

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ŞEHİR İÇİ TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN ŞOFÖRLERİN
DUYGUSAL ZEKÂLARININ İŞ PERFORMANSLARINA VE
İŞTENAYRILMA İSTEKLERİNE ETKİSİ: ANKARA BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİNE BAĞLI EGO GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDE BİR
UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mehmet KAYA

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

HAZİRAN 2018

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ŞEHİR İÇİ TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN ŞOFÖRLERİN
DUYGUSAL ZEKÂLARININ İŞ PERFORMANSLARINA VE
İŞTEN AYRILMA İSTEKLERİNE ETKİSİ: ANKARA BÜYÜKŞEHİR
BELEDİYESİNE BAĞLI EGO GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDE BİR
UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mehmet KAYA

1303810910

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Kerem YÜKSEL

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 1303810910 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi, "Mehmet KAYA", ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı "Şehir İçi Toplu Taşıma Hizmetlerinde Çalışan Şoförlerin Duygusal Zekalarının İş Performanslarına ve İşten Ayrılma İsteklerine Etkisi. Ankara Büyükşehir Belediyesine Bağlı EGO Genel Müdürlüğünde Bir Uygulama" başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde savunmuş ve oy birliği ile başarılı olarak kabul edilmiştir.

Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Kerem YÜKSEL Kabul/Red
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Jüri Üyeleri : Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU Kabul/Red
Gazi Üniversitesi

: Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Turan ÖZTÜRK Kabul/Red
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Kerem YÜKSEL Kabul/Red
Türk Hava Kurumu Üniversitesi

Tez Savunma Tarihi: 21 Haziran 2018

ONAY
Dr. Öğr. Üyesi Adnan GÜZEL
Enstitü Müdürü
20./07./2018



**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “Şehir İçi Toplu Taşıma Hizmetlerinde Çalışan Şoförlerin Duygusal Zekâlarının İş Performanslarına Ve İşten Ayrılma İsteklerine Etkisi. Ankara Büyükşehir Belediyesine Bağlı Ego Genel Müdürlüğünde Bir Uygulama” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.


21 Haziran 2018
Mehmet KAYA

ÖNSÖZ

Tez yazım sürecinin başlangıcında tezin nasıl ve ne şekilde yazılması gerektiği, hangi kaynaklardan ne şekilde istifade edileceği ve diğer aşamalara nasıl geçileceği konusunda bana yol gösteren, sonraki aşamalarda da beni bilgilendiren ilk tez danışmanım Niğde Üniversitesi İşletme Fakültesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Fatih ÇETİN'e, tezin konusu ve tez başlığının nasıl belirleneceği konularında değerli bilgilerini aktaran Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öğretim Üyesi Prof. Dr. Şefika Şule ERÇETİN'e, Tezimde yer alan tablo ve istatistikî bilgiler konusunda yardımcı olan Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dr. Öğr. Üyesi Nihan POTAS'a, değerli bilgileri ile bana yardımcı olan ikinci tez danışmanım Türk Hava Kurumu ve İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Kerem YÜKSEL'e, tezin sonuçlanması aşamasında beni bilgilendirerek tezin ilgili yönetmeliğe göre son şekline gelmesinde bana yol gösteren tez savunma jüri üyeleri Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU ile Türk Hava Kurumu İşletme Fakültesi Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Turan ÖZTÜRK'e, bana tez çalışması yapma imkânı sağlayan EGO Genel Müdürleri Necmettin TAHİROĞLU ve Balamir GÜNDOĞDU'ya, Genel Müdür Yardımcıları İsmail ÖZDEMİR ve Mustafa SARIGÜL'e ve Otobüs İşletme Dairesi Başkanı İhsan ÜN'e, tez ile ilgili uygulamada kullanılan anket formlarının doldurulmasını sağlayan EGO Genel Müdürlüğü Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı personeline, anket sorularına ait seçenekleri tereddüt etmeden içtenlikle dolduran EGO Genel Müdürlüğü Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı 1, 2, 3, 4 ve 5. Bölge Müdürlüklerinde çalışan şoförlere, tezde yer alan tablolar ile ilgili istatistikî bilgi gerektiren konularda beni bilgilendiren Yağmur SERTTÜRK'e ve EGO Genel Müdürlüğü Bütçe Dairesi Başkanlığında çalışan annesi Semiha hanım'a, tezin İngilizce olması gereken bölümlerinin çevirisinde yardımcı olan Bilkent Üniversitesi İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Öğrencisi ve EGO Genel Müdürlüğü Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı Stajyeri İrem YALÇIN'a, aynı birimde görev yapan tezle ilgili yaptığım çalışmalar süresince her zaman bana destek olan Şube Müdürümüz Mustafa EKİCİ' ile Kemal GÖNÜL, Murat YETİŞİR, Arslan ARSLAN ve Abdullah AKGÜN'e, doldurulmuş olan anket seçeneklerine ait verilerin bilgisayar ortamına aktarılmasında yardım eden Damlanur DOĞAN ÖZÇELİK'e, tez ile ilgili geçen süreçte bana destek olan, sabır gösteren, yardım ve teşvik eden eşim Hatice, oğlum Muhammed Fatih ile Abdullah Furkan'a ve bütün çalışmalarım sırasında bana yardımcı olan herkese teşekkür ederim.

