarak literatürde yer almasıdır. İş tatmini kavramı sadece düşünsel tepki değil aynı zamanda duygusal bir tepki olarak da karşımıza çıkmaktadır.²³ Bireyin algılayabilme düzeyi sebebiyle iş tatmini kavramının önemini incelerken hem örgütün algısı açısından hem de bireyin algısı açısından incelenmelidir.

Örgütün iki temel amacı bulunmaktadır. İlk amaç ürün ve hizmet üretmek, ikinci amaç ise çalışanın iş tatminini sağlamaktır. İş tatmini olmayan çalışanların, işlerine devam etmek için bir sebebi bulunmamaktadır.²⁴

Örgüt açısından iş tatmini kavramının önemi iki unsur ile gündeme gelmektedir. İlk unsur, iş tatminsizliği olan birey örgütün faaliyetlerini olumsuz yönde etkilemektedir.²⁵ İkinci unsur ise iş tatminsizliği ile azalan verimlilik düzeyi, örgütün mal ve hizmet kalitesinin azalmasına neden olmaktadır.²⁶ İş tatmini olmayan bireyler buldukları örgüt içerisinde greve gidebilirler, işi yavaşlatabilirler, disiplin sorunları ile örgüte zarar verebilirler.²⁷

¹⁷ Özaydın ve Özdemir, 2014: 254.

¹⁸ Vroom, 1967: 97.

¹⁹ Demerouti ve Bakker, 2011: 6.

²⁰ Mumford, 1991: 9-10

²¹ Locke, 1976: 1304.

²² Oshagbemi, 1999: 391.

²³ Dikmen, 1995: 116.

²⁴ Uyargil, 1988: 23-24.

²⁵ Davis, 1984: 95.

²⁶ Atıkbay ve Öner, 2020: 1668.

²⁷ Davis, 1984: 95.

Bireyin iş tatmininin olmaması, çalışanda iş tatminsizliğini oluşturmaktadır. Yapılan araştırmalara göre iş tatminsizliği yaşayan bireyin fizyolojik ve psikolojik sağlığı olumsuz etkilenmektedir. İş tatminsizliği yaşayan çalışanın işinden soğumasına, çalıştığı örgütten ayrılmasına, işine yabancılaşmasına ve iş kazalarına sebep olabilmektedir.²⁸ İş tatmini olan birey ise işten ayrılma, başka kurumlara gitme, sık sık iş değiştirme gibi tükenmişlik belirtilerini en aza indirgeyebilecektir.²⁹ Çalışanın iş tatminsizliği sonucunda fizyolojik ve psikolojik sorunlar yaşıyor olması diğer örgüt çalışanlarının verimliliğini de olumsuz yönde etkileyecektir.³⁰

İş tatminine sahip olan çalışanlar örgütün içerisinde bulunabileceği kriz zamanlarında ekonomik kaygılar gütmekten örgütü desteklemektedir.³¹ İş tatmini olan çalışanın performansı da yüksektir. Performansı yüksek olan çalışanın işine olan verimliliği artacak, üretim seviyesi de verimliliğe bağlı olarak artış gösterecektir.³²

İş tatmini ekonomik anlamda örgütün hedefine ulaşmasında araç niteliğindedir. Örgüt iş tatmini üzerinde durarak mevcut hedeflerine ulaşmak istemektedir.³³ Örneğin, iş tatmini olan bireyler üzerinde çalıştıkları işe yönelik iyileştirme ve ürün geliştirme sağladıklarında örgüt bulunduğu piyasada daha aktif hale gelerek etkinliğini arttıracak,³⁴ kâr marjını da yükseltecektir. Carroll ve Tosi (1977) tarafından geliştirilen görüş de bunu desteklemektedir. İş tatmini düzeyi yüksek olan bireyin işine karşı duyduğu motivasyon da yüksek olacağından olumlu bir güdülenme olacaktır. Olumlu güdülenme sonrası Carroll ve Tosi, başarıyı tadan bireyin işteki veriminin olumlu yönde etkileneceğini savunmuşlardır.³⁵

İş tatminine sahip olan bir birey, örgütte şikâyet, işini terk etme ya da grev, devamsızlık gibi oranların azalmasına, personel maliyetlerinin düşmesine katkı sağlayacaktır.³⁶ Örgüt çalışanlarının iş tatmininin olması müşteriye sunulacak hizmetin kalitesini arttıracak, müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyecektir.³⁷ Örnek olarak

²⁸ Bayrak Gök, 2006: 294.

²⁹ Serinkan ve Bardakçı, 2009: 118.

³⁰ Aşık, 2010: 33.

³¹ Pagdonsolan, Balan, Mariscal, K. D. ve Chiu, 2020: 77.

³² Hart ve Cooper, 2001: 93.

³³ Can, 1981: 40.

³⁴ Hart vd., 2016: 93

³⁵ Akt. Başaran, 1998: 206.

³⁶ Ledimo, 2015: 78.

³⁷ Pierchy, 1998: 211.

Carpitella'nın (2003) yapmış olduğu araştırmada çalışanın iş tatmininin sağlanması şirketin başarısını arttırmıştır. Araştırma sonucunda, işçilik maliyetlerinde %12 oranında düşüş, müşterilerin memnuniyetinin de ise %95 oranında artış gözlemlenmiştir.

Çalışanın iş tatminsizliği sonucunda yaptığı devamsızlıkların artması işten ayrılma niyetinin ilk basamağı olarak görülmektedir. Çalışanın işine karşı negatif duygular beslemesi çalışanın verimliliğinin düşmesine ve örgütün kârının azalmasına neden olmaktadır. Çalışan mevcut işini aksatmakta, daha sonra işten ayrılma gibi düşüncelere sahip olmaktadır.³⁸ Çalışanın bu düşünceleri ile işinden ayrılması örgütü olumsuz etkilemektedir. Yeni eleman arayışına giren örgütün maliyetleri artacak, kâr marjı düşecektir.³⁹

Literatürde incelenen araştırmalarda iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü güçlü bir ilişki olduğu görülmektedir. İş tatmini yüksek olan bireylerin işten ayrılma niyetleri düşüktür. İşinden tatmin olmayan bireylerin ise işten ayrılma niyetleri tatminsizlikleri oranında artmaktadır.⁴⁰

Çalışanların daha etkin ve verimli bir performans sergilemesi için iş tatmin düzeyleri yüksek olmalıdır. Dolayısıyla kurumların çalışanların verimliliğini göz önünde bulundurmaları için iş tatmini düzeylerini de önemsemeleri gerekmektedir.⁴¹ Bir kurumun rekabet ortamında elde etmek istediği başarısındaki en önemli unsur çalışanın verimliliği ise kurumlar çalışanlarını motive etmelidir.⁴²

Çalışanların iş tatmini düzeylerinin iş gücü performansının düşmesi, devamsızlık, yabancılaşma, işten ayrılma niyeti gibi örgüt açısından sonuçlar doğurduğu görülmektedir.

Düşük iş tatmini ve yüksek iş stresi olan çalışanlar, örgütte önemsenmediklerini, yaptıkları işlerde teşvik edici davranışlarla karşılaşmadıklarını, başarılarının karşılığında olumlu tepkiler görmediklerini düşündüklerinde, çalışanların örgüt içindeki

³⁸ Akpolat ve Oğuz, 2021: 1694.

³⁹ Gül, Hasan, Oktay ve Gökçe, 2008: 3.

⁴⁰ Shalley ve Blum, 2000: 217; Larrabee vd., 2003: 274; Mrayyan, 2005: 43; Çakar ve Ceylan, 2005: 54-55; Zeytinoğlu vd., 2007: 33; McCarthy, 2007: 1179; Cai ve Zhou, 2009: 399; Kalkan, Erdil ve Çetinkaya, 2011: 858; Kitapçı, Kaynak ve Ökten, 2013: 53; Sasso vd. 2019: 950.

⁴¹ Gerekan ve Pehlivan, 2010: 31.

⁴² Suttikun, Chang ve Bicksler, 2018: 3-4.

performansları olumsuz yönde etkilenecektir.⁴³ İş tatmini örgüte hizmet veren çalışanların iş gücü performanslarını doğrudan etkilemektedir. Örgütün başarısı iş tatmini olan ve uzun yıllar örgüte hizmet vermek isteyen çalışanlar tarafından gerçekleştirilmektedir.⁴⁴ Dolayısıyla verimlilikte de düşüş meydana gelecektir.

Örgüt açısından bakıldığı zaman, örgütün hedeflerine ulaşmak için iş gücü performansı yüksek çalışana ihtiyaçları bulunmaktadır. Örgüt, yüksek performanslı çalışanın iş tatminini sağlamak için statüsünü yükseltmek, örgüt tarafından ödüllendirilmek gibi teşvik edici avantajlar sağlayabilir.⁴⁵ Fakat literatür açısından bakıldığı zaman ise iş gücü performansı ve iş tatmini arasında zayıf ilişki olduğunu gösteren araştırmalar da bulunmaktadır.⁴⁶

Kamu kurumları ve özel kurumlar her yıl nitelikli iş gücü kaybı yaşamaktadır. İş gücü kayıpları sonucunda çalışanların iş yeri değişimi (işgücü devir hızı) örgüt açısından iki maliyet çıkarmaktadır.⁴⁷ İş gücü kayıplarının sonuçlardan biri, işyerini terk eden çalışanın yerine alınan personel için yapılacak harcamalardır. Diğer sonuç ise kalan çalışanlar üzerinde bırakılan negatif etkidir. İş tatminsizliği sonucunda çalışan, işinden sürekli şikâyet etmekte, işe gecikmekte ve çalışanın devamsızlık düzeyinde artış görülmektedir. Bütün sonuçlar iş gücü devir hızının azalmasına neden olmaktadır.⁴⁸

Çalışanların iş tatminlerinin yüksek olmasının örgütün amaçlarına ulaşmasına yardımcı olacağı görülmektedir. İş tatmini yüksek olan bireylerin işe bağlılığı ve verimliliği artmaktadır. Dolayısıyla çalışanın işe devamsızlığı ve iş gücü devir hızı azalacaktır.⁴⁹

Bireyin mevcut işinde tatminsizlik yaşaması durumunda iş yerlerine yabancılaşma, fiziksel ve psikolojik rahatsızlık yaşamakta, işten ayrılma niyetleri artmaktadır. Dolayısıyla çalışanın verimliliği de düşmektedir.⁵⁰ Çetinkanat'a (2000) göre, mevcut yeteneklerini kullanamayacağını düşünen çalışanların iş tatmini

⁴³ Shouksmit, 1994: 709.

⁴⁴ Iqbal, Guohao ve Akhtar, 2017: 3.

⁴⁵ Rageb, Mohamed Abdelsalam, Elsamadicy ve Farid, 2013: 54.

⁴⁶ Çekmecelioglu, 2006: 158.

⁴⁷ Andrews, 2003: 3.

⁴⁸ Bennett, 1997: 298.

⁴⁹ Tengilimoğlu, 2005: 27.

⁵⁰ Alniaçık, Pamuk ve Alniaçık, 2020: 46.

yaşamaları imkânsızdır. İşinden tatmin elde edemeyen çalışanın fiziksel ve psikolojik çöküşler yaşaması normaldir. İş tatminsizliği ile yabancılaşma yaşayan bireyin aldığı sonuçlar benzerdir. Çalışanın yaşadığı durumlar onu işinden soğumaya, devamsızlık yapmaya, yabancılaşmaya, yaptığı işi geciktirmeye hatta işini terk etmeye itmektir.⁵¹

Çalışanın maddi ve manevi ihtiyaçları karşılandığında, hissettiği yenilik ve özgünlük düzeyi yüksek olacaktır. İhtiyaçları karşılanan çalışan, işini daha mükemmel ve farklı şekillerde yapmaya çalışacaktır.⁵² Kendini geliştirebilen çalışan, gelecek planlarını yaparken manevi olarak kendini mutlu ve huzurlu hissedecektir. Hayatındaki gereksinimlerini sağlayan iş gören, mesleğini ve yaşam memnuniyetini geliştirmeye de istekli olacaktır.⁵³

İş tatmini bireyden bireye değişiklik göstermektedir. Bireylerin sahip oldukları değerlerin önem sırası değişmektedir. Mesela bir çalışan için maaş yüksekliği birinci sırada doyum sağlarken diğer birey için yükselme olanakları birinci sırada olabilmektedir. Çalışanın iş hayatında sahip olduğu olanaklar ihtiyaçlarının çoğunu karşılıyorsa şüphesiz ki yakaladığı maddi ve manevi doyum iş ve özel hayatını olumlu yönde etkileyecektir. Oysa sevdiği işe sahip olmayan, ihtiyaç ve isteklerinin gözetilmediği bir yerde çalışan, ihtiyaçlarını karşılayamayan birey olumsuz tutumlar sergileyeceğinden iş ve özel yaşamı da olumsuz yönde etkilenecektir.⁵⁴

Çalışanın bir parçası olduğu iş yaşamını değerli görmesi iş tatmini açısından önemlidir. Çalışanın yaşamdan daha fazla keyif alması yaşam doyumunu ve iş mutluluğunu arttıracaktır. Çalışanın yaşamdan beklentilerinin giderilmesi, iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Yaşamdan beklentilerin karşılanmaması hem yaşam doyumunu hem de iş tatminini olumsuz yönde etkileyecektir.⁵⁵

İş tatmini kişinin özel yaşamını, sağlığını, motivasyonunu, performansını ve başarısını doğrudan etkilemektedir.⁵⁶ İş tatminsizliğinin bulunduğu bir kurumda çalışanın bedensel ve zihinsel hastalıklarının olduğu görülmektedir. Çalışanın isteksiz çalışması, sürekli yorgun hissetmesi, stresten kaynaklanan mide ve kalp rahatsızlıkları

⁵¹ Çetinkanat, 2000: 5-6.

⁵² Tingfeng, Mohammadi, Jantan, Nezakati ve İrfan, 2022: 8.

⁵³ Ledimo, 2015: 78.

⁵⁴ Örucü, Yumuşak ve Bozkır, 2006: 41.

⁵⁵ Loscocco ve Roschelle, 1991: 185.

⁵⁶ Aksan, 2010: 40.

gibi sorunlar bunlara örnek olarak gösterilebilmektedir.⁵⁷ Groot ve Brink'e (1999) göre işin niteliği, çalışma koşulları ya da birden fazla çevresel faktörler yüzünden iş tatminsizliği yaşayan bireyin psikosomatik bozukluklar yaşadığı görülmektedir.⁵⁸ Psikosomatik bozukluklardan en sık görülenleri; migren, saç dökülmesi, egzama, yorgunluk, yüksek tansiyon gibi rahatsızlıklardır. İş tatminsizliği ile bireyin psikolojik anlamda da çöküş yaşaması normal karşılanmaktadır.⁵⁹ Jenkins (1976) da iş tatmini olmayan birey ile stres, sıkıntı ve koroner hastalıklar arasında ilişki tespit etmiştir.⁶⁰

Çalışanda oluşan stresin sonuçları psikolojik ve fizyolojik sonuçlar olarak ikiye ayrılmaktadır; psikolojik sonuçlar olarak çalışan iş ortamında huzursuzluk, aşırı kaygı, tükenmişlik, stresin vermiş olduğu gerginlik ve asabiyet, hemen öfkelenme, kolay sinirlenme, depresyon, saldırgan tavırlar gibi aşırı davranışlara yönelebilmekte, hislerini kontrol etmekte zorlanabilmektedir.⁶¹

Bireylerin iş ortamlarındaki tatminleri önemli bir konudur. Çalışan bireylerin işlerinden tatmin olmaları genel yaşam doyumlarını etkilemektedir.⁶² Hayatının büyük bir bölümünü iş yerinde geçiren çalışanın, işinden tatmin olmaması, hayatının büyük bir bölümünden de tatmin olmayacağı anlamına gelmektedir. Yaşamından aldığı memnuniyet yaşam doyumunu anlatırken, işinden aldığı memnuniyet de iş tatminini anlatmaktadır. Dolayısıyla iş tatmini ile yaşam doyumunu birbirini etkilemektedir. Çalışanın iş hayatındaki deneyimleri yaşamına yansımaktadır. İş hayatı dışında yaşadığı yaşam olumlu ise mevcut iş hayatına da olumlu olarak yansımaktadır.⁶³

Yamaguchi ve Garey (1993), iş odaklı bir hayat yaşayan çalışanın, iş odaklı bir hayatı olmayan çalışana göre daha yüksek bir iş tatminine sahip olduğunu ifade etmişlerdir. İş odaklı bir hayat tarzı benimseyen çalışanların kendilerini mevcut işlerinde önemsedikleri, yaptıkları işi benimsedikleri, gerçekleştirmiş oldukları başarılarından ötürü özgüvenlerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. İş odaklı bir hayat sürmeyen çalışanlar

⁵⁷ Erdoğan, 1994: 58-59.

⁵⁸ Groot ve Brink, 1999: 364-365.

⁵⁹ Akıncı, 2002: 3.

⁶⁰ Jenkins, 1976: 1034-1035.

⁶¹ Spector, 1997: 6-7.

⁶² Al-Asadi, Muhammed, Abidi ve Dzenopoljac, 2019: 474.

⁶³ Spector vd., 2009: 39.

ise yaptıkları işi sadece para kazanabilecekleri, rutin ve sıkıcı bir iş olarak görmektedirler.⁶⁴

1.2. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş tatmini genel olarak iki açıdan değerlendirilmekte, içsel (bireysel) tatmin ve dışsal tatmin olarak ikiye ayrılmaktadır. Bireysel tatmin, bireyin daha çok takdir edilme, sorumluluk ve yetki, başarı, eğitim, ahlaki değerler gibi faktörleri kapsamaktadır. Dışsal tatmin ise örgüt politikası, yöneticiler, diğer örgüt çalışanlarına olan davranışlar, denetlenme tarzı, alınan ücret, iş güvencesi, mevcut iş koşulları gibi faktörleri kapsamaktadır.⁶⁵

İş tatminine etki eden faktörleri Özgen (2002), bireysel faktörler ve işin kendisi olarak ikiye ayırmıştır. Çalışanın kişiliği, işinden beklentisi, tecrübesi, eğitim süresi, deneyimi, sosyal kimliği gibi faktörleri bireysel; ücret, çalışma koşulları, iş güvenliği, statü, terfi imkânı, yönetici, örgütün sosyal imkanları gibi faktörleri ise işin kendisi ile ilgili faktörler olarak tanımlamıştır.⁶⁶

Herzberg ve diğerleri (1959) iş tatmini ve motivasyon arasındaki ilişkiyi araştırdığında iş tatminini etkileyen faktörleri beş faktör altında incelemişlerdir. Başarı, işin kendisi, tanınma, yükselme ve sorumluluk olarak incelenmektedir. Castillo ve Cano (2004) ise çalışanın sorumluluk duyduğu işte başarılı olmasının daha sonraki işlerinde de sorumluluk istemesini sağlayarak örgütte yükselme şansını arttıracığını söylemişlerdir. İşinde olumlu sonuçlar elde eden çalışanın, iş tatmini düzeyinin yüksek olacağı varsayılmıştır. Öte yandan çalışanın aldığı ücret, iş arkadaşları, yöneticinin tavrı, iş ortamı, örgütün benimsediği politika da dışsal unsur olarak benimsenmiştir.

Luthans (1989) iş tatminine etki eden faktörler için beş boyut şeklinde ele almıştır. İşin kendisi, terfi imkânı, yöneticinin tavır ve tutumları, alınan ücret ve iş arkadaşlarıyla olan iletişim olarak sınıflandırılmıştır. İş tatminine etki eden faktörlere

⁶⁴ Yamaguchi ve Garey, 1993: 391.

⁶⁵ Toker, 2007: 93.

⁶⁶ Asunakutlu ve Avcı, 2010: 93.

olumlu cevaplar verebilen iş görenin, iş tatmini artacaktır. İş tatmini artan çalışanın performans ve verimliliğinin de artacağını savunmuştur.⁶⁷

1.2.1. Bireysel Faktörler

İş tatmini tanımının çekirdeğini oluşturan çalışan ile ilgili unsurlar bireysel faktörleri oluşturmaktadır. Bireysel faktörler çalışanın fizyolojik ve psikolojik unsurlarına karşılık gelmektedir. Bunlar; yaş, cinsiyet, eğitim, statü, medeni durum, kişilik, çevre, sosyal ortam ve deneyim gibi faktörlerdir.⁶⁸

Yaş; Herzberg (1959) yapmış olduğu araştırmaya göre iş tatmini ve yaş arasındaki ilişkinin U şekline benzediğini savunmuştur. Daha küçük yaşta işe başlayan bireylerin iş tatminlerinin yüksek olduğunu, otuzlarında işe başlayan bireylerin ise daha sonraki yıllarda iş tatmini düzeylerinin arttığını savunmaktadır. Porter ve Lowler (1967) ise yaşı büyük olan çalışanın ileriki yaşlarında deneyiminin artmasından ötürü performansının daha verimli olacağını, iş tatmini düzeyinin verimliliğe bağlı olarak artacağını söylemişlerdir.⁶⁹ Herzberg ve Porter, Lowler'in araştırmalara göre yaşı büyük olan çalışanların iş tatmini seviyeleri daha yüksektir. İşe yeni başlayan çalışanın işinden tatmin olma seviyesinin yaşı büyük olan çalışana nazaran daha zor olduğu görülmüştür.⁷⁰

Gibson ve Klein (1970) ise yaş faktörünün iş tatmini seviyesinde bir etkisi bulunmadığını savunmuşlardır. Gibson ve Klein'e göre iş tatmini seviyesi yaş faktörü ile değil aynı iş yerinde uzun yıllar çalışmayla alakalıdır. Aynı işte kalma süresi arttıkça bireyin iş tatmininin de fazla olduğunu savunmuşlardır.⁷¹ Nijeryalı petrol çalışanları üzerinde yapılan araştırmaya göre iş tatmini ile kişisel özellikler arasındaki ilişkiye bakıldığında 9 yıldan daha az çalışmış olan yöneticilerin, 10 yıl ve daha fazla çalışan yöneticilere göre daha az işlerinden tatmin oldukları görülmüştür. Kadın yöneticilere

⁶⁷ Özcan, 2011: 170; akt. Sığı ve Gürbüz, 2015: 71-72.

⁶⁸ Akıncı, 2002: 6.

⁶⁹ Luthans ve Thomas, 1989: 23-26; akt. Kantar, 2014: 59.

⁷⁰ Kuzulugil, 2012: 133.

⁷¹ Can, 1981: 192.

nazaran erkek yöneticilerin çalışma şartlarına daha fazla değer verdikleri görülmüştür. Çalışma şartları erkek yöneticilerin iş tatminini daha fazla etkilemektedir.⁷²

Cinsiyet; iş tatminini etkileyen en önemli unsurlardan biri cinsiyettir. Farklı cinsiyetteki bireylerin işe ve iş ortamına karşı tutumları değişiklik gösterebilir. Yapılan araştırmalara bakıldığında kadın ve erkek çalışanların çalışma şartlarının eşit olduğu ortamlarda iş tatmini konusunda anlamlı bir fark görülmediğinin yanı sıra anlamlı bir fark görüldüğü çalışmalarda mevcuttur. Clark'ın (1993) kadın ve erkek çalışanlar ile yapmış olduğu araştırmada kadın çalışanların iş tatmini seviyelerinin erkek çalışanlardan daha fazla olduğunu görülmüştür.⁷³ Erkek bireylere nazaran kadın bireylerin işe bağlılıkları nedeniyle daha çok stres yaşamalarına rağmen işlerinden daha fazla doyum aldıkları tespit edilmiştir.⁷⁴

Çalışan kadınların iş hayatıyla beraber ev ve çocuklarının sorumluluklarını üstlenmesi kariyer hayatlarını zorlaştırmaktadır. Çalışan kadınların çocukların büyütülmesi gibi ev işlerindeki sorumluluklarında erkeklere nazaran daha fazla rol oynaması birçok kadının meslek seçimlerinde çalışma saati ve sorumluluğu az işleri seçmesine, kariyer hayatını ikinci plana atmasına yol açmaktadır. Kadın ve erkek çalışanların çalışma tarzı ve yönetim davranışları farklıdır. Erkek çalışanlar önceliklerini iş hayatına verebiliyorken kadın çalışanların öncelikleri özel hayatları olabilmektedir. İş tatmin düzeyleri farklı düşünce yapıları nedeniyle cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Cinsiyet faktörü ile ilgili yapılan çalışmaların üç farklı sonuca ulaştığı görülmektedir. Hulin ve Smith'in (1964)⁷⁵ yaptığı araştırma sonuçlarına göre erkek çalışanların iş tatmini oranlarının kadın çalışanlara göre daha fazla olduğu kanısına varılmıştır. Kadınların erkeklere göre daha düşük ücret alması, kadınların içerisinde bulunduğu toplumsal rollerin fazla olması gibi sebepler, tatmin oranının düşük olmasında etkili unsurlar olarak görülmektedir.⁷⁶

⁷² Okpara, 2006: 50.

⁷³ Eğinli, 2009: 35.

⁷⁴ Gürçay, 1994: 722.

⁷⁵ Hulin ve Smith, 1964: 88.

⁷⁶ Uyargil, 1988: 23.

Şahin'in (2003)⁷⁷ yöneticiler ile iş tatmini üzerine yaptığı çalışmaya göre iş tatmini cinsiyete göre farklılık göstermemektedir. Bilgiç'in (1998)⁷⁸ yaptığı araştırma ise cinsiyet iş tatmini ile ilişkili değildir. Yapılan araştırmaların birçoğunda iş tatmini ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunurken, cinsiyetin iş tatminini etkilemediği de birçok araştırma bulunmaktadır. İşe dair hedeflerin, amaç ve beklentilerin farklı olması iş tatmini seviyelerini de farklılaştırmaktadır.⁷⁹ İş ve meslek unsurları göz ardı edildiğinde henüz kadın çalışanın mı yoksa erkek çalışanın mı iş tatmini düzeyinin fazla olduğunu söylemek mümkün değildir.⁸⁰

Eğitim; yapılan araştırmalara göre eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların iş tatmini düzeyi daha yüksek olduğu tespit edilmektedir. Aldıkları eğitim ile ilgili birimlerde veya departmanlarda çalışan iş görenlerin, iş tatmini düzeyleri daha fazla olmakta, deneyimlerinin ön plana çıktığı işlerde daha başarılı olmaktadır. Çalışanların tecrübeleri, bilgi birikimleri, mesleklerine karşı beklentileri ve hissettikleri gelecek kaygısını artırmaktadır. Artan kaygı, iş tatminsizliğine de neden olabilmektedir.⁸¹ Diğer bir iş tatminsizliğine sebep olan durum ise çalışanın iş kolundaki piyasanın durumudur. Çoğu iş gören kendi meslek alanında iş bulamamakta, kendi meslek alanından daha düşük işlerde çalışarak iş tatminsizliği yaşamaktadır.⁸² Yüksek eğitim seviyesine sahip çalışanların yeteneklerini geliştirme isteklerinden dolayı iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Yüksek eğitim seviyesine sahip çalışanların işten beklentilerinin yüksek olması ve bu beklentilerinin düşük ihtimalle karşılanacak olması iş tatmini seviyelerini düşürmektedir. Eğitim seviyesi ve iş tatmini incelenirken, iş tatminini etkileyen diğer faktörlerde göz önünde bulundurulmalıdır.⁸³

Klein ve Meher'e (1989) göre, çalışanlar kendilerini aynı eğitim düzeyindeki kişiler ile kıyasladıklarında eşitlik ya da olumlu bir sonuca ulaşırlarsa iş tatmini, ulaşmazlarsa iş tatminsizliği yaşayacaklardır. Yaptıkları çalışma sonucuna göre eğitim seviyesi yükseldikçe, iş tatmini düzeyi düşmektedir. Bunun sebebi kendilerini karşılaştırdıkları referans gruplarıdır. Örneğin kendine referans grubu olarak yönetici

⁷⁷ Şahin, 2003: 145.

⁷⁸ Bilgiç, 1998: 555.

⁷⁹ Çelik ve Tümkaya, 2012: 226.

⁸⁰ Aşık, 2010: 34.

⁸¹ Aşık, 2010: 34.

⁸² Can, 1981: 194.

⁸³ Tanrıseven ve Güner, 2007: 45-46.

grubunu seçen üniversite mezunu bir genç daha düşük şartlarda bir işte çalıştığı zaman iş tatminsizliği yaşayacaktır.⁸⁴

Oshagbemi (2003) akademisyenler üzerinde bir araştırma yapmış, araştırmada kişisel özellikler ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Akademisyenlerin iş tatmini seviyelerinin yüksekliğini almış oldukları eğitim ve hizmet süreleri ile ilişkili bulmuştur.

Zekâ; bilişsel zekâ ile iş tatmini arasındaki ilişkide zekâ, tek başına anlamlı olmasa bile bireyin zekâ düzeyine uygun bir işte çalışması iş tatminine önemli bir etkidir.⁸⁵ Çalıştığı işte zorlandığını hisseden bireyler genelde çalıştıkları işten memnun olmamaktadır. Dolayısıyla personel alımının yapıldığı mülakatlarda uygun personel seçimi işlemlerinin sebebi son derece nettir. Çalışanın kendisine uygun bir işte çalışması iş tatmini düzeyini etkilemektedir.⁸⁶

Zekâ düzeyinin tek başına iş tatmini ile arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Bireyin zekâ seviyesine uygun bir işte çalışıp çalışmaması yönünden zekânın iş tatmini düzeyinde önemli bir etken rolünde olduğu görülmektedir.⁸⁷ Bilişsel zekânın yanı sıra bireylerin yaşamlarındaki mutluluk ve başarılarını etkileyen duygusal zekâyâ da sahip olmaları gerektiği görüşü vardır. Duygusal zekâları yüksek olan bireyler, duyguları doğru anlama ve ifade etme gibi durumlar üzerinde yeteneklidir.⁸⁸ Duygusal zekâ kavramı iş tatmini, iş performansı ve liderlik gibi pek çok değişkeni etkilemektedir.⁸⁹

Statü; Oshagbemi (2003), unvanın kurum personellerinin iş tatmini üzerindeki etkisini incelediği ve İngiliz akademisyenler üzerinde gerçekleştirildiği araştırma neticesinde, unvan ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu saptamıştır.

Çalışanların iş tatmini ve kıdemleri arasında doğru orantı vardır. Çalışanın statüsünün artması, ücret ve kıdem artmasını sağlayacağından iş tatmini düzeyi artacaktır. Artan maddi ve manevi kazançlar çalışana iyi gelecek, örgüte bağlılığının

⁸⁴ Uyargil, 1988: 24.

⁸⁵ Ulusoy, 1998: 31.

⁸⁶ Siegel, 1982: 345.

⁸⁷ Kantar, 2014: 52.

⁸⁸ Law, Wong ve Song, 2004: 486.

⁸⁹ Megerian ve Sosik, 1996: 34; Gates, 1995: 101.

artmasını sağlayacaktır. Statü değişikliği isteyen çalışan bunu elde ettikten sonra örgütün amaçları doğrultusunda daha verimli ve istekli çalışacaktır.

Fakat benzer yetenek ve bilgi birikiminde olan çalışanın bu statü değişikliğini kazanamaması durumunda aynı olumlu geri dönüşler mümkün olmayacaktır. Çalışan kendini mağdur konumunda hissedecek, haksızlığa uğradığını düşünecektir. Dolayısıyla iş tatmini düzeyi azalacaktır.

Hemşireler üzerinde yapılan diğer bir araştırmaya göre terfi imkânı ve iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde tatmin düzeyinin olumsuz yönde etkilediği görülmüştür.⁹⁰

Porter (1967) statüsü yüksek olan çalışanın iş tatmininin yüksek olmasını “nefse saygı” duygusu ile açıklamaktadır. Statüsü yüksek olan çalışan, statüsü düşük çalışanlara göre daha fazla sorumluluk almaktadır. Çalışanın almış olduğu sorumluluk ve statüsünden dolayı hak ettiği ücret, tatil ve saygıda diğer çalışanlara nazaran daha fazla olmaktadır. Daha geniş imkânlarla sahip olan çalışan maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanmayacak böylece iş tatmini düzeyi yüksek olacaktır.⁹¹

Örneğin hemşireler üzerinde yapılan araştırmalar incelendiğinde statüsü yüksek olan yönetici konumundaki hemşirelerin iş tatminlerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur.⁹² Fakat incelenen bazı araştırmalarda ise statü iş tatmini düzeyini etkilememiştir.⁹³

Medeni Durum; evli ve bekâr olan çalışanlar karşılaştırıldıklarında, evli olan çalışanların aile hayatı doyumunun olması, iş hayatına olumlu yansıdığı ve iş tatmini düzeyini arttırdığı tespit edilmiştir.⁹⁴ Evli çalışanlar devamsızlık, işe geç kalma ya da işini terk etme gibi durumlardan uzak kalarak daha az taleplerle işlerinde çalışmaktadırlar.⁹⁵

⁹⁰ Aştı ve Pektekin, 1994: 42; Pınar ve Arıkan, 1998: 163; Sveinsdottir vd., 2006: 883.

⁹¹ Arnold ve Tannenbaum, 1966: 40.

⁹² Sveinsdottir vd., 2006: 886; Aştı ve Pektekin, 1994: 43; Acorn, Ratner ve Crawford, 1997: 54-55; Aydın ve Kutlu, 2001: 38; Pınar ve Arıkan, 1998: 164.

⁹³ Harding, Munro ve Rodwell, 1998: 341; Taşdemir, Özdemir, Sertbaş, Karadağ ve Güner, 2002: 10-11.

⁹⁴ Telman ve Ünsal, 2004: 59.

⁹⁵ Özaydın ve Özdemir, 2014: 255.

Öztürk ve Özdoğan'ın (2022) sağlık çalışanlarına yapmış olduğu “Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi” adlı araştırmasında evli çalışanların bekar çalışanlardan daha fazla iş tatminleri olduğu görülmüştür.

Vinokur, Pierce ve Buck (1999) yapmış oldukları “Hava Kuvvetlerinde Çalışan Kadının İş-Aile Çatışmaları: Ruh Sağlığına Etkisi” adlı çalışmada hava kuvvetlerindeki kadın çalışanların yaşadığı iş streslerinin aile hayatını negatif etkilediği görülmüştür.

Kişilik; iş tatmini düzeyinin bireyden bireye değişmesinin sebebi her bireyin farklı bir kişiliğe sahip olmasıdır. Kişilik özellikleri bireylerin günlük yaşamlarında karşılaştıkları durumlara karşı ortaya koyduğu tepkilerden ortaya çıkan yapısal ve dinamik niteliklerdir.⁹⁶ Bireylerde kişilik özellikleri doğumdan başlayarak gelişmektedir. Ergenlik ve çocukluk çağlarından sonra bireyin kişiliği tamamlanmaya başlamaktadır. Yetişkin bir bireyin oluşmuş olan kişiliğini değiştirmek zor olmaktadır. Dolayısıyla birey çalışma ortamına kişiliğini beraberinde getirecektir.⁹⁷

Yapılan araştırmalara bakıldığında kişilik ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır. Çalışanların kişilik özelliklerine göre işlerinden aldıkları tatmin değişmektedir. Çalışanların sahip oldukları bazı kişilik özellikleri iş tatmin düzeylerini etkilemektedir. Örneğin hayalperest ve agresif çalışanların diğer çalışanlara göre yaptıkları işten daha az tatmin olmaktadır. Kendisi ile barışık olmayan, özgüven eksikliği yaşayan çalışanlar çalışma ortamındaki iş arkadaşları ile uyum sağlayamamasından ötürü iş tatminleri düşüktür.⁹⁸

Çalışanın örgüt içerisinde sergilediği davranışlar karakterini göstermekte olup, örgütün yapısını olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir. Kendine güvenen, özsaygısı olan, başarıya güdülenebilen, eleştiriden negatif olarak etkilenmeyen çalışan daha az çatışmaya girmekte ve iş tatmini düzeyinde de olumlu sonuçlar vermektedir.⁹⁹

Deneyim; aynı işyerinde uzun süredir çalışan iş gören, isteklerine ve ihtiyaçlarına olumlu cevaplar alabilmiş ise örgüte bağlılığı yüksek olacaktır.¹⁰⁰ Dolayısıyla aynı

⁹⁶ Önder ve Yılmaz, 2012: 1739-1740.

⁹⁷ Aksan, 2010: 33.

⁹⁸ Özsoy ve Ardiç, 2017: 397.

⁹⁹ Türk, 2016: 79.

¹⁰⁰ Eğinli, 2009: 42.

departmanda ya da aynı örgütte çalışma süresi fazla olan çalışanın iş tatmini de fazla olacaktır. Yeni işe başlayan çalışanların ise işiyle alakalı gerçekçi olmayan beklentileri iş tatminsizliği oluşturabilecektir.¹⁰¹

Öztürk ve Özdoğan'ın (2022) sağlık çalışanlarına yapmış olduğu araştırmada 11 yıldan daha fazla çalışanların işlerinden daha fazla tatmin oldukları, 1-5 yıl arasındaki çalışanların en az iş tatminine sahip oldukları görülmektedir. Karlıdağ'ın (2000) hekimler ile yapmış olduğu araştırmada da 5 yıl ve daha az çalışanların iş tatmini düzeyleri daha düşük bulunmuştur.¹⁰²

Motivasyon; iş tatmini kavramı ile ilişkilidir. İş tatmini kavramı bireylerin motivasyonlarını etkilemektedir. Motivasyon kavramı ise bireylerin işlerini algılama biçimlerinde belirleyici bir etken olmaktadır.¹⁰³

İş tatmini ve verimlilik arasında bulunan ilişki, motivasyon ve iş tatmini arasında da olumlu bir ilişki olduğunun ispatıdır. Örgütün asıl hedefi çalışanın motive olmasını sağlayarak örgütün verimliliğini arttırmaktır.¹⁰⁴ İş tatmini yüksekliği, yüksek motivasyon ile ilişkilendirilmiştir. Bunun sonucunda örgütte yüksek müşteri memnuniyeti olacaktır.¹⁰⁵ Örgütün başarısı giderek daha çok çalışanların yeteneklerine ve başarısına bağlı olmaya başlamaktadır. Dolayısıyla çalışanların motivasyonlarının örgüt tarafından sağlanabilmesi önemli bir konudur.¹⁰⁶

Örgüt için çalışan bireylerin iş tatminleri motivasyonları ile ilişkilidir. Motivasyon faktörü iş tatmini üzerinde olumlu etkiye sahiptir. Motivasyon bireye gereksinimlerini karşılaması için verilen ücrettir. İş tatmini ise bireyin işine karşı olumlu duygular hissetmesidir. Dolayısıyla motivasyon kavramı bireyin gelecek hedefleri açısından beklentilerini, iş tatmini kavramı ise bireyin işiyle alakalı geçmişte yaşamış olduğu tecrübelerin bir sonucunu göstermektedir.¹⁰⁷

Literatürde hemşireler üzerinde yapılan bazı çalışmalar incelendiğinde takdir edilme ve iş tatmini arasındaki ilişkiye bakıldığı zaman tatmin seviyesini olumsuz yönde

¹⁰¹ Sevimli ve İşcan, 2005: 58.

¹⁰² Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu, 2000: 52.

¹⁰³ Gopinath ve Kalpana, 2019: 223.

¹⁰⁴ Okumuş, 2011: 55.

¹⁰⁵ Vermeir vd., 2017: 5.

¹⁰⁶ Slimane, 2017: 40.

¹⁰⁷ Sahito ve Vaisanen, 2021: 47.

etkilediği görülmektedir.¹⁰⁸ Aşti ve Pektekin'in (1994) de aynı şekilde hemşireler ile yapmış olduğu araştırmasında çalışanların takdir edilmeme bakımından işlerinden memnun olan ve olmayanların yüzdeleri birbirine çok yakındır. Takdir edilen çalışanın iş başarısı artmaktadır. Takdir edilme sonucunda çalışanın terfi edilmesi, maaşında artış olması iş tatminini arttıracaktır.¹⁰⁹

Grujić vd. (2018) sağlık çalışanları ile yapmış oldukları çalışmada mevcut işi daha iyi yapabilmek ve işin kalitesini algılayabilmek için motivasyon unsurlarının devamlı olarak incelenmesini belirtmişlerdir. Çalışanların iş tatminleri ve motivasyonlarının sürekli iyileştirmeye gidilmesinin sağlık kurumlarının kalitesini arttıracığı açıklanmıştır.¹¹⁰

Narman ve Öge'nin (2019) sağlık kurumlarında yaptığı çalışmada çalışanların görev dağılımlarının iş tatmini ve motivasyon üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda görev dağılımı unsurunun iş tatmini ve motivasyon üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Sağlık çalışanlarının iş tanımlarının ve mesleklerinin çeşitli olması sebebiyle iş tatmini ve motivasyonlarının mutlaka yüksek olması gerektiği ifade edilmiştir.

1.2.2. Dışsal Faktörler

Dışsal faktörler işin niteliği, ücret, yönetim biçimi, çalışma grupları, iş güvencesi ve çalışma koşulları olarak altıya ayrılmaktadır.

İşin Niteliği; dışsal faktörlerin ilki işin niteliğidir. Çalışanın yapmış olduğu işin çeşitli olması, çalışanın kendisini geliştirebileceği fırsatlar yaratması, yaratıcılığa açık olması, zorluk seviyesi, sorumluluk derecesi, monotonluğu, zevk verebilmesi, başarılı hissettirebilmesi işin niteliği açısından önemlidir. Çalışanın yapmış olduğu iş gelişime açık olmayan, monoton, sorumluluk ve yetenek gerektirmeyen işler olduğunda çalışanın

¹⁰⁸ Pınar ve Arıkan, 1998: 159.