Haziran 2018

Mehmet KAYA

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLO DİZİNİ	viii
ŞEKİL LİSTESİ	x
ÖZET	xi
ABSTRACT	xiii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	2
1. DUYGU, ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMLARININ İNCELENMESİ	2
1.1 Duygu Nedir?	2
1.2 Zekâ (Intelligence Quotient-IQ) Nedir?	3
1.3 Duygusal Zekâ.....	5
1.3.1 Duygusal Zekâ Kavramının Tarihi ve Gelişimi.....	5
1.3.2 Duygusal Zekâ (Emotional Intelligence-EQ)	7
1.3.3 Duygusal Zekâyı Etkileyen Bazı Faktörler.....	13
1.3.3.1 Yaş ile duygusal zekâ arasındaki ilişki.....	13
1.3.3.2 Eğitim seviyesi ile duygusal zekâ arasındaki ilişki	15
1.3.3.3 Sosyal ve çevresel faktörler ile duygusal zekâ arasındaki ilişki.....	16
1.3.4 Duygusal Zekâ Olgusunu Tanımlayan ve İnceleyen Üç Farklı Ekol.....	16
1.3.4.1 Daniel Goleman ekolü.....	17
1.3.4.2 D. John D. Mayer ve Peter Salovey ekolü	17
1.3.4.3 Reuven Bar-On Ekolu	18
1.3.5 Duygusal Zekânın Bileşenleri.....	19
1.3.6 Duygusal Zekânın (EQ) Ölçüsü Nedir?.....	20
1.3.7 IQ'nun EQ İle Beslenmesi.....	21
1.3.8 EQ' da Cinsiyet Ayrımı Var mıdır?.....	22
1.3.9 EQ Nasıl Artırılır?	23
1.3.10 Duygusal Zekânın Bize Getirdikleri Nelerdir?	23
1.3.11 Duygusal Zekânın Öğeleri	24
1.3.11.1 Farkındalık- özbilinç.....	24
1.3.11.2 Kendini yönetmek – özdenetim.....	25
1.3.11.3 Empati	26
1.3.11.4 Kendini harekete geçirebilme (motivasyon)	27
1.3.11.5 Sosyal Beceri.....	27
1.3.12 Çalışma Ortamı ve Duygusal Zekâ.....	28
1.3.12.1 Çalışma ortamında duygusal zekânın yeri ve önemi.....	28
1.4 İşe Almada Duygusal Zekânın Önemi	32
1.5 Duygusal Zekâ ve Ekip Çalışması.....	33

1.6	Çalışma Ortamında Duyguları Duygularla Yönetme.....	34
1.7	Çalışanların ve İşletmelerin Başarısında Duygusal Zekânın Önemi.....	35
İKİNCİ BÖLÜM		37
2. KAVRAMSAL AÇIDAN PERFORMANSIN İNCELENMESİ		37
2.1	Performans Kavramı İle ilgili Literatür Bilgisi.....	37
2.2	Bireysel Performans.....	39
2.2.1	Odaklanma.....	39
2.2.2	Yetkinlik.....	39
2.2.3	Adanma.....	40
2.3	İş Performansı.....	40
2.4	İşgören Performansı Kavramı.....	42
2.5	Duygusal Zekâ İle İş Gören Performansı Arasındaki İlişki.....	44
2.6	İş Alanında Performans.....	46
2.6.1	Miktar Hedefi / Standardı.....	47
2.6.2	Kalite Hedefi / Standardı.....	47
2.6.3	Maliyet Hedefi / Standardı.....	48
2.6.4	İş Hedefi İle Performans Arasındaki İlişki.....	48
2.7	Performans Belirleme Aracı Olarak Duygusal Zekâ Kavramının Önemi.....	49
2.8	Performans Değerlendirme.....	50
2.8.1	Performans Değerlendirme Yapmanın Birinci Amacı.....	51
2.8.2	Performans Değerlendirme Yapmanın İkinci Amacı.....	51
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM		52
3. KAVRAMSAL AÇIDAN İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ		52
3.1	İş Tatmini Kavramı İle İlgili Bazı Teoriler.....	53
3.1.1	Üç Temel İş Tatmini Teorisi.....	53
3.1.2	Değer Ayrılığı Teorisi.....	53
3.1.3	Herzberg'in Çift Faktör (Güdülenme ve Hijyen) Teorisi.....	53
3.2	İş Tatmini Kavramı.....	54
3.3	İş Tatmini Konusunda Yapılan Bazı Araştırma Sonuçları.....	55
3.4	İşten Ayrılma Niyeti.....	56
3.5	İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki.....	60
3.6	Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi.....	64
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM		66
4. ANKETİN YAPILMASI VE ELDE EDİLEN VERİLERİN KULLANILMASI		66
4.1	EGO Genel Müdürlüğü Hakkında Bilgi.....	66
4.2	Duygusal Zekânın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Araştırmaya Yönelik Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğünde Bir Uygulama.....	67
4.2.1	EGO Genel Müdürlüğüne Bağlı Toplu Taşıma Hizmeti Veren Bölge Müdürlükleri.....	67
4.2.1.1	Otobüs 1. bölge müdürlüğü.....	67
4.2.1.2	Otobüs 2. bölge müdürlüğü.....	68
4.2.1.3	Otobüs 3. bölge müdürlüğü.....	68
4.2.1.4	Otobüs 4. bölge müdürlüğü.....	68
4.2.1.4	Otobüs 5. bölge müdürlüğü.....	69
4.2.2	Yapılan Anketin EGO'da hizmet verilen bölgelere göre dağılımı.....	69

4.3	Evren ve Örneklem.....	69
4.4	Veri Toplama Araçları.....	70
4.5	Veri Toplama Araçlarının Gerçekliliği ve Güvenilirliği.....	71
4.6	Anketteki Soruların Ölçme Alanları ve Araştırmada Kullanılan Ölçekler	71
4.6.1	Duygusal Zekâ Ölçeği	71
4.6.2	Algılanan İş Performansı Ölçeği.....	73
4.6.3	İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği.....	73
4.7	Araştırmanın Amaç ve Kapsamı	74
4.8	Araştırmanın Sınırlılıkları	75
4.9	Araştırmanın Hipotezleri.....	75
4.9.1	Temel Hipotezler	75
4.9.2	Alt Hipotezler	76
4.10	Araştırmada Kullanılan Yöntem	77
4.11	Bulgular	78
4.12	İş Performansı.....	81
4.13	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi.....	83
4.14	Betimsel İstatistikler.....	88
	SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	135
	KAYNAKLAR	140
	EKLER.....	159
	Ek-A: Anket Soru ve Cevap Seçenekleri	160
	ÖZGEÇMİŞ.....	165