¹⁰⁹ Aşti ve Pektekin, 1994: 42.

¹¹⁰ Grujić, Jović-Bata ve Novaković, 2018: 50.

iş tatmini azalmaktadır.¹¹¹ Çalışanın mevcut işini değerli, iddialı, cazibeli ve önemli görmesi iş tatmini düzeyini yükseltmektedir.¹¹²

Örgütün iş görene sağladığı fayda, işin niteliğine ve çalışanın algısına göre değişmektedir. Yapılan işin çalışana zevkli gelmesi, çalışanın yeteneğine ve ilgisine uyum sağlaması iş tatminini arttıracaktır. Kendine has yetenekleri ile çalışan iş görenlerin iş tatminleri fazladır. Takdir görememe, fazla sorumluluktan doğan stres, sürekli kendini tekrar eden işlerin yapılması iş tatminini düşürürken; çalışana kendini geliştirebileceği olanaklar verilmesi, esnek çalışma saatleri, alternatif çalışma ortamlarının olması iş tatminini yükseltecektir.¹¹³

Hemşireler üzerinde yapılan bazı araştırmalara göre hemşirelerin iş tatminlerini sağlayan en önemli etken işin kendisidir.¹¹⁴

Ücret; literatürde çalışanın emeği karşılığında fiziksel ya da düşünsel olarak örgüte sağladığı katkılardan dolayı miktar, harcanan zaman ya da başka bir yöntem ile ödenen meblağa denilmektedir.¹¹⁵ Blegen ve Mueller'in (1987) iş tatmini araştırmasında çevresel faktörlerin etkili olduğu görülmüştür. Çalışanın yapmış olduğu işin alternatifinin fazla olmasının işinden alacağı tatmini azalacağı ve çalışan daha iyi ücret ile benzer bir işte çalışıp daha mutlu olacağını düşünüyorsa da iş tatmininin azalacağı görülmüştür.

Çalışanın yüksek bir maaşının olması mevcut işinde hak ettiği değeri gördüğünü düşünmesine, iş tatmini düzeyinin artmasına neden olmaktadır. Her çalışanın aldığı paraya verdiği değer aynı olmayabilir. Bazı çalışanlar fazla mesai ile aldıkları ücreti arttırmak istemekte, bazı çalışanlarsa işin sorumluluğundan kaçmak istemektedir.¹¹⁶

Hemşireler üzerinde yapılan bazı araştırmalara göre alınan ücret iş tatminini düşürmektedir.¹¹⁷

¹¹¹ Turgut, 2010.

¹¹² Önder ve Yılmaz, 2012: 1740-1741.

¹¹³ İşcan ve Timuroğlu, 2007: 261.

¹¹⁴ Aştı ve Pektekin, 1994: 43; Aydın ve Kutlu, 2001: 40; Küçükylmaz, Özer ve Taşçı, 2006: 38; Pınar ve Arıkan, 1998: 162.

¹¹⁵ Şimşek, 1997: 293.

¹¹⁶ Dönmez ve Topaloğlu, 2020: 312.

¹¹⁷ Aslan ve Akbayrak, 2002: 33; Aştı ve Pektekin, 1994: 43; Aydın ve Kutlu, 2001: 38; Pınar ve Arıkan, 1998: 159; Sveinsdottir, Biering ve Ramel, 2006: 887; Wang, 2002: 593; Willem, Buelens ve De Jonghe, 2007: 1015.

Yönetim Biçimi; çalışana yönetim tarafından sunulan tarafsız, adaletli bir yönetim şekli ile verilen destek ve geri bildirim, iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir.¹¹⁸ Örgüt içerisindeki yönetim anlayışı tutarlı olmalı, iş görenin lehine olacak şekilde hazırlanmalıdır.¹¹⁹ İş gören ile yönetici arasında yaşanabilecek iletişim eksiklikleri iş tatminini düşürmektedir. Kurulan iletişim yapıcı olmalı, söz ve davranışlar arasında çelişki bulunmamalıdır.¹²⁰

Çalışma Grupları; çalışma arkadaşlığının iki boyutu bulunmaktadır. Birinci boyut olumsuz boyut olan “çok konuşma” şeklindedir. İş tatmini açısından önemli olan ikinci boyut ise “harekete geçirici” boyutudur, küçük işletmeler içinde daha fazla görülmektedir. Çalışanlar birbirleri ile duygusal bir bağ kurabilir, sürekli iş birliği yapan ve dayanışma içinde kuruma hizmet eden bir arkadaş grubu olmalarına neden olabilmektedir. Çalışanı olumlu yönde etkileyen harekete geçirici boyut karşılıklı sevgi ve güven ortamını oluşturur dolayısıyla çalışanın iş tatmini ve başarı seviyesi artmaktadır.¹²¹ Çalışanlar yaşamlarında çalışma arkadaşlarıyla daha fazla vakit geçirmektedir. Kurum içerisinde birbiriyle olan iletişimleri, iş birlikleri, çoğu zaman kurdukları sosyal arkadaşlık ilişkileri ile güzel bir iş ortamı oluşabilmektedir. Kurulan bu pozitif iletişim iş tatminini ve örgüte bağlılığı olumlu yönde etkilemektedir.¹²²

Oshagbemi (1997) tarafından akademisyenlerin memnuniyet derecelerini konu alan bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada, çalışma grupları ne kadar huzurlu bir ortamda çalışabilirse ve güçlü bir iletişim kurabilirse elde edilen sonuçların niteliği de o kadar artacaktır. Olumlu iletişimin kurulduğu bir grupta iş tatmini düzeyi de yüksek olacaktır.¹²³ Hayatının çoğunu çalıştığı kurumda geçiren bir birey, uyum içinde çalıştığı, birbirini destekleyen çalışma grupları ile daha etkili ve verimli çalışacaktır. Bunun sonucunda ise iş tatmini düzeyi artacaktır.¹²⁴

İş Güvencesi; çalışanın işten çıkarılma korkusu olmadan çalışabilmesi aynı işyerinde uzun yıllar çalışma ihtimalini arttırmaktadır. Dolayısıyla çalışan geleceğine

¹¹⁸ Dönmez ve Topaloğlu, 2020: 312.

¹¹⁹ Gülmez ve Dörtyol, 2009: 31.

¹²⁰ Keser, 2009: 110.

¹²¹ Aksan, 2010: 39.

¹²² Sürek, 2007: 67.

¹²³ Oshagbemi, 1997: 37.

¹²⁴ Aydemir ve Erdoğan, 2013: 127.

dair korkularını yenerek yaptığı iş hakkında olumlu izlenimler elde edecek, bu olumlu düşünceler de iş tatmini düzeyinin artmasını sağlayacaktır.¹²⁵

Çalışma Koşulları; fiziksel olarak kötü olduğunda çalışanın iş tatmini düzeyinin düşmesine neden olacaktır.¹²⁶ Örnek olarak yapılan araştırmalar çalışanların tehlikesiz ve kendini güvende hissedecekleri ortamlarda çalışmayı tercih ettiklerini ortaya koymuştur.¹²⁷

Hemşireler üzerinde yapılan araştırmalara bakıldığında en az iş tatmini sağladıkları çalışma şartlarıdır.¹²⁸

1.3. İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ TEORİLER

Motivasyon teorileri iki temel gruba ayrılmaktadır. Birinci grup içsel unsurları içeren Kapsam Teorileridir. İkinci grup ise dışsal unsurları içeren Süreç Teorileridir.¹²⁹

1.3.1. Kapsam Teorileri

Kapsam teorileri, bireyin içinde bulunduğu durumu anlamaya ve onu örgüt amaçları doğrultusunda yönlendirmeye çalışmaktadır.¹³⁰ Başka bir ifade ile anlatılırsa kapsam teorileri insanların gereksinim duydukları ihtiyaçlar ve güdüler üstünde çalışmaktadır. Kapsam teorileri bireylerin buldukları örgütte neden çalıştığını ortaya çıkarmaya yönelik araştırma yapmaktadır.¹³¹

Kapsam teorileri altında dört teori bulunmaktadır. Bunlar Maslow'un İhtiyaçlar Teorisi, Herzberg'in Çift Faktör Teorisi, McClelland'ın Öğrenilmiş İhtiyaçlar Teorisi, Alderfer'in Erg (Existence-Relatedness-Growth) Teorisidir.

Maslow'un İhtiyaçlar Teorisi; Motivasyon iş tatmini teorilerinden olan Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi (1943) insan psikolojisini konu alan bir kuramdır. Bu

¹²⁵ Börü, 2001: 189.

¹²⁶ Kalkızoğlu, 2018: 53.

¹²⁷ Erdoğan, 1996: 245.

¹²⁸ Aştı ve Pektekin, 1994: 41; Pınar ve Arıkan, 1998: 162.

¹²⁹ Baysal ve Tekarslan, 1996: 118-119.

¹³⁰ Koçel, 1999: 468.

¹³¹ Gülnar, 2011: 142.

kuramda itici güç ihtiyaçlardır. Dolayısıyla bireyin motive olması için verilen olanaklar en iyi motivasyon aracı olarak görülmektedir.¹³²



Şekil 1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi¹³³

Maslow'un klinik çalışmalarının sonucunda elde ettiği İhtiyaçlar Hiyerarşisi Şekil 1'de görüldüğü gibi beş temel aşamadan oluşmaktadır.

Yukarıda gösterilen şemada belirtilen ihtiyaçlar belirli bir sıra ile oluşturulmuştur. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi ihtiyaçları aşağıda açıklanmıştır.¹³⁴

İlk ihtiyaç olan fizyolojik ihtiyaçlar, yemek yeme, barınma gibi temel insan ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Fizyolojik ihtiyaçlar, bireyin karşılaması zorunlu olan ihtiyaçları olduğundan dolayı birinci basamak ihtiyaç olarak görülmektedir. İkinci ihtiyaç olan güven ihtiyacı, bireyin kendini fiziksel ve psikolojik olarak güvende hissetmesinden bahsetmektedir. Fizyolojik ihtiyaçlar giderilmeden ikinci basamakta belirtilen güven ihtiyacı birey tarafından önemsenmemektedir. Üçüncü basamak ihtiyacı olan sosyal ihtiyaçlar, bireyin bulunduğu örgüt içerisinde benimsenmesi, kendini o örgüte ait hissetmesi, arkadaşlık ilişkileri gibi bireysel ve örgütsel ihtiyaçları belirtmektedir. Dördüncü basamak saygınlık ihtiyacı, bireyin kendine saygısından, kendine olan güveninden ve çevresine karşı hissettiği saygı ve güvenden oluşmaktadır.

¹³² Werner, 1993: 138.

¹³³ Eren, 2000: 32.

¹³⁴ Sabuncuoğlu, 2001: 139.

Saygınlık ihtiyacı içsel saygınlık ihtiyacı ve dışsal saygınlık ihtiyacı olarak iki başlıkta incelenebilir. İçsel ihtiyaçlar başarılı olma, saygınlık kazanma gibi ihtiyaçları, dışsal ihtiyaçlar ise statü, şan, ün gibi ihtiyaçları kapsamaktadır. Son basamakta yer alan kendini gerçekleştirme ihtiyacı ise bireyin tam doyuma ulaşmasının zor olduğu bir ihtiyaçtır. Çünkü bireyin yetenekleri ve kapasitesiyle kendi potansiyelini gerçekleştirme konusunun yer aldığı kendini gerçekleştirme ihtiyacı her gün gelişmekte ve yenilenmektedir.

Maslow'un İhtiyaçlar Yaklaşımı'nın iki ana varsayımı bulunmaktadır. Birinci varsayıma göre var olan ihtiyacı tatmin etme arzusu davranışlarımızı belirlemektedir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi önem sırasına göre hazırlanmış bir sistem içerisindedir. O yüzden hangi basamaktaki ihtiyacın yokluğunu yaşıyorsak, İhtiyaçlar Yaklaşımı'na göre bir üst basamaktaki yokluk o süreç içerisinde önemli değildir.¹³⁵ Dolayısıyla mevcut basamaktaki ihtiyaçlarını karşılayamayan birey bir sonraki basamaktaki ihtiyaçlara geçememektedir.

İkinci varsayıma göre ihtiyaçlar karşılandıkça bir sonraki basamaktaki ihtiyaç önem kazanmaya başlayacaktır.¹³⁶ Maslow'a göre tatmin edilmeyen ihtiyaçlar bireyi motive etmektedir.¹³⁷

Herzberg'in Çift Faktör Teorisi; Herzberg, Mausner ve Syndervan (1959) bireyin iş tatmini ve tatminsizliği konusu altında Çift Faktör Teorisi'ni veya Çift Etmen Teorisi'ni oluşturmuşlardır. İş tatmini konusunda yapılmış olan çalışmalar arasında Çift Faktör Teorisi hala önemini korumaktadır.¹³⁸ Herzberg'e göre iş tatmini ile tatminsizliği birbirinin zıttı olan kelimeler değildir.¹³⁹ Daha önce yapılan araştırmalara göre iş tatmini ve tatminsizliği birbirinin zıttı sayılsa dahi Herzberg'in Çift Faktör Teorisi'ne göre iş tatmininin ortadan kalkması iş tatminsizliğini doğurmamaktadır.¹⁴⁰

Çalışanların kurum içerisindeki tutum ve davranışlarının yol açtığı iş tatmini ve tatminsizliği yıllardır literatüre konu olan bir araştırma konusudur. Herzberg'de çalışanların tutum ve davranışlarını daha iyi analiz edebilmek için araştırmalar

¹³⁵ Berry, 1997: 239.

¹³⁶ Koçel, 2001: 512.

¹³⁷ Maslow, 1943: 370.

¹³⁸ Lu vd., 2005: 217.

¹³⁹ Erchul, Raven ve Wilson, 2004: 584.

¹⁴⁰ Ivancevich ve Matteson, 2005: 136.

yapmıştır. Bu araştırmalar sonucundan literatür için önemli olan Çift Faktör Teorisi ortaya çıkmıştır.¹⁴¹

Herzberg'in Çift Faktör Teorisi muhasebecilerden ve mühendislerden oluşan bir gruba yapılmıştır. Katılımcılara iki ana soru sorulmuştur:

- İşinde başarılı hissettiğin anı ayrıntılı bir şekilde anlatır mısın?
- İşinde başarısız hissettiğin anı ayrıntılı bir şekilde anlatır mısın?

Yukarıda yer alan iki soruya verilen cevaba göre Herzberg, çalışanın kurum içerisinde nasıl davrandığını etkileyen hususları, hijyen faktörler ve iş tatminine neden olan faktörler şeklinde iki ana etmen olarak incelemiştir.¹⁴²

Herzberg'in ilk grubu hijyen faktörleri olarak adlandırmasının sebebi sorunların çalışmanı bulunduğu örgütten koparan etmenlere sahip olmasıdır. Hijyen faktörlerin örgüt içerisinde bulunmaması tıpkı mikroplu bir ortamda yaşayan canlıların hayatlarının tehlikeye girmesi gibi görülmektedir. Dolayısıyla adına hijyen faktörleri denilmektedir.¹⁴³

Tablo 1: Herzberg'in Çift Faktör Modeli¹⁴⁴

İş Tatminine Neden Olan Faktörler	Hijyen Faktörler
Tanınma	Ücretler
Başarı	Çalışan-yönetici ilişkisi
Bireyin kendini geliştirebilme olanağı	İş güvenliği
Sorumluluk	Çalışanların iş arkadaşları ile ilişkileri
İşin kendisi	Firma politikaları ile ilişkileri
Geri Bildirim	Çalışma koşulları
	Bireysel faktörler
	Sahip olunan statüler

Tablo 1'de görüldüğü üzere Çift Faktör Modeli iki gruba ayrılmaktadır. Birinci grup iş tatminine neden olan faktörler, ikinci grup ise hijyen faktörleridir. Hijyen faktörleri bireyin kendisi ile ilgili olmayan, çalışma şartları gibi işin durumunu özetleyen faktörleri kapsamaktadır. Bu yüzden hijyen faktörleri olarak bahsedilen ikinci gruptaki

¹⁴¹ Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005: 330; Karcioğlu ve Akbaş, 2010: 139; Zeynel ve Çarıkcı, 2015: 217.

¹⁴² Keskin ve Yıldırım, 2006: 113.

¹⁴³ Eren, 2001: 504.

¹⁴⁴ Plunkett ve Attner, 1992: 349; Riggio, 2000: 195.

faktörler doğrudan iş tatminine ya da iş tatminsizliğine neden olmamaktadır. Bu faktörlerin örgütün yapısında olmaması dolaylı olarak çalışanın tatminsizliğine neden olabilmektedir. Hijyen faktörlerinin bir örgütte var olması doğrudan etkilemese de iş tatminsizliğinin önüne geçebilmektedir. Birinci grup faktörleri olan iş tatminine neden olan faktörler doğrudan iş tatmini sağlamaktadır.¹⁴⁵ İş tatminine neden olan faktörler daha çok işin kendisine odaklıdır. Hijyenik faktörler ise daha çok işin dış çevresi ile ilgili olduğundan çalışanın kendisi ikinci plandadır.¹⁴⁶

Herzberg'in yapmış olduğu bu araştırmaya yönelik bazı eleştiriler bulunmaktadır. Bunlardan biri; Herzberg çift faktör teorisini geliştirirken tüm çalışanların benzer karakterlere sahip olduğunu varsaydığı için bazı yanlış varsayımlarda bulunmuştur. Tüm çalışanlar aynı duygu, düşünce veya karakterde olmadığı için olaylara karşı tutumları farklılık gösterebilmektedir.¹⁴⁷

Diğer bir eleştiri de Locke'tan (1969) gelmiştir. Locke'a göre insan ihtiyaçlarının ve bireysel farklılığın göz ardı edilmesi, sınıflandırılma sistemine göre eleştirilmektedir.

Bu teorinin en fazla eleştiri aldığı noktalardan bir diğeri de çalışanların kendini savunan bir yaklaşım sergilemeleridir. Çalışanlar olumlu olayları kendi çabalarına ve başarılarına bağlarken, olumsuz olayları çevresine, iş arkadaşlarına ve iş yeri yönetimine bağlayabilmektedir.¹⁴⁸

İhtiyaçlar Hiyerarşisi ile Çift Faktör Teorisi arasındaki ilişki Şekil 2'de gösterilmektedir.

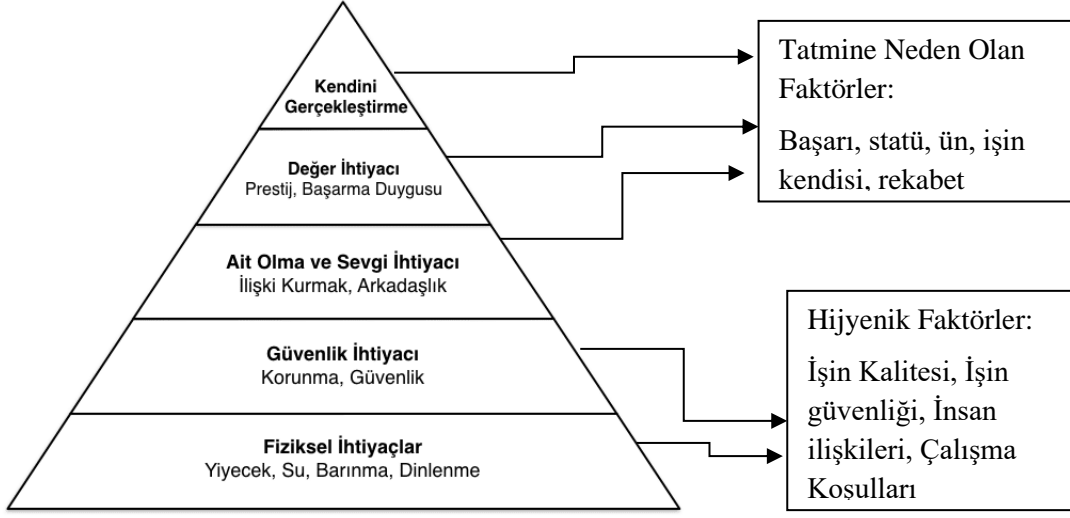
¹⁴⁵ Robbins, 1993.

¹⁴⁶ Ivancevich vd., 1983: 353.

¹⁴⁷ Graham ve Messner, 1998: 199-200.

¹⁴⁸ Vecchio, 1995: 188.

Şekil 2: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı ile Herzberg'in İki Etmenli Kuramı Arasındaki İlişki¹⁴⁹



Benzerlik bulunan İhtiyaçlar Hiyerarşisi ile İki Etmenli Kuramı'nda güdülenme kavramı incelenmiş olup iki teori arasındaki benzerlikler dikkat çekmektedir. Sonuç olarak iki teorinin de bireysel anlamda bakış açısı zayıf olarak görülmüş ve örgütün işine yaramayacağı tespit edilmiştir.¹⁵⁰

İhtiyaçlar Hiyerarşisi ile İki Etmenli Kuramı'nın asıl amacı örgüt açısından çalışanlar nasıl daha verimli çalışabilir sorusuna cevap aramaktır. Örgüt çalışanlarının sorunlarına örgüt açısından değil de toplumsal açıdan bakıldığı zaman iş tatmini, yaşam doyumu gibi kavramların değerini daha net bir şekilde görebiliriz. Asıl amaç işini seven çalışanların yaptıkları işleri bir araç olarak görmeyip doğrudan yaptıkları iş için tatmin duymalarını sağlamaktır. İş tatminini sağlamak için çalışanlar anlamlı gördükleri işleri yapmalı, yaratıcı çalışmalar ile tatmin olmalıdır. Bu teoriler örgüt açısından faydalı fakat birey açısından eksik çalışmalardır.¹⁵¹

McClelland Öğrenilmiş İhtiyaçlar Teorisi; David McClelland (1971) asistanları ile İhtiyaçlar Teorisi üzerinde çalışmaya başlamıştır. Tematik Algı Testini (TAT) kullanarak çalışmaya katılan bireylere belirli resimler göstermişlerdir. Gösterilen

¹⁴⁹ Sweeney ve McFarlin, 2002: 87.

¹⁵⁰ Hunt ve Hill, 1969: 103.

¹⁵¹ Atay, 1985: 56-57.

resimlerle ilgili hikâyeler kurmalarını istemişlerdir.¹⁵² TAT sonucunda McClelland üç tane tema oluşturmuş, temalardan her birinin bir ihtiyacı temsil ettiğini belirlemiştir. Sonraki araştırmacılar ise ihtiyaçların ölçümü için anket yöntemi kullanabilmenin yolunu aramış ve ölçek geliştirme çabasına girişmişlerdir.¹⁵³ McClelland'ın Öğrenilmiş İhtiyaçlar Teorisi'ndeki ihtiyaçlar; başarıma ihtiyacı, sosyal ilişkiler içinde olma ihtiyacı, güç ihtiyacı ve düşünme ihtiyacıdır.

Başarıma ihtiyacı, bireyin yüksek standartlarda başarı elde etmesi için çabalaması ve kendi kendini aşma arzusu olarak tanımlanmaktadır.¹⁵⁴ Başarı ihtiyacı yüksek olan bireyler, başarıya ulaşmak için gerekli fırsatları değerlendirme eğilimindedir.¹⁵⁵ Diğer çalışanların durumu ya da hedefleri önemli değildir. Birey için önemli olan ve çevresinden bağımsız kendi hedeflerini gerçekleştirmektir.¹⁵⁶

Sosyal ilişkiler içinde olma ihtiyacı, bireyin sıcak ve samimi ilişkiler ile yakın arkadaşlıklar kurma isteği olarak tanımlanmaktadır.¹⁵⁷ İlişkilere değer veren, hassas ve çatışmadan kaçınan bireylerdir.¹⁵⁸ İş arkadaşlarını destekleyici ve örgüt içerisindeki çatışmaları yumuşatıcı bir rol üstlenirler.¹⁵⁹ Başkalarıyla pozitif iş ilişkileri geliştirebilirler.¹⁶⁰

Güç ihtiyacı, bireyin başkalarını etkileme isteğini tanımlamaktadır.¹⁶¹ Başkaları üzerinde duygusal ve davranışsal güçlü bir etki oluşturma arzusudur.¹⁶² İkna ile sonuçlanan iletişim kurma isteğidir.¹⁶³ Başkalarını kontrol etme, başkalarından sorumlu olma, başkaları üzerinde otorite kurma eğilimidir.¹⁶⁴

Düşünme ihtiyacı Cacioppo ve Petty'nin (2009)¹⁶⁵ hipotezine göre; düşünme ihtiyacı düşük olanlar başkalarının görüşlerine ve bilişsel kısa yollara güvenmeye daha

¹⁵² Vecchio,1995: 186.

¹⁵³ Steers ve Braunstein, 1976: 251; Heckert, Cuneio, Hannah, Adams, Droste, Mueller ve Roberts, 1999: 121; Yamaguchi, 2003: 324.

¹⁵⁴ McClelland, 1985: 238.

¹⁵⁵ Treadway, Hochwarter, Kacmar ve Ferris, 2005: 229.

¹⁵⁶ Yamaguchi, 2003: 334.

¹⁵⁷ McClelland, 1985: 348.

¹⁵⁸ George vd., 2012: 52.

¹⁵⁹ Mcshane ve Glinow, 2010: 139.

¹⁶⁰ Daft, 2008: 530.

¹⁶¹ McClelland, 1985: 269.

¹⁶² Winter, 1973: 301.

¹⁶³ Mcshane ve Glinow, 2010: 139.

¹⁶⁴ Daft, 2008: 529.

¹⁶⁵ Petty, Brinol, Loersch, McCaslin, Leart ve Hoyle, 2009: 321.

fazla eğilimlidir. Yüksek olanlar ise olayları yorumlarken anlamlı bir çatı kurabilmek için gerekli bilgiyi arama ve derinleştirme peşindedirler. Düşünme ihtiyacı, düşünmenin bizatihi kendisinden keyif almak ile ilgilidir. Düşünme ihtiyacı yüksek olanlar, başka bir nedene bağlı olmaksızın düşünme sürecinin kendisinden tatmin olurken, düşük olanlar genellikle teşvik veya nedene bağlı düşünmeyi tercih ederler.

Öğrenilmiş İhtiyaçlar Teorisi iş tatminden daha çok güdülenme tarafı ağır basan bir teoridir. Teoride, yöneticilerin ve çalışanların ihtiyaçlarını öğrenmeleri gerektiğini, bu şekilde çalışanların doğru bir şekilde yönlendirileceklerini savunmaktadır. Ayrıca çalışanı harekete geçirmekten alıkoyan durumları ortadan kaldırmalı, çalışanın kendine güvenini yerine getirmelidir. Kendine güvenen çalışan başarılı olmak için çalışacak, karşılığında almış olduğu ödül ile tatmin olabilecektir. Öğrenilmiş İhtiyaçlar Teorisi'nin çalışmada yer almasının sebebi, insanların güdülenme ile de olsa ihtiyaçlarının tatmin edilmesi iş tatminine neden olmaktadır.¹⁶⁶

Alderfer Erg (Existence-Relatedness-Growth) Teorisi; Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'ne eleştiri olarak ortaya atılan ERG Teorisi Clayton Alderfer tarafından ortaya atılmıştır. Alderfer, İhtiyaçlar Hiyerarşisi'nin gerçek hayatı yansıtmadığını savunmaktadır.

ERG Teorisi, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'ne göre daha esnek bir yapıya sahiptir. Bireyin çevresi, eğitim hayatı, sosyal ilişkileri gibi faktörler göz önüne alınmıştır. Mevcut değişkenlerin bireyi harekete geçiren güç olduğu göz ardı edilmemiştir. Bu açıdan bakıldığında zaman ERG Teorisi daha geçerli bir bakış açısına sahip olduğu söylenebilir.¹⁶⁷

Maslow'un beş basamakta incelediği teoriyi ERG araştırması üç temel sınıf altında incelemekte; var olma ihtiyacı, ilişki ihtiyacı ve gelişme ihtiyacıdır. Var olma ihtiyacı Maslow'un fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarına denk gelmektedir. İhtiyaçların giderilmesine ve örgüt kaynaklarının çeşitli olmasına sebep olmaktadır. İlişki ihtiyacı kişisel ilişkiler ile ilgili olup saygıyı ve duyguları paylaşmayı kapsamaktadır. Gelişme

¹⁶⁶ Uyargil, 1988: 104.

¹⁶⁷ Spector, 1996: 196-197.

ihtiyacı kendini gerçekleştirme ihtiyacını kapsamaktadır. Bireyin yeteneklerini etkin kullanarak gelişim ihtiyacını karşılamasını içermektedir.¹⁶⁸

Erg Teorisini, Maslow'un ihtiyaçlar Hiyerarşisi'nden ayıran özelliklerden biri de katı bir hiyerarşik sistemin bulunmamasıdır. Bireyin aynı anda birden fazla ihtiyacı olabilir, birinci basamaktaki ihtiyacı karşılanmadan ikinci basamaktaki ihtiyacı tatmin etmek isteyebilir ya da tüm ihtiyaçlarını aynı anda karşılamak isteyebilir.¹⁶⁹ Diğer bir ayırım ise Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'nde birey belli bir ihtiyacı karşılayana kadar o ihtiyaç seviyesinde kalmaktadır. ERG teorisine göre ise engellenme yaşayan birey gerilemek isteyebilir ve alt basamakta bulunan ihtiyacına geri dönebilir.¹⁷⁰

1.3.2. Süreç Teorileri

Süreç teorileri Adam's Eşitlik Kuramı, Locke Amaç Teorisi, Vroom Beklenti Teorisi ve Porter ve Lawler Motivasyon Modeli olarak dörde ayrılmaktadır.

Adam's Eşitlik Kuramı; bir motivasyon kuramıdır. Fakat iş tatmini açısından önemlidir ve iş tatmini ile ilgili yapılan çalışmalarda da kullanılmaktadır. Adam'a göre çalışanın işinde gerçekleştirmiş olduğu başarı, çalıştığı örgütün adaletli olup olmaması ile ilgilidir. Çalışanın başarılarından elde etmiş olduğu sonuçlar, aynı şartlar altında çalışan başka bir çalışan ile aynı çıktıyı elde etmiş ise çalışanın algısına göre eşit, adil bir ortamda çalışıldığına inanılacaktır.¹⁷¹

Adams'ın Eşitlik Kuramı (1963), Leon Festinger'in Bilişsel Çelişki Kuramı (1957) ile ilişkili bir denge teorisidir. Bu teoriye göre birey, vermiş olduğu emek karşısında girdi ve çıktı hesabı yapmaktadır. Yani, çalışanın mevcut işi için verdiği emek ve yapmış olduğu fedakârlıklar girdiyi, elde ettiği sonuçlar çıktıyı (maaş gibi) vermektedir. Değerler arasında denge oluşması Adam's Eşitlik Kuramı (1965) açısından önemlidir.¹⁷²

¹⁶⁸ Aytaç, 1997: 38.

¹⁶⁹ Mcshane ve Glinow, 2005: 134.

¹⁷⁰ Ivancevich ve Matteson, 2005: 138.

¹⁷¹ Toker, 2007: 95.

¹⁷² Hatfield, Huseman ve Miles, 1987: 10-11.

Bu oranın dengede olması bireyleri iş tatminine ulaştırmaktadır. Çalışana girdileri sonucunda fazla çıktı verilmesi çalışanı rahatsız etmekte, iş tatmini düzeyini düşürebilmektedir. Yani, gün sonunda hak etmiş olduğundan fazla ödül alan çalışanda suçluluk duygusuna, hak etmiş olduğundan az ödül alan çalışanda adil olmayan bir sistemde çalıştığı düşüncesine sebep olmaktadır. Bu sebeple bireyin zihnini rahatsız eden düşünceler çalışanın dengesiz tavırlarına sebep olabilmektedir. Çalışan karşılaştığı haksızlık ile mücadele ederek kendi adaletini aramaya başlayacaktır.¹⁷³

Locke Amaç Teorisi; Edwin Locke (1968) tarafından ortaya konulan Amaç Teorisi, bireylerin kendileri için belirledikleri hedefler doğrultusunda kazanacağı başarılarından motive olacaklarını söylemektedir. Bireyler hedeflerine ulaşmak için verimli çalışacağından performansları da yükselecektir.¹⁷⁴

Yapılan çalışmalar sonucundan amaç ile performans arasındaki ilişkide üç temel özellik bulunmaktadır. Birincisi belirlenen amaçların zorluk derecesi ile ilgilidir. Hedeflenen amaçlar zor oldukça performans yükselmektedir. Fakat birey amaçlarına ulaşabileceğini düşünmelidir. Eğer birey, hedeflenen amaçların ulaşamayacak kadar imkânsız olduğunu düşünüyorsa, performansı olumsuz yönde etkilenecektir.¹⁷⁵ İkincisi ise amaçlar net bir şekilde planlanmalı, genele yayılmamalıdır. Net planlanan amaçlar daha yüksek performansa ulaşmaya yardımcı olacaktır.¹⁷⁶ Üçüncü olarak bulunan özellik çalışanlara yapılan geri dönüşler ile ilgilidir. Çalışanlar, örgüt içerisinde birçok zorlukla karşılaşmaktadır. Zorlukla karşılaştıklarında sergileyecekleri tutum ve davranışları ile ilgili geri dönüşlerin verilmesi çalışanın performansını olumlu anlamda etkilemektedir.¹⁷⁷

Locke'in Amaç Teorisi için en önemli eleştiri, bireylerin farklılıklarının göz ardı edilmesidir. Bireyler arasındaki algı farklılığından dolayı ortak bir yönetsel davranış bulmak zordur. Fakat Amaç Teorisi sayesinde yöneticiler çalışanlarını değerlendirirken, çalışanların amaçları ile örgütün amaçlarını daha kolay bağdaştırabilmekte ve analitik olarak daha kolay analiz yapabilmektedir.¹⁷⁸

¹⁷³ Mccollough, 2000: 433.

¹⁷⁴ Çetinkanat, 2000: 28.

¹⁷⁵ Schermerhorn, Hunt ve Osborn, 1998: 104.

¹⁷⁶ Porteus, 1997: 38.

¹⁷⁷ Robbins, 2001: 166.

¹⁷⁸ Eren, 2001: 522.

Vroom Beklenti Teorisi; Victor Vroom (1964) tarafından ortaya atılan Beklenti Teorisi, çalışanın elde etmek istediği başarı için ne kadar çaba harcarsa, o başarıyı elde edeceğine olan beklentisi de o kadar artacaktır. Bu beklenti ile çalışanın motivasyonu artacak ve performansı yükselecektir. İşine karşı daha istekli çalışan bireyin iş tatmini düzeyinin de artacağı öngörülmüştür.¹⁷⁹

Teorik olarak iş tatmininin sonuçlarına ve unsurlarına yer verilmiştir. İş tatmini ve performans arasında paralel bir ilişki aranmıştır. Çalışanın iş tatminine ulaşabilmesi için istek ve çabasının beklentiye çıktı olarak vermesi gerekmektedir. Bu şekilde çalışanın performansının maksimum düzeye çıkacağı öngörülmüştür.¹⁸⁰

$$\text{Valens (Arzulama Derecesi)} \times \text{Araçsallık} \times \text{Bekleyiş} = \text{Motivasyon}^{181}$$

Valens, çalışanın ulaşmak istediği başarıya ulaşip ulaşamama olasılığının sayısal karşılığıdır. Çalışan tüm gayretleri sonucunda çabaladığı başarıya ulaşacağını düşünüyor ise bunun için daha çok çaba harcayacaktır. Bu şekilde “Bekleyiş” in değeri 0 ile 1 arasında bir değerde olacaktır. Çalışanın elde edeceği sonuca yönelik bir beklentisi yoksa bu değer 0, beklentisi varsa 1 olarak sayılacaktır.¹⁸²

Beklenti teorisinin temel varsayımları şöyledir:¹⁸³ İlk varsayım, çalışan elde edeceği başarıdan sonra kazanacağı ödülleri isteyip onları arzulamalıdır. İkinci varsayım çalışan kendisinden beklenen başarıyı kazanacağına inanmalıdır. Üçüncü varsayım ise çalışanın kazandığı başarının ona ödül getireceğine inanmasıdır.

Vroom'un Kuramı genel hatları ile incelenecek olursa bazı ampirik araştırmalar da motivasyon ölçüsü olarak görülen etkiler (valens, araçsallık, beklenti) ile kültürel, örgütsel ve bireysel faktörlerin arasındaki ilişki araştırılmıştır.¹⁸⁴ Bireysel farklılıklar haricindeki karakter farklılıkları, bireyin pozitif veya negatif duyguları gibi bireysel unsurların iş motivasyonu anlamındaki etkileri incelenmiştir. Araştırmalardaki genel düşünce motivasyon formülündeki valens, araçsallık ve beklenti etkileri ile iş tatmini,

¹⁷⁹ Bölükbaşı ve Yıldıztan, 2009: 351.

¹⁸⁰ Ergenç, 1982: 312.

¹⁸¹ Berry, 1997: 245.

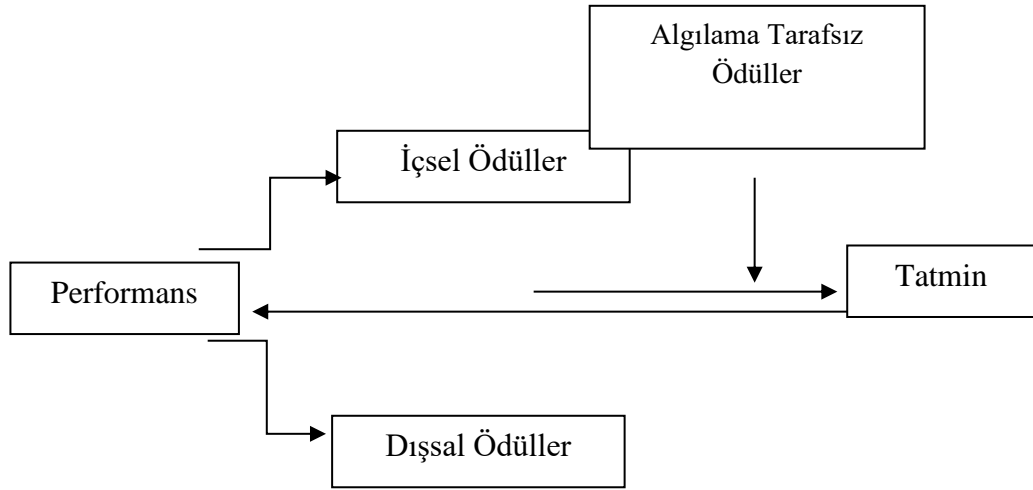
¹⁸² Budak ve Budak, 2004:375.

¹⁸³ Eren, 2001: 530.

¹⁸⁴ Geiger ve Cooper, 1996:113; Porter ve Lawler, 1975.

iş devamsızlık düzeyi, iş performansı gibi çıktılar arasında olumlu bir ilişki tespit edilmiştir.¹⁸⁵

Porter- Lawler Modeli; Porter ve Lawler'in (1968) geliştirmiş oldukları model Vroom'un Beklenti Teorisi'nin geliştirilmiş biçimidir. Güdülenme konusunda performans ile iş tatmini veya tatminsizliğinin ilişkili olup olmadığını araştırmışlardır. Çok değişkenli güdülenme modeli olan bu model diğer modellerde olduğu gibi çok çalışmanın iyi performans getiremeyebileceğini ifade etmişlerdir. Bireysel farklılıklar ve karakter özellikleri dahil edilmiş, performansı etkilediği savunulmuştur. Diğer modellerde olduğu gibi iş tatmininin iyi performansa yol açacağını savunmamışlar, performanstan sonra iş tatmininin geldiğini savunmuşlardır.¹⁸⁶



Şekil 3: Porter ve Lawler Motivasyon Modeli ¹⁸⁷

Motivasyon modeline göre, çalışanların işyerinde görevlerini ve sorumluluklarını yerine getirmek için harcadıkları çaba düzeyini iki faktör ile göstermektedir.¹⁸⁸

1. Çalışanların elde edecekleri ödülün karşılığında kendilerini geliştirme, kurum içerisinde kendini güvende hissetme gibi ihtiyaçlarının karşılanması değeri,

¹⁸⁵ Ambrose ve Kulik, 1999:231; Brooks ve Betz, 1990:57-64; Snead ve Harrell, 1994:499.

¹⁸⁶ Baysal ve Tekarslan, 1996: 118-119.

¹⁸⁷ Paper Tyari, Porter and Lawler Theory of Motivation. <https://www.papertyari.com/general-awareness/management/porter-and-lawler-theory-of-motivation/>, 2.

¹⁸⁸ Günbayı, 2000: 40.

2. Çalışanların ödülü elde etmek için harcadıkları çaba karşısında ulaşacakları ödüle karşı besledikleri beklentidir.

Motivasyon Modeli, performansı bir bütün olarak görmekte, çalışanın harcamış olduğu çabanın, motivasyon kuvvetinin, doğrudan performansa sebep olmadığını söylemektedir. Performans bireysel yeteneklere, bireyin örgüt içerisindeki rolüne olan algısına aracılık etmektedir. Bireyin çabaları sonucunda elde ettiği ödüller performans açısından bir değişken olarak algılanmaktadır. Porter ve Lawler, motivasyonu, performansı ve iş tatminini ayrı değişkenler olarak ele almış, aralarındaki ilişkiyi açıklamışlardır.¹⁸⁹

Motivasyon Modeli dışsal ve içsel ödüller olarak ayrılmaktadır. Dışsal ödüller örgütün verdiği ödüllerdir. Fakat bu ödüller Vroom'un Beklenti Teorisi'ne ek olarak çalışanın algılamış olduğu ödülün eşit ödül değişkeni ile olmasıdır.¹⁹⁰ Çalışanlar emekleri sonucunda alacakları ödülleri meslektaşları ile karşılaştıracaktır. Eğer bir adaletsizlik söz konusu ise motivasyonun düşmesine sebep olacaktır. Dolayısıyla dışsal motivasyonun yüksek olması adil bir çalışma ortamından gelmektedir. Dışsal motivasyonu artırabilen bir örgütün çalışanları da içsel motivasyonlarını daha kolay bir şekilde arttırabilecektir.