TABLO DİZİNİ

Tablo 1.1	: Üç farklı ekole göre duygusal zekânın bileşenleri.....	19
Tablo 1.2	: Duygu ve kişilik güdümlü insanların özellikleri.....	32
Tablo 3.1	: Schutte duygusal zekâ ölçeği (Ölçek 1).....	72
Tablo 3.2	: Algılanan iş performansı ölçeği (Ölçek 2).....	73
Tablo 3.3	: İşten ayrılma niyeti ölçeği (ölçek 3).	74
Tablo 3.4	: Faktörler arası kovaryans ilişkileri.....	80
Tablo 3.5	: Madde azaltma prosedürleri ve değişiklik indeksleri sonucu.	80
Tablo 3.6	: İş performansı ölçek ortalama, varyans, Korelasyon ve Alpha değerleri.	81
Tablo 3.7	: İş performansı KMO ve Bartlett's testi.	82
Tablo 3.8	: İş performansı toplam açıklanan varyans.....	82
Tablo 3.9	: İş performansı faktör yükleri.....	83
Tablo 3.10	: İşten ayrılma niyeti ölçek ortalama, varyans, Korelasyon ve Alpha değerleri.....	83
Tablo 3.11	: İşten ayrılma niyeti KMO ve Bartlett's testi.	83
Tablo 3.12	: İşten ayrılma niyeti toplam açıklanan varyans.....	84
Tablo 3.13	: İşten ayrılma faktör yükleri.....	84
Tablo 3.14	: Bölgelere göre frekans ve yüzdeler.....	84
Tablo 3.15	: Medeni duruma göre frekans ve yüzdeler.....	85
Tablo 3.16	: Uyku durumuna göre frekans ve yüzdeler.	85
Tablo 3.17	: Yaş gruplarına göre frekans ve yüzdeler.....	85
Tablo 3.18	: Çalışma saatlerine göre frekans ve yüzdeler.....	86
Tablo 3.19	: İzin durumuna göre frekans ve yüzdeler.....	86
Tablo 3.20	: Stres durumuna göre frekans ve yüzdeler.....	86
Tablo 3.21	: Ceza durumuna göre frekans ve yüzdeler.....	87
Tablo 3.22	: Kaza durumuna göre frekans ve yüzdeler.....	87
Tablo 3.23	: Tartışma sıklığı durumuna göre frekans ve yüzdeler.....	87
Tablo 3.24	: Hizmetten memnuniyet durumuna göre frekans ve yüzdeler.	88
Tablo 3.25	: Yolculara davranış durumuna göre frekans ve yüzdeler.....	88
Tablo 3.26	: Bölgeler açısından ortalama ve standart sapmalar.....	88
Tablo 3.27	: Bölgeler açısından kolmogorov-smirnov testi.	90
Tablo 3.28	: Medyan için uygulanan aralıklar ve aralık değerleri.	90
Tablo 3.29	: Bölgelere göre faktörlerin Kruskal-Wallis testi.....	91
Tablo 3.30	: Bölgelere göre ortalama ve standart sapmalar.	92
Tablo 3.31	: Yaş gruplarına göre faktör ortalama ve standart sapmaları.	92
Tablo 3.32	: Yaş gruplarına göre Kolmogorov-Smirnov testi.....	94
Tablo 3.33	: Yaş gruplarına göre Kruskal-Wallis testi.....	94
Tablo 3.34	: Yaş gruplarına göre ortalamalar ve standart sapmalar.....	96
Tablo 3.35	: Eğitim durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.	96
Tablo 3.36	: Eğitim durumuna göre Kolmogorov-Smirnov testi.	97
Tablo 3.37	: Eğitim durumuna göre Kruskal-Wallis testi.	98
Tablo 3.38	: Eğitim durumuna göre güvenilirlik testi.	99
Tablo 3.39	: Medeni duruma göre faktör ortalama ve standart sapmaları.....	99
Tablo 3.40	: Medeni duruma göre kolmogorov-smirnov testi.	100

Tablo 3.41 : Medeni duruma göre Kruskal-Wallis testi.	101
Tablo 3.42 : Medeni duruma göre güvenilirlik testi.	101
Tablo 3.43 : Uyku durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.	102
Tablo 3.44 : Uyku durumuna göre one-sample kolmogorov-smirnov testi.	103
Tablo 3.45 : Uyku durumuna göre Kruskal-Wallis testi.	103
Tablo 3.46 : Uyku durumuna göre güvenilirlik testi.	104
Tablo 3.47 : Çalışma saatine göre ortalamalar ve standart sapmalar.	105
Tablo 3.48 : Çalışma saati duruma göre kolmogorov-smirnov testi.	106
Tablo 3.49 : Çalışma saati durumuna göre Kruskal-Wallis testi sıra istatistiği.	107
Tablo 3.50 : Çalışma saati durumuna göre güvenilirlik testi.	108
Tablo 3.51 : İzin durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.	108
Tablo 3.52 : İzin duruma göre Kolmogorov-Smirnov testi.	109
Tablo 3.53 : İzin durumuna göre Mann-Whitney U testi.	109
Tablo 3.54 : İzin durumuna göre t testi.	110
Tablo 3.55 : Ceza durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.	110
Tablo 3.56 : Ceza durumuna göre One-Sample Kolmogorov-Smirnov testi.	111
Tablo 3.57 : Ceza durumuna göre Mann-Whitney U testi.	111
Tablo 3.58 : Ceza durumuna göre t testi.	112
Tablo 3.59 : Stres durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.	112
Tablo 3.60 : Stres durumuna göre One-Sample Kolmogorov-Smirnov testi.	113
Tablo 3.61 : Stres durumuna göre Kruskal-Wallis testi.	114
Tablo 3.62 : Stres durumuna göre güvenilirlik testi.	115
Tablo 3.63 : Yolculara davranış durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.	115
Tablo 3.64 : Yolculara davranış durumuna göre Kolmogorov-Smirnov testi.	117
Tablo 3.65 : Yolculara davranış durumuna göre Kruskal-Wallis testi.	117
Tablo 3.66 : Yolculara Davranış Durumuna Göre Güvenirlik Testi.	118
Tablo 3.67 : Kaza durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.	119
Tablo 3.68 : Kaza durumuna göre One-Sample Kolmogorov-Smirnov testi.	120
Tablo 3.69 : Kaza durumuna göre Kruskal-Wallis testi.	121
Tablo 3.70 : Kaza durumuna göre güvenilirlik testi.	122
Tablo 3.71 : Tartışma sıklığına göre ortalamalar ve standart sapmalar.	122
Tablo 3.72 : Tartışma sıklığına göre Kolmogorov-Smirnov testi.	123
Tablo 3.73 : Tartışma sıklığına göre Kruskal-Wallis testi.	124
Tablo 3.74 : Tartışma sıklığına göre güvenilirlik testi.	125
Tablo 3.75 : Hizmetten memnuniyet durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.	125
Tablo 3.76 : Hizmetten memnuniyet durumuna göre Kolmogorov-Smirnov testi.	126
Tablo 3.77 : Hizmetten memnuniyet durumuna göre Mann-Whitney U testi.	127
Tablo 3.78 : Hizmetten memnuniyet durumuna göre güvenilirlik testi.	128
Tablo 3.79 : 1. temel hipoteze ilişkin model.	129
Tablo 3.80 : İş performansı değişkenine yönelik regresyon analizi.	130
Tablo 3.81 : 2. Temel hipoteze ilişkin model.	132
Tablo 3.82 : İşten ayrılma niyeti değişkenine yönelik regresyon analizi.	133

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1.1 : İş hedefi ile performans ilişkisi.....	48
Şekil 1.2 : İş hedefi, kapasite, performans kavramlarının gösterimi.....	49
Şekil 3.1 : 41 maddelik üç boyutlu yol diyagramı.....	79
Şekil 3.2 : Maddelik üç boyutlu yol diyagramı.....	81