1.4. İŞ TATMİNİNİN ÖLÇÜLMESİ

İş tatmini kavramı yaygın olarak iki şekilde ölçülmektedir. İlk yöntem ölçekler yardımı ile yapılan ölçüm, diğeri ise mülakat yöntemidir.¹⁹¹ Yaygın olarak kullanılan beş ölçek bulunmaktadır. Bunlar; Yüz Çizelgesi, Porter'in Doyum Anketi, Minnesota Ölçeği, İş Tanımlama Endeksi ve İş Tatmini Ölçeğidir.

Yüz çizelgesi; 1955 yılında Kunin'in geliştirmiş olduğu yüz testinde altı adet yüz resmi bulunmaktadır. Anket yapılan birey iş tatmini ile ilgili sorulara bu resimlere bakarak, düşüncesini en net ifade eden resmi seçmektedir.¹⁹²

¹⁸⁹ Mullins, 2010: 271.

¹⁹⁰ Koçel, 2001: 635.

¹⁹¹ Martins ve Proenca, 2012.

¹⁹² Nagy, 1996: 5.

Porter gereksinim ve doyum anketi; Porter'ın geliştirdiği bu anket Strawser'e (2000) göre, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşi'sini temel alarak oluşturulmuştur. Porter bireyin algıladığı koşullar ile beklentide olduğu koşullar arasında karşılaştırma yapmaktadır.¹⁹³

Minnesota iş tatmini lçeği; Weis, Dawis, England ve Lofquist tarafından 1967 yılında geliştirilen Minnesota Doyum Anketi 100 ve 20 maddelik olarak iki şekilde kullanılmaktadır. Bu iş tatmini ölçeğinde iş tatminin mevcut iş koşulları ile ilişkili olup olmadığına bakılmaktadır. İş koşulları, çalışma şartları, yönetim anlayışları, çalışma arkadaşları ile ilişkiler gibi başlıklar altında incelenmektedir. Minnesota İş Tatmini lçeği hem uzun hem de zaman alıcıdır.¹⁹⁴

Çalışanların mevcut işlerinden elde ettikleri iş tatminini nasıl sağladıklarını ortaya koyan bir ölçektir. Çalışanın iş tatmini maaş, terfi imkânı gibi unsurların yüksekliğine göre değişmektedir. Ölçekte elde edilen sonuçlarda bireyler ne kadar yüksek oranlara sahip olursa iş tatmini oranları da o kadar fazla olacaktır.¹⁹⁵

Anketin biri kısa diğerı uzun iki adet formdan oluşmaktadır. Uzun form 100 maddeden, kısa form 20 maddeden oluşmaktadır. Ankete sorulan sorulara hiç memnun değilim, memnun değilim, kararsızım, memnunum ve çok memnunum cevaplarından biri verilecektir. Cevaplara istinaden toplanan puanlar 20'ye bölünerek tatmin puanı elde edilecektir. Minnesota İş Tatmini lçeği sadece çalışanın iş tatmini oranını değil müşteri beklentilerini öğrenmek için de yapılmaktadır.¹⁹⁶

İş tanımlama endeksi; Smith, Hulin ve Kendall tarafından 1969 yılında bulunmuştur. Smith, Hulin ve Kendal'ın amacı en sık kullanılan analitik yönetimi bulmaktır. Bu endekste beş doyum endeksi kullanılmıştır. Bunlar; işin kendisi, maaş, yönetim, kıdem ve çalışma arkadaşları olarak incelenmiştir. Fakat sadece bu beş doyum endeksinin değerlendirilmesi doğru sonuca ulaşmayı engellemektedir. Doğru sonuca ulaşmak için diğer faktörler göz ardı edilmemelidir.¹⁹⁷ ölçek 5 boyutu inceleyen 72

¹⁹³ Tarlan ve Tütüncü, 2001: 143.

¹⁹⁴ Tarlan ve Tütüncü, 2001: 143.

¹⁹⁵ Baron,1986: 151.

¹⁹⁶ Price, Gurney ve Mueller, 1997: 167.

¹⁹⁷ Tarlan ve Tütüncü, 2001: 144.

sorudan oluşmaktadır. Elli yıla aşkındır kullanılan İş Tanımlama Endeksi hala geliştirilmekte olup sorulan sorulara evet, hayır, kararsızım cevapları verilmektedir.¹⁹⁸

İş tatmini ölçeği; Oldham ve Hackman (1975) tarafından geliştirilen iş tatmini ölçeği 36 maddeden oluşmaktadır. Çalışanların mevcut işleri ile ilgili fikirleri, ücret, terfi, işin kendisi, iş arkadaşları ve yönetim gibi konuları incelemektedir.¹⁹⁹

Spector (1985) tarafından geliştirilen “İş Tatmini Ölçeği” ise 36 alt değişken ve dokuz gruptan oluşmaktadır. Ölçekte bulunan dokuz grupta dörder tane alt değişken yer almaktadır. Bu ölçeğin uygulama aşamasında altı ölçek bulunmaktadır. Bunlar; terfi, maaş, yönetim, diğer ödemeler, ödüller, çalışma ortamı, çalışma şartları, iletişim ve işin kendisidir. İş tatmini ölçekleri arasında en çok tercih edilen ölçektir. Lund tarafından 2003 yılında yapılan çalışmada Wirght ve Cropanzano (1998) tarafından geliştirilmiş olan iş doyum ölçeğinden beş ifade yer almaktadır.²⁰⁰ Rothe ve Brayfield tarafından 1981 yılında geliştirilen iş doyum ölçeği de beş ifadeden oluşmaktadır.²⁰¹

1.5. İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ LİTERATÜR TARAMASI

Erme ve Alparslan (2023) kadın akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmanın sonucuna göre iş yaşamının kaliteli olması bilinçli farkındalığı olumlu yönde etkilemektedir. İş yaşamı kaliteli olan bireyin işyerindeki mutluluğunu ve tatminini pozitif yönlü etkilemektedir.

Dinçer, Görgülü ve Boyacıoğlu (2023) Ankara’da bulunan 9 hastanedeki hemşirelerin işyeri şiddetine maruz kalma durumları ile iş doyumları ve işten ayrılma eğilimlerini araştırmıştır. Araştırmanın sonucuna göre hemşirelerin buldukları kurumlarda şiddete maruz kalmaları özellikle mobbing politikaları iş tatminlerini olumsuz etkilemektedir. İş tatmini olmayan hemşirelerin işten ayrılma düşünceleri daha fazladır.

¹⁹⁸ Kinicki, MckeeRyan, Schriesheim ve Carson, 2002: 20.

¹⁹⁹ Kaya, 2010: 223.

²⁰⁰ Lund, 2003: 221.

²⁰¹ Keser, 2006: 103.

Işık ve Yıldırım (2022) yapmış oldukları “Üniversitedeki İdari Personellerin İş Tatminleri ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki” adlı araştırmasında İş tatmini ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Baskındağlı ve Altındağ (2022) sağlık sektöründeki çalışanlarla yapmış olduğu araştırmasında örgütsel bağlılık ile iş tatminleri arasında orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Yapılan regresyon analiz sonucuna göre sağlık sektöründe çalışan bireylerin kurum için olumlu düşüncelerinin olması iş tatminlerini arttırmaktadır.

Öztürk ve Özdoğan’ın (2022) yılında yapmış olduğu “Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi” adlı araştırması Covid-19 hastanesi olarak çalışan Tatvan Devlet Hastanesi çalışanlarına yapılmıştır. Araştırma sonucuna göre iş tatmini en yüksek çalışanlar hemşireler olurken iş tatmini düşük çalışanlar ise doktorlardır. Çalışanların örgütsel bağlılıkları düşük ancak iş tatminleri yüksek çıkmıştır.

Yılmaz ve Akay’ın (2022) yılında zincir restoranlar ile yapmış olduğu “Organizasyon Kültürünün İş Tatmini Üzerine Etkisi” adlı araştırmasında çalışanların örgütsel kültürü ile iş tatminleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Örgüt kültürü artan çalışanın iş tatminleri de artmaktadır. Araştırmada çalışma saatlerinin standart olmamasının iş tatminsizliğine sebep olduğu görülmektedir.

Çini’nin (2022) “İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki” adlı araştırmasının sonucuna göre beyaz yaka çalışanların iş tatminlerini etkileyen unsurlar sırasıyla ücret, mesleki bilgi aktarımı, çalışma arkadaşları, çalışma koşulları, iletişim, ayrıcalıklar, çatışmalar, çalışma süresi, terfi politikaları, iş yeri kuralları ve prosedürleri, yetki ve sorumluluk, ödül ve ceza olduğu görülmektedir. İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye bakıldığında işten ayrılma niyetini en çok etkileyen ilk beş iş tatmini faktörü ücret, mesleki bilgi aktarımı, ayrıcalıklar, terfi politikaları ve çatışmalardır.

Şentürk ve Bayraktar (2018) yapmış oldukları araştırmada iş tatmininin yaşam doyumunu üzerinde negatif yönlü bir etkisinin olduğu bulunmuştur.

Hussein ve Wahidi’nin (2018) sağlık çalışanlarına yapmış olduğu liderlik ve iş tatmini araştırmasında liderlerin düşüncelerini ve hedeflerini çalışanları ile paylaşmasının çalışan açısından önemi vurgulanmıştır. Paylaşım yapan liderler ile

çalışanlar arasında bir bağ oluşmaktadır. Kurulan bağ sayesinde liderlerin karar alma süreçleri çalışanların katılımı ile daha doğru sonuçlar doğurmaktadır. Böylece çalışanın işinden tatmini artacak ve performansı ile verimliliği olumlu düzeyde etkilenecektir.²⁰²

Kök'ün (2006) iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine yapmış olduğu araştırmada öğretim görevlilerinin en az tatmin duydukları unsurun maaş olduğu gözlemlenmiştir. Tatminsizlik yaşadıkları ikinci unsur ise akademik atama ve ilerlemelerin bilimsel kriter ve objektifliğine inanılmamasıdır. Araştırmada gözlemlenen üçüncü tatminsizlik unsuru ise sosyo-ekonomik sıkıntılardır.

Öztürk ve Şahbudak'ın (2015) akademisyenler üzerine yapmış olduğu araştırmada akademisyenlerin iş tatminlerinin yüksek olduğu görülmektedir. İş tatmininin yüksek olmasının sebebi yakın zamanda akademisyen maaşlarına yapılan zam ve esnek mesai saatleri olduğu düşünülmektedir.

Kaya'nın (2007) yapmış olduğu çalışmada otel çalışanlarının iş tatminini etkileyen faktörler araştırılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre eğitim düzeyi yüksek çalışanların eğitim düzeyi düşük çalışanlara göre daha az tatmin oldukları görülmüştür. Ayrıca ağır iş yükünden dolayı yiyecek ve içecek bölümünde çalışanların diğer departmanda çalışanlara göre işinden daha az tatmin oldukları görülmüştür. Çalışmanın sonucunda genel olarak çalışanların iş tatmin düzeyleri yüksek, işi bırakma eğilimleri düşük çıkmıştır.

Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu'nun (2000) yapmış araştırmada hekimlerin iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Meslekte çalışma süresi 6-10 yıl üstünde olan hekimlerin iş tatminleri daha yüksek çıkmıştır. Bireylerin bilgi ve becerileri arttıkça iş tatminleri de artmaktadır.

Tarlan ve Tütüncü'nün (2001) yapmış olduğu araştırmada başarımların değerlendirilmesi ve iş tatmini analizi incelenmiştir. Yapılan araştırmada başarımların değerlendirilmesi iş tatmini düzeyini %3 arttırmaktadır.

Aştı ve Pektekin'in (1994) de hemşireler üzerinde işgücü kaybı ile iş tatmini ilişkisini inceleyen araştırmasında insancıl bir yaklaşım ve mesleki başarımın iş tatminlerini yükselttiği görülmüştür. İş tatmini olmayan hemşirelerin ücret, terfi

²⁰² Hussein ve Wahidi, 2018: 52-53.

olanakları, takdir edilmeme ve çalışma şartları bakımından işlerinden memnun olmadıkları görülmüştür.

İKİNCİ BÖLÜM

2. YAŞAM DOYUMU

2.1. YAŞAM DOYUMU KAVRAMI VE ÖNEMİ

Doyum kavramı istek, dilek ve ihtiyaçların karşılanmasına denilmektedir. Yaşam doyumu kavramı ise bireyin kazandıkları ile beklentileri arasında elde ettiği duruma veya sonuca denilmektedir.²⁰³

Yaşam doyumu literatürdeki çoğu çalışmada mutluluk seviyesi olarak tanımlanmıştır. Yunan düşünürler uzun bir süredir mutluluk kavramı hakkında tartışmıştır. Bilimsel olarak psikoloji alanı mutluluk kavramını araştırmaktadır.²⁰⁴ Yaşam doyumu, bireyin sadece mutluluk seviyesini göstermemektedir. Yaşam doyumu, yaşamın bütününe ele almaktadır.²⁰⁵ Yaşam doyumu, mevcut bir olaya olan doyum değil, tüm yaşamdaki doyum olarak görülmektedir.²⁰⁶

Yaşam doyumu kavramının soyut olması²⁰⁷ anlaşılmasını zorlaştırmaktadır. Yaşam doyumu kavramını kendisi ile bağlantılı kavramlarla açıklamaya çalışmak kavramın anlaşılmasını kolaylaştırmaktadır. Yaşam doyumu kavramı denildiği zaman ilk akla gelen ve karıştırılan kavram mutluluktur. 14. yüzyılın eseri olan Nikomakhos'a Etik'te mutluluk kavramı erdem kavramı ile aynı anlama gelmektedir. Mutluluk, insanın nihai amacı olarak görülmektedir.²⁰⁸ Mutluluk kavramı 41 ülkenin katıldığı bir araştırmada çok mühim bir hayat amacı olarak tanımlanmıştır.²⁰⁹

Diener'a (1985) göre yaşam doyumu, çalışanın yaşamı nasıl değerlendirdiğine göre değişmektedir. Birey, yaşadığı anın durumu ile değişen duygu ve düşüncelerini yaşam doyumu olarak algılayabilmektedir. Yaşam doyumu kavramı, bireyin belirlediği zaman ve ölçütlere göre yaşamının genel değerlendirmesine denilmektedir.²¹⁰ Başka bir deyişle yaşam doyumu kavramı bireyin inanç ve yaşamla alakalı değerlendirmelerinin

²⁰³ Özer ve Karabulut, 2003: 72-74.

²⁰⁴ Diener ve Scollon, 2014: 71-75.

²⁰⁵ Ackerman, 2020: 110.

²⁰⁶ Neugarten, Havighurst ve Tobin, 1961: 135; Diener, 1984: 95; Özer ve Karabulut 2003: 72-73.

²⁰⁷ Biswas-Diener, Vitterso ve Diener, 2005: 330.

²⁰⁸ Aristoteles, 2014: 71.

²⁰⁹ Diener, Sapyta ve Suh, 1998: 34.

²¹⁰ Diener vd., 1985: 73.

bütününe denilmektedir.²¹¹ Yaşam doyumu duygulara dayalı bir kavramdır. Bireye göre yaşamdan yeterince doyum alması ile ortaya çıkan sonuçtur. Yaşamında doyuma ulaşan bireye göre hayatı mutlu ve kaliteli olabilmektedir.²¹² Sung-Mook ile Giannakopoulos'a göre yaşam doyumu bireyin iş ve özel hayatında yaşamına verdiği duygusal ve bilişsel tepkidir.²¹³ Birey, yaşamını olumlu olarak değerlendiriyorsa yaşam doyumuna karşı hisleri de pozitifdir.²¹⁴

Yaşam doyumu kavramını ilk defa Tobin, Neugarten ve Havighurst (1961) tarafından yaşamdan alınan haz, yaşam memnuniyeti olarak tanımlanmıştır.²¹⁵ Neugarten, Havighurst ve Tobin (1961) yaşam doyumu kavramını; çalışanın yaşamdan beklentileri ile elde ettikleri arasındaki fark olarak açıklamaktadır.

Yaşam doyumu sabit bir kavram değildir. Yaşam koşullarının dinamik ve değişken yapısı yüzünden bireyin yaşam standartları değişebilmektedir.²¹⁶ Bireyin hayatına bakış açısı ve hayatını değerlendirme şekli yaşam doyumunu etkilemektedir.²¹⁷ Bireylerin yaşamlarında var olan anlık durumlar ve çatışmalar negatif duygulara sebep olacağından yaşam doyumunu olumsuz etkileyebilmektedir.²¹⁸ Nitekim yaşamlarında anlamlı bir unsur bulan bireyler, olabilecek en uygun seviyede yaşamlarından doyum almaktadırlar.²¹⁹ Aynı şekilde gelecek plan ve hedeflerine dair olumlu duygular besleyen bireylerin de yaşam doyumları yüksektir.²²⁰ Dolayısıyla yaşam doyumu seviyeleri yüksek olan bireyler özgüvenli, kendini tanıyan ve duygusal zekâları yüksek bireylerdir.²²¹

Yaşam doyumu kavramı göreceli bir kavram olması sebebiyle kavramın tanımlanması ve sınırlarını belirlemesi zor olmaktadır. Dolayısıyla alan yazında yaşam doyumu kavramı ile alakalı farklı görüşler bulunmaktadır. Neugarten (1961) yaşam doyumu ile alakalı bazı ölçütler olduğunu savunmuştur. Yaşamlarından doyum alan

²¹¹ Rice, Frone ve McFarlin, 1992: 158.

²¹² Piccolo, Judge, Takahashi, Watanabe ve Locke, 2005: 965; Pavot ve Diener, 1993: 164.

²¹³ Sung-Mook ve Giannakopoulos, 1994: 547.

²¹⁴ Zhao, Qu ve Ghiselli, 2011: 48.

²¹⁵ Gillespie ve Louw, 1993: 26.

²¹⁶ Dağlı ve Baysal, 2016.

²¹⁷ Pavot, Diener, Colvin ve Sandrik, 1991: 152.

²¹⁸ Demirel ve Canat, 2004: 6.

²¹⁹ Keser, 2004: 237.

²²⁰ Dost, 2007: 134-135.

²²¹ Tümkaya vd., 2008: 6.

bireyler hayatlarındaki aktivitelerinden keyif almakta, kendilerini değerli hissetmekte, gelecek hedeflerine karşı pozitif ilerlemekte, iyimser olmakta ve geçmişlerindeki hataları ile barışıklardır. Yaşam doyumu, kapsamlı olarak mutluluk kavramının önemli bir ögesidir.²²²

2.2. YAŞAM DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Yaşam doyumu kavramının belirli sınırları yoktur. Birey hayatın bütün yönleri etkileşim halinde olarak yaşamından doyum sağlamaktadır.²²³ Yaşam doyumu bütün hayatı kapsamakta ve bireyin mental sağlığı ile alakalı bilgi vermektedir. Bireyin yaşam doyumu, hayatın getirmiş olduğu her türlü zorluk ve çatışmadan kaynaklı olarak olumsuz yönde etkilenebilmektedir.²²⁴

Haybron (2004) hayattan beklentilerin karşılanmasının yaşam doyumunu arttığını söylemektedir. İleriki yıllarda yapılan araştırmalar yaşam doyumunun beş faktöre bağlı olduğunu; çalışanın kendini değerli görmesi, çalışanın gelecek hedeflerine ulaşması, çalışanın hayattan zevk alması, çalışanın bütün duygularıyla barışık olması, çalışanın iş ortamında iyimser bir tavır sergilemesidir.²²⁵

Yaşam doyumu kavramı öznel iyi oluş, yaşamını değerlendirmesinden elde ettiği duyguları ve günlük hayatından aldığı doyum olarak üç bölümden oluşmaktadır.²²⁶ Pozitif psikolojide mutluluk kavramı genellikle “öznel iyi oluş” kavramının yerine kullanılmaktadır. Öznel iyi oluş kavramının yaşam doyumu, olumsuz duygu alım ve olumlu duygu alım unsurları birbiri ile ilişkilidir. Olumlu ve olumsuz duygu alımı bireyin pozitif ve negatif duyguların oluşmaktadır. Yaşam doyumu unsuru ise bireyin yaşamına dair değerlendirmeleri kapsamaktadır.²²⁷ Dolayısıyla yaşam doyumu bireylerin mutluluğunu, mental sağlıklarını ve yaşamlarının kalitesini yansıtmaktadır.²²⁸

²²² Diener, Emmons, Larsen ve Griffin, 1985: 73-74.

²²³ Çırpan, Varlıer ve Koçak, 2019: 240.

²²⁴ Demirel ve Canat, 2004: 4-5.

²²⁵ Aslan, 2020: 1454.

²²⁶ Serin ve Özbek, 2006: 25.

²²⁷ Diener ve Suh, 1997: 200.

²²⁸ Diener ve Seligman, 2004: 12.

Yaşam doyumu ile alakalı yapılan bazı araştırmalara bakıldığında bireylerin sosyal ilişkilerinin yüksek ve pozitif, mental ve fiziksel sağlıklarının iyi, kişisel gelişimleri konusunda hassas, hayat standartları ile uyumlu oldukları görülmektedir. Yaşam doyumu yüksek bireylerin anksiyete gibi mental sağlıklarını olumsuz etkileyecek hastalıklar ile daha kolay mücadele ettiği görülmektedir.²²⁹

Yaşam doyumu kavramı içerisinde birçok değişkeni kapsamaktadır. Yaşam doyumu yüksek olan bireylerin hayatlarının her alanından yüksek tatmin duyduğu teorisi iki gruba ayrılmaktadır.²³⁰ Birinci teori, aşağıdan yukarıya teorilerdir. Aşağıdan yukarıya teorisinde, yaşam doyumu yüksek olan bireyin yaşamın birçok alanından doyum alacağını söylemektedir. İkinci teori olan yukarıdan aşağı teorisinde ise yaşam doyumu yüksek olan bireyin belli bir konuda veya alandaki doyumunu etkileyeceğini söylemiştir. Etki sağlanan alanının bireyin kişisel özellikleri, duygusal yönünü, mizacından etkileneceğini savunmuştur.²³¹

Bireyin hayatında güzel gelişmeler olması bireye kendini iyi hissettirecektir. Kendini iyi hissedenden bireyin yaşam doyumunun yüksek olacağı düşünölmektedir. Yaşam doyumu yüksek olan bireylerin iyimserliğinin, enerjisinin, gelecek hedeflerine ulaşmasının, sosyal ilişkilerinin, özgünlüğünün, özgüveninin, stresle başa çıkabilmesinin, enerjisinin, sağlığının olumlu yönde etkileneceği düşünölmektedir. Dolayısıyla başarılı ve sağlıklı bir yaşam sürdüren bir bireyin yaşam doyumunun yüksek olacağı düşünölmektedir.²³²

Literatüre bakıldığında yaşam doyumu kavramını bireysel, demografik, çevresel ve işe dair unsurları belirleyici olarak sınıflandırılmıştır.²³³ Appleton ve Song'a göre (2008) yaşam doyumu bireyin geliri, statüsü, mevcut olanakları, sosyalliği, sosyal ve aile yakınlığı, çevre ve devlet politikası olarak altı alt boyuta ayrılmıştır.²³⁴ Kuzulu, Kurtuldu ve Özkan'a göre (2013) bireylerin yaşam doyumu kavramının belirleyicileri mental ve fiziksel sağlığının yerinde olması, sosyal çevresinin olması, özgür ve istikrarlı

²²⁹ Huebner, Suldo, Smith ve McKnight, 2004: 81; Kabasakal ve Uz-Baş, 2013: 27; Matheny, Curlette, Ayson, Herrington, Gfroerer, Thompson ve Hamarat, 2002: 81.

²³⁰ Lachmann vd., 2018: 398.

²³¹ Heady, Veenhoven ve Wearing, 1991: 83.

²³² Frish, 2006.

²³³ Can ve Soyer, 2008: 65.

²³⁴ Bayram vd., 2010: 27.

bir ülkede yaşaması, kendini toplumun bir parçası olarak hissetmesi, kendi yaşam gereksinimlerini sağlaması ve yaşamındaki kararları kendisi belirleyebilmesidir. Yaşam doyumunu etkileyen faktörler olarak; bireysel ve demografik faktörler, iş ile ilgili faktörler, çevresel ve toplumsal faktörler olduğu belirtilmektedir.²³⁵

2.2.1. Bireysel ve Demografik Faktörler

Bireysel ve demografik faktörler yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim olarak dört başlık altında incelenmektedir.

Yaş; Yaşam doyumuna etki eden faktörlerin bir tanesi de yaş faktörüdür. Bireylerin yaşının yaşam doyumlarını etkilediği görüşüne karşın literatürde farklı görüşler bulunmaktadır. Bazı araştırmacılar yaşı artan bireylerin yaşam doyumunun arttığını savunurken bazı araştırmacılar ise yaşı küçük olan bireylerin yaşam doyumuna daha kolay erişebildiklerini savunmuşlardır. Yaşları küçük olan bireylerin yaşam doyumlarının fazla olabildiğini enerjilerinin daha fazla olmasına yormuşlardır.²³⁶ Benzer şekilde bazı araştırmalar yaşı küçük olan bireylerin yaşlı bireylerden daha mutlu olduğunu ortaya koymuş olsa da son yıllarda yapılan araştırmalar doyum ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulamamıştır.²³⁷ Yaşam doyumunu ile yaş arasında yapılan bazı araştırmalarda U şeklinde bir ilişki görülmüştür. U şeklindeki sonuca göre yaşlı ve genç katılımcıların yaşam doyumları orta yaşlı katılımcılara göre daha yüksek çıkmıştır.²³⁸

Psikolog Shmotkin ile Palgi'in (2010) araştırmasında yapılan tespitler önemlidir. Doksanlı yaşlarda olan katılımcıların hayata dair beklentilerinin az olduğu görülmüştür. Hayat döngüsünün çoğunu tamamlayan katılımcılar daha çok yaşadıkları an ile geçmiş yaşamlarını düşündüklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılar yaşamlarındaki önemli konuların neler olduğunu yaşları ilerledikçe fark ettiklerini söylemişlerdir. Katılımcılar o ana kadarki hayatlarında yaşam doyumlarının yüksek olduğu belirtmiştir.²³⁹

²³⁵ Kuzulu, Kurtuldu ve Özkan, 2013: 99.

²³⁶ Dockery, 2003: 80.

²³⁷ Tunç, 2020: 58.

²³⁸ Özdevecioğlu, 2003: 695.

²³⁹ Palgi ve Shmotkin, 2010: 577.

Yılmaz, Keser ve Yorgun'un (2010) konaklama işletmesi çalışanlarına yaptığı araştırmasında 41 ve 50 yaş aralığındaki bireylerin diğer yaş aralığındaki bireylere göre yaşam doyumlarının daha az olduğu görülmüştür. Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu'nun (2001) doktorlar ile yaptığı araştırmasında 40 yaş ve üzeri yaş gruplarının diğer yaş grupla kıyasla daha yaşamlarından daha fazla doyum aldıkları görülmüştür.²⁴⁰

Cinsiyet; Literatür de yaşam doyumu ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi açıklayan araştırmalara bakıldığı zaman araştırmacılar arasında görüş birliğine varılamadığı görülmektedir. Bazı araştırmacılar cinsiyetin yaşam doyumu ile ilişkili olmadığı savunulmuştur. Bazı araştırmalarda kadın katılımcıların yaşamlarından erkek katılımcılardan daha fazla doyum aldıkları görülürken bazı araştırmalarda erkek katılımcıların yaşam doyumları daha yüksektir.

Signh ve Tiwari'nin (2011) araştırmasında yaşam doyumu cinsiyet arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Katılımcıların kadın veya erkek oluşunun yaşam doyumlarını etkilememe sebebini eşit çalışma şartları ve aynı çevresel faktörler altında çalışmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir.²⁴¹ Signh ve Tiwari ile aynı sonucu veren diğer bir araştırma psikolojik danışmanlar üzerinde yapılmıştır. Psikolojik danışmanların yaşam doyumları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılaşma görülmemiştir.²⁴²

Çelik ve Üstüner'in (2018) öğretmenler üzerinde yapmış olduğu araştırmasında erkek öğretmenlerin yaşam doyumlarının kadın öğretmenlere daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir.²⁴³ Benzer sonuca ulaşan Avşaroğlu (2005) ve diğerleri de erkek katılımcıların kadın katılımcılara oranla yaşam doyumlarının yüksek olduğunu söylemişlerdir.²⁴⁴

Bu görüşün aksine yaşam doyumu ile cinsiyet arasındaki ilişkiye bakan çoğu araştırmada, kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre yaşam doyumlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.²⁴⁵ Uslan'ın (2016) kamu çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada kadın katılımcıların yaşam doyumunun erkekler katılımcılara göre

²⁴⁰ Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001: 113.

²⁴¹ Singh ve Tiwari, 2011: 34.

²⁴² Çivilidağ, 2012: 140-141.

²⁴³ Çelik ve Üstüner, 2018: 45.

²⁴⁴ Avşaroğlu, Engin ve Kahraman, 2005: 120.

²⁴⁵ Özdevecioğlu, 2003: 697.

daha yüksek olduğunu görülmektedir.²⁴⁶ Öte yandan Karlıdağ, Yoloğlu ve Ünal'ın (2001) yaptığı araştırmada kadınların yaşam doyumunun daha yüksek olduğu görülmektedir.

Medeni durum; Diener'a (2000) göre bireyler hayatlarında yaşadıkları olaylardan çıkardıkları tecrübeleri ile yaşamlarına dair öznel bir bakış açısı geliştirmektedir. Öznel bakış açıları evlilik gibi değişkenleri büyük oranda etkilemektedir. Diener'in görüşünün aksine Erdem ve Erdoğan'ın (2017) hemşireler ile yapmış oldukları araştırmada yaşam doyumu ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.²⁴⁷

35 milyon kişiyle ABD Ulusal Kamuoyu Araştırması'nın yapmış olduğu anketin sonucuna göre, evli olanların %40'nın mutlu olduğu geriye kalan katılımcıların ise %24'ünün mutlu olduğu görüşmüştür. Evli katılımcıların cinsiyet, gelir ve yaş faktörleri gözetenmeden evli katılımcıların diğer katılımcılara göre daha mutlu oldukları bulunmuştur. Ancak mutsuz bireylerin bekar ve mutlu bireylerin daha kolay evlilik yaptığı düşünüldüğünde medeni durum ile yaşam doyumu arasında doğrudan ve doğrusal bir korelasyon bulunduğu dair fikir birliğine varılamamıştır.²⁴⁸

Eren'in (2008) onkoloji hemşireleri üzerinde yapmış olduğu araştırmasında evli hemşirelerin yaşam doyumlarının daha yüksek olduğunu bulunmuştur. Evli hemşirelerin yaşam doyumlarının daha yüksek çıkmasının sebebi yaşamlarının düzenli olması ve stres ile başa çıkma konusunda daha iyi olmaları olarak görülmüştür. Yaşam doyumlarını olumlu olarak etkilemektedir.²⁴⁹ Fakat evli bireylerin ailevi sorunlarının olmasının iş yaşamını olumsuz etkilediği düşünülmektedir. Çelik ve Tümkeya'ya (2012) göre evli çalışanların mental sağlıklarının bekar çalışanlara göre daha kötü olması sebebiyle yaşam doyumları düşüktür.

Eğitim; Benli ve diğerlerinin (2017) hemşireler ile yapmış olduğu araştırmaya göre lisansüstü eğitimi olan hemşirelerin lisans ve altı olan hemşirelere göre yaşam doyumlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.²⁵⁰ Eğitim olanakları ile yaşam

²⁴⁶ Uslan, 2016: 3354.

²⁴⁷ Erdoğan ve Erdem, 2017: 293.

²⁴⁸ Seligman, 2007.

²⁴⁹ Eren, 2008.

²⁵⁰ Benli ve Yıldırım, 2017: 168.

doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarda bireylerin hayatında akademik kariyerleri yer aldıkaça yaşamdan aldıkları doyumda artmaktadır. Öyle ki eğitimin en önemli amaçlarından biri öğrencilerin yaşam doyumlarını arttırmak olmalıdır.²⁵¹

2.2.2. Çevresel ve Toplumsal Faktörler

Bireyin yaşamından doyum almasında, iş hayatı haricinde çevresel ve toplumsal yaşam gibi ana faktörlerinde önemli olduğu belirtilmiştir.²⁵²

Değerler ve bakış açısı; yaşamından doyum alan bireyin hayatında alacağı kararlar yaşam doyumlarından etkilenecektir.²⁵³ Bireyin hayata dair bakış açısını ve algısını etkileyen en önemli unsurlardan biri psikolojik ihtiyaçlardır. Glasser'in 1960'lı yıllarda geliştirmiş olduğu Gerçeklik Terapisi'ne göre insanların mutluluk dereceleri ihtiyaçlarını karşılama durumlarına bağlıdır. Birey ihtiyaçlarını karşıladığı takdirde mutludur. Dolayısıyla mutlu olmanın en önemli göstergesi bireyin ihtiyaçlarının karşılanma derecesidir.²⁵⁴ Birey bakış açısına göre ihtiyaçlarının giderildiğini düşünüyorsa kendini mutlu hissedecektir. Mutlu olan bireylerin yaşam doyumları yüksek olmalıdır.

“Bireyin inançları ve inançlarının düzeyi yaşam doyumunu pozitif yönde etkilemektedir” görüşüne yönelik üniversite öğrencileri ile araştırma yapılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre bireyin güçlü dini inançları varsa ve hayatlarında önemli bir yere sahip ise yaşam doyumları dini inancı olmayan öğrencilere göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir.²⁵⁵

Sosyal destek; insanların yaşamları iş ve özel hayatlarından ibarettir. Dolayısıyla yaşam doyumları iş hayatlarını, iş tatminleri de özel yaşamlarındaki doyumlarını etkilemektedir.²⁵⁶ Bireyin iş hayatları dışında ilgilendikleri hobilerinin olması yaşam doyumlarını olumlu yönde etkilemektedir. Bireyin çalışma hayatlarındaki streslerini ve

²⁵¹ Chow, 2005: 141.

²⁵² Bayram vd., 2010: 82.

²⁵³ Hsieh, 2011.

²⁵⁴ Rapport, 2007.

²⁵⁵ Dost, 2007: 133.

²⁵⁶ Keser, 2004: 235-247; Jagodzinski, 2005: 288; Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli., 2000: 456

karşılaştıkları problemlerden kaynaklı olumsuz duygularını hobileri ile giderebilmektedir. Bireyin hobiye sahip olması yaşam doyumunu ve kalitesini arttırmaktadır.²⁵⁷ Bireye hem fiziksel hem de ruhsal olarak katkı sağlayan sportif faaliyetler yaşam doyumunu olumlu anlamda etkilemektedir. Yılmaz'ın (2008) öğretim görevlileri ile yapmış olduğu araştırmaya göre sportif aktiviteler ile ilgilenen akademik personelin yaşam doyumlarının daha fazla olduğu görülmektedir.²⁵⁸ Turgut'un (2010) Hemşireler ile yapmış olduğu çalışmasında iş yaşamı dışında sosyal aktivesi olan hemşirelerin yaşam doyumlarının daha fazla olduğu görülmektedir.

Sağlık; Diener'in (1984) huzurevinde konaklayan yaşlılar ile yapmış olduğu araştırmasında sağlık ile yaşam doyumları arasında güçlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Annak'ın (2005) anksiyete bozukluğu, hemodiyaliz hastası ve psikolojik ve fiziksel hastalığı olmayan bireyler ile yapmış olduğu araştırmasında yaşam doyumlarının sağlık üzerinde etkisi olduğu görülmektedir. Hemodiyaliz hastası ve psikolojik ve fiziksel hastalığı olmayan bireylerin anksiyete bozukluğu yaşayanlardan daha fazla yaşam doyumuna sahip olduğu bulunmuştur. Bireylerin araştırmada hastalık boyutlarına göre yaşam doyumlarının da anlamlı bir şekilde değiştiği görülmüştür.

İş ile ilgili faktörler; bireyin yaşam doyumunu özel hayatından daha fazla çalışma hayatıyla yakından ilgisi vardır. Yaşam doyumunu ile iş hayatının bağlantılı olmasının nedenlerinden biri, bireyin hayatının büyük bir kısmının çalışma ortamında geçmesinden kaynaklanmaktadır. Bireyin çalışma hayatındaki statüsü, sorumluluğu, maaşı, işin monotonluk düzeyi gibi unsurlar yaşam doyumunu etkilemektedir.²⁵⁹ Bireylerin çalışma hayatları yaşamlarının önemli bir parçasıdır. Bireylerin iş tatminlerinin fazla olması yaşam doyumlarını etkilemektedir.²⁶⁰ Keyes (2005) bireyin iş ortamındaki mutluluğunu, işinde iyi ve kendini zinde hissetmesi olarak açıklamıştır. Bireyin işinde yaşamış olduğu olumsuzluklar özel hayatına da yansımaktadır.²⁶¹ Bireylerin gelecek hedeflerinde iş ortamlarının etkisi bulunmaktadır. Bireyin çalışma

²⁵⁷ Benli ve Yıldırım, 2017: 168.

²⁵⁸ Yılmaz, 2013: 63.

²⁵⁹ Özdevecioğlu ve Doruk, 2019: 72.

²⁶⁰ Keser, 2004: 235.

²⁶¹ Garrosa, Carmona, Ladstatter, Blanco ve Cooper-Thomas, 2013: 169.

ortamındaki mutluluğu örgütün hedefinden ve kültüründen etkilenmektedir. Bireyin hedefleri ile kurumun hedefleri uyumlu olduğu zaman bireyin doyumunu artmaktadır.²⁶² Bireyin iş hayatındaki yeteneklerini ve potansiyelini kullanabilmesi, örgüte yarar sağlayabilmesi yaşam doyumunu arttırmaktadır.²⁶³

Bireyin finansal durumu yaşam doyumunu etkilemektedir.²⁶⁴ Moller'in (1996) Güney Afrikalı üniversite öğrencileri ile yapmış olduğu araştırmasında yaşam doyumunu ile gelir seviyesi arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bireyin gelir seviyesi arttıkça yaşam doyumunu da arttırmaktadır.²⁶⁵ Dolayısıyla gelir seviyesi artan bireylerin statüleri arttıkça yaşam doyumları da artmıştır.²⁶⁶

Bireylerin birçoğu hayatlarının merkezine iş yaşamlarını koydukları için iş tatminleri ve yaşam doyumları arasında güçlü bir ilişki vardır. İş tatmini ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi ilk kez Strate, Braysfield ve Wells (1957) araştırmıştır.²⁶⁷ İş tatmini ve yaşam doyumunu arasındaki ilişki birçok mekânda ve zaman diliminde araştırılmıştır. Yapılan araştırmalar yaklaşık 30 yıldan fazladır devam etmektedir ve araştırmalara göre bireylerin iş yaşamındaki tatminleri, hayatlarındaki davranış ve tutumları dolayısıyla da yaşam doyumlarını etkilemektedir.²⁶⁸ Yaşam doyumunu kavramı, bireyin genel olarak iş ve özel hayatından memnun olma durumuna denilmektedir. Dolayısıyla yaşam doyumunu etkileyen faktörlerin bazıları iş tatminini de etkileyecektir.²⁶⁹ İş tatmini ve yaşam doyumunu kavramları birbirini kapsayan ve tamamlayan iki kavramdır. Birey hayatının önemli bir kısmını çalışma ortamında harcamaktadır. Yaşam doyumunu ve iş tatmini birbirinin içerisine giren, birbirini tamamlayan, birbirini anlamlandıran iki kavram olarak düşünülmektedir. Bireyler iş yaşamları haricinde özel hayatlarındaki olaylardan etkilenmektedir. İş tatminleri de özel yaşamlarındaki hareket ve duyguları etkilenmektedir. Dolayısıyla iş tatminleri ile yaşam

²⁶² Aranda, Arellano ve Dávila, 2017: 1189.

²⁶³ Keser, 2004: 235.

²⁶⁴ Çevik ve Korkmaz, 2014: 126.

²⁶⁵ Yenihan, Öner ve Balcı, 2016: 35.

²⁶⁶ Yiğit, Dilmaç ve Deniz, 2011: 13.

²⁶⁷ Chocko, 1983: 163.

²⁶⁸ Iris ve Barrett 1972: 301; London, Crandall ve Seals 1977; Chacko, 1983: 163; Chisholm 1978; Cramer, 1994: 261; Dolan ve Gosselin, 1998: 5; Judge ve Watanabe, 1994: 101; Lewis ve Borders, 1995: 94; Schmitt ve Pulakos, 1985: 155; Rice, Frone ve Mcfarlin, 1992: 155; Rode, 2004: 1205.

²⁶⁹ Seligman, Peterson ve Park, 2005: 25.

doyumları arasında bağlantı vardır.²⁷⁰ İş tatmini yaşam doyumunun alt alanı olarak düşünülebilmektedir. Bireyin işine bağlı değişkenleri yaşam doyumunu önemli derecede etkilemese de bazı durumlarda işinden tatmin olmayan çalışanın özel hayatı etkilenmektedir.²⁷¹ Çalışma hayatındaki mutsuzluk ve isteksizlik bireyin özel hayatını etkilerken genel yaşamında da mutsuz olmasına sebep olmaktadır. Dolayısıyla bireyin yaşamındaki doyumsuzluğu ailesine ve arkadaşlarına yansıyacak, fiziksel ve mental sağlığını olumsuz etkileyecektir.²⁷²

İş tatmini ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi incelenirken üç farklı görüş ortaya çıkmıştır. İlk görüş iş tatmininin yaşam doyumunu azalttığı giderme etkisidir. Giderme etkisine göre birey çalışma hayatından memnun değildir ve birey ihtiyaçlarını giderdiğini düşünmemektedir. Dolayısıyla işinden yeterince tatmin olamayan birey iş yaşamı dışında doyum arayacaktır. Örnek olarak çalışan sosyal anlamda aktif olmak istiyor ve çalışma ortamı isteklerini karşılamıyorsa özel hayatında sosyal bir insan olmaya çalışacaktır. İkinci görüş iş tatmininin yaşam doyumunu arttırdığı saçılma etkisidir. Saçılma etkisine göre birey iş hayatında elde ettiği tutum ve davranışlarını özel hayatında da sürdürmektedir. Örneğin işini dikkatli ve mükemmel yapmaya birey özel hayatında da dikkatli ve mükemmeliyetçi davranacaktır. Üçüncü görüş ise 1980'lerde ortaya çıkan iş tatmini ile yaşam doyumunun birbirini etkilemediği bölünme etkisidir.²⁷³ Bölünme etkisi göre birey boş vakitlerini iş hayatı dışında geçirmek istemektedir. Dolayısıyla iş ve özel yaşam birbiri içerisinde olmadığında birbirini etkilememektedir.²⁷⁴ 1900'lü yıllarda yapılan bazı araştırmalar ortaya çıkan farklı sonuçları cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir seviyesi, eğitim gibi demografik faktörlere göre açıklamaya çalışmışlardır.²⁷⁵ Judge ve Watanabe'e (1994) göre giderme, saçılma ve bölünme etkisini bireyseldir. Her birey için farklı etkiler geçerli olabilmektedir. Giderme etkisine göre iş tatmininin ve yaşam doyumunu olumsuz etkilediği, saçılma etkisinin ise iş tatmini ve yaşam doyumunu olumlu yönde etkilediği görülmüştür.²⁷⁶

²⁷⁰ Dikmen, 1995: 115; Aşan ve Erenler, 2008: 203-216; Yiğit, Dilmaç ve Deniz, 2011: 4.

²⁷¹ Bilgin, 1995: 155.

²⁷² Çetinkanat, 2000: 48; Maslach ve Leiter, 2008.

²⁷³ Uyguç, Arbak, Duygulu ve Çıraklar, 1998: 196.

²⁷⁴ Dolan ve Gosselin, 2000: 4-5.

²⁷⁵ Judge ve Watanabe, 1994: 101; Near, Price ve Hunt, 1987: 383; London, Crandal ve Seals, 1977; Tait, Padgett ve Baldwin, 1989: 502.

²⁷⁶ Near, 1984: 351.

Eschleman, Bowling ve Wang'ın (2010) yapmış olduğu araştırmalarda yaşam doyumunu ile iş tatmini arasında gcl bir ilişki olduğu görülmüştür. Yaşam doyumunu ve iş tatmini arasındaki gcl ilişki, bireyin yaşamının belli bir bölümünden aldığı doyumun diğer bölümlere de yansiyabileceėini²⁷⁷ savunan sıçrama modeli (spillover) ile uyuşmaktadır.²⁷⁸

İş tatmini ile yaşam doyumunu kavramları birbirlerini karşılıklı olarak etkileyebilmektedir. Telafi modeli yaşanabilecek bu etkileşimi önemli görmektedir. Telafi modeline göre iş dışındaki hayatında tatmin olamayan bireyler iş yaşamlarında tatmin olmaya çalışmaktadır. İş hayatlarında tatmin olamayan bireylerinde iş yaşamı dışında tatmin olmaya çalışacaktır.²⁷⁹ Dikmen'in de (1995) yapmış olduğu araştırmada iş tatmini yaşam doyumunun bir parçası olarak görülmüş ve iki değişken arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Yiğit, Dilmaç ve Deniz'in (2011) yapmış olduğu çalışmada da iş tatmini ve yaşam doyumunu arasında pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Bireyin yaşam doyumunu ne kadar fazlaysa iş tatmini oranları da o kadar fazladır.

Bireyin potansiyelini görebileceği ve yeteneklerini ortaya çıkaracak işlerde çalışmak istemektedir. İş yaşamlarında yeteneklerini keşfeden bireyin hayat gayelerini bulma ve hedeflerine ulaşması daha kolay olacaktır.²⁸⁰ Birey insanlık tarihi boyunca kendini geliştirme, zenginleştirme, doyumuna ulaşma çabasındadır. Bireyin alışma ortamındaki becerileri, yetenekleri ve iletişimleri yaşamlarını değerli ve anlamlı bulmaları için önemli bir unsurdur.²⁸¹

²⁷⁷ Saldamlı, 2008: 693.

²⁷⁸ Wolfram ve Lynda, 2014.

²⁷⁹ Aşan ve Erenler, 2008: 203.

²⁸⁰ Dik vd., 2014.

²⁸¹ Yetim, 2001: 163.

2.3. YAŞAM DOYUMU İLE İLGİLİ KURAMLAR

Yaşam doyumu ile alakalı birçok araştırma yapılmıştır. Araştırmalara istianen erek yaklaşımı,²⁸² etkinlik yaklaşımı,²⁸³ aşağıdan yukarı-yukarıdan aşağı yaklaşım,²⁸⁴ bağ yaklaşımı,²⁸⁵ ve yargı yaklaşımı olmak üzere beş yaklaşım öne sürülmüştür.²⁸⁶

2.3.1. Bağ Kuramı

Bireylerin olumlu bir mizaca sahip olmalarını açıklayan birçok kuram bağ kuramı ile bağlantılıdır. Bağ kuramı bireyin belleğine, bilişsel yaklaşımına ve koşullanmasına bağlıdır. Bireyin tecrübelerini hafızasında saklama yeteneğini araştıran bir çalışmaya göre mutsuz insanlar negatif, mutlu olan insanlar ise pozitif ilişkiler kurmaktadır.²⁸⁷ Konu ile alakalı diğer bir görüşe göre bağ kuramında koşullanmanın bireyin duygularının ortaya çıkmasında önemli bir etkisi vardır. Yapılan araştırmalar duygusal koşullanma yaşayan bir bireyin tükenmişlik duygusuna yenik düşmediği görülmektedir. Dolayısıyla yaşamlarında mutlu olan bireyler yaşadıkları duygusal deneyimler ile pek çok anlık uyarana sahip olabilir, olumlu ilişkiler kurabilmektedir.²⁸⁸

Bağ kuramında birey hayatındaki pozitif durumları içselleştirse hayatında mutluluğu yakalayacağı düşünülmektedir.²⁸⁹ Temeli bilişsel yaklaşım olan bağ kuramına göre bireyin belleğindeki mutlulukla alakalı bir bağlantı vardır. Bower (1981) bireylerin sahip oldukları anıları daha sonra iyi veya kötü olarak anımsayacaklarını savunmuştur.²⁹⁰ Bilişsel psikologlara göre de mutluluk bellekteki ilişkisel veriler ile alakalıdır.²⁹¹ Bellek ile ilgili yapılmış olan çalışmalar mutlu bireylerin iletişimlerinin olumlu olduğunu, mutsuz bireylerin ise negatif iletişimlerinden dolayı daha asosyal bir ağa sahip olduklarını savunmuştur. Dolayısıyla negatif iletişim ağındaki bireylerin

²⁸² Wilson, 1967: 296.

²⁸³ Figurski ve Csikszentmihalyi, 1982: 18.

²⁸⁴ Stones ve Kozma, 1980: 906.

²⁸⁵ Clore ve Schwarz, 1983: 513.

²⁸⁶ Samli ve Sirgy, 1995: 3; Çevik ve Korkmaz, 2014: 126.

²⁸⁷ Diener, 1984: 482.

²⁸⁸ Şahin, 2003: 139.

²⁸⁹ Köker, 1991: 18.

²⁹⁰ Ünlü, Eroğlu, Gökdağ ve Ergüven, 2013: 86.

²⁹¹ Sahoo, 2018: 220.

yaşadıkları olaylar mutsuzluğunu arttırmakta ve bireyin daha fazla negatif tutum ve davranış içerisine girmesine neden olmaktadır.²⁹²

2.3.2. Ereksel Kuramı

Wilson'un (1967) amaçsal yaklaşımı, giderilen ihtiyaçların mutluluğa, giderilmeyen ihtiyaçların da mutsuzluğa sebep olacağını öne sürmüştür.²⁹³ Amaç ve gereksinim kavramları yaşam doyumunu incelemektedir.²⁹⁴ Amaçsal kuram diğer adıyla ereksel kuram hedeflerine ulaşan bireylerin de mutlu olacağını savunmaktadır.²⁹⁵

Ereksel yaklaşım iki değişene göre şekillenmektedir. İlk değişken, bireyin amaçlarının yaşamlarını uyumlu olması, ikinci değişken ise hedeflenen amaçların elde edilmesidir. Bireylerin kendilerine uygun uzun vadede planlarının olmasının yaşamlarında doyumsuzluğa neden olduğu görülmüştür. Uzun vadeli planları olan bireylerin elde edecekleri başarıları beklemesi gerekmektedir. Fakat yaşamından doyum alan bireyler zorluğu ve vadesi daha az olan önemli hedeflere sahip olmaktadır.²⁹⁶ Bireylerin yaşamlarında belirledikleri gelecek hedefleri ile ihtiyaçları birbirini etkilemektedir. Birey amaçlarını ve ihtiyaçlarını bir bütün olarak ele almalı ve denge halinde yaşam doyumunu sağlamalıdır. İhtiyaçları giderilen bireyler yaşamlarına daha kolay uyum sağlamak ve doyum alabilmektedir.²⁹⁷

2.3.3. Etkinlik kuramı

Amaçsal yaklaşım mutluluğu başarma hareketidir. Etkinlik kuramı ise mutluluğu bireyin hareketinin bir parçası olarak ele almaktadır.²⁹⁸ Birey başarabileceğini düşündüğü, yeteneklerine uygun bir işi tercih ederse etkinlik kuramına göre işin sonunda

²⁹² Diener, 1984: 482.

²⁹³ Purutçuoğlu ve Aksel, 2017: 431.

²⁹⁴ Pavot ve Diener, 2013: 151.

²⁹⁵ Bekhet, Zauszniewski ve Nakhla, 2008: 12; Pavot ve Diener, 2013: 151; Cenkseven Önder ve Canoğulları, 2020: 5; Bibi, Chaudhry ve Awan, 2015: 1649.

²⁹⁶ Köker, 1991: 65.

²⁹⁷ Diener, 1984: 483; Eryılmaz ve Öğülmüş, 2010: 191.

²⁹⁸ Bekhet vd., 2008: 13.

mutlu olacaktır.²⁹⁹ Bireyin bu hareketlerinin sonucunda da yaşam doyumu ortaya çıkacaktır.³⁰⁰

Etkinlik kuramcılarına göre bir etkinliğe katılım sağlayan bireyin daha mutlu olduğu düşünülmektedir. Csikszentmihalyi (1975), bireylerin yeteneklerine göre ilgi çekici etkinlikler ile uğraştıklarında daha fazla mutlu olduklarını söylemiştir. Csikszentmihalyi'ye göre bireyin yaşadığı zorlukları becerileri ile aşma sonucunda mutlu olma eğiliminin daha fazla olduğunu savunmaktadır.³⁰¹

2.3.4. Tabandan Tavana ve Tavandan Tabana Kuramı

Tabandan tavana ve tavandan tabana kuramı literatürde farklı şekillerde de ifade edilmektedir. Kaynaklarda aşağıdan yukarıya/yukarıdan aşağıya kuram ya da dip yukarı/tepe aşağı³⁰² kuram şeklinde de ifade edilmektedir. Tabandan tavana ve tavandan tabana kuram çağdaş psikolojinin popüler konusudur. Tabandan tavana ve tavandan tabana kurama göre birey yaşamını incelerken mutlu veya mutsuz olduğu zamanları değerlendirmektedir. Mutlu bir yaşam süren bireyin hayatında mutlu zamanlar yoğunluktadır.³⁰³ Tabandan tavana ve tavandan tabana kuramında birey mutlu veya mutsuz olduğuna hayattan almış olduğu acı ve zevkleri kıyaslayarak karar vermektedir.³⁰⁴

Tavandan tabana kurama göre bireyin mutlu olma sebebi içsel özellikleridir. Bireyler yaşadıkları durumları olumlu veya olumsuz olarak nitelendirmektedir.³⁰⁵ Tavandan tabana kuram da olumlu tecrübeleri görebilmek için potansiyele güç olmalıdır. Bireyin olumlu tecrübeleri mutluluğu, mutlulukları ise yaşam doyumunu beraberinde getirmektedir. Birey mutluluğu görebilmesi için kişiliğinin iyimser olması gerekmektedir. İyimserlik ile hayatına olumlu bakabilen bireyin çatışmalara dayanma gücü yüksek olacaktır.³⁰⁶

²⁹⁹ İncekara, 2018.

³⁰⁰ Diener, 1984: 483.

³⁰¹ Diener, Oishi ve Lucas, 2009: 189.

³⁰² Saldamlı, 2008: 694.

³⁰³ Kozma ve Stones, 1980: 908.

³⁰⁴ Diener, 1984: 485.

³⁰⁵ Öztürk ve Yıldız, 2017: 17.

³⁰⁶ Eroğlu, 2011: 141.

Bireylerin hayatlarında kazandıkları ortak unsurlar Tabandan tavana ve tavandan tabana kuramının ortak değerleridir. Örneğin, bireylerin sosyal çevreleri, sağlıkları, meslek memnuniyetleri, maaş beklentileri gibi faktörlerin bireye göre iyi olmasının yaşam doyumunu elde etmelerini kolaylaştırmaktadır. Bireylerin ortak ihtiyaçlarının giderilmesi yaşam doyumuna fayda sağlamaktadır.³⁰⁷

2.3.5. Yargı kuramı

Yargı kuramına göre bireyin yaşamını kendi bakış açısı ile değerlendirdiği nitelikler, mevcut yaşamına göre düşük ise yaşamdaki doyumunu yüksektir.³⁰⁸ Yargı kuramında tabandan tavana ve tavandan tabana kuramındaki gibi yaşanan olayların karşılaştırılmasından sonra ortaya çıkan olumlu veya olumsuz duygu önemli değildir. Yargı kuramı ortaya çıkan duygunun dozu ile ilgilenmektedir.³⁰⁹ Yargı kuramı yaşanan durumların olumlu veya olumsuz olacağı ile ilgili tahmin yürütmemektedir. Kuram yaşanan durumların yaratacağı etkinin büyüklüğünü tahmin etmeye çalışmaktadır.³¹⁰

Yargı kuramı bireyin yaşamındaki amaçları ve koşulları ile arasındaki uyumsuzluğu baz almaktadır. Bireyin kendine ulaşması imkânsız amaçlar seçmesi yaşam doyumunu riske atmaktadır. Yargı kuramı bireylerin yaşam koşullarını incelemiş, sosyal çevrelerini karşılaştırmıştır. Ortaya çıkan sonuca göre bireyin duyguları daha önemlidir. Sosyal manadaki karşılaştırmaların belli ortamlarda yapılmasının daha uygun olduğu tavsiye edilmiştir.³¹¹ Yargı kuramındaki ölçütler bütün kuramlar için farklı olsa da her olaydaki koşulları incelemek için temel ölçüt olarak ele alınmıştır. Örnek olarak Sosyal Karşılaştırma Kuramı verilebilir. Sosyal Karşılaştırma Kuramı'na göre karşılaştırılan bireylerin ölçütleri aynıdır. Karşılaştırılan bireyler kişinin kendisinden daha iyi değil ise bireyin yaşam doyumunu daha yüksek olacaktır.³¹²

³⁰⁷ Kanten ve Kanten, 2015: 45.

³⁰⁸ Örkün ve Çeçen, 2012.

³⁰⁹ Diener, 1984: 485.

³¹⁰ Sahoo, 2018: 232.

³¹¹ Yetim, 2001.

³¹² Diener, 1984: 486; Meadow vd., 1992: 192.

2.4. YAŞAM DOYUMU İLE İLGİLİ LİTERATÜR TARAMASI

Literatürde yaşam doyumu ile ilgili akademik personel üzerinde yapılan araştırmalarda yaşamdan memnuniyet seviyesine bakılmıştır. Yapılan araştırmalarda koruyucu faktörleri kullanan bireyler risk faktörlerinin üstesinden gelmektedir. Katılımcıların yaşamlarından memnun olmaları dayanıklı bir psikolojide olmaları neticesinde elde edilmektedir. Bireyin yaşamdan memnuniyeti incelenirken koruyucu faktör veya risk faktörü olan iş hayatı da araştırılması gereken konulardan biri olmalıdır.³¹³

Zhang ve diğerlerinin (2020) Çin’de yapmış olduğu çalışmaya göre korona virüs önlemlerinin yaşam doyumunu azalttığı gözlemlenmiştir.³¹⁴

Özer ve Doğan (2017) yapmış olduğu araştırmasında yaşam doyumu ile performans ilişkisi incelenmiştir. Yaşamdan doyumları yüksek olan akademik personelin iş performansları da yüksek çıkmıştır.

Ng, Tey ve Asadullah’ın (2017) Çin’deki yaşı yüksek olan bireyler ile yapmış olduğu çalışmasında yaşam doyumları incelenmiştir. Yaşam doyumları düşük yaşı bireylerin asosyallik, depresyon belirtileri ve sağlıklarının olumsuz anlamda etkilendiği görülmüştür.

Yenihan, Öner ve Balcı’nın (2016) çalışanlar üzerinde yapmış olduğu çalışmada yaşam doyumları incelenmiştir. Çalışanların yaş aralıkları incelenirken 31-35 yaş aralığındaki çalışanların 21-25 yaş aralığında çalışanlara göre yaşam doyumlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çevik ve Korkmaz’ın (2014) yapmış olduğu çalışmada ise 45 yaş üzeri bireylerin en düşük yaşam doyumuna sahip olduğu görülmüştür. Bireylerin yaşı arttıkça yaşam doyumları da düşmektedir.

Turgut ve Mert’in (2014) yapmış olduğu çalışmasında yaşam doyumu düşük olan kişilerin iş yaşamlarında mutsuz olduğu görülmüştür. Buna bağlı olarak iş yaşamlarındaki performansı da negatif anlamda etkilenmektedir.

³¹³ Barut ve Kalkan, 2002: 68; Talbot, 2000: 359; Todd-Mancillas, 1988: 66.

³¹⁴ Zhang vd., 2020.

Koçak ve İçmenoğlu'nun (2012) yapmış olduğu araştırmasında duygusal zekâ ve yaratıcılık seviyesinin fen lisesinde okuyan öğrencilerin yaşam doyumu seviyelerini etkileyip etkilemediği araştırılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda duygusal zekanın alt boyutları ve yaratıcılık seviyesi yaşam doyumu seviyesinde anlamlı çıkmıştır. Duyguları ifade etme ve iyimserlik duygusal zekâ alt boyutlarının öğrencilerinin yaşam doyumlarını etkilediği bulunmuştur. Yaratıcılık seviyesi yaşam doyumu ile ters ilişkilidir.

Sağlık çalışanları ile ilgili yapılan yaşam doyumu araştırmalarının bazılarında yaşam kalitesi orta seviyede çıkmıştır.³¹⁵

Eren'in (2008) onkoloji hemşireleri üzerinden yapmış olduğu çalışmasında yaşama yönelik doyumları incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda bazı özelliklere sahip hemşirelerinin yaşam doyumlarının daha fazla olduğu görülmüştür. Hemşirelerin özel sektör yerine devlet kurumunda çalışıyor olması, daha fazla tecrübeye sahip olması, evli olması, akademik kariyer yapıyor olması gibi özellikler bireyin yaşam doyumunu etkilemiştir. Mesleğini severek yapan hemşirelerin yaşam doyumları daha yüksek olduğu görülmüştür. Çalışma şartları açısından sorun yaşamayan hemşirelerinde yaşam doyumları daha fazla çıkmıştır.

Erdem, Karabulutlu, Okanlı ve Tan'ın (2004) hemodiyaliz hastalarıyla yapmış olduğu çalışmanın sonucunda yaş ve eğitim düzeyi arttıkça yaşam doyumu da artmıştır.

Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001) hekimler ile yapmış olduğu çalışmasında tükenmişlik ve iş doyumu seviyelerinin yaşam doyumları üzerinde etkisinin olup olmadığına bakılmıştır. Yapılan araştırmanın sonucunda yaşam doyumu seviyeleri kadınlarda daha yüksek çıkmıştır. Aldıkları maaşı yeterli bulan hekimlerinde yaşam doyumları maaşından memnun olmayan hekimlere göre daha fazla çıkmıştır. Doktorluğun yanı sıra ek bir iş ile ilgilenen hekimlerin ilgilenmeyen hekimlere göre yaşam doyumları yüksektir. Mesleki tecrübesi altı seneden fazla olan öğretim üyelerinin yaşam doyumlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Yaş aralıklarına bakıldığında kırk yaş ve üzeri grupta yer alan hekimlerin yaşam doyumları daha fazladır.

³¹⁵ Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011: 63; Kavlu ve Pınar, 2009: 232.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. DUYGUSAL ZEKÂ

3.1. DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI VE ÖNEMİ

Duygusal zekâ kavramını incelerken duygu ve zekâ kavramlarının anlamları incelenmiştir. Duyguların önemli olduğu duygusal zekâ ile zekâ kavramının baskın olduğu bilişsel zekâ karşılaştırılmış, yaşam içerisindeki önemlerine değinilmiştir.

Duygu kavramı Türk Dil Kurumu'nun tanımına göre bir durumun ya da eşyanın insanın iç dünyasında oluşan etkiye denilmektedir. Plutchik'e (1980) göre duygu kavramının psikoloji kaynaklarında 28 adet tanımı olduğunu savunurken³¹⁶, Kleinginna'nın (1981) yapmış olduğu araştırmada ise 92 adet duygu tanımı vardır.³¹⁷ Bireyde oluşan bütün duygular, bireyin iç güdülerini, çevresini, tecrübelerini, ihtiyaç ve güdülerini bir araya toplayan karmaşık bir yapıdır.³¹⁸ Duygu kavramı fizyolojik farklılıklar ve açıklayıcı hareketler ile zihnimizde oluşan bir harekettir.³¹⁹ Literatürdeki kaynaklardan bazıları duygu kavramı yerine heyecan veya coşku kavramlarını kullanmıştır. Coşku ve heyecan kavramlarının etkisi duygu kavramına göre daha güçlüdür. Bireyin yaşadığı coşku ve heyecan bireyi daha fazla etkilemekte, yaşamında daha derin izler bırakmaktadır. Coşku bireyin davranışlarını yönlendirebilen bir kavramdır. Aşırı coşku hisseden bireyler düşünememe, hareketsizlik gibi negatif etkilere maruz kalabilmektedir.³²⁰

Duygu kavramı bireyin yaşamında önemlidir. Yaşamını yönlendiren hatta belki yaşamını sonlandırmasına sebep olacak etki olabilmektedir. Örneğin, beyin felci yüzünden tekerlekli sandalyeye mahkûm olmuş on bir yaşındaki kızları Anderea, anne ve babasıyla tren yolculuğuna çıkmaktadır. Gary ve Mary Jane çifti demir yolu hasarından dolayı nehre yuvarlanan trenden önce kızlarını düşünerek vagon camından son güçlerini kullanarak Anderea'yı kurtarmışlardır. Kendileri ise sulara gömülen vagonun içinde can vermişlerdir. Evrim biyologlarına göre bir anneyle babanın

³¹⁶ Plutchik,1980: 13.

³¹⁷ Kleinginna ve Kleinginna, 1981: 345.

³¹⁸ Sartorius, 1999: 50.

³¹⁹ Barutçugil, 2002: 67.

³²⁰ Başaran, 2004: 117.

kendilerini feda etmesi, genlerin bir sonraki kuşağa geçmesine yani “üreme başarısına” hizmet etmektedir. Fakat kriz anında bu kararı alan aile için sevgi kavramının dışı vurumudur. Duyguların insan yaşamı üzerindeki etkisine diğer bir örnek on dört yaşındaki Matilda’dır. Ailesine arkadaşında kalacağını söyleyen Matilda babasına şaka yapmak istemiştir. Eve girdiğinde sesler duyan babası dolaptan gelen tıkırtıları hırsız sanarak silahına sarılmış ve dolaptan çıkan on dört yaşındaki kızını boynundan vurarak öldürmüştür. Matilda’nın babasını harekete geçiren korku kavramıdır.³²¹ Ailesini koruma dürtüsünden dolayı korku hissedilmektedir. Daha iyi bir alternatif olup olmadığını anlamak için beden bir anlık donma yaşasa da beynin duygusal merkezlerindeki devreler onu alarma geçirip hareket için hormon salgılanmaktadır. Beyin, nasıl tepki verilmesi gerektiğini değerlendirmek için yaklaşan tehlikeye odaklansa da tehlike anında daha önemli olan diğer alternatifleri değerlendirememektedir.³²² Matilda’nın babası korku duygusundan dolayı kendi kızını fark edememiş diğer alternatifleri değerlendirememiştir.

Cooper ve Sawaf (1999) duygu kavramını, bireyin içinde oluşan enerji akımlarının harekete geçmesi ile oluştuğunu, mevcut davranışların bireyin çevresini de etkilediğini savunmuşlardır.³²³ Tarhan’a (2006) göre bireyin ikili iletişiminin ve kendini tanımasının dörtte birini düşünceler, geriye kalan dörtte üçünü ise olumlu ve olumsuz taraflarıyla duygular oluşturmaktadır.³²⁴

Literatür incelendiğinde duygu kavramı ile alakalı üç adet kuram bulanmaktadır. James-Lange’in duygu kuramı, Cannon-Bard’ın duygu kuramı ve bilişsel-fizyolojik duygu kuramıdır. James-Lange’in yapmış olduğu araştırmanın sonucunda bulmuş olduğu kurama göre bireyin bedenindeki fizyolojik değişimler duyguların kaynağıdır. Bireyin kalp atışlarının hızlı olması, ellerinin titremesi, göz bebeklerinin büyümesi gibi fizyolojik tepkilere bağlı olarak duygular oluşmaktadır.³²⁵ Bireyin beyni fizyolojik tepkileri algılamakta ve tepkilerin gereğine göre duyguları oluşturmaktadır. James-Lange’ye göre aslında gözyaşlarımız aktığı için ağlamaktayız, ağladığımız için

³²¹ Goleman, 2021: 33.

³²² Bal, 2016: 118.

³²³ Ural, 2001: 210.

³²⁴ Tarhan, 2006: 203.

³²⁵ Morris, 2002: 128

gözyaşlarımız akmamaktadır.³²⁶ James-Lange'nin duygu kuramının en büyük eleştirisi duyguların fizyolojik değişimlere bağlı olmasından kaynaklanmaktadır. Duyguların oluşumu fizyolojik değişimlere bağlı ise bedensel olarak ağır yaralı veya engelli olan bireylerin duygularını daha az bir şekilde yaşaması gerekmektedir fakat bu görüş doğru değildir.³²⁷

Cannon-Bard'ın yaklaşık seksen yıl öncesi duygularına göre geliştirdiği kuramına göre duygu kavramı bilişsel bir kavramdır. Cannon'un görüşlerine Philip Bard eklemeler yaparak Cannon-Bard Duygu Kuramı'nı oluşturmuştur.³²⁸ Cannon ve Bard'a göre fizyolojik tepkiler ile duygular aynı zamanda ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla duygular davranışları yönlendirmemektedir. Duygularımızı oluşturan en önemli faktörleri algılar ve gördüklerimiz oluşturmaktadır.³²⁹

Bilişsel- fizyolojik duygu kuramına göre, fizyolojik faaliyetlerin sonucunda gelen geri bildirim beyne ulaşmakta, apayrı bir uyarılmışlık durumu oluşmaktadır. Birey tarafından uyarılmaya verilen isim duygunun ismini belirlemektedir. Bireyler hissettiği duyguyu yorumlayabilmek için tecrübelerinden ve yaşadıkları olayları algılama biçimlerinden faydalanmaktadır. Dolayısıyla bireyin hissettiği duygunun ismini bulabilmesi bilişsel bir sürece girmektedir.³³⁰ Olayların durumu, fizyolojik faaliyetlerin sonucunda alınacak isim için önemlidir. Örnek olarak, ıssız bir sokakta yürürken karşımıza aniden bir yabancıнын çıkması, hissedilen duyguyu korku olarak isimlendirmektedir. Halbuki kalabalık bir caddede karşılaştığımız yaşlı bir amca bireyde merak ya da endişe duygusu oluşturabilmektedir. Dolayısıyla ortamın durumu ve ruh halimiz duyguları daha güçlü hissetmemize sebep olabilmektedir. Bireyin uyarılma derecesi duyguları isimlendirme konusunda katkı sağlamaktadır.³³¹

Zekâ; insan zekâ bakımından diğer canlılara göre daha üstündür. İnsan, mantığı ile düşünebilmektedir. Yaşadığı olayların sonucunda neden-sonuç ilişkisini kurabilir, edindiği tecrübeler ile yeni bilgiler edinebilmektedir. Yeni bilgiler öğrenen insan zekâsı yeni fikirler doğurabilmektedir. İnsan zekâsı bireyin çevresel faktörlere uyumunu

³²⁶ Hayes, 2011: 71.

³²⁷ Chwalisz, Diener ve Gallgher, 1988: 823.

³²⁸ Dursun, 2007: 7.

³²⁹ Morris, 2002: 128.

³³⁰ Atkinson, 2014: 470-471.

³³¹ Hayes, 2011: 72.

sağlamaktadır. Farklı iklim koşullarına, farklı kültürdeki insanlara, farklı iş ortamları gibi çevresel değişikliklere uyum sağlamak zekâ faktörü ile gerçekleşmektedir.³³² Zekâ kavramı kavramlar, kurallar, fikirler, semboller gibi soyut kavramları yapabilme durumudur. Zekâsını kullanan bireyler kelimeler ve sembollerden yeni fikirler yaratabilir, yeni sonuçlar elde edebilmektedir.³³³

Wechsler'e (1955) göre zekâ kavramı bireylerin gelecek hedeflerine ulaşmak için mantığını kullanarak iyi bir iletişim kurabilme yeteneği olarak ifade etmiştir. Sternberg'a (1997) göre zekâ kavramı bireyin çevresine uyum sağlaması ve tecrübelerinden faydalanabilmesi için ihtiyaç duyduğu zihinsel yetenektir. Schmidt ve Hunter (2000) zekâ kavramını, kavramlar ile problem çözebilme yeteneği olarak tanımlamıştır. Piaget'a (2003) göre zekâ kavramı çevresel faktörlere uyum sağlama yeteneğidir. Bireyin çevresel faktörlerin yaratmış olduğu etkileşimlere vermiş olduğu cevaplar zekanın bir ürünüdür. Birey çevresinden gelen etkileri algılar ve değerlendirir. Değerlendirme sonucunu benimsemekte ve çevresinden gelebilecek uyaranlara karşı uyum sağlamaya çalışmaktadır.

Zekâ teorileri uzun yıllardır araştırılmakta olan bir konudur. Zekâ teorileri sonucunda elde edilmek istenen zekâ testleri birçok ülke tarafından kabul görmese de psikoloji kitaplarının önemli bir konusu olmuştur. Galton (1870) zekâ kavramını dolaysız olarak ölçmeye çalışan ilk bilim adamıdır.³³⁴ Zekâ kavramı ile alakalı en önemli husus kullanılan alanın küçüklüğü ile alakadır. Edison'a göre başarısının sırrı zekâsı değildir. Edison başarısında %25 sıkı çalışması etkiliyken %5 zekâsının etkili olduğunu ifade etmiştir.³³⁵

Zekâ kavramı soyut bir kavramdır. Dolayısıyla insanın zekâsını değerlendirmeye çalışmak, tanımlamakta zor olmaktadır. Bireyin zekâsı ilk bakışta anlaşılamayacağı gibi zekâ düzeyi hakkında çıkarımda bulunmakta zordur. Bireyin zekâ düzeyini anlamak için davranışlara ve yetenekli olduğu konulara bakılmaktadır. Birey işini düzgün ve eksiksiz bir şekilde yapıyorsa zeki kabul edilmektedir.³³⁶

³³² Hicks ve Gullett, 1979: 162.

³³³ Güney, 2000: 227

³³⁴ Gardner ve Hatch, 1989: 5-6.

³³⁵ Tarhan, 2012: 23.

³³⁶ Başaran, 2004: 100.

Duygusal zekâ yetenekleri bilişsel zekâ yetenekleri zıt anlamlı kavramlar değildir. Literatürde yapılan araştırmalarda da günlük ve iş yaşamımızda da etkileşim halindedirler. Bilişsel zekâ doğuştan kazanılan bir yetenek olsa da duygusal zekâ sonradan öğrenip geliştirilebilir. Bilişsel zekâda yaş faktörü önemlidir. Yaşı ilerleyen bireyin bilişsel zekâsı artmazken duygusal zekâ her yaşta geliştirilebilmektedir.

Bireyin duygularının kontrol düzeneği duygusal zekâlarıdır ve duyguların farkında olmamızı sağlamaktadır. Bireyin duyguları yaşamının anlam kazanmasını sağlamak için itici faktördür. Bireyi doğru analizler ile motive eder ve harekete geçmesini sağlamaktadır. Duygusal zekâ bireyin yaşamının daha huzurlu ve başarılı olması için rehberlik yapmaktadır.³³⁷

Duygusal zekâ kavramını araştıran bilim insanları duygusal zekâyı bilişsel zekanın alternatifi olarak geliştirmemiştir. Bireyin yaşamında mutlu ve başarılı olabilmesi için hem duygusal zekâyı hem de bilişsel zekâyı ihtiyacı vardır. Bilişsel zekâ ile duygusal zekanın arasındaki uyumun yakalanması, dengede olması önemlidir. Her bireyde duygusal zekâ ve bilişsel zekâ farklı miktarda bulunmaktadır.³³⁸ Zihin iki parçaya bölünmüş gibidir. Birbirinden çok farklı olan bu iki parçanın biri hissetmekte diğeri ise düşünmektedir. Duygusal ve rasyonel olan iki zihin farklı işleyiş faktörleri ile uyum içindedir. İki zihninde birbiriyle etkileşim halinde uyum içinde çalışması yaşamımız kolaylaştırmaktadır.³³⁹ Tablo 2’de bilişsel zekâ ile duygusal zekânın karşılaştırmasına yer verilmiştir.

Tablo 2: IQ ve EQ Karşılaştırılması³⁴⁰

Bilişsel Zekâ	Duygusal Zekâ
Mevcut verileri bir araya getirmek	Yeni fikirler ortaya koymak
Mantıklı karar vermek	Deneme-yanılma yoluyla karar vermek
Zaman ve sakinlik	Sabırsızlık
Analitik	Bütüncül
Realist	Duygusal
Beynin sol yarısı	Beynin sağ yarısı
Düşünerek karar vermek	Çabuk kararlar vermek
Düşünmek	Hissetmek
Denemek, kontrol etmek	Verilen kararın doğruluğundan emin olmak

³³⁷ Avcı, 2019: 200.

³³⁸ Güllüce ve İşcan, 2010: 24.

³³⁹ Goleman, 2017: 35-36.

³⁴⁰ Özdemir, 2006: 62.

Kelimeler ve sayılar	İnsanlar ve olaylar
Geçmiş anlamak, tecrübe	Geleceği etkilemek, hayalperest
Mesafeli	Yakın
Bencil	Sosyal

Araştırmalar sonucundan bilişsel zekâları yüksek bireylerin duygusal zekâları da yüksektir diye bir kaniya varılmamıştır. Yüksek bilişsel zekâyâ sahip bireyler özel hayatlarını kötü de yönetebilmektedir. En zeki insanların bile vazgeçemedikleri arzuları ve dürtüleri olabilmektedir. Bilişsel zekânın özel hayattaki katkısı yüzde 20 iken geriye kalan yüzdeyi diğer faktörler belirlemektedir.³⁴¹

Uzun yıllardır yapılan zekâ testlerinin bireyin yaşamındaki başarısını gösterdiği düşünülmüştür. Mevcut yanlış algıya karşı bilişsel zekâ testleri yalnızca bireyin sözel ve sayısal yeteneklerinin seviyesini ölçmektedir. Yapılan zekâ testleri, zekâ kavramının içeriği ile uyumlu değildir.³⁴² Duygusal zekâ ve bilişsel zekânın uyum içinde olması bireyin yaşamındaki hareketlerini kontrol etmesini sağlamaktadır. Duygusal zekâ olay ve durum karşısında beynin işleyişine katkı sağlarken bilişsel zekâ elde edilen duygusal çıktıları biçimlendirmektedir. Bilişsel zekâ ve duygusal zekânın uyumlu bir şekilde çalışması gerektiği düşünülse de insan duygusal bir varlıktır. Örneğin, hayatının tehlikede olduğunu düşünen bir bireyin duyguları ve tutkuları yoğunlaşınca zihinde kurulan dengeyi bozması mümkündür. Birey rasyonel düşünmek istese de aslında bireyin zihnini yöneten duygularıdır.³⁴³

Bireyin hissettiği duygunun yoğunluğu ve uyarılma seviyesinin yüksek olması işin zorluk derecesine göre bireyin performansını etkilemektedir. Yerkes ve Dodson (1908) tarafından geliştirilen yasaya göre psikolojik uyarılma seviyesinin yüksek olması günlük işlerin yapılmasını engellemezken, karmaşık ve zor işlerin yapılmasını engellemektedir.³⁴⁴ Örneğin öfke duygusunu şiddetli hisseden bireyde evin günlük işlerini yaparken ki performansı düşmezken, aynı duygu yoğunluğu ile araba kullandığında olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Birey yeterli düzeyde uyarılma ile başarılı olabilirken şiddetli uyarılma ile performans düşüklüğü yaşayabilmektedir.³⁴⁵

³⁴¹ Goleman, 2021: 5.

³⁴² Sultan, 2013: 9.

³⁴³ Yelkikalan vd., 2012: 1862.

³⁴⁴ Morris, 2002: 128.

³⁴⁵ Morris, 2002: 128.

Duygusal zekâ bireyin sosyal çevresi ve psikolojik haller ile ilişkili olduğu için geliştirilip değişiklik yaratılabilecek bir unsurdur. Duygusal zekâ ile bilişsel zekâ aynı düzeyde olmak zorunda değildir. Bilişsel zekâsı yüksek iyi bir okuldan derece ile mezun olan bireylerin çalışma ortamındaki iletişimlerinin kötü olması duygusal zekalarının düşük olmasından kaynaklanmaktadır. Bilişsel zekâsı yüksek olan bireyin çalışma ortamında başarılı olacağı bir olasılıktan ibarettir. Duygusal zekâ yaşam içerisinde doğan ve birey tarafından şekillenen bir kavramdır.³⁴⁶ Bireyin iş yaşamında tecrübeye ve yüksek bilişsel zekaya sahip olmasının yeterli olması yıpranmış bir görüştür. Son zamanlarda iş yaşamındaki başarı için duygusal zekaya ve yeterliliğe daha çok önem verilmektedir.³⁴⁷

Goleman'ın görüşüne göre düşünceyi duygular belirlemektedir.³⁴⁸ Duygu kavramı bireyin olayları doğru algılayıp doğru hareketlerde bulunmasına neden olmaktadır. Bireyin mantıklı düşünebilmesi duygusal zekâsıyla alakalıdır. Duygusal hayatı sağlıklı olan birey mantıklı hareket edebilmekte ve yerinde tespitlerde bulunmaktadır. Dolayısıyla mantığı tamamlayan olgu duygudur.³⁴⁹ Bilişsel zekâ ve duygusal zekâ yaşamın her alanında beraber çalışmaktadır. Bireyin iş ve özel hayatındaki başarısı ve mutluluğu duygusal zekâ yeteneklerine göre değişmektedir.³⁵⁰ Bireyin iş ve sosyal çevresiyle beraber uyum içinde yaşaması ve anlamlı bir yaşam elde etmesi, karakter ve kişiliğine olumlu katkılar sağlamaktadır.³⁵¹

Duygusal zekâ insan evriminin ilk zamanlarından beri ortama uyum sağlamak ve olaylarla başa çıkabilmek için hayatta kalmanın en önemli şartı olarak görülmektedir.³⁵² 1920'li yılların başlarından itibaren zekâ literatürüne duygu kavramı dahil edilmiş, daha önceleri ise zekâ kavramı ile karşıt kavramlar olarak kullanılmıştır.³⁵³ Duyguların profesyonel iş dünyasında yerinin olmadığına objektif olarak hareket edilmesi gerektiğine inanılmıştır.

³⁴⁶ Tuğrul, 1999: 12; Arslan, Efe ve Aydın, 2013: 171.

³⁴⁷ Goleman, 2001: 9.

³⁴⁸ Erdoğan, 2008: 64.

³⁴⁹ Cooper ve Sawaf, 1997: 8.

³⁵⁰ Goleman, 2001: 9.

³⁵¹ Söğüt, 2019: 32.

³⁵² Bal, 2016: 118.

³⁵³ Mayer, Caruso ve Salovey, 2000: 400.