ÖZET

ŞEHİR İÇİ TOPLU TAŞIMA HİZMETLERİNDE ÇALIŞAN ŞOFÖRLERİN DUYGUSAL ZEKÂLARININ İŞ PERFORMANSLARINA VE İŞTEN AYRILMA İSTEKLERİNE ETKİSİ. ANKARA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNE BAĞLI EGO GENEL MÜDÜRLÜĞÜNDE BİR UYGULAMA

KAYA, Mehmet

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Kerem YÜKSEL

Haziran 2018, 165 sayfa

Bu çalışma ile toplu taşıma hizmetlerinde çalışan şoförlerin duygusal zekâları ile iş performansı ve işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemektir.

Bu amaçla Ankara Büyükşehir Belediyesi, Ego Genel Müdürlüğünde (EGO) toplu taşıma hizmetlerinde çalışan 504 otobüs şoförünü kapsayan ankete dayalı bir araştırma yapılmıştır. Yapılan anket ile elde edilen verilerden çalışan şoförlerin; duygusal zekâları 41 maddelik Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği, algılanan iş performansı Carmeli ve diğerlerinin (2007) çalışmasından uyarlanarak 3 madde ölçeği ve işten ayrılma niyetleri (Mobley ve diğerleri, 1978) 3 madde ölçeği ile ölçülerek değerlendirilmiştir.

Toplu taşıma hizmetlerinde çalışan şoförlerin işten ayrılma niyetlerine etkisi boyutları ile izin kullanma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Yıllık izin kullanmayan şoförlerin işten ayrılma niyetlerinin kullananlardan daha fazla olduğu söylenebilir. Çalışan şoförlerin işten ayrılma niyetlerine etkisi ve duyguların kullanımı boyutları ile ceza durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Ceza almayanların duygularını

kullanımının ceza alanlardan daha fazla olduğu söylenebilir. Ceza alanların işten ayrılma niyetlerinin almayanlardan daha fazla olduğu söylenebilir. Çalışanların işten ayrılma niyeti görevle ilgili alınan ceza miktarına ve yıllık izin kullanımına göre farklılaşmaktadır.

Yapılan araştırma sonucunda çalışan şoförlerin duygusal zekâları ile iş performansları ve işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal zekâ, iş performansı, işten ayrılma isteği.



ABSTRACT

HOW EMOTIONAL INTELLIGENCE EFFECTS THE PUBLIC TRANSPORTATION DRIVERS WORKING PERFORMANCE AND THEIR WILLINGNESS TO QUIT THE JOB. BASED ON ANKARA METROPOLITAN MUNICIPALITY EGO GENERAL DIRECTORATE

KAYA, Mehmet

Master, Department of Management

Supervisor: Assist. Prof. Mustafa Kerem YÜKSEL

June 2018, 165 page

This research focuses on how emotional intelligence effects public transportation drivers' working performance and desire to quit the job.

For this purpose, Ankara Metropolitan Municipality, Ego General Directorate (EGO) made a research based on a survey including 504 drives working on public transportation. At the end of the research, drivers' emotional intelligence is categorized in 41 categories according to Schutte Emotional Intelligence Scale. To measure the working performance, Carmeli and others (2007) are used and categorized on a scale from 0 to 3. The same scale is also used to determine the desire to quit the job (Mobley and others, 1978).

There is a statistical and significant difference between public transportation drivers' desire to quit their job and their request to use vacation permission. Drivers who don't use their annual vacation permission are possibly willing to quit the job. The effects on drives' desire to leave, the amount of how they let their emotions control them and punishment status have a significant difference. Those who are not punished use their emotions more than those who were punished. Those who are punished are more willing to quit their job more than those who were not punished. Workers' willing to quit depend on their punishment experiences and use of annual vacation permission.

Research results show that there is a significant relationship between drivers' emotional intelligence and working performance, desire to keep working or not.