Doğu dünyası yüzyıllar önce kültürel kod olarak duyguları tanımlamıştır. Batı dünyasının duygularla alakası ise duygusal zekâ kavramının ortaya çıkış ile şekillenmiştir. Batı dünyası her şeyi beş duyu ile algılamayı tercih edip akli kutsallaştırdığı için duyguların insanlar üzerindeki etkisini göz arı ederken bunun kötü sonuç doğurduğunu görmesi üzerine duygusal zekânın bir ihtiyaç olduğunu fark etmiştir.³⁵⁴

Gardner'ın 1983 yılında yapmış olduğu “Çoklu Zekâ Teorisi” ile kişilerarası zekâ ve içsel zekâ arasındaki ayrımı yaparak duygusal zekânın gelişim temellerini atmıştır.³⁵⁵

Bazı yazarlara göre duyguların düşünce ve davranışlara yön verebileceğini dolayısıyla insanların problem çözme konusunda başarılı olabileceklerini söylemişlerdir.³⁵⁶ En basit anlamıyla bakacak olursak duygusal zekâ duyguların en mantıklı şekilde kullanılmasıdır.³⁵⁷

Bazı araştırmacıların³⁵⁸ yaptıkları araştırmalarda bireylerin yetenek bazlı iyimserlik, mutluluk, özsaygı gibi kişilik özelliklerinin karışımıyla duygusal zekânın oluştuğunu ifade etmişlerdir.

İnsan varlığının kısır döngüsü olan düşünce, davranış ve duyu birbirini etkilemekte ve tetiklemektedir.³⁵⁹ Bu varsayım ile Platon'un varsayımı olan duygusal temelin bütün öğrenme sürecine bağlı olması duygusal zekâ araştırmalarının kaynağı olmuştur.³⁶⁰ Amerika'da Wayne Leon Payne (1985) adlı lisans öğrencisinin “Bir Duygu Çalışması: Duygusal Zekâ Geliştirme; Bütünleşme, Korku, Ağrı ve Arzu ile İlgili” başlıklı bitirme tezinde duygusal zekâ kavramını ele almıştır.³⁶¹ Payne'in ardından 5 yıl boyunca hiçbir akademik çalışmada duygusal zekâ kavramına rastlanmamıştır.

1994-1995 yıllarında ise Goleman “duygusal okur-yazarlık” üzerine çalışmalar gerçekleştirmiştir. Bu çalışmaları gerçekleştirirken Salovey ve New'den faydalanmış

³⁵⁴ Tarhan, 2006: 211.

³⁵⁵ Wells, 1982: 84.

³⁵⁶ Mayer ve Salovey, 1997: 6.

³⁵⁷ Goleman, 2004: 84.

³⁵⁸ Petrides ve Furnham, 2001: 425; Bar-On, 2004; Boyatzis ve Sala, 2004: 147; Tett, Fox ve Wang, 2005: 859; Mayer, Salovey ve Caruso, 2008: 503.

³⁵⁹ Corey, 1982.

³⁶⁰ Arslan vd., 2013: 170.

³⁶¹ Payne, 1985: 8.

duygusal zekâ kavramını bireysel ve akademik olarak incelemiştir. Bireylerin duygu dünyalarını nasıl ve ne şekilde gerçekleştirebileceklerini araştıran Goleman kitabının ismini daha sonra “Duygusal Zekâ” olarak değiştirmiştir.³⁶² Böylece Goleman ile duygusal zekâ kavramı geniş kitlelere ulaşmış, “Duygusal Zekâ, Neden IQ’dan Önemlidir” adlı kitabıyla akademik makalelerin dışına yayılmıştır.

Ardından iki Amerikalı psikolog akademisyen, New Hampshire Üniversitesi’nden Peter Salovey ve Yale Üniversitesi’nden John Mayer (1990) duygusal zekâ üzerine iki makale yayınlamış, duygusal zekâyı ölçebilen iki test geliştirmiştir. Salovey ve Mayer çalışmalarını Gardner’ın Çoklu Zekâ Kuramı ile temellendirmişlerdir.

Araştırmalar sonucunda elde edilen gelişmeler bilişsel zekâ kuramcılarını harekete geçirmiştir. Duygu ve biliş kavramlarının birbiriyle etkileşim halinde olması ve ayrılmaz iç içe kavramlar olmasından dolayı duygusal zekâ yaklaşımının öncüsü olmuşlardır.³⁶³ Duygusal zekâ kavramının gelişimi zekâ kuramlarının araştırılmasına ve geliştirilmesine borçludur. Psikolog Edward Thorndike’nin (1920) savunduğu zekâ türlerinden biri olan sosyal zekâ, insanlar arası iletişimde başarılı olmayı sağlayan zekâdır. Bu anlamda sosyal zekâ kavramı duygusal zekanın temelini oluşturmuştur.³⁶⁴

Sinirbilimci Antonio R. Damasio (1999), parçalanmış zihni birleştirmede öncü rolü oynayarak, psikolojide “duygusal zekâ” kavramının geliştirilmesinde esin kaynağı olmuştur. Damasio (1999), zihnin duygu ve akıl alanlarının, gerilerinde sanki beynin iki ayrı sinir sistemi barındırdığı ve aralarında hiçbir etkileşimin olmadığı; ayrı bölgelerde, birbirinden ayrı alanlar olarak çalışan bir sistem olduğu yaygın görüşüne karşı “Descartes’ın Yanılgısı” isimli eserini yayınlamıştır. Damasio (1999), bu eserde duygu ve dürtülerden bağımsız bir akıl olamayacağını söylemiştir.³⁶⁵

Duygusal zekâ üzerine araştırma yapan diğer iki bilim adamı, Cobb ve Mayer (2000) duygusal zekâyı çalışmalarında iki model üzerinde yorumlamaktadır. Yetenek modeli olan ilk modelde, duygusal zekâyı yetenekler grubu olarak tanımlamışlardır; duygusal zekânın önemini ve duygu ve dürtülerden yararlanarak mantık yürütmenin kullanımları üzerinde durmaktadır. İkinci model ise yetenek modeline göre daha popüler

³⁶² Goleman, 1998: 4.

³⁶³ Aslan, 2013: 14; Goleman, 2000: 60.

³⁶⁴ Akt. Newsome, Day ve Catano, 2000: 1006.

³⁶⁵ Akt. Kutlusoy, 2001: 45.

bir eğimdedir ve duygusal zekâ yeteneğini sosyal beceriler, kişilik özellikleri ve davranışlarla bir araya getirerek duygusal zekânın kişiyi ulaştırabileceği başarılı geleceğe ışık tutmaktadır.³⁶⁶

Lemisiou (2018) ve Kanesan ve Fauzan (2019) duygusal zekâ kavramını bireyin diğer insanların duyguları ile kendi duygularına uyum sağlayabilme ve davranışlarına yön verebilme yeteneği olduğunu ifade etmişlerdir. Goleman (1998) yüksek duygusal zekâya sahip bireylerin yaşamlarında başarılı olacaklarını ve iyi bir lider olabileceklerini savunmuştur.

Araştırmacılar hangi duyguların birincil olarak nitelendirilebileceğini hatta birincil duyguların var olup olmadığı bile bilmemektedir. Plutchik'e göre (1980) bireyin bir avuç çekirdek duygusu vardır ve bütün duygular bu çekirdek duyguların türemesinden oluşmuştur. Plutchik'in oluşturduğu sekiz temel duygular öfke, zevk, korku, sevgi, tiksinti, beklenti, üzüntü, kabuldür. Sekiz temel duygunun duşunda kalanlar birkaç duygunun birleşiminden oluşmaktadır. Araştırmacılar bu konuda hem fikir olmasa da bazı kuramcılar temel duygu kümeleri olduğunu iddia etmektedir. Bu kümelerin bazı başlıkları şu şekilde ifade edilmektedir:³⁶⁷

Öfke duygusu hiddet, hakaret, içerleme, tükenme, kızma, sinirlenme, hınç, kin, rahatsızlık, alınganlık, duşmanlık ve belki de en u noktada patolojik nefret ve şiddeti yansıtmaktadır.

Üzüntü duygusu acı, keder, neşesizlik, kasvet, melankoli, kendine acıma, yalnızlık, can sıkıntısı, umutsuzluk ve patolojik olduğunda şiddetli depresyonu yansıtmaktadır.

Korku duygusu kaygı, kuruntu, sinirlilik, tasa, hayret, şüphe, uyanıklık, vicdan azabı, huzursuzluk, çekinme, ürkme, dehşet; patolojik olduğunda ise fobi ve paniği yansıtmaktadır.

Zevk duygusu mutluluk, coşku, rahatlama, tatmin, haz, sevinç, eğlenme, gurur, tensel zevk, heyecan, hoşnutluk, kendinden geçme, aşırı zindelik, kapris ve en u noktada mâni gibi duyguları yansıtmaktadır.

³⁶⁶ Akt. Arbak, Ulaş ve akar, 2008: 8.

³⁶⁷ Goleman, 1995: 50.

Sevgi duygusu dostluk, güven, iyilik, yakın ilgi, sadakat, hayranlık, aşırı tutkunluk, muhabbet duygularını yansıtmaktadır.

Öğrenme duygusu hor görme, aşağılama, küçümseme, tikslenme, nefret etme, hoşlanmama, itici bulma gibi bileşenleri yansıtmaktadır.

Duyguların sınıflandırılması ile ilgili yapmış olduğumuz liste bütünüyle doğruyu yansıtmamaktadır. Örneğin kıskançlık gibi öfkenin bir çeşitlemesi olan, üzüntü ve korkuyla harmanlanmış duyguların, umut ve cesaret gibi bazı klasik unsurların açıklanması zor olacaktır. Dolayısıyla duyguların nasıl sınıflandırılması gerektiği hakkındaki tartışma halen devam etmektedir.³⁶⁸

Duygusal zekâ, kendimizin ve başkalarının duygularıyla başa çıkmayı kolaylaştıran bir yetenektir. Gardner'in çoklu zekâ teorisi ile ilk temelleri atılan duygusal zekâ ilk kez 1990'larda Mayer ve Salovey tarafından ortaya atılmış, 1997 yılında Caruso ile yapmış oldukları araştırmada duygusal zekâyı sosyal zekânın bir kırımını olarak tanımlamışlardır.³⁶⁹ Duygusal zekâ kavramını, kişinin kendi ve başkalarının duygularını gözlemleyebilme, duygular arasındaki farkı görebilme ve düşüncelerine, hareketlerine rehberlik etmesi için bunu kullanabilme yeteneği olarak açıklamışlardır. Mayer ve Salovey'den sonra da duygusal zekâ konusunda birçok tanımlamalar ve araştırmalar yapılmıştır. Mayer ve Salovey (1990) duygusal zekâyı sosyal zekânın bir formu olarak bireyin kendine ve başkalarına ait duyguları izleyebilme, bunlar arasında ayırım yapabilme ve bu süreçlerden elde ettiği bilgiyi düşünce ve davranışlarında kullanabilme yeteneği olarak tanımlamaktadırlar. Mayer ve Salovey (1990) göre duygusal zekâ sadece tek bir özellik veya yeteneği ifade etmemektedir. Bireyin kendi duygularını ve başkalarının duygularını değerlendirmesine ve ifade etmesine katkıda bulunan, kendi duygularının ve başkalarının duygularını kontrol etmesine yardımcı olan ve bireyin kendi yaşamında motivasyonunu ve başarıyı olmasını sağlayıcı duyguları kullanmasını sağlayan çok sayıdaki yeteneklerin bir kombinasyonudur.³⁷⁰

³⁶⁸ Goleman, Boyatzis ve Mckee, 2002: 56.

³⁶⁹ Mayer, Caruso ve Salovey, 1997: 268.

³⁷⁰ Mayer ve Salovey, 1990: 185.

Duygusal zekâ insan zekâsını anlamaya ve açıklamaya yönelik yeni açılımlar getirmektedir.³⁷¹ Duygusal zekâ duyguları anlama yöntemlerine değinen bir yetenektir. Birey duygularını içselleştirip doğru bir şekilde yön verebilirse zihinsel performansı yükselecektir. Duygularını doğru bir şekilde yönetemeyen birey aklını da yönetememektedir.³⁷²

Cooper ve Sawaf (1997) duygusal zekâ kavramını duyguların gücü, insan aurası ve ilişkilerinin bir kaynağı olarak algılamış ve bireyin sahip olduğu özellikleri etkin bir biçimde kullanma yeteneği olarak ifade etmiştir.

Goleman'a göre duygusal zekâ, "kendini harekete geçirebilme, aksaklıklara rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatminini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, empati yapabilme ve ümit besleyebilme" yeteneğidir.

Reuven Bar-On (2004) ise duygusal zekâyı, "çevreden gelen baskı ve taleplerle başa çıkmayı başarma yeterliğini etkileyen; bilişsel olmayan yeteneklerin ve becerilerin düzenlenmesi" olarak tanımlamıştır.

Marc Brackett (2004) ise "duygusal zekânın tüm yönlerine bakıldığında, duyguları düzenleyebilmek 'asıl yetenek' olabilir" demiştir.

Daniel Goleman (1995) yayınlanan "Duygusal Zekâ" kitabında "Duygusal zekâyı kişinin kendi duygularını anlaması, empati yapabilmesi ve duygularını yaşamını kolaylaştıracak biçimde düzenleyebilme yeteneği" olarak açıklamıştır.

3.2. DUYGUSAL ZEKÂYI OLUŞTURAN UNSURLAR

John ve Mayer'a (1997) göre Goleman'ın yapmış olduğu duygusal zekâ tanımı bilimsel anlamı ve işlevi kalmayacak kadar genişlemiştir. Paul'a göre (2002) Goleman'ın kişilik özelliklerine odaklandığı model zekâ ve duygu arasındaki etkileşimden daha önemlidir. Duygusal zekâyı oluşturan unsurlar öz bilinç, öz denetim,

³⁷¹ Goleman 2001: 26; Mayer ve Salovey, 1990: 186.

³⁷² Yeşilyaprak, 2001: 141.

motivasyon, empati ve sosyal yeteneklerden oluşmaktadır ve birbiriyle etkileşim halindedir. Duygusal zekâyı oluşturan unsurlar aşağıdaki kısımda yer almaktadır.³⁷³

3.2.1. Öz Bilinç

Duygusal zekâ kavramının ilk unsuru öz bilinçtir. Öz bilinçli birey güçlü taraflarını, duygularını, ihtiyaç ve güdülerinin farkındadır. Güçlü bir öz bilinci olan birey kendini gereksiz durumlarda eleştirmez ve kendine imkânsız hedefler koymamaktadır. Duygularının farkında olan birey duygularının kendine ve iş performansına etkisini görebilmekte duygularını kendi lehinde kullanabilmektedir.³⁷⁴ Son 50 yılda yapılan araştırmaların birçoğunda öz bilinç kavramını çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Kimi araştırmacı öz bilinç kavramını içsel dünyanın gözlemlenme yeteneği olarak görmekte, kim araştırmacılar ise başkalarının bakış açısı ile kendi bakış açımız arasındaki ayrım olarak tanımlamışlardır.³⁷⁵ Goleman'a göre öz bilinç kavramı motivasyon ve kendinin farkına varabilme alt boyutlarından oluşmaktadır.³⁷⁶

Duygusal zekâ kavramının temel özelliği bir duygunun oluşurken fark edilebilmesi, bireyin kendini tanımasıdır. Öz bilinci yüksek olan bireyin özgüveni de yüksektir. Kendi yeteneklerinin farkında olan birey görev almada aşırıya kaçmamaktadır. Aldıkları görev ve sorumlulukların risklerini bilirler ve güçlü taraflarını ön plana çıkaracak görevleri üstlenmektedirler.³⁷⁷ Psikolog Eurich'in yapmış olduğu araştırmada bireylerin öz bilincinin artmasında çevresel faktörlerin etkili olduğunu, iyi niyetli, sevgi dolu ve doğru analizler yapabilen insanların geri bildirimlerinin katkısı olduğu görülmüştür.³⁷⁸

³⁷³ Akt. Çetinkaya ve Alparlan, 2011: 365.

³⁷⁴ Goleman, 2004: 83.

³⁷⁵ Bass ve Yammarino, 1991: 437; Wexley, Alexander, Greenawalt ve Couch, 1980: 320; Okpara ve Edwin, 2015: 53.

³⁷⁶ Goleman, 2010: 389-390; Goleman, Boyatsiz ve Mckee, 2013: 38-39.

³⁷⁷ HBR 10 Must Reads: Duygusal Zekâ: 2020: 19.

³⁷⁸ HBR 10 Must Reads: Tasha Eurich, 2018: 29.

3.2.1. Öz denetim

İnsanların duygularına dürtüleri yön vermektedir. Birey duygularını görmezden gelememekte ya da onlardan vazgeçememektedir. Bireyin öz denetime sahip olması duygusal zekanın bireyi duygularının esiri olmaktan kurtarmaktadır.³⁷⁹ Öz denetimi olan bir birey duygularını bastırarak duygu denetimini sağlamamaktadır. Birey duygularındaki denge ve uyumu yaşamına uyarlayarak özdenetimi gerçekleştirmektedir.³⁸⁰ Öz denetimin diğer alt boyutlardan ayırt edici özellikleri güvenilirlik, dürüstlük ve belirsizlik ile değişim karşısında rahatlaktır. Örneğin bir ekip yaptıkları sunumda başarısız olduklarında ekip lideri sinirlenmemek için kendini tutmaktadır. Öz denetimi yüksek olan ekip lideri sinirlenip çalışanlara kızmak yerine başarısızlığa yol açan nedenleri düşünür, sonuçlarını ekipteki çalışanlar ile paylaşır ve birlikte çözüm arayışına girmelidir.³⁸¹

Öz denetim bireyin kendine engel olmasından ibaret değildir. Bireyin hedeflerine ulaşabilmek için kendini motive etmesi öz denetimin başlığı altında kabul edilmektedir. Higgins (1997) öz denetimi ikiye ayırmıştır. Bireyin hedeflediği sonuçları kazanmak için ve istenilmeyen durumlardan kaçınmak için yaptığı özdenetim olarak ifade etmiştir.³⁸²

3.2.2. Motivasyon

Salovey ve Mayer'a (1990) göre bireyler duygularını kullanarak yaratıcılık, esneklik ve motivasyon kazandıklarını dolayısıyla da karşılaştıkları zorluklar karşısında başarılı olduklarını savunmuşlardır.³⁸³ Goleman'a göre ise kişisel ve duygusal yeterliliklerden olan motivasyon duygusal zekâsı yüksek olan insanların bir özelliğidir. Duygular bizi hedeflerimize ulaştırmak için olan bir itici güçtür ve motivasyon

³⁷⁹ HBR 10 Must Reads: Duygusal Zekâ, 2020: 20-21.

³⁸⁰ Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 365.

³⁸¹ HBR 10 Must Reads: Duygusal Zekâ, 2020: 10-11.

³⁸² Higgins, 1997: 1283.

³⁸³ Salovey ve Mayer, 1990: 185-221.

kaynağının yakıtıdır.³⁸⁴ Duygusal zekâsı yüksek olan bireyler kendi motivasyon seviyesini de yönetebilmektedir.³⁸⁵

3.2.3. Empati Kurma

Empati duygusal zekâ kavramının ikinci ayağını oluşturmaktadır.³⁸⁶ Duygusal zekâ yeteneklerinden biri olan empati yeteneği başkalarının duygularını tanımak olarak ifade edilmektedir. Empati, diğer insanların duygularını anlayabilmek ve kendini onunla aynı durum içerisinde düşünebilme yeteneğidir. Araştırmalara göre empati duygusal zekâ kavramının asıl kahramanı sayılabilmektedir. Empati yeteneğine sahip olan birey diğer insanların tepkilerini doğru tahmin eder ve doğru düşünce ve hareketler ile uygun karşılığı vermelidir.³⁸⁷

Duygusal zekâ kavramının alt boyutu olan empati yetkinliği üç ayrı faktör altında incelenmiştir. İlk faktör bilişsel empatidir. Bilişsel empati bireyin en temel becerisi olan kendini doğru bir şekilde ifade edebilmesi ile sağlanmaktadır. Bilişsel empatiye sahip olan birey meraklı ve sorgulayıcı olmaktadır. İkinci faktör duygusal empatidir. Duygusal empati beynin evrim öncesi bölümlerinden amigdala, hipotalamus ve orbitofrontal korteks bölümlerinin etkisi altındadır. Bu bölümler diğer insanların duygusal durumlarını anlamamızı sağlamaktadır. Üçüncü faktör ise empatik ilgidir. Empatik ilgi duygusal empati ile ilişkilidir. Empatik ilgi yetkinliğine sahip olan birey diğer insanların kendisi için beslediği duyguları anlayabilmektedir.³⁸⁸

3.2.4. Sosyal Beceriler

Duygusal zekâ kavramının ilk üç unsuru öz yönetim yetenekleridir. Son iki bileşen empati ve sosyal beceriler bireyin başkalarıyla yürütmüş olduğu ilişki ile ilgilidir. İlgi (attention) kelimesinin kökeni olan “attendere” ileriye uzanmak anlamına gelmektedir. Diğer insanlar üzerine odaklanma empati ve sosyal becerilerin temel yapı

³⁸⁴ Goleman, 2011: 139.

³⁸⁵ Law, Wong, Huang ve Li, 2008: 60.

³⁸⁶ Goleman vd., 2013: 38-39.

³⁸⁷ Salovey ve Mayer, 1990: 188.

³⁸⁸ Goleman vd., 2013: 38-39.

taşını oluşturmaktadır.³⁸⁹ Duygusal zekânın bir bileşeni olarak görülen sosyal beceriye sahip olan bireyler, diğer insanları istedikleri tarafa doğru yönlendirebilmektedir. Bahsedilen yön iş ortamında yeni bir pazarlama strateji üzerinde görüş birliği sağlamak veya yeni bir ürün karşısından coşku yaratmak olabilmektedir.³⁹⁰ Sosyal becerilere sahip olan birey başkalarının duygularını ve tepkilerini kontrol edebilmektedir.³⁹¹ Salovey ve Mayer'in (1990) görüşüne göre duygusal zekâsı yüksek bireylerin diğer insanların duygularını yönlendirecek yeteneği bulunmaktadır. Sosyal becerilere sahip bireyler başkalarının duygularını yönlendirebilecek yeteneklere sahiptir.³⁹²

Sosyal beceri diğer duygusal zekâ unsurlarına göre kendini farklı yollarla gösterebilmektedir. Örneğin sosyal beceri yetkinliğine sahip bireyler kurmuş oldukları geniş sosyal çerçeveleriyle bazen çalışmıyormuş gibi algı yaratabilmektedir. Örneğin koridorda konuşmaları ya da kahve molalarını uzun tutmaları çevreleri tarafından tembellik yaptıkları izlenimini oluşturabilmektedir. Halbuki geniş bir çevreyle bağlantı kurmaları ihtiyaç duydukları anda yardım edebilecek birçok insan demektir.³⁹³

3.3. DUYGUSAL ZEKÂ MODELLERİ

Duygusal zekâ modelleri farklı kişiler tarafından farklı şekillerde tanımlanmış ve temelde iki başlık altında toplanmıştır. Bunlar yetenek tabanlı duygusal zekâ modeli ve karma duygusal zekâ modelleridir. Yetenek tabanlı duygusal zekâ modelinde duygusal zekâ için sadece kişisel yeterlilik kabul edilirken, karma modelde ise kişisel yeterliliğin yanı sıra kişinin davranışları, sosyal becerileri, kişisel özellikleri ile kabul edilmektedir.³⁹⁴

3.3.1. Mayer ve Salovey Yetenek Modeli

Mayer ve Salovey akademik olarak duygusal zekâ konusunda literatüre oldukça büyük katkı sağlamıştır. Daha sonra yapılan çalışmalar da Mayer ve Salovey'in yetenek

³⁸⁹ Goleman, 2017: 9.

³⁹⁰ Goleman, 2020: 30-31.

³⁹¹ Goleman, Boyatzis ve McKee, 2002: 55.

³⁹² Salovey ve Mayer, 1990: 188.

³⁹³ Goleman, 2020: 32.

³⁹⁴ Çakar ve Arbak, 2004: 24.

modelini temel alınmıştır.³⁹⁵ Mayer ve Salovey'in duygusal zekâ modelinin içeriği duyguları doğru biçimde algılama, değerlendirme ve ifade etme yeteneği; düşünceleri şekillendirecek hisleri oluşturma ve kullanma yeteneği; duyguları veya duygusal durumları anlama yeteneği ile duygusal ve entelektüel gelişimi sağlamak için duyguları düzenleme ve ifade etme yeteneğini kapsamaktadır.³⁹⁶

Mayer ve Salovey kendi duygularının farkında olan bireyin diğer insanların ve kendisinin hislerine karşı daha duyarlı olacağını ifade etmiştir. Duygusal yetenekler bilişsel zekâ ile ilgilidir. Mayer ve Salovey'in duygusal zekâ modeli zihinsel yetenek modeli olarak da bilinmektedir. Bu modelde bireyin düşünce ve duygularının etkileşimi ile zihinsel bir süreç oluşmaktadır.³⁹⁷ Birey tecrübeleriyle kendi duygusal durumunun farkında olmaya başladığında sosyal ve iş çevresinin de duygularına açık hale gelecektir. Başkalarının duygularını anlayabilen birey zamanla doğru ve yanlış davranış, duygu bildirimlerini ayırt edebilecektir.³⁹⁸

Mayer ve Salovey'in modelinde duygusal zekâ dört alt boyuttan oluşmaktadır. İlk boyut duyguları algılama, değerlendirme ve ifade etme alt boyutu bireyin kendinin ve başkalarının duygularını fark etmesine denilmektedir.³⁹⁹ Duyguların farkında olma konusunda birey en fazla özgüven yeteneğine güvenmektedir. Kendini tanıyan ve anlayan bir bireyin iletişimi güçlü olmaktadır. Özgüvenli bir birey doğru ve yanlış daha kolay analiz etmekte ve analiz sonuçlarına göre hareket etmektedir.⁴⁰⁰ Duyguların ifade edilmesi aşamasında bireyin davranışları ve düşünceleri önemli olmaktadır. Sadece kendini ifade eden ve ön plana koyan bireyin iletişimi sağlıklı olmamaktadır. Bireyin, karşısındaki insanları iletişimde konu dışında bırakması, kendini ifade ederken ki iletişimine engel olmaktadır.⁴⁰¹

Duyguların kullanımı ikinci alt boyuttur ve düşüncelere duygular şekil vermektedir. Kişilerin o anki duyguları verdikleri tepkileri etkilemekte, mutluyken olumlu kararlar alabiliyorken üzgünken olumsuz kararlar almasına neden

³⁹⁵ Çakar ve Arbak, 2004: 24.

³⁹⁶ Mayer ve Salovey, 1997: 10.

³⁹⁷ Mayer vd., 2000: 396.

³⁹⁸ Kanesan ve Fauzan, 2019: 3.

³⁹⁹ Davis, 2004: 491.

⁴⁰⁰ Ural, 2001: 211.

⁴⁰¹ Dökmen, 1998: 145.

olabilmektedir.⁴⁰² Üçüncü boyut olan duyguları anlama ve duygularla muhakeme etme, bireyin duyguları anlayıp o anki duruma göre hareket etmesini ifade etmektedir. Duygusal zekâsı yüksek olan bireyler başkalarının duygularını anlayarak ona göre hareket etmekte, bu sayede bireyler ileride yaşayabilecekleri olayları önceden tahmin ederek oluşabilecek fayda ve zararlara göre davranmaktadır.⁴⁰³ İletişim kurarken karşımızdaki insanlar her koşulda duygu ve düşüncelerini dışarıya yansıtılmakta duyguları doğru anlamamızı zor hale getirmektedir. Çevremizdeki duyguları anlamak ve muhakeme etmek sosyalleşen birey için insanların talep ve isteklerini anlamayarak analiz etmek demektir. Analiz sonucuna göre birey duruşu veya kararını değiştirebilmektedir.⁴⁰⁴ Örneğin duyguları anlayabilen ve muhakeme edebilen bir yönetici iş hayatında daha başarılı olabilmektedir.

Son alt boyut olan duyguları düzenleme ve yönetme boyutu, olumlu olan veya olmayan duyguları ayırt edebilme, olumsuz duyguların etkisini azaltırken olumlu duyguların etkisini arttırabilmektedir.⁴⁰⁵

Zeidner vd. (2012)⁴⁰⁶ ve Andrei vd. (2016)⁴⁰⁷ de Mayer ve Salovey'in yetenek modelini desteklemiştir. Bireyin duygularını tanımak ve baş edebilmek için duygusal zekaya ihtiyacı olduğunu ifade etmişlerdir. Duygusal zekâ ile elde edilen deneyimler duyguları anlamak için önemlidir. Bajaj ve Gupta'nın (2018)⁴⁰⁸ yapmış olduğu araştırmanın sonucuna göre bilişsel zekâ ve kişilik duygusal zekadan farklı ve hususi bir yapıdadır. Benzer şekilde Al-Busaidi vd. (2019)⁴⁰⁹ ve Trigueros vd. (2020)⁴¹⁰ da yetenek modelini destekleyen araştırmacılar arasındadır.

⁴⁰² Mayer, Salovey ve Caruso, 2000, akt: Doğan ve Şahin, 2007: 237.

⁴⁰³ Davis, 2004: 491.

⁴⁰⁴ Ural, 2001: 212.

⁴⁰⁵ Mayer vd., 2000: 396-420, akt: Doğan ve Şahin, 2007: 233.

⁴⁰⁶ Matthews, Zeidner ve Roberts, 2012: 106.

⁴⁰⁷ Andrei, Siegling, Aloe, Baldaro ve Petrides, 2016: 263.

⁴⁰⁸ Gupta ve Bajaj, 2018: 1228.

⁴⁰⁹ Al-Busaidi, Aldhafri, Alrajhi, Alkharusi, Alkharusi, Ambusaidi ve Alhosni, 2019: 323.

⁴¹⁰ Trigueros, Sanchez-Sanchez, Mercader, Aguilar-Parra, López-Liria, Morales-Gázquez ve Rocamora, 2020: 4208.

3.3.2. Bar-On Modeli

Reuven Bar-On yapmış olduğu doktora çalışmasının konusu olan psikolojik iyiliği genişleterek performans ve davranış temelli bir sosyal ve duygusal zekâ modeli keşfetmiştir.⁴¹¹ Duygusal zekâ kavramını konu alan ve zekâ seviyesini ölçmeye çalışan ilk kişidir. Bar-On'a (1997) göre duygusal zekâ ve bilişsel zekâ birbirinin zıttı kavramlar değildir. Bar-On, iki zekânın bireye sağladığı yeteneklerin birbirine yardımcı olduğunu ifade etmiştir. Duygusal zekâ kavramı bilişsel olmayan yeteneklerden oluşan bir olgudur. Bireyin duygusal zekâ yetenekleri iş ve özel hayatındaki talepleri karşılama ve zorlukların üstesinden gelmesini desteklemektedir.⁴¹² Özet olarak duygusal zekâ kavramını "bireyin, çevresel talepler ve baskılarla başa çıkabilme yeteneğini etkileyen kişisel, sosyal yetenekler ve beceriler dizisi" olarak tanımlamıştır.⁴¹³

Bar-On'ın duygusal zekâ modeli on beş alt boyut içeren beş boyuttan oluşmaktadır.⁴¹⁴ İlk boyut kişisel beceriler boyutudur. Kişisel beceriler, bireyin iç dünyasını ifade eden içsel bir alandan oluşmaktadır. Öz farkındalık, öz saygı, özgüven, bağımsızlık ve kendini gerçekleştirme gibi alt boyutları içermektedir. İkinci boyutta kişilerarası becerileri bulunmaktadır. Boyutun alt boyutları sosyal sorumluluk, kişiler arası ilişkiler ve empatidir. Üçüncü boyut gerçeklik ölçüsü, problem çözme ve esnekliği içeren uyumluluk alt boyutlarından oluşmaktadır. Dördüncü boyut stres yönetimidir ve dürtü kontrolü, stres toleransını içeren alt boyutları kapsamaktadır. Son boyut olan ruh hali ise mutluluk ve iyimserlik alt boyutlarını içermektedir.⁴¹⁵

Bar-On'un duygusal zekâ modeli karma bir modeldir. Duygusal zekâ ve sosyal zekâ modellerini kapsamaktadır. Bar-On'un karma duygusal zekâ modelinin (1997) beş ana boyutu on beş alt boyutu Tablo 3'te açıklanmıştır.

Tablo 3: Bar-On'un (1997) Karma Duygusal Zekâ Modeli ⁴¹⁶

Ana Boyut	Alt Boyut	Alt Boyutun Tanımı
-----------	-----------	--------------------

⁴¹¹ Yaylacı, 2006: 128.

⁴¹² Mehta ve Singh, 2013: 342.

⁴¹³ Bar-On, 1997:40.

⁴¹⁴ Mehta ve Singh, 2013: 342.

⁴¹⁵ Kanesan ve Fauzan, 2019: 3.

⁴¹⁶ Bar-On, 1997: 40.

Kişisel Beceriler	Duygusal Öz Farkındalık	Bireyin duygularının farkında olup sebebini anlayabilmesi yeteneğine denilmektedir. Bu alandaki noksanlıklar aleksitmia hastalığı gibidir. Aleksitmia hastalığına sahip olan bireyler düşüncelerini kelimelerle ifade edememektedir.
	Öz Saygı	Bireyin kendini kabullenmesi, saygı göstermesi, yeteneklerinin farkında olarak özdeğerlendirmesini olumlu şekilde yapabilme yeteneğidir. Değerlendirmenin sonucunda birey kendine faydalı çıktıları alıp kendini geliştirmektedir.
	Özgüven	Bireyin sosyal çevresinde karşılaştığı sorunlarla mücadele ederken fikirlerini olumlu bir şekilde yansıtarak hakkını arayabilmesine denilmektedir.
	Kendini Gerçekleştirme	Bireyin mevcut kapasitesine göre güçlü ve zayıf taraflarının farkında olarak kendini geliştirme yeteneğidir.
	Bağımsızlık	Bireyin düşünme ve davranışlarını kendisinin yönetebilmesi, öz kontrolünün olması yeteneğidir.
Kişilerarası Beceriler	Empati	Birey diğer insanların duygu ve düşüncelerini anlayabiliyor ve değerlendirebiliyorsa empati yeteneğine sahiptir. Kendini bilen bir birey diğer insanların duygularını da bilmektedir.
	Kişiler Arası İlişkiler	Bireyin ikili ilişkilerde sohbet yoluyla olumlu bir ilişki kurabilmesi ve devamını getirebilmesi yeteneğine denilmektedir.
	Sosyal Sorumluluk	Birey toplumsal bir bilinçle yaşanan sorunlara yenilikçi çözümler üretmekte, toplumsal refah için paylaşımcı davranışlar sergilemektedir.
Problem Çözme	Problem Çözme	Bireyin iş ve özel yaşamında karşılaştığı sıkıntı ve zorlukların analizini yaparak doğru çözümler bulma çabasını ifade etmektedir.
	Gerçeklik Ölçüsü	Bireyin tecrübeleri ve anlık yaşadığı durumları tarafsız olarak değerlendirebilme yeteneğidir.
	Esneklik	Bireyin yaşam alanlarındaki yeniliklere ve değişikliklere kolay uyum sağlayabilme yeteneğidir.
Stres Yönetimi	Stres Toleransı	Bireyin çatışma zamanlarında stres duygusunu kontrol altına alabilmesi veya en az seviyeye indirebilmesi yeteneğine denilmektedir.
	Dürtü Kontrolü	Her insan dürtülere sahiptir. İnsanın dürtülerine direnebilmesi veya ertelemeyebilmesi bir yönetim şeklidir.
Ruh Hali	Mutluluk	Bireye yaşamına karşı olumlu duygularla bakması, kendisini ve çevresindeki insanları sevebilmesi, yaşamında karşılaştığı zorluklara olumlu yönden bakabilmesi mutluluk getirmektedir.
	İyimserlik	Bireyin sosyal ve bireysel ilişkilerinde karşılaştığı negatif durumlara karşı iyi niyetli bakabilmesi ve olumlu tavır sergileyebilmesi yeteneğidir.

Bar-On, bilişsel zekâ (IQ) ölçümlerinde eksik kalan yanları tamamlamak amacıyla duygusal katsayı envanterini (EQ-i) geliştirmiştir. Bar-On bu çalışmanın geçerliliğini 12 yılda (1985-1997) 6 farklı ülkede yaptığı (İsrail, Almanya, Arjantin, ABD, Güney Afrika ve Kanada) çalışmalar ile kazanmıştır.⁴¹⁷ EQ-i duygusal zekâ davranışını ölçmek için kullanılır. Yapılan çalışmanın sonucunda duygusal zekânın (EQ) bilişsel zekâ (IQ) ile bir ilgisi olmadığı bulunmuştur.

Bu çalışmanın en büyük eksikliği aynı anda pek çok ayrı kavramın ölçülmesinden kaynaklanmaktadır.⁴¹⁸ Eleştirileri dikkate alan Bar-On 1997 yılında 5 boyut olarak ele aldığı duygusal zekâ kavramını 2000 yılında yeniden ele alarak iki boyutta düzenlemiştir.⁴¹⁹

⁴¹⁷ Çakar ve Arbak, 2004: 24.

⁴¹⁸ Woitaszewski, 2000: 77, akt: Çakar ve Arbak, 2004: 24.

⁴¹⁹ Çakar ve Arbak, 2004: 24.

3.3.3. Goleman Modeli

Goleman'ın yapmış olduğu çalışmada duygusal zekâ kavramı bireyin sosyal ve bireysel açıdan yeterli olması olarak tanımlamıştır. Duygusal zekâ kavramı öz bilinç, duyguları idare edebilmek, motivasyon, empati ve sosyal beceriler olarak beş faktöre ayrılmıştır.⁴²⁰ Goleman Modeli'nin yetkinlikleri öz bilinç, duyguları idare etme, motivasyon, empati ve sosyal becerilerdir.

İlk yetkinlik öz bilinçtir. Öz bilinç, kendini tanıma bir duygu oluşurken fark edebilme duygusal zekânın temelini oluşturmaktadır. Gerçek duygularımızı fark edememek bizi o duygunun eline bırakmaktadır. Kişinin objektif şekilde kendini bilmesi gerektiğinde kendi ile alay edebilmesi ve kendine özgüven duyması öz bilincin kişiye oluşturduğu faydalardandır. İkinci yetkinlik duyguları idare edebilmek yeteneğidir. Bireyin duygularını uygun bir biçimde idare etme yeteneği özbilinç temeli üzerinde gelişmektedir. Bireyin duygularının farkında olmasıdır. Bu yeteneği zayıf olan kişiler sürekli huzursuzlukla mücadele ederken bu yeteneği güçlü olan kişiler hayatın tatsız sürprizleri ve terslikleriyle karşılaştıktan sonra kendilerini daha kolay toparlayabilmektedir. Kişinin duygularını kontrol edebilmesi, olumsuz duyguların kişiyi tam anlamıyla sarmadan o kötü duygularla baş edebilmesi yeteneğidir.

Üçüncü yetkinlik motivasyon yeteneğidir. Motivasyon, bireylerin amaçları doğrultusunda kendilerini güdüleyebilmeleri olumsuzluklar karşısında yılmadan hedeflediği amaç doğrultusunda hareket etmesidir. Duygusal özdenetim her başarının altında yatan bir özelliktir. Dördüncü yetkinlik empati yeteneğidir. Diğer kişilerin hislerini tarafsız bir şekilde anlayabilme yeteneği ve o duyguları anlayarak bireyin kendini karşı taraftaki kişinin yerine koyması yeteneğine empati denilmektedir. Empatik kişiler başkalarının neye ihtiyacı olduğunu ne hissettiğini gösteren belli başla ipuçlarına karşı daha duyarlıdır. Bu da onları insan ilişkileri anlamında başarılı kılmaktadır.⁴²¹ Son yetkinlik sosyal becerileridir. Sosyal becerilere sahip bireyler, ilişkiler konusunda sorunsuz geçinebilme yeteneğine de sahiptir. Sosyal ortamlar ve ilişki ağlarını daha iyi kavrayabilen birey başkalarının duygularını idare etme becerisine de sahiptir. Sosyal beceriler, bireyin sosyal yaşamındaki insanlarla iletişimlerini belirlemektedir. Birey

⁴²⁰ Goleman, 2021: 50-51.

⁴²¹ Goleman, 1995: 50.

sosyal ve iş yaşamında uyumlu ve yapıcı davranışlar sergilediği için çevresi tarafından yeterli görülmektedir. Birey zayıf ve güçlü taraflarının bilincinde amaçlarına ulaşmak için kişisel yeterlilikte olmaktadır. Bu bağlamda belirtilen yeterliliklere sahip olan bireyin duygularını yönetme ve farkındalığının oluşması şeklindeki kişisel becerileri olmadan sosyal beceriler gelişmemektedir.⁴²²

Kuşkusuz insanlar beş alandaki yetenekleri açısından farklılık göstermektedir. Örneğin bazılarımız kendi kaygılarını daha kolay yatıştırırken bazılarımız başkalarının kaygılarını daha kolay anlayıp başkalarına destek olabilmektedir.⁴²³

3.3.4. Cooper ve Sawaf Modeli

Cooper ve Sawaf tarafından incelenerek duygusal zekanın liderlik kavramı ile ilgili ilişkisi üzerinde durmuşlardır.⁴²⁴ Cooper ve Sawaf'ın popüler kitabı olan "Liderlikte Duygusal Zekâ" kitabında duygusal zekâ kavramını örgüt kültürü ile değerlendirmiş, liderlik boyutu ile ilişkilendirmiştir. Dolayısıyla duygusal zekâ insan enerjisi, hislerin gücünü ve algılanma süresi ve sosyal ilişkilerini etkili bir kaynak olarak kullanmış, duygusal zekâyı anlama ve duyumsama yeteneği olarak tanımlamıştır.⁴²⁵ Cooper ve Sawaf modeli bireyin potansiyel yeteneklerinin farkındadır ve iş ortamında diğer çalışma arkadaşlarının güçlü yönlerini görerek değerlendirmektedir. Birey zor şartlar altında çatışma ortamını sağduyusunu kullanarak verimliliğini arttıracak ve sabit fikirlerden kurtularak yeni fikirler ile üretkenliğini güçlendirecektir.⁴²⁶ Cooper ve Sawaf duygusal zekâyı dört boyut olarak ele almıştır. Bunlar; duygusal zindelik, duygusal derinlik, duyguları öğrenmek ve duygusal simyadır.⁴²⁷ Modele göre, boyutlar toplam on altı tane beceri içermektedir.⁴²⁸

Bu becerilerden ilki duyguları öğrenmektir. Duyguları öğrenme boyutu, duygusal dürüstlük, duygusal enerji, duygusal geri bildirim ve pratik sezgi becerilerini kapsamaktadır. Bu boyut bireyin kendi duygu birikiminden doğru bir şekilde

⁴²² Erginsoy, 2002.

⁴²³ Goleman, 1995: 50-51.

⁴²⁴ Çakar ve Arbak, 2004: 24.

⁴²⁵ Cooper ve Sawaf, 2000: 12.

⁴²⁶ Aslan, 2013: 62.

⁴²⁷ Çakar ve Arbak, 2004: 24.

⁴²⁸ Cooper ve Sawaf, 1997; akt: Karabulut, 2012: 3.

faaydalanabilmesini sağlamaktadır. Duyguları öğrenme becerisine sahip kişilerin altıncı hisleri güçlüdür bu durum çevrelerinde güvenilir bireyler olmalarına katkı sağlamaktadır. İkinci beceri duygusal zindelikdir. Alt boyutları olan öz varlık, güven çemberi, yapıcı hoşnutsuzluk, esneklik ve yenileme becerilerinden oluşmaktadır. Duygusal zindelik boyutu, bireyin kendini doğru ifade etmesini sağlamaktadır. Duygusal zindelik boyutu, bireye başarıları kabul ettiği gibi başarısızlıkları da olgunlukla karşılamayı ve yaşamındaki değişimlere uyum sağlamayı kolaylaştırmaktadır.

Üçüncü boyut olan duygusal derinlik boyutu, özgün potansiyel ve amaç, adanmışlık, dürüstlüğü yaşamak ve yetki olmadan etki edebilme becerilerini içermektedir. Duyguların derinliğini anlayabilmeyi ve kendinin fakında olabilmelerini sağlayan bu boyuta sahip bireyler iç sesini dileyerek doğru hareket edebilen ve yenilikler yapabilen bireylerdir. Dördüncü boyut olan duygusal simya boyutu sezgisel akış, düşünsel zaman değişimi, fırsatı sezinlemek ve geleceği oluşturmak gibi alt becerilerinden oluşmaktadır. Bu becerilerden de anlaşılacağı gibi bu boyut bireylerin geçmişte, şimdiki zamanda ve gelecekte oluşacak olan duygularının farkına varabilmesini ve bu doğrultuda doğru kararlar alabilmesini sağlamaktadır. Bu boyuta sahip olan bireyler kimsenin fark edemediği bazı fırsatları görebilirler.

3.4. DUYGUSAL ZEKÂ İLE İLGİLİ LİTERATÜR TARAMASI

Duygusal zekâ ile alakalı geçmişten günümüze birçok araştırma yapılmış ve duygusal zekâyı birçok başlık ile ilişkilendirmişlerdir. Duygusal zekâ cinsiyete göre farklılık gösterir mi ya da duygusal zekâsı yüksek olan bireyin işinden aldığı tatmin yüksek midir gibi benzer sorulara yanıt aranmıştır. Çalışmanın bu bölümünde daha önce yapılmış olan çalışmalara yer vererek duygusal zekânın diğer konu başlıkları ile alakalı kaynakları incelenecektir.

Güllüce ve İşcan (2010) çalışmalarında mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasındaki ilişki incelemek için 68 işletme 122 yönetici üzerinde bir araştırma yapmıştır. Sonuç olarak ise mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ kavram arasında ters yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Kızıll (2014) çalışmasında öğretmenlerin duygusal zekâları ve örgütsel adanmışlıkları arasında bulunan ilişki incelenmiştir. Sonuç olarak ise öğretmenlerin örgütsel adanmışlıkları ve duygusal zekâları yüksek olarak bulunmuştur. Duygusal zekâ yaş, cinsiyet, okul kademesi, kıdem, branş gibi değişkenlere göre anlamlı farklılık gösterirken eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermemiştir. Örgütsel vatandaşlık ise cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterirken diğer değişkenlere göre anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Öğretmenlerin duygusal zekâları ile adanmışlıkları arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Cin ve Günay (2013) yaptığı bu çalışmada duygusal zekâ ile girişimcilik tipleri arasındaki ilişkiyi alt boyutlar açısından incelemektedir. Sonuç olarak ise bazı boyutlar arasında ilişkilerin varlığı ispatlanmıştır. Duygusal zekânın farkındalık alt boyutu ile girişimcilik tiplerinden başarı odaklılık arasında negatif yönde ilişki bulunurken, farkındalık ile bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Girişimcilik tiplerinden sadece başarı odaklılık ile duygusal zekânın ilişkiler alt boyutu arasında negatif yönde, çevreye uyum alt boyutu ile ise girişimcilik tiplerinden başarı odaklılık ve güç odaklılık arasında negatif yönde ilişki bulunmuştur.

Akbolat ve Işık'ın (2012) sağlık çalışanları ile yaptığı "Duygusal Zekânın Motivasyon Üzerine Etkisi" araştırmasında bireylerin karşılıklı iletişimlerinde duygularını değerlendirme ve duygularını düzenlenme açısından pozitif yönlü ilişkisi olduğu görülmüştür. Eğitim seviyesi yüksek bireylerin duygusal zekâ seviyesi de yüksektir. Diğer demografik değişkenlerden yaş, cinsiyet ve medeni durum yönünden anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda duygusal zekâ sosyal zekânın bir parçasıdır ve sonradan öğrenilebilmekte ve geliştirilebilmektedir. Dolayısıyla sağlık çalışanlarına verilecek olan eğitimle de duygu yönetimi ve duygusal zekâ konularında yer verilebileceği önerilmiştir.

Khalili (2011) çalışmasında ise küçük ve orta ölçekli (KOBİ) işletmelerde çalışan 112 işçi üzerinde duygusal zekânın cinsiyete göre bir farklılık gösterip göstermediğini görmek için bir araştırma yapmıştır. Duygusal zekâyı ölçmek için Daniel Goleman'ın dört faktörlü 28 maddelik performansa dayalı bir ölçek olan duygusal zekâ ölçeğini kullanmıştır. Çalışma sonucunda ise kadınların duygusal zekâ düzeyinin erkeklere oranla daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Aslan ve Özata'nın (2008) sağlık çalışanları ile yapmış olduğu duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkisini araştırdığı çalışmasının sonucuna göre çalışanlar duygularını pozitif bakış açısı ile yönetirse daha az duygusal tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Gürbüz ve Yüksel'in (2008) yapmış olduğu çalışmada duygusal zekâ iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özellikler ile arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır. İstanbul'da yapılan bu çalışmada farklı iş kollarında çalışan (hazır giyim, turizm, medikal malzemeleri satan, bankacılık, tekstil imalatı) 494 çalışan üzerinde yapılan araştırma sonucunda duygusal zekânın ve bazı demografik özelliklerle ilişkisinin olduğu tespit edilirken örgütsel vatandaşlık, iş tatmini ve iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tümkaya ve diğerlerinin (2008) yaptığı çalışmada üniversite öğretim elemanlarının duygusal zekâ yetenekleri, mizah tarzları ve yaşam doyumlarının akademik unvanları ile olan ilişkisini araştırmaktadır. Araştırmaya 134'ü kadın 228'i erkek olmak üzere toplam 362 öğretim elemanı katılmıştır ve gerekli ölçümleri yapabilmek için Bar-On EQ anketi, Yaşam Doyum Ölçeği, Mizah Tarzları Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Sonuç olarak ise duygusal zekânın kişilerarası beceriler, kişisel beceriler, uyum ve stresle başa çıkma alt boyutlarında anlamlı düzeyde farklılaşırken genel ruh doyumunda ise farklılaşma olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Mizah tarzlarının akademik unvana göre farklılaşmalarına bakıldığında ise yalnızca saldırgan mizah tarzı alt boyutunda bir farklılaşma bulunmuş olup orada da araştırma görevlilerinin diğer öğretim görevlilerinden anlamlı düzeyde yüksek puan aldığı hesaplanmıştır. Yaşam doyumunda ise sıralama tersine dönmüş profesörlerin daha yüksek puan aldığı görülmüştür. Son olarak ise öğretim elemanlarının duygusal zekâlarının mizah tarzlarını ve yaşam doyumlarını anlamlı düzeyde etkilediği bulunmuştur.

Yılmaz ve Dicle'nin (2007) üniversite öğrencileri üzerinde yaptığı bir araştırmada sosyal beceri düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekâsı yüksek bir bireyin sosyal çevresinde insanlarla olan iletişiminin de iyi olduğu görülmüştür.

Najm'in (2005) yapmış olduğu çalışmasında kadın ve erkeklerin duygusal zekâ, bağlanma şekilleri ve evlilik tatminleri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Çalışmaya

toplam 204 kişi katılmış, katılımcıların 118'ni kadın ve 91'i erkek katılımcılardan oluşmaktadır. Araştırmanın sonucuna göre duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin evliliklerinden almış oldukları tatminde yüksek olmakta ve güvenli bağlanma şekline sahip bireylerde duygusal zekâ seviyesi daha yüksek olmaktadır.

Gerits'in (2005) sağlık sektöründe yapmış olduğu çalışmasında duygusal zekâsı yüksek olan hemşirelerin tükenmişlik seviyelerinin daha az olduğu ve işe olan bağlılıklarının daha fazla olduğu görülmüştür. Alınan sonuçlara göre duygusal zekâ seviyesi arttıkça devamsızlık ve işten ayrılma niyeti de azalmaktadır.

Duygusal zekâ ile iş hayatı üzerinde yapılan birçok araştırmalara bakıldığında duygusal zekanın iş tatminini veya iş performansını arttırdığı görülmemiştir. Duygusal zekâ ile ilgili yapılan araştırmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı açısından araştırmaların sınırlı olması ve farklı sonuçlar elde edilmesi eleştirilere neden olmaktadır. Yapılan araştırmaların sonucu duygusal zekâ kavramı açısından belirsizlik doğurmaktadır.⁴²⁹

⁴²⁹ Becker, 2003:193; Landy, 2005:418.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. METODOLOJİ

4.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.1.1. Araştırmanın Konusu

Araştırmanın konusu iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve bu ilişkide duygusal zekanın rolünü incelemektir. Bu kapsamda yapılan analizler ile iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişki incelenmiş olup duygusal zekanın aracılık rolüne bakılmıştır.

İş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin araştırılmasının sebebi yoğun mesai saatleri ve stres altında çalışan sağlık çalışanlarının iş tatminlerinin genel yaşamlarından aldıkları doyumu etkilediği düşünülmektedir. Zor bir süreçte çalışmanın vermiş olduğu yorgunluk ve stres günlük yaşamı etkileyebilmektedir.

Duygusal zekânın iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide aracılık rolü incelenmesinin sebebi bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını anlayarak bunları yönetme yeteneklerinin çalışma hayatı ve özel yaşamında önemlidir. Duygusal zekâ ile kazanılan tüm bu yetkinlikler, sağlık çalışanlarının pandemi döneminde karşılaştıkları zor durumlar ile nasıl baş ettiklerini açıklanması açısından önem taşımaktadır. Sağlık çalışanlarının hastaları ve çalışma arkadaşlarını doğru anlayabilmesi ve yönlendirebilmesi iş tatminleri açısından son derece önemlidir.

4.1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve bu ilişkide duygusal zekanın rolünü incelemektir. Bu kapsamda yapılan analizler ile iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişki incelenmiş olup duygusal zekanın aracılık rolüne bakılmıştır.

Bu çalışma sağlık çalışanlarının karşılaştıkları zorluklar ile nasıl mücadele ettikleri ve çatışma ortamını nasıl yönettikleri açısından önemlidir. Duygusal zekâ kavramı, sağlık çalışanlarına başkalarını anlama, problem çözme ve yönetme konusunda

katkı sağlamaktadır. Bu çalışma hizmet sektöründeki sağlık çalışanlarının iş tatminleri ve yaşam doyumları konusunda duygusal zekanın katkısını göstermektedir.

Bu kapsamda sağlık çalışanlarının iş tatmini ve yaşam doyumu düzeylerinin incelenmesi ve arasındaki ilişkide duygusal zekanın rolünün incelenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

4.1.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma Karabük İlinde Karabük Eğitim Araştırma Hastanesi'nde çalışmakta olan hemşire, ebe ve tıbbi sekreterler aracılığı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda nicel araştırma tasarlanmış ve veri toplama aracı olarak ise anket yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma anketinin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi amacı ile oluşturulan beş soru ifadesi bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümünde beş soru ifadesinden oluşan iş tatmini ölçeği; üçüncü bölümde beş soru ifadesinden oluşan yaşam doyumu ölçeği ve son bölümde ise 37 soru ifadesinden oluşan duygusal zekâ ölçeği yer almaktadır.

İş tatmini belirlemek için Dawis, Weiss, England ve Lofquist (1967) tarafından oluşturulan ve Türkçe'ye uyarlaması Başol ve Çömlekçi (2020) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırma ölçeği kullanılmıştır. Yaşam doyumunu belirlemek için Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından oluşturulan ve Türkçe'ye uyarlaması Baysal ve Dağlı (2016) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırma ölçeği kullanılmıştır. Duygusal zekâyı belirlemek için Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden ve Dornheim (1998) tarafından oluşturulan Austin, Saklofske, Huang ve McKenney (2004) tarafından genişletilen ve Türkçe'ye uyarlaması Göçet Tekin (2006) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırma ölçeği kullanılmıştır. Anket formu hazırlandıktan sonra ölçeğin etik yönden uygunluğuna ilişkin iznin alınması için Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu Başkanlığı'na başvurulmuştur. Kurul Başkanlığı 17.11.2021 tarihli 81176 sayılı karar ile anketin etik açıdan uygulanabilir olduğunu kararlaştırmıştır. Araştırmanın örneklemini oluşturan Karabük ilinde yer alan Karabük İl Sağlık Müdürlüğü'ne başvurulmuş olup, 29.11.2021 tarihli 774.99 sayılı izin ile anketin Karabük Eğitim Araştırma Hastanesi'nde uygulanabilir olduğuna karar verilmiştir.

4.1.4. Araştırma Hipotezleri / Problemleri

İş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide duygusal zekânın rolünün tespitini amaçlayan araştırma çerçevesinde oluşturulan araştırma sorularına cevap aranmaktadır. Araştırmanın soruları şu şekildedir:

- İş tatmini ve yaşam doyumu arasında bir ilişkinin olduğu söz konusu mudur?
- Sahip olunan duygusal zekâ iş tatminini ve yaşam doyumunu etkilemekte midir?

Araştırma soruları kapsamında oluşturulan araştırmanın hipotezleri ise şu şekildedir:

Keser (2005) Bursa’da bulunan 250 otomotiv sektöründeki firma çalışanları ile yapmış olduğu “İş Tatmini ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Uygulama” adlı çalışmasında; Yiğit, Dilmaç ve Deniz’in (2011) Konya’da bulunan Emniyet müdürleri ile yapmış olduğu “İş ve Yaşam Doyumu: Konya Emniyet Müdürlüğü Alan Araştırması” çalışmasında; Çevik ve Korkmaz’ın (2014) Türkiye’de bulunan 18 yaş üzeri bireyler ile yapmış olduğu “ Türkiye’de Yaşam Doyumu ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İki Değişkenli Sıralı Probit Model Analizi” adlı çalışmasında; Güner, Çiçek ve Can’ın (2014) Burdur’da bulunan 159 kamu ve özel banka çalışanları ile yapmış olduğu “Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi” adlı çalışmasında; Yenihan, Öner ve Balcı’nın (2016) Sakarya’da bulunan AVM’lerin 242 çalışanı ile yapmış olduğu “İş Doyumu ve Yaşam Doyumunun Demografik Özelliklerle İlişkisi: Sakarya'daki AVM'lerin Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmasında; Gökmen (2019) Türkiye’de çalışan 317 havayolu çalışanı ile yapmış olduğu “Havayolu çalışanlarında iş aile çatışması, iş tatmini ve yaşam doyumu ilişkisi” adlı çalışmasında; Raslan (2021) tarafından Şanlıurfa’da çalışan 416 öğretmenler ile yapılan “Öğretmenlerin İş Tatmini ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki” adlı çalışmasında iş tatmini ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Literatürden sağlanan destek ile birinci hipotez oluşturulmuştur.

H₁: İş tatmini ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Akomolafe ve Ogunmakın'ın (2014) Nijeryalı 398 orta okul öğretmenleri ile yapmış olduğu “Ortaokul Öğretmenlerinde İş Doyumu: Yordayıcı Olarak Duygusal Zeka, Mesleki Stres ve Öz Yeterlik” adlı çalışmasında; Mondal ve Saha'nın (2017) Batı Bengal Orta Öğretim Kurulu (WBBSE) bünyesinde çalışan 888 ortaokul öğretmeni ile yapılan “Ortaokul Öğretmenlerinin İş Doyumları Kişilik ve Duygusal Zeka İlişkisi” adlı çalışmasında; Narasimhan'ın (2018) St. Patrick's ICSE School Chennai'de çalışan gönüllü 51 okul öğretmeni ile yapmış olduğu “Okul Öğretmenleri Arasında Duygusal Zeka ve İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmasında; Ulutürk'ün (2021) Ankara'da bulunan OSB çalışanları ile yapmış olduğu “Çalışanların Duygusal Zeka Seviyeleri ile İş Tatminleri ve İş Performansları Arasındaki İlişki: Ankara OSB'lerinde Bir Araştırma” adlı çalışmasında; Bal ve Gül'ün (2016) Kahramanmaraş'ta bulunan tekstil sektöründeki 399 çalışan ile yapmış olduğu “Duygusal Zekanın İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü” adlı çalışmasında; Çekmez'in (2021) Türkiye'de çalışan 440 Türk ve yabancı öğretim üyesi ile yapmış olduğu “Kültürel Zeka ve Duygusal Zekanın İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Akademisyenler Üzerinde Yapılan Bir Çalışma” adlı çalışmasında iş tatmininin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Literatürden sağlanan destek ile ikinci hipotez oluşturulmuştur.

H₂: İş tatmininin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

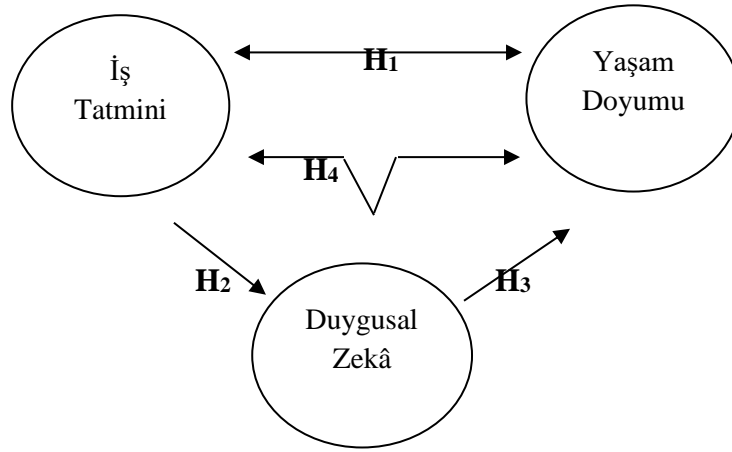
Özbiçer'in (2018) Mersin ilinde okuyan lise öğrencileri yapmış olduğu “Duygusal Zeka Geliştirme Programı'nın Ergenlerin Duygusal Zeka ve Yaşam Doyumu Düzeylerine Etkisi: Deneysel Bir Çalışma” adlı çalışmasında; Arslan'ın (2017) İstanbul'da yaşanan ve çocukluk döneminde ebeveynlerinden herhangi birisini ya da ikisini birden kaybeden 18-45 yaş arası yetişkinler yapmış olduğu “Çocukluk Döneminde Ebeveyn Kaybı Yaşayan Bireylerde Duygusal Zekanın Sosyal Uyum ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki” adlı çalışmasında; Keskin, Yayla ve Aktaş'ın (2020) Kapadokya bölgesinde turizm sektöründe çalışan 373 personel ile yapmış olduğu “Duygusal Zeka, Kariyer Uyum ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkiler: Turizm Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmasında duygusal zekânın yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Literatürden sağlanan destek ile üçüncü hipotez oluşturulmuştur.

H₃: Duygusal zekânın yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Araştırmanın hem ana hipotezi denilebilecek hipotez hem de araştırmanın özellikle literatüre katkı sağlayacağı hipotezi ise '**H₄**: İş tatmini ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık rolü vardır' şeklinde oluşturulmuştur.

4.1.5. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın amaçları doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli Şekil 4'te verilmiştir. Araştırma modelinde katılımcıların iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekâ düzeyleri sağlık kurumları özelinde incelenmiş, duygusal zekânın aracılık rolünün olup olmadığı araştırılmıştır.



Şekil 4. Araştırmanın Modeli

4.1.6. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Karabük Eğitim Araştırma Hastanesi'nde çalışmakta olan hemşire, ebe ve tıbbi sekreterler oluşturmaktadır. Bu çerçevede kolayda örneklemeden faydalanılarak örneklem belirlenmiştir. Araştırma kapsamında ilgili hastanede 471 hemşirenin, 37 kadrolu tıbbi sekreterin, 132 işçi kadrosunda tıbbi sekreterin ve 125 ebenin çalışmakta olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın analizi için gerekli olan örneklem büyüklüğü 278 şeklinde hesaplanmış olup⁴³⁰, 324 katılımcıdan veriler toplanmıştır.

⁴³⁰ Coşkun, Altunışık ve Yıldırım, 2019: 164.

4.1.7. Veri Toplama Yöntemi ve Ölçekleri

Bu araştırma Karabük İlinde Karabük Eğitim Araştırma Hastanesi'nde çalışmakta olan hemşire, ebe ve tıbbi sekreterler aracılığı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda nicel araştırma tasarlanmış ve veri toplama aracı olarak ise anket yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma ölçeğinin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesi amacı ile oluşturulan beş soru ifadesi bulunmaktadır. Ölçeğin ikinci bölümünde beş soru ifadesinden oluşan iş tatmini ölçeği; üçüncü bölümde beş soru ifadesinden oluşan yaşam doyumu ölçeği ve son bölümde ise 37 soru ifadesinden oluşan duygusal zekâ ölçeği yer almaktadır.

İş tatmini belirlemek için Dawis, Weiss, England ve Lofquist (1967) tarafından oluşturulan ve Türkçe'ye uyarlaması Başol ve Çömlekçi (2020) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırma ölçeği kullanılmıştır. Yaşam doyumunu belirlemek için Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından oluşturulan ve Türkçe'ye uyarlaması Baysal ve Dağlı (2016) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırma ölçeği kullanılmıştır. Duygusal zekâyı belirlemek için Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden ve Dornheim (1998) tarafından oluşturulan Austin, Saklofske, Huang ve McKenney (2004) tarafından genişletilen ve Türkçe'ye uyarlaması Göçet Tekin (2006) tarafından gerçekleştirilmiş olan araştırma ölçeği kullanılmıştır.

4.1.8. Araştırmanın Analiz Yöntemleri

Araştırmanın analizleri kapsamında ilk olarak bulguların çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmış daha sonra normal dağılım değerlerini bulmak için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk Normallik Testi yapılmıştır. Bulunan değerlere göre normal dağılım göstermeyen araştırma verileri non-parametrik Ki-Kare Testi ile normallik değerine bakılmıştır. Katılımcıların demografik değişkenlerine göre dağılımlarının belirlenmesi amacı ile frekans analizinden yararlanılmıştır. Araştırma bulgularının iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekâ düzeylerinin standart sapma ve ortalama değerleri incelenilmiştir. Kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerini test etmek amacı ile Cronbach's Alpha (α) testi uygulanmıştır. Araştırma kapsamında belirlenen

değişkenlerin birbirini negatif veya pozitif yönde mi etkilediğini test etmek için ise Pearson Korelasyon analizi uygulanmıştır. Belirlenen hipotezlerin istatistiksel anlamlılığını test etmek için non-parametrik Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi yapılmıştır. Spearman Korelasyon analizi ile değişkenler incelenmiş son olarak Andrew F. Hayes'in Process programı ile duygusal zekanın Aracılık Analizini yapılmıştır. Verilerin analizindeki testler İstatistik Paket Programı kullanılarak yapılmıştır.

4.2. BULGULAR

Araştırmanın bulguları kapsamında ilk olarak normal dağılım gösterip göstermediğini incelemek amacı ile normallik testi yapılmaktadır. Katılımcıların demografik bilgilerine göre dağılımları incelenmektedir. Bulguların incelenmesinin ardından katılımcıların iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekâ düzeylerinin standart sapma ve ortalama değerlerine yer verilmektedir. Daha sonra araştırmada kullanılan iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekâ ölçeklerinin güvenilirlik değerlerine (Cronbach's Alpha) ilişkin sonuçlara yer verilmektedir. Belirlenen hipotezleri analiz etmek için iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekânın Korelasyon değeri ve Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi'ne göre birbiri ile anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine bakılmaktadır. Son olarak Spearman Korelasyon Testi ile iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekâ verilerinin birbirini negatif veya pozitif yönde etkileyip etkilemediğine bakılmaktadır. Andrew F. Hayes'in Process Aracılık Analizi (Mediator) ile de ana hipotezin testi gerçekleştirilmektedir.

Tablo 4. Skewness (çarpıklık) ve Kurtosis (basıklık) Değerleri

Ölçekler/Tamamlayıcılar	Skewness (çarpıklık)		Kurtosis (basıklık)	
	İstatistiksel Değer	Standart Hata	İstatistiksel Değer	Standart Hata
İş Tatmini	-,322	,135	-,440	,270
Yaşam Doyumu	,109	,135	-,172	,270
Duygusal Zekâ	,710	,135	3,394	,270

Tablo 4’te görüldüğü üzere iş tatmini ölçeği için skewness (çarpıklık) değeri -,322, kurtosis (basıklık) değeri -,440 olarak hesaplanmıştır. Yaşam doyumu ölçeği için skewness (çarpıklık) değeri ,109, kurtosis (basıklık) değeri -,172 olarak hesaplanmıştır. Duygusal zekâ ölçeği için skewness (çarpıklık) değeri ,710; kurtosis (basıklık) değeri 3,394 olarak hesaplanmıştır. Duygusal zekâ ölçeği ile iş tatmini ölçeklerinin skewness (çarpıklık) ve kurtosis (basıklık) değerleri -1 ile +1 arasında olmadığı için verilerin normal dağılım göstermediği varsayımıyla verilerin analizinde non-parametrik testler tercih edilmiştir.⁴³¹

Tablo 5. Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk	
	İstatistiksel Değer	p	İstatistiksel Değer	p
İş Tatmini	,101	,000	,967	,000
Yaşam Doymu	,076	,000	,983	,000
Duygusal Zekâ	,111	,000	,932	,000

Tablo 5’te görüldüğü üzere araştırma örnekleminde yer alan katılımcıların iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekâ değerlerinin normal dağılım göstermemesi sebebiyle non-parametrik testlerden yararlanılmıştır.

Tablo 6. Sağlık Çalışanlarının Ki-Kare Korelasyon Test Sonuçları

	İş Tatmini	Yaşam Doymu	Duygusal Zekâ

⁴³¹ Büyüköztürk, 2012: 32-45.

Ki-Kare	127,500 ^a	111,556 ^b	289,494 ^c
N	20	19	61
P	,000	,000	,000

- a. 0 hücre (%0,0) 5'ten daha düşük beklenen frekanslara sahiptir. Beklenen minimum hücre frekansı 15,4'tür.
b. 0 hücre (%0,0) 5'ten daha düşük beklenen frekanslara sahiptir. Beklenen minimum hücre frekansı 16,2'dir.
c. 0 hücre (%0,0) 5'ten daha düşük beklenen frekanslara sahiptir. Beklenen minimum hücre frekansı 5,2'dir.

Tablo 5'te görüldüğü üzere araştırma örnekleminde yer alan katılımcıların iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekâ değerlerinin Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk Normallik Testi sonucunda verilerin normal dağılım göstermediği görülmektedir. Tablo 6'da non-parametrik Ki-Kare Testi yapılmıştır. Tablo 6'da verilen non-parametrik Ki-Kare Test sonuçlarına göre $p < 0,05$ olduğu için non-parametrik testler doğrultusunda veriler normal dağılım göstermektedir.

4.2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Yapılan araştırma çerçevesinde ankete katılım sağlayan çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durumu, çalışma yılı ve eğitim seviyesi Tablo 7'de gösterilmektedir.

Tablo 7. Katılımcıların Demografik Bilgileri

	Kategori	F	%
Cinsiyet	Kadın	218	67,3
	Erkek	106	32,7
Toplam		324	100
Yaş	18-23 yaş	15	4,6
	24-29 yaş	92	28,4
	30-35 yaş	76	23,5
	36-41 yaş	53	16,4
	42 yaş üstü	88	27,2

Toplam		324	100
Medeni Durum	Evli	219	67,6
	Bekâr	105	32,4
Toplam		324	100
Çalışma Yılı	0-5 yıl	97	29,9
	6-10 yıl	59	18,2
	11-15 yıl	57	17,6
	16-20 yıl	42	13,0
	21 yıl üstü	69	21,3
Toplam		324	100
Eğitim Seviyesi	Lise	33	10,2
	Ön Lisans	68	21,0
	Lisans	184	56,8
	Yüksek Lisans	31	9,6
	Doktora	8	2,5
Toplam		324	100

Tablo 7’de görüldüğü üzere araştırma çerçevesinde yapılan anket çalışmasına katılan katılımcıların cinsiyetini, yaşını, medeni durumunu, eğitim düzeyini içeren demografik özelliklerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Tablo 7’ye göre, araştırmaya katılan katılımcıların %67,3’ü kadın katılımcılardan oluşarak araştırmaya katılanların çoğunluğunu kadın katılımcılar sağlamaktadır. %32,7’sinin ise erkek katılımcılardan oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılan katılımcıların yaş aralıkları 5 grupta incelenmiştir. Katılımcıların %4,6’sı 18-23 yaş grubu arasında, %28,4’ü 24-29 yaş grubu arasında, %23,5’i 30-35 yaş grubu arasında, %16,4’ü 36-41 yaş grubu arasında ve %27,2’si 42 yaş üstü olduğu görülmektedir. Çoğunluğun birbirine yakın olan iki yaş grubu olduğu yani 24-29 ile 42 yaş üstü yaş grupları katılımcıların çoğunluğunu oluşturmaktadır. Katılımcıların %67,6’sının evli, %32,4’ünün ise bekâr olduğu tespit

edilmiştir. Katılımcıların mesleklerinde çalıştıkları yıl 5 grupta incelenmiştir. Katılımcıların %29,9'unu 0-5 yıl, %18,2'sinin 6-10 yıl aralığında, %17,6'sının 11-15 yıl aralığında, %13'ünün 16-20 yıl aralığında, %21,3'ünün ise 21 yıl ve üstü çalışma deneyimine sahip oldukları görülmektedir. Çalışma yılı ile yaş gruplarına bakıldığında ise katılımcıların eğitimlerinden sonra mesleklerine başladıkları ifade edilebilir. Katılımcıların eğitim seviyelerine bakıldığında ise %10,2'sinin Lise, %21'inin Ön Lisans, %56,8'inin Lisans, %9,6'sının Yüksek Lisans ve %2,5'inin de Doktora mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Değişkenlerin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Değişkenler ve Alt Boyutları	Ortalama	Standart Sapma
İş Tatmini	3,18	1,026
Yaşam Doyumu	2,84	,9112
Duygusal Zekâ	3,19	,3514
İyimserlik Alt Boyutu	3,83	,4788
Duygulardan Faydalanma Alt Boyutu	2,67	,8619
Duyguların İfadesi Alt Boyutu	2,64	,5689

Tablo 8'de değişkenlerin ortalama ve standart sapmaları incelenmiştir. Katılımcıların iş tatmini ortalaması 3,18 değeri bulunmuş olup, en yüksek ortalama 5 değerine ne kadar yakın tespit edilirse katılımcıların iş tatminlerinin o kadar yüksek olacağı ifade edilmektedir. Elde edilen ortalama değer 3,18 olduğuna göre iş tatminlerinin ortalama bir değerde olduğu söylenebilir. Yaşam doyumunun ortalaması ise 2,84 çıkmıştır. İş tatmini yaşam doyumunun ortalaması karşılaştırıldığında iş tatmininin katılımcılar tarafından daha yüksek değerde olduğu görülmektedir. Ayrıca iş tatmininin standart sapması 1,026 iken yaşam doyumunun standart sapması 0,9112 olarak tespit edilmiştir. Diğer değişken olan duygusal zekânın ortalamasına bakıldığında 3,19 değeri bulunmuş olup, alt boyutları olan iyimserliğin ortalama değeri 3,83; duygulardan faydalanmanın ortalama değeri 2,67 ve duyguların ifadesinin ortalama

değeri ise 2,64 olarak bulunmuştur. Duygusal zekânın alt boyutları birbiri ile karşılaştırıldığında iyimserlik alt boyutunun ortalama değeri diğer alt boyutlara göre daha yüksek çıkmış olup ortalama 5 değerine daha yakın bir değer tespit edilmiştir. Katılımcıların iyimserliğe sahip bireyler olduğu ya da iyimserliğe önem verdikleri ifade edilebilir.

4.2.2. Güvenilirlik Analizi

Tablo 9’da görüldüğü üzere güvenilirlik analizi ile iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekâ ölçeklerinde bulunan ifadelerin kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermediğini analiz etmek amacı ile gerçekleştirilmiştir. Bu analiz için en yaygın kullanılan yöntem Cronbach’s Alpha (α) testidir. Cronbach Alpha testi yöntemini kullanma şartları ise ölçekteki ifade sayısının 20’den fazla ve anket uygulanan çalışan sayısının 20’den fazla olmasıdır. Yöntem kullanılarak hesaplanan sonuç katsayısı 0 ile 1 arasında bir değer olmalıdır. Hesaplanan değer 0,8 ile 1,00 arasında ise kullanılan ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.⁴³²

Tablo 9. Ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri

Ölçek	İfade Sayısı	Cronbach Alpha
İş Tatmini	5	,884
Yaşam Doyumu	5	,900
Duygusal Zekâ	37	,809

Tablo 9’da iş tatmininin ifade sayısı 5, yaşam doyumunun ifade sayısı 5, duygusal zekânın ifade sayısı 37’dir. Güvenilirlik testinin sonucu 0,8’den büyük çıktığı zaman ölçek güvenilir kabul edilmektedir.⁴³³ Tablo 9’da verilen Cronbach Alfa değerlerine bakıldığında, güvenilirlik değeri alfa katsayısının $0,80 \leq \alpha < 1,00$ aralığında

⁴³² Ural ve Kılıç, 2005: 258.

⁴³³ Özdamar, 2004: 633.

olması⁴³⁴ ifadelerin homojen bütünlüğü sağladığını ve yüksek güvenilir bir ölçek olduğunu göstermektedir.

Araştırma modelinde, bağımsız değişken duygusal zekâ, bağımlı değişken ise iş tatmini ve yaşam doyumu olarak ön görülmüştür. Araştırmada “Katılımcıların duygusal zekâ düzeyi arttıkça; iş tatmini ve yaşam doyumu düzeyleri artmaktadır” hipotezini test etmek için istatistik yöntem ve testlerinden korelasyon analizi, Wilcoxon İşaretleli Sıralı Testi ve Mann Whitney U analizi yapılmıştır.

4.2.3. Hipotez Testleri

Korelasyon değeri -1 ile +1 arasında yer almaktadır. Araştırmada kullanılan korelasyon katsayısının, 0,70-1,00 arasında olması, yüksek derecede; 0,70-0,30 arasında olması, orta derecede; 0,30-0,00 arasında olmasında ise düşük derecede bir ilişki bulunmaktadır. Değişkenler arttıkça diğer değişkenin artma eğiliminde olması değişkenlerin pozitif sonuç gösterdiği durumlarda olmaktadır.⁴³⁵

Tablo 10. Pearson Korelasyon Analizi

Değişkenler	Sig. (p)	Korelasyon Değeri
İş Tatmini-Yaşam Doyumu	,000	,536
İş Tatmini-Duygusal Zekâ	,000	,277
Duygusal Zekâ-Yaşam Doyumu	,000	,266

Tablo 10’da görüldüğü üzere Sig. (p) değeri 0,05’ten küçük olduğu için iki değişken arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Tablo 10 incelendiğinde korelasyon değerleri negatif bir değer çıkmadığı için üç değişken arasındaki ilişki birbirini pozitif yönde etkilemektedir. Buna göre iş tatmini algısı arttıkça yaşam doyumu ve duygusal zekâ artacaktır. Yapılan araştırmadaki korelasyon değeri 1 değerine yaklaştıkça iki

⁴³⁴ Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 185; Ural ve Kılıç, 2005: 186.

⁴³⁵ Büyüköztürk, 2005: 32.

değişkenin birbirini olumlu ilişki yönünde desteklemektedir. Üç değişken arasındaki ilişki ortalama bir ilişki olduğu söylenebilir. Çünkü 1 değerine çok yakın bir değer değildir.

Araştırmada iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekânın istatistiksel anlamlılığını test etmek için Wilcoxon İşaretli Sıralı Testi kullanılmıştır. İlişkili iki ölçüm setine ait puanların son test ve ön teste göre aralarındaki farkın anlamlı olup olmadığını anlamak için kullanılmıştır. Wilcoxon İşaretli Sıralı Testinde, ilişkili iki ölçüm setinin fark puanları yönünün yanı sıra miktarının ne kadar olduğuna da bakılmaktadır.⁴³⁶

Tablo 11. İş Tatmini ile Yaşam Doyumu Wilcoxon Sıralı Testi

Son-Test Ön-Test	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Z	p
Negatif Sıra	98 ^a	115,04	11274,00	-6,415*	,000
Pozitif Sıra	185 ^b	156,28	28912,00		
Eşit	41 ^c				

a. İş tatmini < yaşam doyumu

b. İş tatmini > yaşam doyumu

c. İş tatmini = yaşam doyumu

* Negatif sıralar temeline dayalıdır

İş tatmini ile yaşam doyumu arasında yapılan Wilcoxon Sıralı Testi Tablo 11’de gösterilmektedir. İş tatmini ve yaşam doyumu sıralı testin sonucunda anlamlılık değeri (p) 0,05’in altında bir değer olduğu için değişkenler arasında anlamlı bir farklılaşma vardır. Fark puanlarının sıra toplamları dikkate alındığında, gözlenen bu farkın negatif sıralar, yani yaşam doyumu puanı aleyhinde olduğu görülmektedir. Bu çerçevede araştırmanın “ H_1 : İş tatmini ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Tait, Padgett ve Baldwin (1989); Işık (2021); Keser (2004); Edis ve Ketten (2022); Tunç (2019); Öner ve Balcı (2016) tarafından yapılan

⁴³⁶ Büyüköztürk, 2005: 156.

araştırmalarda iş tatmini ve yaşam doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 12. İş Tatmini ile Duygusal Zekâ Wilcoxon Sıralı Testi

Son-Test Ön-Test	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Z	p
Negatif Sıra	146 ^a	170,39	24878,50	-,766*	,444
Pozitif Sıra	177 ^b	155,08	27449,50		
Eşit	1 ^c				

a. iş tatmini<duygusal zekâ

b. iş tatmini>duygusal zekâ

c. iş tatmini=duygusal zekâ

* Negatif sıralar temeline dayalı

Tablo 12’de görüldüğü üzere iş tatmini ile duygusal zekâ arasında yapılan Wilcoxon Sıralı Testi sonucunda $p>0,05$ olduğu için iş tatmini ile duygusal zekânın medyanları arasında anlamlı bir fark yoktur. Fark puanlarının sıra toplamları dikkate alındığında, gözlenen bu farkın negatif sıralar, yani iş tatmini puanı aleyhinde olduğu görülmektedir. Bu çerçevede araştırmanın “ H_2 : İş tatmininin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi kabul edilmemiştir. Başaran (2019); Çapkulaç (2013); Çıpa, Fındıklı ve Altındağ (2021) tarafından yapılan araştırmalarda iş tatmininin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamıştır.

Tablo 13. Duygusal Zekâ ile Yaşam Doyumu Wilcoxon Sıralı Testi

Son-Test Ön-Test	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Z	p
Negatif Sıra	212 ^a	175,09	37119,50	-6,523*	,000
Pozitif Sıra	111 ^b	137,00	15206,50		
Eşit	1 ^c				

a. yaşam doyumunu<duygusal zekâ

b. yaşam doyumunu>duygusal zekâ

c. yaşam doyumunu=duygusal zekâ

* Pozitif sıralar temeline dayalı

Tablo 13'te görüldüğü üzere yaşam doyumu ile duygusal zekâ arasında yapılan Wilcoxon Sıralı Testi sonucunda $p < 0,05$ tespit edilmiş olup, duygusal zekâ ile yaşam doyumunun medyanları arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmaktadır. Fark puanlarının sıra toplamları dikkate alındığında, gözlenen bu farkın pozitif sıralar, yani yaşam doyumu puanı lehinde olduğu görülmektedir. Bu çerçevede araştırmanın “ H_3 : Duygusal zekânın yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Yıldız (2016); Bakan ve Güler (2017); Arslan (2017); Altıntaş (2020); Kartol ve Erçevik (2020); Yıldırım ve Latifoğlu (2020); Beyaz (2023) tarafından yapılan araştırmalarda duygusal zekânın yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmuştur.

Tablo 14. Spearman Korelasyon Test Sonuçları

		İş Tatmini	Yaşam Doyumu	Duygusal Zekâ
İş Tatmini	Spearman Korelasyon	1,000	,497**	,271**
	p	-	,000	,000
Yaşam Doyumu	Spearman Korelasyon	,497**	1,000	,223
	p	,000	-	,000
Duygusal Zekâ	Spearman Korelasyon	,271**	,223**	1,000
	P	,000	,000	-

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 14'te yer alan Spearman korelasyon testinde iş tatmini, yaşam doyumu ve duygusal zekâ değerleri görülmektedir. Tablo 14'teki sonuçlara göre, bütün boyutlar birbirleriyle pozitif yönde ilişkilidir. Yapılan anket sonuçlarına göre korelasyon değerinin mutlak değer olarak 0,70-1,00 arasında olması yüksek; 0,70-0,30 arasında olması orta; 0,30-0,00 arasında olması ise iki değişken arasında düşük düzeyde ilişki vardır şeklinde yorumlanmaktadır. Değişkenler arasında pozitif bir ilişkinin olması,

değişken arttıkça diğer değişkenin artması eğiliminde doğrusal bir ilişki olduğunu göstermektedir.⁴³⁷

Sig. (p) değeri 0,05'ten küçük olduğu için iki değişken arasında anlamlı bir fark vardır. Korelasyon değeri -1 ile +1 arasında yer almaktadır. Tablo 14'e göre korelasyon değerleri incelendiğinde, negatif bir değer çıkmadığı için üç ilişki birbirini pozitif yönde etkilemektedir. Buna göre iş tatmini algısı arttıkça yaşam doyumu da duygusal zekâ algıları da artacaktır. Yapılan araştırmadaki korelasyon değeri 1 değerine yaklaştıkça iki değişkenin birbirini olumlu ilişki yönünü desteklemektedir. Üç değişken arasındaki ilişki 1'e çok yakın bir değer olmadığı için ortalama bir ilişki olduğu belirtilmelidir.

Tablo 15. Andrew F. Hayes'in Process Aracılık Analizi (Mediator)

	Aracılık Etkisi (β)	Std. Hata	T	P	LLCI	ULCI
Yaşam Doyumunu (x)	,560	,054	10,316	,000	,453	,667
Duygusal Zekâ (m)	,423	,141	3,007	,003	,146	,700

Bağımsız Değişken: İş Tatmini (y)

Tablo 16. Andrew F. Hayes'in Process Aracılık Analizi (Mediator)

	Aracılık Etkisi (β)	Std. Hata	T	P	LLCI	ULCI
İş Tatmini (x)	,445	,043	10,316	,000	,360	,529
Duygusal Zekâ (m)	,330	,126	2,619	,009	,082	,577

Bağımsız Değişken: Yaşam Doyumunu (y)

⁴³⁷ Büyüköztürk, 2002: 32.

Tablo 15'te ve 16'da iş tatmini ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık rolünü belirlemek üzere yapılan analizler sonuçları yer almaktadır.

Baron ve Kenny (1986) tarafında önerilen ve pek çok araştırmada kullanılan aracılık rolü analizi, iki değişken arasındaki aracılık etkisinin incelendiği bir yöntemdir. Ancak Baron ve Kenny'nin geleneksel yöntemi bazı araştırmacılar tarafından kullanılmamıştır. Araştırmacılar tarafından geleneksel yöntem yerine Bootstrap analizinin daha güvenilir ve geçerli olduğu savunulmuştur.⁴³⁸ Aracılık rolünü inceleyen diğer bir testte Sobel testidir. Sobel testi dolaylı etki ile bağlantılı, örneklem denkleminde değerlerin normal dağılım gösterdiği durumlarda kullanılmaktadır. Ancak pek çok çalışmada değerler normal dağılım göstermemekte ve grafikte değer simetrik olarak görülmemektedir.⁴³⁹ Araştırmanın değerleri normal dağılım göstermediği için Sobel testi kullanılmamıştır.

Aracılık rolü incelenirken analizler Hayes'in (2013) İstatistik Paket Programı uzantılı Process Yöntemi (4.2 Beta) kullanılarak yapılmıştır. En küçük kareler regresyonunu (OLS) kullanarak aracılık etkisini (β), standart hatalarını, t ve p değerlerini ve güven aralıklarını (LLCI-ULCI) tahmin edebilen Process programıdır. Tekli ya da çoklu aracı değişkenler ile dolaylı ve doğrudan etkiler yapılabilmektedir (Hayes, 2018: 551). Tablo 12'de ve 13'te standardize edilmemiş beta katsayıları (β), LLCI alt güven aralığı, ULCI üst güven aralığı gösterilmektedir. Bu analiz yöntemi ile elde edilen %95 güven aralığındaki değerlerin (LLCI-ULCI) sıfır (0) değerini kapsamaması gerekmektedir. Analiz, bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem ve 4. model kullanılarak yapılmıştır.⁴⁴⁰ Aracı değişkenin anlamlı olabilmesi için her iki değer de (LLCI-ULCI) aynı yönde olması gerekmektedir.⁴⁴¹

Andrew F. Hayes'in (2013) geliştirmiş olduğu Process aracılık analizinde, bağımsız değişken olarak iş tatmini, bağımlı değişken olarak yaşam doyumu (Tablo 15); bağımsız değişken olarak yaşam doyumu, bağımlı değişken olarak iş tatmini (Tablo 16) belirlenmiştir. İş tatmin ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık rolünün olup olmadığına bakılmıştır. Analizde duygusal zekânın aracılık rolünün olup

⁴³⁸ Selig ve Preacher, 2012: 88; Hayes ve Rockwood, 2017: 40.

⁴³⁹ Stone ve Sobel, 1990: 338.

⁴⁴⁰ Doğan, Elçi ve Gürbüz, 2019: 139.

⁴⁴¹ Hayes, 2013.

olmadığına bakılırken ilk olarak iş tatmini ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Yapılan analizde p değeri 0,05'ten küçük bulunduğu için değişkenler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Aracı değişken olan duygusal zekâ, bağımsız değişkenin etkisini bağımlı değişkene aktaran bir değişkendir. Aracı değişken, bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama etkisini ele almaktadır.⁴⁴² Aracılık ilişkisinden oluşan araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla bootstrap yöntemini esas alan regresyon analizi kullanılmıştır.⁴⁴³

Hayes'in İstatistik Paket Programı için geliştirmiş olduğu Process Programı'na göre değişkenler arasında regresyon katsayılarının ilişkili olması gerekmektedir. Oluşturulan modele göre iş tatmini ile yaşam doyumu arasında regresyon katsayısı, iş tatmini ile duygusal zekâ ve duygusal zekâ ile yaşam doyumu arasındaki regresyon katsayısı ilişkili çıkmıştır. Regresyon katsayılarının ilişki durumundan dolayı duygusal zekâ aracı değişken olarak kullanılabilir. Yapılan analizler sonucunda duygusal zekânın, iş tatmini ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide aracı değişken olarak kullanılabileceği söylenebilir. Değerlere göre duygusal zekânın, aracı değişken olarak pozitif yönde ve anlamlı düzeyde etkisi bulunmaktadır. Buna göre iş tatmini ile yaşam doyumu arasında duygusal zekânın aracı değişken etkisi vardır. Bu çerçevede araştırmanın "**H₄**: İş tatmini ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık rolü vardır" hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 17. Araştırmanın Hipotezleri ve Sonuçları

Hipotezler	Sonuç
H₁ : İş tatmini ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H₂ : İş tatmininin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Ret

⁴⁴² Şahin ve Gürbüz, 2017.

⁴⁴³ Doğan, Elçi ve Gürbüz, 2019: 138.

H₃: Duygusal zekânın yaşam doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
H₄: İş tatmini ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık rolü vardır.	Kabul

SONUÇ

Araştırmanın konusu ile ilgili literatür incelendiğinde iş tatmini ve yaşam doyumu ile ilgili birçok araştırma bulunmaktadır. Fakat sadece iki değişken arasındaki doğrusal ilişkilerin incelenmesi literatür açısından önemli bir eksikliklerdir. Yapmış olduğumuz araştırmada diğer çalışmalardan farklı olarak, iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide duygusal zekanın aracılık etkisi araştırılmıştır. Bu sayede hem ilgili literatüre katkı sağlanmış hem de çalışma ortamında duygusal zekanın kolaylık sağlayacağı bulgulara bakılmıştır. İncelenen sonuçlara göre sağlık çalışanlarının iş tatmini ortalamaları yaşam doyumu ortalamalarından yüksek çıkmıştır. Genel olarak bakıldığında sağlık çalışanlarının yaşam doyumu ortalaması 2,84 iken; iş tatmini ortalamaları 3,18 çıkmıştır. Buna göre çalışanlar yaşam doyumu sorularını cevaplarırken gerçek düşüncelerini yansıtmakta, iş tatmini sorularını cevaplarırken ise daha çok istenilen cevapları vermiş olabilecekleri düşünülmektedir. Bu şekilde düşünülmesinin sebebi, anketler sorularını katılımcıların kendi çalışma ortamlarında, mesai saatleri içerisinde yanıtlamalarıdır. Benzer konuyla ilgili yapılan bir araştırmada da aynı sonuç elde edilmiş, bireylerin iş tatminleri yaşam doyumlarından yüksek çıkmıştır.⁴⁴⁴

Hemşireler, ebeler ve tıbbi sekreterlerde iş tatmini düzeyleri ortalama bir sonuç vermiştir. Bunun sebebi, pandemi zamanında iş yüklerinin fazla olması, enfekte olan bireylerle direkt temas halinde olmaları, çalışma saatlerinin uzun olması ve salgının getirmiş olduğu tüm olumsuz sonuçlara şahit olmaları gibi nedenlerden kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir. Sağlık sektörünün belirsizliği, stres, alınan maaşın yetmemesi, terfi zorluğu, yoğun mesai saatleri, kaygı gibi sebepler iş tatminini olumsuz etkilemektedir. Sağlık çalışanları özellikle pandemi zamanında buna benzer nedenlerden dolayı daha fazla stresle baş etmek zorunda kalmışlardır.

Çalışma hayatı, bireylerin yaşamının vazgeçilmez bir parçasıdır. Bireyler genel yaşamlarının büyük bir kısmını iş hayatlarında geçirmektedir. Bu sebeple iş hayatında yaşanan zorluklar özel yaşama yansımakta, özel yaşamdaki sıkıntılar ise çalışma hayatımızı etkilemektedir. Yapılan çalışmanın sonucu olarak da iş tatmini ile yaşam doyumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Katılımcıların iş tatminlerinin yüksek olması yaşam doyumlarını da arttırmaktadır. Genel bir bakış açısı ile bakıldığında

⁴⁴⁴ Özdevecioğlu, 2003: 704.

yaptığı işten ve yaşamından yüksek doyum alan sağlık çalışanlarının iş performansları da olumlu yönde etkilenecek ve sonuç olarak kuruma fayda sağlanacaktır. Özel hayatlarında mutlu olan birey, daha az kaygı ve stres hissetmekte bu sebeple çalışma hayatlarında daha az çatışma yaşamaktadır. Sağlık sektöründe gerek hasta veya hasta yakını ile gerekse çalışma arkadaşları ile pozitif iletişim kurabilen, mutlu ve neşeli bir çalışan çevresine de iyi gelmektedir. Bu sebeple çalışanların iş tatmini ve yaşam doyumunun artırılması önemli bir konudur. Çalışanların iş tatmini ve yaşam doyumunu sağlayacak belirleyicileri saptamak, çalışanların iş ile ilgili sorunlarını ve ihtiyaçlarını belirlemek ve çalışanlara uygun bir çalışma ortamı hazırlamak işe karşı olumlu tutum geliştirilmesine yardımcı olacaktır. Araştırmanın sonucuna göre çalışanların iş tatmini düzeylerinin artırılması yaşam doyumlarını da arttıracaktır.

Bireyin duygusal zekâ seviyesi geliştirilebilir bir yapıya sahiptir.⁴⁴⁵ Duygusal zekâ becerileri, bireyin alacağı eğitim ve yapabileceği uygulamalar ile gelişebilmekte ve güçlenebilmektedir.⁴⁴⁶ Wong ve Law'ın⁴⁴⁷ yapmış olduğu çalışmada duygusal zekâ, yaşam doyumunu arttırmaktadır. Yaşam doyumunu yüksek olan bir bireyin iş performansı da olumlu bir şekilde etkilenmekte verimliliği artmaktadır. Bu sebeple yaşam doyumunu olumlu yönden etkileyen duygusal zekâ yetenekleri kurum açısından da önemlidir. Çalışanlara verilecek olan faydalı eğitimler ve uygulamalar duygusal zekâ düzeylerini arttıracak, yaşam doyumunu etkileyecektir.

Yapılan analizler sonucunda yüksek duygusal zekâyâ sahip bireylerin iş tatmini düzeyleri ile arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Benzer bulgulara sahip Çapkulaç'ın (2013) yapmış olduğu çalışmada duygusal zekanın hiçbir boyutunun yöneticilerin iş tatmini düzeylerini etkilemediği görülmüştür. Fakat yapmış olduğumuz çalışmada iş tatmini ile duygusal zekâ arasında anlamlı bir ilişki olmamasına rağmen duygusal zekanın aracılık analizinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş tatmini ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkide duygusal zekanın aracılık rolü bulunmaktadır. Duygusal zekâ, iş tatminini doğrudan etkilemese dahi yaşam doyumunu ile arasındaki ilişkide önemli bir rol oynamaktadır. Hasta ve hasta yakını ile kurulan birebir temas, çalışma arkadaşlarıyla veya üstleri ile yaşanan çatışmalar, ilgilenilen hastanın ölümü, ağır

⁴⁴⁵ Weisinger 1998; Shapiro 2002.

⁴⁴⁶ Yeşilyaprak, 2001:139; Tarhan, Gümüşel ve Sayım, 2014.

⁴⁴⁷ Law, Wong, and Song, 2004; 485.

vakalar çalışanların travma yaşamasına sebep olabilmektedir. Kendi duygularını ve başkasının duygularını doğru yönlendirebilen çalışanlar bu süreçleri daha kolay atlatmaktadır. Bu sebeple iş tatmini ile duygusal zekanın aracılık rolü arasında ilişki olduğu düşünülmektedir.

İş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide duygusal zekanın rolünü inceleyen bu araştırmanın kısıtları bulunmaktadır. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Bir anket çalışmasında karşılaşılabilen örneklem, cevaplama ve ölçüm hataları bu çalışmada da söz konusu olabilmektedir. Dolayısıyla, bulunan sonuçlara yönelik bazı genellemeler yapılamamaktadır. Araştırma bulguları Karabük'te bulunan Eğitim Araştırma Hastanesi çalışanlarına göre yorumlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Ackerman, M., Raderstorf, T., Melnyk, B. M. ve Bibyk, S. (2020). An outcomes evaluation of an innovation studio on interprofessional learning, job satisfaction, and intent to stay among clinicians. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 50(2), 109-114.
- Acorn, S., Ratner, P. A. ve Crawford, M. (1997). Decentralization as a determinant of autonomy, job satisfaction, and organizational commitment among nurse managers. *Nursing research*, 46(1), 52-58.
- Ağırbaş, İ., Çelik, Y. ve Büyükkayıkçı, H. (2005). Motivasyon araçları ve iş tatmini: sosyal sigortalar kurumu başkanlığı hastane başhekim yardımcıları üzerinde bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 326-350.
- Akbolat, M. ve Işık, O. (2012). Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin motivasyonlarına etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (32).
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(4), 1-25.
- Akomolafe, J. M. ve Ogunmakin, O. A. (2014). Job satisfaction among secondary school teachers: Emotional intelligence, occupational stress and self- efficacy as predictors. *Journal of Educational and Social Research*, 4(3), 487-498.
- Akpolat, T. ve Ebru, O. (2021). Örgütsel sinizm algılanan örgütsel sinerjiyi nasıl yordar? Eğitim örgütlerinde bir inceleme. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(3), 1692-1705.
- Aksan, L. (2010). Üsküdar ve çevresindeki hastanelerde çalışan personelin iş tatmini ile tutum ve davranışları arasındaki farkın analizi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Al-Asadi, R., Muhammed, S., Abidi, O. ve Dzenopoljac, V. (2019). Impact of servant leadership on intrinsic and extrinsic job satisfaction. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(4), 472-484.
- Alnıaçık, E., Pamuk, M. ve Alnıaçık, Ü. (2020). Kurumsal imajın bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri: Sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(4), 43-55.
- Ambrose, M. L. ve Kulik, C. T. (1999). Old friends, new faces: Motivation research in the 1990s. *Journal of management*, 25(3), 231-292.

- Andrews, C. G. (2003). Comparative analysis of management and employee job satisfaction and policy perceptions. Doctoral Thesis, University of North Texas.
- Aranda, C., Arellano, J. ve Davila, A. (2017). Organizational learning in target setting. *Academy of Management Journal*, 60(3), 1189-1211.
- Aristoteles (2014). *Nikomakhos'a Etik.* (Çev. Z. Özcan). Ankara: Sentez Yayıncılık.
- Arslan, R., Dilek, E. ve Aydın, E. (2013). Duygusal Zekâ Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 5(3), 169-180.
- Aslan, H. (2020). Algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracılık rolü. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 1452-1469.
- Aslan, Ö. ve Akbayrak, N. (2002). Hemşirelerde İş Doyumu. *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, 6(2), 29-35.
- Aslan, Ş. ve Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: Sağlık çalışanları örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30), 77-97.
- Aslan, Ş. (2013). *Duygusal zekâ dönüştürücü ve etkileşimci liderlik.* Konya: Eğitim Yayınevi.
- Asunakutlu, T. ve Avcı, U. (2010). An investigation of the relationship between nepotism and job satisfaction in family businesses. *The Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 15, 93-109.
- Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 13(2), 203-216.
- Aşık, N. A. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467(6), 31-51.
- Aştı, N. ve Pektekin, C. (1994). Çalışan hemşirelerin iş günü kaybı, nedenleri sıklığı ve iş doyumunu ilişkisi. *Hemşirelik Bülteni*, 7(31), 29-45.
- Ataay, İ. D. (1985). *Ücret Tatmini ve Ücret Sistemi.* İstanbul: Cihaat Matbaası.
- Atıkbay, T. ve Y. Öner. (2010). Effects Of Human Resources Management Practices And Organizational Justice Perceptions On Organizational Cynicism: A Research On Municipalities in A Developing Country. *Management Science Letters*, 10(8), 1659-1670.

- Avcı, Ö. (2019). Duygusal zekâ ve iletişim. 2. Baskı, İstanbul: Beta Yayınevi.
- Avşaroğlu, S., Engin Deniz, M. ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (14), 115-129.
- Aydemir, P. ve Erdoğan, E. (2013). Employee wage satisfaction, job satisfaction and perception of performance, Kamu İş Dergisi, 13(2), 127-153.
- Aydın, R. ve Y. Kutlu. (2001). Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi ile İlgili Değişkenler ve İş Doyumunun Çatışma Eğilimi ile Olan İlişisini Belirleme. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 5(2), 37-45.
- Aytaç, S. (1997). Çalışma Yaşamında Kariyer. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Bal, C. G. ve Necmettin, G. (2016). Duygusal zekânın iş tatminine etkisi: Örgütsel bağlılığın aracılık rolü. International Journal of Academic Values Studies, (7), 117-128.
- Bar-On, R. (1997). Bar-On emotional quotient inventory. Multi-health systems, 40.
- Bar-On, R. (2001). Emotional Intelligence And Self-Actualization. Emotional Intelligence In Everyday Life. Philadelphia, Taylorand Francis, 82-97.
- Bar-On, R. (2004). The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Rationale, description and summary of psychometric properties.
- Bar-on, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The moderator mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. Journal Of Personality And Social Psychology, 51: 1173-1182.
- Barut, Y. ve Kalkan, M. (2002). Ondokuz Mayıs Üniversitesi öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 14(1), 66-77.
- Barutçugil, İ. (2002). Bilgi Yönetimi. İstanbul: Eğitim Hizmetleri Ltd. Şti.
- Baskındağlı, Y. ve Altındağ, E. sağlık sektöründe içsel pazarlama ve kurumsal itibarın çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılıklarına Etkisi. Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 17(2), 129-153.
- Bass, B. M. ve Yammarino, F. J. (1991). Congruence of self and others' leadership ratings of naval officers for understanding successful performance. Applied psychology, 40(4), 437-454.
- Başaran, İ. E. (1998). Örgütsel Davranış. Ankara: Gül Yayınevi.

- Başaran, İ. E. (2004). *Yönetimde İnsan İlişkileri*. 3. Baskı., Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bayrak Kök, S. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-317.
- Bayram, A., Çetinkaya, G. ve Yıldırım, Y. (2020). Hakemlerde özyeterlilik, örgütsel sessizlik ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Spor ve Performans Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 24-34.
- Baysal, A. C. ve Tekarslan, E. (1996). *Davranış Bilimleri*. 2. Baskı, İstanbul: Avcıol Basım Yayın.
- Becker, T. (2003). Is Emotional Intelligence a Viable Concept?. *The Academy of Management Review*, 28(2), 192-195.
- Bekhet, A. K., Zauszniewski, J. A. ve Nakhla, W. E. (2008). Happiness: theoretical and empirical considerations. *In Nursing Forum*. 43(1), 12-23.
- Benli, S. S. ve Yıldırım, A. (2017). Hemşirelerde yaşam doyumu ve ölüme karşı tutum arasındaki ilişki. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(4), 167-179.
- Bennett, R. R. (1997). Job satisfaction among police constables: A comparative study in three developing nations. *Justice Quarterly*, 14(2), 295-323.
- Berry, L. M. (1997). *Psychology At Work*. Mcgraw Hill Companies Inc., San Francisco, 220-252.
- Bibi, F., Chaudhry, A. G. ve Awan, E. A. (2015). Impact of gender, age and culture on life satisfaction. *Pakistan Association of Anthropology*, 27(2), 1649-1652.
- Bilgiç, R. (1998). The relationship between job satisfaction and personal characteristics of turkish workers. *Journal of Psychology*, 132(5), 549- 558.
- Bilgin, N. (1995). *Sosyal Psikoloji’de Yöntem ve Pratik Çalışmalar*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Boyatzis, R. E. ve Sala, F. (2004). Assessing emotional intelligence competencies. *The measurement of emotional intelligence*, (2), 147.
- Bölükbaşı, A. ve Yıldıztan, D. (2009). Yerel yönetimlerde iş tatminini etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik alan araştırması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(2), 345-366.

- Börü, D. (2001). Örgütlerde güven ortamının yaratılmasında ilk adım. 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, 189-204.
- Brooks, L. ve Betz, N. E. (1990). Utility of expectancy theory in predicting occupational choices in college students. *Journal of Counseling Psychology*, 37(1), 57-64.
- Budak, G. ve Budak, G. (2004). İşletme yönetimi. Ankara: Barış Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2005). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni, spss uygulamaları ve yorum. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Büyüköztürk, Ş. (2012). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Cai, C. ve Zhou, Z. (2009). Structural empowerment, job satisfaction, and turnover intention of chinese clinical nurses. *Nursing and Health Sciences*, 11, 397-403.
- Can, A. (1981). Örgütlerde İşle İlgili Tutumlar. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Can, Y. ve Soyer, F. (2008). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Sosyo-Ekonomik Beklentileri ile İş Tatmini Arasındaki İlişki. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28(1), 61-74.
- Carpitella, Bill. (2003). Make residential construction the industry of choice. *Professional Builder*, Oct 2003.
- Cenkseven Önder, F. ve Canoğulları, Ö. (2020). Ergenlerde saldırganlık: Duygu düzenleme ve duygusal başa çıkmanın rolü. *Kastamonu Üniversitesi Kastamonu Eğitim Dergisi*, 28(3).
- Chacko, T. (1983). Job and life satisfactions: a casual analysis of their relationships. *Academy Of Management Journal*, 26(1), 163.
- Chow, H. P. (2005). Life satisfaction among university students in a Canadian prairie city: A multivariate analysis. *Social Indicators Research*, 70, 139-150.
- Chwalisz, K., Diener, E. ve Gallagher, D. (1988). Autonomic arousal feedback and emotional experience: evidence from the spinal cord injured. *Journal of personality and social psychology*, 54(5), 820-828.
- Cin, H. ve Günay, G. Y. (2013). Girişimcilerin girişimcilik tipleri ile duygusal zekâları arasındaki ilişki: Edirne örneği. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 8(2), 7-32.
- Cooper, R. K. ve Sawaf, A. (2000). Liderlikte Duygusal Zekâ. İstanbul: Sistem Yayıncılık, İkinci Basım.

- Cooper, R. K. ve Sawaf, A. (1997). Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations, New York.
- Coşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım E. (2019). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı. 10. Baskı, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Cramer, D. (1994). Life and job satisfaction: A two-wave panel study. The Journal Of Psychology. 129(3), 261- 267.
- Csikszentmihalyi, M. ve Figurski, T. J. (1982). Self-awareness and aversive experience in everyday life. Journal of personality, 50(1), 15-19.
- Çakar, N. D. ve Ceylan, A. (2005). İş motivasyonunun çalışan bağlılığı ve işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkileri. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 6(1), 52-66.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu zekâ ilişkisi ve duygusal zekâ. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(3).
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2008). İşletme eğitiminin ahlaki değerlendirmeler üzerindeki etkisi. Akdeniz İİBF Dergisi, 8(16), 1-19.
- Çalışkan, Z. (2005). İş tatmini: Malatya’da sağlık kuruluşları üzerine bir uygulama. Fırat Üniversitesi Doğu Araştırmaları Dergisi, 4(1), 9-18.
- Çeçen, A. ve Örkün, Ü. (2012). Tekstil sektörü mavi yaka çalışanlarının yaşam doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin iş doyumu tarafından yordanması. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21(1).
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma. The Journal Of Industrial Relations And Human Resources, 8(2), 153-168.
- Çelik, M. ve Tümkaya, S. (2012). Öğretim elemanlarının evlilik uyumu ve yaşam doyumlarının iş değişkenleri ile ilişkisi. Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi, 13(1), 223-228.
- Çelik, O. T. ve Üstüner, M. (2018). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlikleri ile yaşam doyumları arasındaki ilişki. Journal Of Theoretical Educational Science, 41-60.
- Çetinkanat, C. (2000). Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çetinkaya, Ö. ve Alparslan, A. (2011). A study on the effect of emotional intelligence on communication skills. Süleyman Demirel University Faculty of Economics and Administrative Sciences Journal, 16(1), 365.

- Çevik, N. ve Korkmaz, O. (2014). Türkiye’de yaşam doyumu ve iş doyumu arasındaki iki değişkenli sıralı probit model analizi. Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7, 126-145.
- Çırpan, H., Vardarlıer, P. ve Koçak, Ö. E. (2019). Kişi-iş uyumu ve yaşam doyumu ilişkisinde işte kendini yetiştirmenin aracı etkisi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 22(41), 237-252.
- Çini, M. A. (2022). İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Beyaz Yakalı Çalışanlar Aracılığıyla Bir Araştırma. Journal of Academic Value Studies, 8(1), 91-109.
- Çivilidağ, A. (2012). An analysis of the mobbing and life satisfaction levels of school counselors. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12(1).
- Daft, R. L. (2008). Management. Ohio: Thomson South-Western.
- Dağlı, A. ve Baysal, N. (2016). Yaşam doyumu ölçeğinin Türkçe’ye uyarlanması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 15(59).
- Dar, W. A. ve Najar, I. A. (2017). Job satisfaction of plus two male lecturers of District Budgam with respect to their marital status. International Journal of Multidisciplinary Education and Research, 2(5), 60-63.
- Davis, G. (2004), Job satisfaction survey among employees in small business. Journal Of Small Business and Enterprise Development, 11(4), 491-513.
- Davis, K. (1984). İşletmelerde İnsan Davranışı. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi İ. İ. E. Yayın.
- Demerouti, E. ve Bakker, A.B. (2011). The job demands-resources model: Challenges for futurere search. SA Journal of Industrial Psychology, 37(2), 1-9.
- Demeroutı, E., Bakker, A., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W. F. (2000). A Model of Burnout and Life Satisfaction Amongst Nurses, Journal of Advanced Nursing, 32 (2), 454-464.
- Demirel, S. ve Canat, S. (2004). Ankara’daki beş eğitim kurumunda kendini yaralama davranışı üzerine bir çalışma, Kriz Dergisi, 12(3), 1-9.
- Diener, E. (1984), Subjective well-being. Psychological Review, 95-564.
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J. ve Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. Journal of personality assessment, 49(1), 71-75.
- Diener, E. ve Scollon, C. N. (2014). The what, why, when, and how of teaching the science of subjective well-being. Teaching of Psychology, 41(2), 175-183.

- Diener, E. ve Seligman, M. E. (2004). Beyond money: Toward an economy of well-being. *Psychological science in the public interest*, 5(1), 1-31.
- Diener, E. ve Suh, E. (1997). Measuring quality of life: economic, social and subjective indicators. *Social Indicators Research*, 40(1), 189-216.
- Diener, E., Sapyta, J. J. ve Suh, E. (1998). Subjective well-being is essential to well-being. *Psychological inquiry*, 9(1), 33-37.
- Dikmen, A. A. (1995). İş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50(3).
- Dinçer, N. Ü., Görgülü, R. S. ve Boyacıoğlu, A. hemşirelerin işyeri şiddetine maruz kalma durumları ile iş doyumları ve işten ayrılma eğilimleri. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 42-54.
- Dinçsever, A. (1998). Hemşirelerin iş stresi ile başa çıkma yolları ve bunun sonuçlarının araştırılması, Ankara: VI. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı.
- Dockery, A. M. (2003). Happiness, life satisfaction and the role of work: Evidence from two Australian surveys. *School of Economics and Finance, Curtin University of Technology*, 77-95.
- Doğan, M., Elçi, G. ve Gürbüz, B. (2019). Serbest zaman doyumunu, serbest zamanda sıkılma algısı ve iş tatmini ilişkisi: akademisyenler üzerine bir araştırma. *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 17(1), 138.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). Duygusal zekâ: Tarihsel gelişimi ve örgütler için önemine kavramsal bir bakış. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 231-252.
- Dolan, S. L. ve Gosselin, E. (2000). Job satisfaction and life satisfaction: analysis of a reciprocal model with social demographic moderators. *Working Paper*.
- Dolan, S. ve Gosselin, E. (1998). Job satisfaction and life satisfaction: Analysis of a contingency model with social demographic moderators. *Document de recherche*, 98(2), 1-19.
- Dost, M. T. (2007). Üniversite öğrencilerinin yaşam doyumunun bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(22), 132-143.
- Dökmen, Ü. (1998). İletişim çatışmaları ve empati. 7. Baskı. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dönmez, F. G. ve Topaloğlu, C. (2020). Otel çalışanlarında algılanan örgütsel destek, iş yeri yalnızlığı ve iş tatmini ilişkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 7(2), 311-324.

- Eğimli, A. T. (2009). Çalışanlarda iş doyumunu: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(3), 35-52.
- Erchul, W. P., Raven, B. H. ve Wilson, K. E. (2004). The relationship between gender of consultant and social power perceptions within school consultation. School Psychology Review, 33(4), 582-590.
- Erdoğan, E. ve Erdem, R. (2017). Hemşirelerin bireysel sosyal sorumluluk düzeyleri ile yaşam doyumunun demografik değişkenlere göre araştırılması. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 28, 293-312.
- Erdoğan, İ. (1994). İşletmelerde Davranış. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Erdoğan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını.
- Erdoğan, M. Y. (2008). Duygusal zekanın bazı değişkenler açısından incelenmesi. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 7(23), 62-76.
- Eren, E. (2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Eren, E. (2001). Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar). 5. Baskı, İstanbul: Beta Basım.
- Ergenç, A. (1982). İş doyumunun belirleyicileri olarak beklenti-algılama tutarsızlığı ve çalışma değerleri. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, 309-340.
- Erginsoy, D. (2002). Duygusal zekâ ve kişiler arası ilişki tarzları arasındaki ilişkinin incelenmesi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Erikson, E. H. (1984). İnsanın Sekiz Çağı. (Çeviri: T. Bedirhan Üstün, Vedat Şar) Ankara: Birey ve Toplum Yayınları.
- Erme, T. ve Alparslan, A. M. (2023). Kadın akademisyenlerin işteki mutluluğu ve tatmini için ne gerekli? çalışma yaşamı kalitesi ve bilinçli farkındalık bağlamında bir araştırma. Vizyoner Dergisi, 14(37).
- Eroğlu, F. (2011). Davranış Bilimleri. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Eryılmaz, A. (2011). Ergen öznel iyi oluşu ile olumlu gelecek beklentisi arasındaki ilişkinin incelenmesi. Düşünen Adam: Journal Of Psychiatry & Neurological Sciences, 24(3).

- Eryılmaz, A. ve Öğülmüş, S. (2010). Ergenlikte öznel iyi oluş ve beş faktörlü kişilik modeli. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(3), 189-203.
- Eurich, T. (2018). Öz farkındalık Tam Olarak Nedir ve Nasıl Geliştirilir. *HBR Duygusal Zekâ Serisi*, İstanbul: Optimum Yayınevi.
- Frish, M. B. (2006). *Quality of life therapy: Applying a life satisfaction pproach to positive psychology and cognitive therapy*. John wiley & sons. Inc., Hoboken, New Jersey.
- Fritz, M. S. ve Mackinnon, D. P. (2007). Required Sample Size To Detect The Mediated Effect. *Psychological Science*, 18(3), 233-239.
- Gafa, İ. ve Dikmenli, Y. (2019). Sınıf öğretmenlerinin iş doyumunu ve iş yaşamındaki yalnızlık düzeylerinin incelenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 131-150.
- Gardner, H. ve Hatch, T. (1989). Multiple intelligences go to school. *Educational Researcher*, 18(8), 4-9.
- Gardner, H. (1983). *Aklın Çerçevesi*. 1. Basım, Çev. Ebru Kılıç, İstanbul: Alfa Basım Yayım.
- Garrosa-Hernández, E., Carmona-Cobo, I., Ladstätter, F., Blanco, L. M. ve Cooper-Thomas, H. D. (2013). The relationships between family-work interaction, job-related exhaustion, detachment, and meaning in life: A day-level study of emotional well-being. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 169-177.
- Gates, G. (1995). A review of literature on leadership and emotion: exposing theory, posing questions, and forwarding an agenda, *Journal of Leadership Studies*, 2(3), 98–110.
- Geiger, M. A. ve Cooper, E. A. (1996). Using expectancy theory to assess student motivation. *Issues in Accounting Education*, 11, 113-130.
- Gerekan, B. ve Pehlivan, A. (2010). Kamu iç denetim elemanlarının iş tatmin düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 12(1), 29-54.
- Gillespie, C. W. I. ve Louw, J. (1993). Life satisfaction in old age and activity theory: should the debate be re-opened?. *Southern African Journal of Gerontology*, 2(1), 25-30.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*, New York, Bantam.

- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*, New York, Bantam.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. *The emotionally intelligent workplace*, 13.
- Goleman, D. (2004). What makes a leader?. *Harvard Business Review*, 82(1), 82-91.
- Goleman, D. (2010). *İş Başında Duygusal Zekâ*, İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (2011). *İş Başında Duygusal Zekâ*. 9. Baskı, İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (2017). *Duygusal Zekâ: Empati*. İstanbul: Optimist Yayınevi.
- Goleman, D. (2020). *HBR 10 Must Reads: Duygusal Zekâ*. İstanbul: Optimist Yayınevi.
- Goleman, D. (2021). *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*. 54. Basım, Çev. Banu Seçkin Yüksel, İstanbul: Varlık Yayınevi.
- Goleman, D., Boyatzis, R. E. ve McKee, A. (2013). *Primal leadership: Unleashing the power of emotional intelligence*. Harvard Business Press.
- Goleman, D., Boyatzis, R. ve McKee, A. (2002). The emotional reality of teams. *Journal of Organizational Excellence*, 21(2), 55-65.
- Gopinath, R. ve Kalpana, R. (2019). Employees' job satisfaction working at hospitals in Perambalur district. *Journal of emerging technologies and innovative research*, 6(4), 220-225.
- Graham, M. W. ve Messner, P. E. (1998). Principals and job satisfaction. *International journal of educational management*, 12(5), 196-202.
- Groot, W. ve Brink, H. M. (1999). Job satisfaction and preference drift. *Economics letters*, 63(3), 363-367.
- Grujičić, M., Jovičić-Bata, J. ve Novaković, B. (2018). Work motivation and job satisfaction of doctors and nurses in vojvodina, Serbia. *Srpski Arhiv Za Zelokupno Lekarstvo*, 146(1-2), 48-54.
- Gurney, C. A., Mueller, C. W. ve Price, J. L. (1997). Job satisfaction and organizational attachment of nurses holding doctoral degrees. *Nursing research*, 46(3), 163-171.
- Gül, H., Ercan O. ve Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 15, 1-11.

- Gülmez, M. ve Dörtyol, İ. T. (2009). Perakendecilik sektöründe iş gören (çalışan) tatminini etkileyen faktörler ve bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 27-44.
- Güllüce, A. Ç. ve İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 7-29.
- Gülнар, B. (2011). Araştırma görevlilerinin iş tatminini sağlama aracı olarak örgütsel iletişim ve iletişim doyumu: Kamu ve özel üniversite karşılaştırması. *Selçuk Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26, 138-149.
- Günbayı, İ. (2000). *Örgütlerde İş Doyumu ve Güdüleme*, Ankara: Özen Yayıncılık.
- Güney, S. (2000). *Yönetim ve Kurum El Kitabı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2008). Çalışma ortamında duygusal zekâ: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Gürçay, S. (1994). Öğretim Elemanlarında Kaygı, İş Doyumu ve Psikolojik Belirtiler. 1. Eğitim Bilimleri Kongresi, 28-30 Nisan, 722.
- Hackman, R. J. ve Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal Of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Haroon, M., Zaman H. M. F. ve Rehman, W. (2012). The relationship between Islamic work ethics and job satisfaction in healthcare sector of Pakistan. *International Journal of Contemporary Business Studies*, 3(5), 6-12.
- Hart, P. M. ve Cooper, C. L. (2001). Occupational stress: Towards a more integrated framework. *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*. London.
- Hatfield, J. D., Huseman, R. C. ve Miles, E. W. (1987). Perceptual differences in verbal recognition and relative job satisfaction. *Communication Research Reports*, 4(1), 8-13.
- Hayes, A. F. ve Rockwood, N. J. (2017). Regression-based statistical mediation and moderation analysis in clinical research: Observations, recommendations, and implementation. *Behaviour research and therapy*, 98, 39-57.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford Press.

- HBR 10 Must Reads: Duygusal Zekâ. (2020). İstanbul: Optimum Yayınevi.
- HBR Press, Duygusal Zekâ; Öz Farkındalık. (2018) İstanbul: Optimist Yayınevi.
- Heady, B., Veenhoven, R. ve Wearing, A. (1991). Top-down versus bottom-up theories of subjective well-being. *Social Indicators Research*, 24, 81-100.
- Heckert, T. M., Cuneio, G., Hannah, A. P., Adams, P. J., Droste, H. E., Mueller, M. A. ve Roberts, L. L. (2000). Creation of a new needs assessment questionnaire. *Journal of Social Behavior and Personality*, 15(1), 121-136.
- Hein, S. (2006). Academic definition and history of the term emotional intelligence.
- Herzberg, F. (2002). One more time: how do you motivate employees?. *Harvard Business Review*, 81(1), 5-16.
- Herzberg, F. H., Mausner, B., & Snyderman, B. S. (1959). *The motivation to work*. John Wiley and Sons.
- Hicks, H. ve Gullett, R. (1979). *Organizasyonlar: Teori ve Davranış*. Çev: Osman Tekok, Bintuğ Aytek, Salim Şen, Ankara: Turhan Kitabevi.
- Higgins E. T. (1997). Beyond pleasure and pain. *American Psychologist*, 52, 1280-1300.
- Huebner, E. S., Suldo, S. M., Smith, L. C. ve McKnight, C. G. (2004). Life satisfaction in children and youth: Empirical foundations and implications for school psychologists. *Psychology in the Schools*, 41(1), 81-93.
- Hulin, C. L. ve Smith, P. C. (1964). Sex differences in job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48(2), 88-92.
- Hunt, J. ve Hill, J. W. (1969). The new look in motivation theory for organizational research. *Human Organization*, 28(2), 100-109.
- Hussein, S. ve Wahidi, I. (2018). Leadership and job satisfaction in the healthcare sector: An exploratory study in Lebanon. *International Business Research*, 11(7), 52-53.
- Iqbal, S., Guohao, L. ve Akhtar, S. (2017). Effects of job organizational culture, benefits, salary on job satisfaction ultimately affecting employee retention. *Review Of Public Administration And Management*, 5(3), 1-7.
- Iris, B. ve Barrett, G. V. (1972). Some relations between job and life satisfaction and job importance. *Journal of applied Psychology*, 56(4), 301.
- Işık, N. ve Yıldırım, C. (2021). Üniversitedeki İdari Personellerin İş Tatminleri ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(25), 74-90.

- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T. ve Konopaske, R. (2005). *Organizational behavior and management*. 33, New York: McGraw-Hill/Irwin.
- İncir, G. (1990). *Çalışanların İş Doyumu Üzerine İnceleme*. Ankara: Mpm Yayın.
- İşcan, Ö. F. ve Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 251-281.
- Jagodzinski, W. (2005). Structure and measurement of life satisfaction in asian countries: An exploratory analysis, *Japanese Journal of Political Science* 6(3), 287-312.
- Jenkins, C. D. (1976). Recent evidence supporting psychologic and social risk factors for coronary disease. *New England Journal of Medicine*, 294(19), 1033-1038.
- Jin, J. F., Ford, M. T. ve Chen, C. C. (2013). Asymmetric differences in work–family spillover in North America and China: Results from two heterogeneous samples. *Journal of Business Ethics*, 113, 1-14.
- Judge, T. A. ve Watanabe, S. (1994). Individual differences in the nature of the relationship between job and life satisfaction. *Journal of occupational and organizational psychology*, 67(2), 101-107.
- Kabasakal, Z. ve Uz Baş, A. (2013). Öğretmen adaylarında yaşam doyumunun yordayıcısı olarak problem çözme becerileri. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 27-35.
- Kalkan, A., Erdil, O. ve Çetinkaya, Ö. (2011). The relationships between firm size, prospector strategy, architecture of information technology and firm performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 24, 854-869.
- Kalkızoğlu, S. (2018). Tükenmişlik sendromunun iş tatminine etkisi: perakende sektörü ve sanal örgüt çalışanlarına yönelik bir uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi-Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Kanesan, P. ve Fauzan, N. (2019). Models of emotional intelligence: A review. *e-Bangi*, 16, 1-9.
- Kantar, H. (2014). *İşletmede Motivasyon*. İstanbul: Kum Saati Yayınları.
- Kanten, P. ve Kanten, S. (2015). İş yaşamının kalitesinin yaşam doyumu üzerindeki etkisinde iş doyumunun aracılık rolü. *Yaşam Doyumu İçinde*, Nobel Yayıncılık.
- Karabulut, A. (2012). Duygusal zekâ: Baron ölçeği uyarlaması, DEÜ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, 1-85.

- Karabulut, Ö. Ö. ve Özer, M. (2003). Life satisfaction in the elderly. *Geriatrics*, 6(2), 72-74.
- Karadağ, G., Sertbaş, G., Güner, İ., Taşdemir, H. S. ve Özdemir, N. (2002). Hemşirelerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri ile bunları etkileyen bazı değişkenlerin incelenmesi. *Hemşirelik Forumu Dergisi*, 5(6), 8-15.
- Karcıoğlu, F. ve Akbaş, S. (2010). İşyerinde psikolojik şiddet ve iş tatmini ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 139-161.
- Karlıdağ, R., Ünal, S. ve Yoloğlu, S. (2000). Hekimlerde iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 11(1), 49-57.
- Kavlu İ. ve Pınar R. (2009). Acil servislerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik ve iş doyumlarının yaşam kalitesine etkisi. *Türkiye Klinikleri Journal Of Medical Sciences*, 29(6), 230-238.
- Kaya, İ. (2010). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatminini Etkileyen İş Bırakma Eğilimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 19(2), 219-236.
- Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doyumunu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (11), 100-119.
- Keser, A. (2009). Çalışma Psikolojisi. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Keser, A. ve Fırat, Z. Y. (2004). Çalışma psikolojisi yazınında güncel bir konu: İş/yaşam doyumunu tartışması ve celalabat'ta (kırgızistan) iki üniversite'de uygulama. III. Uluslararası Türk Dünyası Sosyal Bilimler Kongresi, 3, 235-247.
- Keskin, G. ve Yıldırım, G. Ö. (2006). Hemşirelerin kişisel değerlerinin ve iş doyumlarının incelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 22(1), 119-133.
- Khalili, A. (2011). Gender differences in emotional intelligence among employees of small and medium enterprise: An empirical study. *Journal of International Management Studies*, 6(2), 184-193.
- Kızıl, Ş. (2014). Öğretmenlerin duygusal zekâları ile örgütsel adanmışlıkları arasındaki ilişki (Balıkesir ili örneği), Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Kim, H. J., Tavitiyaman, P. ve Kim, W. G. (2009). The effect of management commitment to service on employee service behaviors: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(3), 369-390.

- Kinicki, A. J., McKee-Ryan, F. M., Schriesheim, C. A. ve Carson, K. P. (2002). Assessing the construct validity of the job descriptive index: a review and meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87(1), 14-32.
- Kitapçı, H., Kaynak, R. ve Ökten, S. (2013). Güçlendirmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine. *International Review of Economics and Management*, 1(1), 49-73.
- Kleinginna Jr, P. R. ve Kleinginna, A. M. (1981). A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition. *Motivation and emotion*, 5(4), 345-379.
- Koçel, T. (1999). İşletme Yöneticiliği. Yedinci Basım. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Koçel, T. (2001). İşletme yöneticiliği, yönetim ve organizasyon, organizasyonlarda davranış klasik-modern-çağdaş ve güncel yaklaşımlar. İstanbul: Beta.
- Kovner, C., Brewer, C., Wu, Y. W., Cheng, Y. ve Suzuki, M. (2006). Factors associated with work satisfaction of registered nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 38(1), 71-79.
- Kozma, A. ve Stones, M. J. (1980). The measurement of happiness: Development of the Memorial University of Newfoundland Scale of Happiness. *Journal of Gerontology*, 35(6), 906-912.
- Köker, S. (1991). Normal ve sorunlu ergenlerin yaşam doyumu düzeyinin karşılaştırılması (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Kutlusoy, Z. (2001). 21. Yüzyıla Girerken Felsefe ve Bilişsel Bilim. *Felsefe Dünyası Dergisi*, 33, 45.
- Kuzulu, E., Kurtuldu, S. ve Özkan, G. V. (2013). İş yaşam dengesi ile yaşam doyumu ilişkisi üzerine bir araştırma. *Sakarya İktisat Dergisi*, 2(1), 88-127.
- Kuzulugil, Ş. (2012). Kamu hastaneleri çalışanlarında iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(1), 129-141.
- Küçükylmaz, Ü., Gök Özer, F. ve Taşçı, K. D. (2006). Devlet hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyum düzeylerinin belirlenmesi. *Hemşirelik Forumu*, 37-46.
- Lachmann, B., Sindermann, C., Sariyska, R. Y., Luo, R., Melchers, M. C., Becker, B. ve Montag, C. (2018). The role of empathy and life satisfaction in internet and smartphone use disorder. *Frontiers in Psychology*, 398.

- Landy, F. J. (2005). Some historical and scientific issues related to research on emotional intelligence. *Journal of organizational Behavior*, 26(4), 411-424.
- Larrabee, J. H., Janney, M. A., Ostrow, C. L., Withrow, M. L., Hobbs, G. R. ve Burant, C. (2003). Predicting registered nurse job satisfaction and intent to leave. *JONA: The Journal of Nursing Administration*, 33(5), 271-283.
- Law, K. S., Wong, C. S. ve Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of applied Psychology*, 89(3), 483-496.
- Law, K. S., Wong, C. S., Huang, G. H. ve Li, X. (2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 25(1), 51-69.
- Lawler, E. E. ve Porter, L. W. (1967). The effect of performance on job satisfaction. *Industrial relations*. 7(1), 20-28.
- Ledimo, O. ve Martins, N. (2015). Validation of an employee satisfaction model: A structural equation model approach. *Journal of Governance and Regulation/Volume*, 4(1), 77-87.
- Lewis, V. G. ve Borders, L. D. (1995). Life satisfaction of single middle-aged professional women. *Journal of Counseling & Development*, 74(1), 94-100.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1, 1297-1343.
- Loscocco, K. A. ve Roschelle, A. R. (1991). Influences on the quality of work and nonwork life: Two decades in review. *Journal of Vocational Behavior*, 39(2), 182-225.
- Lu, H., While, A. E. ve Barriball, K. L. (2005). Job satisfaction among nurses: a literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 42(2), 211-227.
- Lund, D. B. (2003). Organizational culture and job satisfaction. *Journal of business and industrial marketing*. 18, 219-236.
- Luthans, F. ve Thomas, L. T. (1989). The relationship between age and job satisfaction: curvilinear results from an empirical study—a research note. *Personnel Review*, 18(1), 23-26.
- Maden Turgut, E. (2010). İş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisi ve İstanbul'daki devlet üniversite hastanelerinde çalışan ameliyathane hemşirelerine yönelik bir araştırma, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Martins, H. ve Proença, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire–Psychometric properties and validation in a population of Portuguese hospital workers. *FEP Journal-Economics & Management: Working Paper*, 471(1), 1-23.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (2008). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. John Wiley & Sons. San Francisco.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370.
- Matheny, K. B., Curlette, W. L., Aysan, F., Herrington, A., Gfroerer, C. A., Thompson, D. ve Hamarat, E. (2002). Coping resources, perceived stress, and life satisfaction among Turkish and American university students. *International Journal of Stress Management*, 9, 81-97.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R. ve Salovey, P. (1997). Emotional Intelligence Meets.
- Mayer, J. D., Salovey, P. ve Caruso, D. R. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence, 27(4), 267-296.
- Mayer, J. D., Salovey, P. ve Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. *handbook of intelligence*. Cambridge UK, Cambridge University Press, 396-420.
- Mayer, J. D., Salovey, P. ve Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits?. *American psychologist*, 63(6), 503.
- Mayo, E. (1949). Hawthorne and the western electric company. *The social problems of an industrial civilisation*, 1-7.
- McCarthy, J. (2007). From here to human-level AI. *Artificial Intelligence*, 171(18), 1174-1182.
- McClelland, D. C. (1985). Human Motivation. Glenview, IL: Scott. In *The Foresmen Proceedings of the Third Creativity, Innovation an Entrepreneurship Symposium*.
- McCollough, M. A. (2000). The effect of perceived justice and attributions regarding service failure and recovery on post-recovery customer satisfaction and service quality attitudes. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 24(4), 423-447.
- Mcshane, S. L. ve Von Glinow, M. A. (2010). *Organizational Behavior*. New York.
- McShane, S.L. ve Von Glinow, M.A. (2005). *Foundations of employee motivation*. http://highered.mcgraw-hill.com/sites/0072470089/student_view0/chapter5
- Meadow, M. J. (1992). Archetypes and patriarchy: Eliade and Jung. *Journal of Religion and Health*, 31, 187-195.

- Megerian, L. E. ve Sosik, J. J. (1996). An affair of the heart: Emotional intelligence and transformational leadership. *Journal of Leadership studies*, 3(3), 31-48.
- Mehta, S. ve Singh, N. (2013). A Review paper on emotional intelligence: Models and relationship with other constructs. *Int J Manag Inf Technol*, 4(3), 342-353.
- Morris, J. (2002). The relationship between risk analysis and the precautionary principle. *Toxicology*, 181, 127-130.
- Mrayyan, M. T. (2005). Nurse job satisfaction and retention: comparing public to private hospitals in Jordan. *Journal of nursing management*, 13(1), 40-50.
- Mullins, L. J. (2010). *Management and Organizational Behaviour*. 9th ed. Pearson Education Limited.
- Mumford, E. (1991). Job satisfaction: A method of analysis. *Personnel Review*, 20(3).
- Munro, L., Rodwell, J. ve Harding, L. (1998). Assessing occupational stress in psychiatric nurses using the full job strain model: the value of social support to nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 35(6), 339-345.
- Nagy, M. S. (1996). What to do when you are dissatisfied with job satisfaction scales: A better way to measure job satisfaction.
- Narasimhan, P. (2018). A study on emotional intelligence and job satisfaction among school teachers. *The International Journal of Indian Psychology*, 6(2), 59-67.
- Near, J. P. (1984). Relationships between job satisfaction and life satisfaction: Test of a causal model. *Social Indicators Research*, 15, 351-367.
- Near, J. P., Rice, R. W. ve Hunt, R. G. (1987). Job satisfaction and life satisfaction: A profile analysis. *Social Indicators Research*, 383-401.
- Neugarten, B. L., Havighurst, R. J. ve Tobin, S. S. (1961). The measurement of life satisfaction. *Journal of gerontology*, 16, 134-143.
- Newsome, S., Day, A. L. ve Catano, V. M. (2000). Assessing the predictive validity of emotional intelligence. *Personality and Individual differences*, 29(6), 1005-1016.
- Ng, S. T., Tey, N. P. ve Asadullah, M. N. (2017). What matters for life satisfaction among the oldest-old? Evidence from China. *PloS one*, 12(2).
- Oishi, S., Diener, E., Lucas, R. E., ve Suh, E. M. (2009). Cross-cultural variations in predictors of life satisfaction: Perspectives from needs and values. *Culture and well-being: The collected works of Ed Diener*, 109-127.

- Okpara, A. (2015). Self awareness and organizational performance in the Nigerian banking sector. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*, 3(1), 53-70.
- Okpara, J. O. (2006). The relationship of personal characteristics and job satisfaction: A study of Nigerian managers in the oil industry. *The Journal of American Academy of Business*, 10(1), 50.
- Okumuş, M. (2011). *Öğretmenlerde Meslek Tatmini ve İş Stresi*. İstanbul: Ark Kitapları.
- Oshagbemi, T. (1999). Overall job satisfaction: how good are single versus multiple-item measures?. *Journal of managerial Psychology*, 14(5), 388-403.
- Oshagbemi, T. (2003). Personal correlates of job satisfaction: empirical evidence from UK universities. *International journal of social economics*, 30(12), 1210-1232.
- Oshagbemi, T. (1997). Job Satisfaction Profiles of University Teachers. *Journal of Managerial Psychology*, 12(1), 27-39.
- Önder, F. C. ve Yılmaz, Y. (2012). Ortaöğretim öğrencilerinde görülen kuraldışı davranışları yordamada yaşam doyumu ve anne-baba stillerinin rolü. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 12(3), 1737-1748.
- Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Bankalarda çalışan personelin iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13(1), 39-51.
- Özaydın, M. M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri: Bir kamu bankası örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özcan, E. (2011). *Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini*. Birinci Basım, İstanbul: Beta Yayınları.
- Özdevecioğlu, M. (2003). İş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. 11. Afyon Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 57, 695-710.
- Özdevecioğlu, M. ve Doruk, N. Ç. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (33), 69-99.
- Özsoy, E. ve Ardıç, K. (2017). Karanlık üçlü'nün (narsisizm, makyavelizm ve psikopati) iş tatminine etkisinin incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 24(2), 391-406.

- Öztürk, C. ve Özdoğan, D. (2022). Örgütsel Bağlılık ile İş Doyumu İlişkisi: Tatvan Devlet Hastanesi Örneği. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(17), 1-10.
- Öztürk, M. ve Yıldız, M. (2017). Yaşam doyumu ve suç korkusu arasındaki ilişki (mersin örneği). *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 1-30.
- Pagdonsolan, M. M. H., Balan, D. J. S., Mariscal, K. D. ve Chiu, J. L. (2020). Impact of continuous performance management on job autonomy, motivation, and turnover intent of employees in multinational companies within metro manila. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9(2), 63-89.
- Palgi, Y. ve Shmotkin, D. (2010). The predicament of time near the end of life: Time perspective trajectories of life satisfaction among the old-old. *Aging & Mental Health*, 14(5), 577-586.
- Paper Tyari, Porter and Lawler Theory of Motivation. <https://www.papertyari.com/general-awareness/management/porter-and-lawler-theory-of-motivation/>, 2.
- Payne, W. L. (1985). A study of emotion: developing emotional intelligence; self-integration; relating to fear, pain and desire.
- Pavot, W., Diener, E. D., Colvin, C. R. ve Sandvik, E. (1991). Further validation of the Satisfaction with Life Scale: Evidence for the cross-method convergence of well-being measures. *Journal of personality assessment*, 57(1), 149-161.
- Pavot, W. ve Diener, E. (1993). Review of the satisfaction with life scale. *Psychological assessment*, 5(2), 164.
- Pavot, W. ve Diener, E. (2013). Happiness experienced: The science of subjective well-being. *The Oxford handbook of happiness*, 134, 151.
- Peterson, C., Park, N. ve Seligman, M. E. (2005). Orientations to happiness and life satisfaction: The full life versus the empty life. *Journal of Happiness Studies*, 6, 25-41.
- Petrides, K. V. ve Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European journal of personality*, 15(6), 425-448.
- Petty, R. E., Brinol, P., Loersch, C., McCaslin, M. J., Leary, M. R. ve Hoyle, R. H. (2009). The need for cognition. *Handbook of individual differences in social behavior*, 318-329.

- Pınar, R. ve Arıkan, S. (1998). Hemşirelerde iş doyumunu etkileyen faktörler, iş doyumunu ile benlik saygısı ve asertivite ilişkisi. Ankara: Uluslararası Katılımlı VI. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı.
- Piccolo, R. F., Judge, T. A., Takahashi, K., Watanabe, N. ve Locke, E. A. (2005). Core self-evaluations in Japan: relative effects on job satisfaction, life satisfaction, and happiness. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 26(8), 965-984.
- Piercy, N. F. (1998). Barriers to implementing relationship marketing: analysing the internal market-place. *Journal of Strategic Marketing*, 6(3), 209-222.
- Plunkett, W. R. ve Attner, R. F. (1992). *Introduction to management*. Thomson South-Western.
- Plutchik, R. (1980). A general psychoevolutionary theory of emotion. In *Theories of emotion*, Academic press, 3-33.
- Porteous, M. (1997). *Occupational psychology*, London: Prentice Hall 1st edition, 38.
- Porter, L. W., Lawler, E. E. ve Hackman, J. R. (1975). *Behavior in organizations*.
- Preacher, K. J. ve Selig, J. P. (2012). Advantages of monte carlo confidence intervals for indirect effects. *Communication Methods And Measures*, 6(2), 77-98.
- Purutçuoğlu, E. ve Aksel, C. (2017). Engelli kadınların beden imajı algısı ile yaşam doyumunun belirlenmesi. *Journal of International Social Research*, 10(50).
- Rageb, M. A., Mohamed Abd-el-salam, E., El-Samadicy, A. ve Farid, S. (2014). Organizational commitment, job satisfaction and job performance as a mediator between role stressors and turnover intentions a study from an Egyptian cultural perspective. *International Journal of Business and Economic Development*, 1(1).
- Rice, R. W., Frone, M. R. ve McFarlin, D. B. (1992). Work-nonwork conflict and the perceived quality of life. *Journal of Organizational behavior*, 13(2), 155-168.
- Riggio, R. E. (2000). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*. New Delhi: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. ve Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. Pearson South Africa.
- Rode, J. C. (2004). Job satisfaction and life satisfaction revisited: A longitudinal test of an integrated model. *Human relations*, 57(9), 1205-1230.
- Sabuncuoğlu, Z. (2001). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitabevi.

- Sahito, Z. ve Vaisanen, P. (2021). Job satisfaction and the motivation of teacher educators towards quality education: a case study approach. *SYLWAN*, 165(11).
- Sahoo, K. (2018). Organizational well-being: a new theoretical model and recommendations for future research. *Statistical Tools And Analysis İn Human Resources Management*. IGI Global, USA, 220-241.
- Saldamlı, A. (2008). Otel işletmelerinde bölüm yöneticilerinin iş ve yaşam tatminini belirlemeye yönelik bir alan araştırması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 693-719.
- Salovey, P. ve Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sartorius, M. (1999). Kadınlarda Duygusal Zekâ. Çev. Şebnem Can Erendor, İstanbul: Varlık Yayınları.
- Sasso, L., Bagnasco, A., Catania, G., Zanini, M., Aleo, G., Watson, R. ve RN4CAST Working Group. (2019). Push and pull factors of nurses' intention to leave. *Journal of nursing management*, 27(5), 946-954.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. ve Osborn, R. N. (1998). *Basic organizational behavior*. Hoboken, NJ, USA: J. Wiley.
- Schmitt, N. ve Pulakos, E. D. (1985). Predicting job satisfaction from life satisfaction: Is there a general satisfaction factor?. *International Journal of Psychology*, 20(2), 155-167.
- Schwarz, N. ve Clore, G. L. (1983). Mood, misattribution, and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states. *Journal of personality and social psychology*, 45(3), 513.
- Serin, N. G. ve Özbulak, B. (2006). Okul idarecilerinin duygusal zekâ beceri düzeyleri ile yaşam doyumunu yöneticilik deneyimleri ve cinsiyet açısından incelenmesi. *Uluslararası Duygusal Zekâ ve İletişim Sempozyum Bildiri Kitabı*, İzmir: Ege Üniversitesi, İletişim Fakültesi, 23-30.
- Serinkan, C. ve Bardakçı, A. (2009). Pamukkale Üniversitesi'ndeki akademik personelin iş tatminleri ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin bir araştırma. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. *Ege Academic Review*, 5(1), 55-64.

- Shalley, C. E., Gilson, L. L. ve Blum, T. C. (2000). Matching creativity requirements and the work environment: Effects on satisfaction and intentions to leave. *Academy of management journal*, 43(2), 215-223.
- Shapiro, L. E. (2002). Yüksek EQ'lu Bir Çocuk Yetiştirmek, Çev. Ü. Kartal, İstanbul: Varlık Yayınları.
- Shouksmith, G. (1994). Variables related to organizational commitment in health professionals. *Psychological Reports*, 74(3), 707-711.
- Siegel, L. ve I. M. Lane. (1982). *Personnel End Organizational Psychology*, Richard D. Irwin Inc., 345.
- Singh, S.K. ve Tiwari, V. (2011). Relationship Between Motivation And Job Satisfaction Of The White Collar Employees: A Case Study. *Management Insight*, 7, 31-39.
- Sirgy, M. J. ve Samli, A. C. (1995). New dimensions in marketing/quality-of-life research. Greenwood Publishing Group.
- Slimane, N. S. B. (2017). Motivation and job satisfaction of pharmacists in four hospitals in saudi arabia. *Journal Of Health Management*, 19(1), 40.
- Snead, K. C. ve Harrell, A. M. (1994). An application of expectancy theory to explain a manager's intention to use a decision support system. *Decision Sciences*, 25(4), 499-510.
- Söğüt, D. A. (2019). Okul Öncesi Dönemde Sosyal Beceri ve Problem Davranışlara İlişkin Tezler. *International Journal of Learning Sciences in Education*, 1(1), 29-62.
- Spector, P. (1996). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. New York: John Wiley.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the job satisfaction survey. *American Journal Of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Spector, P.E., Judge, T.A., Parker,S., Colbert,, A.E., Heller, D., And Ilies, R. (2009). İş Tatmini: Kültürlerarası Bir İnceleme, Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı. 2. Cilt, 1. Baskı, Çevr. Ganioglu, Z., İstanbul.
- Spector, P. E. (1997). Potential effects of job satisfaction in: job satisfaction: application, assessment, causes and consequences. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Steers, R. M. ve Braunstein, D. N. (1976). A Behaviorally Based Measure Of Manifest Needs In Work Settings. *Journal Of Vocational Behavior*, 9(2), 251-266.

- Stone, C. A. ve Sobel, M. E. (1990). The Robustness Of Estimates Of Total İndirect Effects İn Covariance Structure Models Estimated By Maximum. *Psychometrika*, 55(2), 337-352.
- Sung, M. H. ve Giannakopoulos, E. (1994). The Relationship Of Satisfaction With Life To Personality Characteristics. *Journal Of Psychology Interdisciplinary & Applied*, 128 (5), 547.
- Suttikun, C., Chang, H.J. ve Bicksler, H. (2018). A qualitative exploration of day spa therapists' work motivations and job satisfaction. *journal of hospitality and tourism management*, 34, 1-10.
- Sveinsdottir, H., Biering, P. ve Ramel, A. (2006). Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: a cross-sectional questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 43(7), 875-889.
- Sweeney, P. D. ve McFarlin, D. B. (2002). *Organizational behavior: Solutions for management*. McGraw-Hill.
- Şahin, A. (2003). Yöneticilerin iş tatmini ve memnuniyeti. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(5), 137-157.
- Şentürk, F. K. ve Bayraktar, E. (2018). İş-Aile Yaşam Çatışmasının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Çalışma ilişkileri dergisi*, 9(1), 24-41.
- Şimşek, Ş. (1997). *Yönetim ve Organizasyon*. 2.Baskı, 293, Konya: Damla Matbaası.
- Tait, M., Padgett, M. Y. ve Baldwin, T. T. (1989). Job and life satisfaction: A reevaluation of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of applied psychology*, 74(3), 502.
- Talbot, L. A. (2000). Burnout and humor usage among community college nursing faculty members. *Community College Journal of Research & Practice*, 24(5), 359-373.
- Tannenbaum, A. (1966). İşletmelerde Sosyal Psikoloji, Çev. N. Sağtürk, 2B, 40.
- Tanrıseven, R. ve Güner, A. R. (2007). Sağlık hizmetlerinde örgütsel bağlılık, işe bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkilerin modellenmesi. *Akdeniz Üniversitesi*.
- Tarhan, N. (2006). *Duyguların Dili, Duygusal Zekaya Yeni Bir Yorum*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Tarhan, N. (2012). *Duyguların Psikolojisi ve Duygusal Zekâ*. İstanbul: Timaş Yayınları.

- Tarhan, N., Gümüşel, O. ve Sayım, A. (2014). Pozitif Psikoloji: Çoklu Zekâ Uygulamaları. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Tarlan, D. ve Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama işletmelerinde başarımların değerlendirilmesi ve iş doyumunu analizi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(2), 141-163.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, (1), 23-45.
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). Çalışan Memnuniyeti. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Tett, R. P., Fox, K. E. ve Wang, A. (2005). Development and validation of a self-report measure of emotional intelligence as a multidimensional trait domain. Personality and Social Psychology Bulletin, 31(7), 859-888.
- Tingfeng, Z., Mohammadi, A., Jantan, A. H., Nezakati, H. ve Irfan, M. (2022). The intervening role of communication satisfaction and trust in leader on the relationship between leadership communication and employee turnover intention in sichuan. Journal of International Business and Management, 5(12), 01-20.
- Todd-Mancillas, W. R. (1988). Academic Burnout: A Call to Action. Thought and Action, 4(2), 65-74.
- Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. Doğuş Üniversitesi Dergisi, 8(1), 92-107.
- Treadway, D. C., Hochwarter, W. A., Kacmar, C. J. ve Ferris, G. R. (2005). Political will, political skill, and political behavior. Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 26(3), 229-245.
- Tuğrul, C. (1999). Duygusal zekâ. Klinik Psikiyatri Dergisi, Sayı 1, 12-20.
- Tunç, A. Ç. (2020). Spor bilimleri fakültesi öğrencilerinin yaşam doyumunu ile mutluluk korkusu düzeylerindeki ilişkinin incelenmesi. Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi, 5(1), 57-68.
- Turan, M. ve Parsak, G. (2011). Yabancılaşma ve iş tatmini ilişkisi: bir devlet üniversitesi idari personeli üzerinde araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20 (2), 6.
- Turgut, H. ve Mert, İ. S. (2014). Çalışanların iş doyumlarının yaşam doyumları üzerindeki etkisi: Kamu ve özel sektörde bir alan araştırması. Suleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences, 19(4).

- Tümekaya, S., Hamarta, E., Deniz, M., Çelik, M. ve Aybek, B. (2008). Duygusal zekâ mizah tarzı ve yaşam doyumu: Üniversite öğretim elemanları üzerine bir araştırma. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(30), 1-18.
- Ulusoy, A. D. (1998). Kamu hizmeti anlayışında yeni yönelimler: Avrupa yapılanmasının kamu hizmeti teorisine etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 31(2), 21-40.
- Ural, A. (2001). Yöneticilerde Duygusal Zekanın Üç Boyutu. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 209-219.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Uslan, Y. U. (2016). Kamu çalışanlarının iş doyumu, yaşam doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı sosyo-demografik unsurlara göre değerlendirilmesi. *Journal of Human Sciences*, 13(2), 3354-3372.
- Uyargil, C. (1988). İş tatmini ve bireysel özellikler. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Uyguç, N., Arbak, Y., Duygulu, E. ve Çıraklar, N. H. (1998). İş ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin üç temel varsayım altında incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 193-204.
- Ünal, S., Karlıdağ, R. ve Yoloğlu, S. (2001). Hekimlerde tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin yaşam doyumu düzeyleri ile ilişkisi. *Klinik Psikiyatri*, 4(2), 113-118.
- Ünlü, S., Eroğlu, E., Gökdağ, R. ve Ergüven, M.S. (2013). İş ve Yaşamda Motivasyon. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir.
- Vecchio, R. P. (1995), *Organizational Behavior*. Third Edition, Fort Worth: The Dryden Press.
- Vermeir, P., Degroote, S., Vandijck, D., Mariman, A., Deveugele, M., Peleman, R., Verhaeghe, R., Cambré, B. ve Vogelaers, D. (2017). Job satisfaction in relation to communication in health care among nurses: A narrative review and practical recommendations. *Sage Open*, 7(2), 5.
- Vinokur, A. D., Pierce, P. F. ve Buck, C. L. (1999). Work–family conflicts of women in the Air Force: Their influence on mental health and functioning. *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 865-878.

- Vittersø, J., Biswas-Diener, R. ve Diener, E. (2005). The divergent meanings of life satisfaction: Item response modeling of the satisfaction with life scale in Greenland and Norway. *Social Indicators Research*, 74, 327-348.
- Vroom, V. H. (1967). *Work and motivation*. John Wiley And Sons Inc.
- Wang, H., Jin, Y., Wang, D., Zhao, S., Sang, X. ve Yuan, B. (2020). Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: results from structural equation modeling. *BMC Family Practice*, 21, 1-10.
- Wang, Y. (2002). Job Satisfaction Of Nurses İn Hospital. *Chinese J Nurse*, 37, 593-594.
- Weisinger, H. (1998). *İş Yaşamında Duygusal Zekâ*. İstanbul.
- Wells, J.A. (1982). Objective job conditions, social support, and perceived stress among blue collar workers. *Journal Of Occupational Behavior*, 3, 79-94.
- Werner, L. (1993). *Liderlik ve Yönetim*. Çev. Vedat Üner, İstanbul: Rota Yayınları.
- Wexley, K. N., Alexander, R. A., Greenawalt, J. P. ve Couch, M. A. (1980). Attitudinal congruence and similarity as related to interpersonal evaluations in manager-subordinate dyads. *Academy of management Journal*, 23(2), 320-330.
- Willem, A., Buelens, M. ve De Jonghe, I. (2007). Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 44(6), 1011-1020.
- Wilson, W. (1967), Correlates of avowed happiness. *Psychological Bulletin*, 67, 294-306.
- Woitaszewski, S. A. (2000). The contribution of emotional intelligence to the social and academic success of gifted adolescents. Ball State University.
- Wolfram, H. J. ve Gratton, L. (2014). Spillover between work and home, role importance and life satisfaction. *British Journal of Management*, 25(1), 77-90.
- Yamaguchi, I. (2003). The relationships among individual differences, needs and equity sensitivity. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 324-344.
- Yamaguchi, Y. T. ve Garey, J. G. (1993). The relationship between central life interest of restaurant managers and their level of job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 12(4), 385-393.
- Yaylacı Özdemir, G. (2006). *Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Yeteneği*, İstanbul: Hayat Yayınları.

- Yazıcıoğlu, İ. ve Sökmen, A. (2007). Otel işletmelerinin yiyecek departmanlarında görev yapan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin değerlendirilmesi: Adana' da bir uygulama. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, 2.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yelkikalan, N., Hacıoğlu, G., Kıray, A., Ezilmez, B., Söylemezoğlu, E., Cetin, H. ve Öztürk, S. (2012). Emotional intelligence characteristics of students studying at various faculties and colleges of universities. *European Scientific Journal*, 8(8), 1857-1881.
- Yenihan, B., Mert, Ö. ve Balcı, B. (2016). İş doyumunu ve yaşam doyumunun demografik özelliklerle ilişkisi: Sakarya'daki AVM'lerin çalışanları üzerine bir araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 33-49.
- Yeşilyaprak, B. (2001). Duygusal zekâ ve eğitim açısından doğurguları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 25(25), 139-146.
- Yıldırım, A. ve Hacıhasanoğlu, R. (2011). Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi ve etkileyen değişkenler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2), 61-68.
- Yılmaz, C. ve Akay, E. (2022). Organizasyon Kültürünün İş Tatmini Üzerine Etkisi: Zincir Restoran İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama. *Journal of Travel and Tourism Research*, (21), 61-90.
- Yılmaz, E. ve Aslan, H. (2013). Öğretmenlerin iş yerinde yalnızlıkları ve yaşam doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 3(3), 59-69.
- Yılmaz, G., Keser, A. ve Yorgun, S. (2010). Konaklama işletmelerinde çalışan sendika üyelerinin iş ve yaşam doyumunu belirlemeye yönelik bir alan araştırması. *Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 6(1), 87-107.
- Yiğit, R., Dilmaç, B. ve Deniz, M. (2011). İş ve yaşam doyumunu: Konya emniyet müdürlüğü alan araştırması. *Polis Bilimleri Dergisi*, 13(3).
- Zayas-Ortiz, M., Rosario, E., Marquez, E. ve Colón Gruñeiro, P. (2015). Relationship between organizational commitments and organizational citizenship behaviour in a sample of private banking employees. *International Journal of Sociology And Social Policy*, 35(1/2), 91-106.
- Zeynel, H. ve Çarıkçı, H. (2015). The effect of professional motivation on job satisfaction and organizational commitment: an empirical study on academicians. *Journal of Süleyman Demirel University Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 20(3), 217-248.

- Zeytinoğlu, I. U., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J. ve Boos, L. (2007). Deteriorated external work environment, heavy workload and nurses' job satisfaction and turnover intention. *Canadian Public Policy*, 33(Supplement 1), 31-47.
- Zhao, X. R., Qu, H. ve Ghiselli, R. (2011). Examining the relationship of work–family conflict to job and life satisfaction: A case of hotel sales managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 46-54.

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. Herzberg'in çift faktör modeli	39
Tablo 2. IQ ve EQ karşılaştırılması	76
Tablo 3. Bar-On'un (1997) karma duygusal zekâ modeli	91
Tablo 4. Skewness (çarpıklık) ve kurtosis (basıklık) değerleri.....	104
Tablo 5. Kolmogorov-Smirnov ve shapiro-wilk normallik testi	105
Tablo 6. Sağlık çalışanlarının ki-kare korelasyon test sonuçları.....	106
Tablo 7. Katılımcıların demografik bilgiler	106
Tablo 8. Değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerleri	108
Tablo 9. Ölçeklerin güvenilirlik değerleri	109
Tablo 10. Pearson korelasyon analizi	110
Tablo 11. İş tatmini ile yaşam doyumu wilcoxon sıralı testi	111
Tablo 12. İş tatmini ile duygusal zekâ wilcoxon sıralı testi	112
Tablo 13. Duygusal zekâ ile yaşam doyumu wilcoxon sıralı testi	112
Tablo 14. Spearman korelasyon test sonuçları	113
Tablo 15: Andrew F. Hayes'in process aracılık analizi (mediatör)	114
Tablo 16: Andrew F. Hayes'in process aracılık analizi (mediatör).....	114
Tablo 17: Araştırmanın hipotezleri ve sonuçları	116

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi.....	37
Şekil 2: Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı ile Herzberg'in iki etmenli kuramı arasındaki ilişki	41
Şekil 3: Porter ve Lawler motivasyon modeli.....	47
Şekil 4: Araştırma modeli.....	102

EKLER

Ek 1: Anket

İŞ TATMİNİ VE YAŞAM DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİDE DUYGUSAL ZEKANIN ROLÜ

Sayın Katılımcı,

Bu anketle elde edilen bilgiler "İş Tatmini ve Yaşam Doymu Arasındaki İlişkide Duygusal Zekanın Rolü" başlıklı yüksek lisans tezi için kullanılacak ve bir başkası ile paylaşılmayacaktır.

YL Öğr. Meltem TUNCAY
Karabük Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi. Canan YILDIRAN
Karabük Üniversitesi

DEMOGRAFİK BİLGİLER

Cinsiyet	Erkek	Eğitim Seviyesi	Ön Lisans
	Kadın		Lisans
Yaş	18-23		Yüksek Lisans
	24-29		Doktora
	30-35		Bekar
	36-41		Evli
	42 ve üstü	Kaç yıldır bu meslekte çalışıyorsunuz?	

İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

	İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşim benim için bir hobi gibidir.					
2	İşimde, diğer birçok insandan daha mutlu olduğumu düşünüyorum.					
3	İşimden çok keyif alıyorum.					
4	Genel olarak işim beni tatmin ediyor.					
5	Mevcut işimin, bulabileceğim diğer işlerden daha ilgi çekici olduğunu düşünüyorum.					

YAŞAM DOYUMU ÖLÇEĞİ

	İfadeler	Hiç Katılmıyorum	Çok Az Katılıyorum	Orta Düzeyde Katılıyorum	Büyük Oranda Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1	İdeallerime yakın bir yaşantım vardır.					
2	Yaşam koşullarım mükemmeldir					
3	Yaşamımdan memnunum.					
4	Şimdiye kadar yaşamdan istediğim önemli şeylere sahip oldum.					
5	Tekrar dünyaya gelsem hayatımdaki hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.					

DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ

	İfadeler	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
İYİMSERLİK	1	Aldığım görevlerin iyi sonucunu hayal ederek kendimi motive ederim.				
	2	Yaşadığım duyguların kolayca farkında olabilirim.				
	3	Ruh halim değiştiğinde yeni fırsatlar görürüm (yeni imkânların farkına varırım).				
	4	Yaşadığım bazı önemli olaylar neyin önemli olduğunu, neyin önemli olmadığını tekrar gözden geçirmeme yol açmıştır.				
	5	Olumlu bir duygu yaşadığımda bu duyguyu nasıl devam ettireceğimi bilirim.				
	6	İnsanların kendilerini kötü hissettiklerinde daha iyi hissetmelerine yardımcı olurum.				
	7	Engellerle karşılaştığımda, benzer engellerle önceden de karşılaştığımı ve onların üstesinden geldiğimi hatırlar ve kendimi motive ederim.				
	8	Yaşadığım engelleri aşmak için iyi ruh halimden faydalanırım.				
	9	Olumlu bir ruh halinde iken yaşadığım sorunları çözmek kolay gelir.				
	10	Yaşadığım duyguların farkındayım.				
	11	Beni mutlu eden aktiviteleri arayıp bulurum.				
	12	İnsanlar bana kolaylıkla güvenirlere.				
	13	Duygularımda bir değişiklik hissettiğimde, yeni fikirlerle ortaya çıkmaya eğilimliyimdir.				

	14	Başkalarına yolladığım sözel olmayan mesajlarımın (beden dili, mimik, duygu vs.) farkındayım.					
	15	Başka biri kendi hayatındaki önemli bir olayı benimle paylaşırken, neredeyse o olayı kendim yaşamış gibi hissedirim.					
	16	İyi bir şey yaptıklarında insanları överim.					
	17	Genellikle, gelecekte iyi şeyler olacağını beklemem.					
DUYGUSAL FAYDALANMA	18	Hayatımdaki sorunları nasıl ele alacağım da duygularım büyük bir rol oynamaz.					
	19	Yeni fikirlerle ortaya çıkmamda duygularımın bir yardımcı olduğuna inanmıyorum.					
	20	Duyguların hayatımın niteliğinde (hayat tarzımda) çok fazla etkisi yoktur.					
	21	Problemleri ele alırken ruh halimin etkisi azdır.					
	22	Başkalarının üstünde bıraktığım etkiyle çok fazla ilgilenmem.					
	23	Yeni fikirlerle ortaya çıkmamda olumlu ruh halimin etkili olduğunu düşünmüyorum.					
DUYGULARIN İFADESİ	24	Diğer insanlardan gelen sözel olmayan mesajları (beden dili, mimik, duygu vs.) anlamakta zorlanırım.					
	25	Başkalarının gönderdikleri sözel olmayan mesajların (beden dili, mimik, duygu vs.) farkındayım.					
	26	Başkalarının ses tonlarından nasıl hissettiklerini anlamakta zorlanırım.					
	27	Bazen konuştuğum kişinin espri mi yaptığını, ciddi mi olduğunu çıkartamam.					
	28	İnsanların yüz ifadelerini bazen yanlış yorumlarım.					
	29	İnsanların bazı şeyleri neden hissettiklerini anlamakta zorlanırım.					
	30	Başkalarıyla kendi problem ve sıkıntılarım hakkında ne zaman konuşacağımı bilirim.					
	31	Duygularımın neden değiştiğini çoğunlukla anlayamam.					
	32	Sosyal olaylarda ne olup ne bittiğini genellikle yanlış yorumlarım.					
	33	Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.					
	34	Duygularımı kontrol etmeyi zor buluyorum.					
	35	Diğer insanların ne hissettiklerini yüzlerine baktığımda anlarım.					
	36	Çevremdekilerin konuşulması güç biri olduğumu söyledikleri olmuştur.					
	37	Bir mücadeleyle/zorlukla karşı karşıya kaldığımda çabuk pes ederim çünkü başarısız olacağımı düşünürüm.					

ÖZGEÇMİŞ

Meltem GÖKSU, Selçuk Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümünü bitirdi. Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsünde başladığı İşletme Yüksek Lisans eğitimine devam etmektedir. 8. Ege Kongresi'nde yayınlanmış "Sosyal Zekânın Kariyer Geleceğine Etkisi" adlı bildirisi bulunmaktadır.