Key Words: Emotional Intelligence, Quit Intention, Officers, Emotional



GİRİŞ

Duygusal zekâ bilim dünyasında son yüzyılda bulunan ve araştırılan yeni bir kavramdır. Bu kavram hakkında yapılan akademik çalışmaların artması ile duygusal zekânın önemi ve farkındalığı daha da anlaşılmış, günlük yaşamda da önemsenerek sağlık, spor, eğitim, iş sektörü gibi daha birçok alanda kullanılmaya ve uygulanmaya başlanmıştır. Yapılan bu çalışmalar neticesinde bu kavrama pek çok farklı tanım getirilmiştir. Kimi bu kavramı zekânın bir parçası olarak değerlendirmiş (Sternberg, 1988), kimisi bu kavramı insanın kişilik yapısından kaynaklandığı ve ona ait bir kabiliyet olarak değerlendirmiş (Salovey ve Mayer, 1990), kimisi de duygusal zekâyı duyguları önemli biçimde kullanabilme yeteneği şeklinde değerlendirmiştir (Gürbüz ve Yüksel, 2008:176).

Duygusal zekâ ile ilgili bilimsel araştırma yapan araştırmacılar bireysel zekânın yani IQ'nun geliştirilmesinin hemen hemen imkânsız olduğunu, oysa duygusal zekânın yani EQ'nun geliştirilebileceği konularında aynı yönde görüş belirtmektedirler.

Duygusal zekâ çalışma alanında iş ortamına adapte olma, çalışanlar ile olumlu iletişimde bulunmayı sağlayan önemli bir ögedir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışanlar çalışma ortamında hedeflenen randımanlı bir performansa ulaşabilir. Çalışanlar sahip oldukları duygusal zekaları sayesinde etrafindakiler ile olan iletişimlerinde empati yaparak iyi ilişkiler geliştirebilir. Bu sayede yapacağı muameleleri daha tutarlı, bir iş veya sorun hakkındaki düşünce ve yargıları ise daha sağlam ve güvenilir olur.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGU, ZEKÂ VE DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMLARININ İNCELENMESİ

1.1 Duygu Nedir?

Duygu; insanın korku, öfkeli, coşkulu, mutlu olduğunu belirten bir kelimedir.

Beynin duyguları nasıl ürettiği, düşüncenin ve duyguların kaynağının ne olduğu açık olarak bilinmemektedir. Duygular düşüncelerden bağımsız değildir. İnsanın genlerinde taşıdığı özellikleri ile yaşamını sürdürdüğü yer, iklim, kültür, hayat şartları gibi özellikler birlikte düşünce ve duyguların oluşumunda etkilidir.

Duygular düşüncelerimizi etkiler. Duyguların ve düşüncelerin yüzümüzde oluşturduğu ifadeler ile güldüğümüz, ağladığımız, şaşırduğumuz, korktuğumuz, sevindiğimiz, somurttuğumuz anlaşılır. Başarılı bir not alan öğrenci notunu öğrendiğinde o anki yüz şeklinden onun mutlu olduğunu görürüz. Yani aldığı not ile ilgili öğrendiği haber beyinde mutlu düşünceler oluşturmuş ve bu mutluluk o öğrencinin yüzüne de yansımıştır. İnsan karar verirken sadece bilgi, düşünce ve mantığını kullanarak karar vermez. Aynı zamanda duygularını da kullanarak karar verir. İnsanlarda bir konu hakkında oluşan hislere duygu denilmektedir. Duygu birine ya da birşeye karşı yöneltilen yoğun hislerdir (<http://www.tdk.gov.tr/index.php>).

Duygu; insanın çeşitli uyaranlar sayesinde düşündüğünü, gördüğünü, duyduğunu anlamak için onu öğrenmeye isteklendiren, öğrendiklerinden yeni bir şeyler ortaya çıkaran, sonuçlarını uygulamaya çalışan ve tüm bunların sonucunda bu duygu ve düşüncelerini bir davranışa dönüştüren özelliklerin tamamıdır (Yelkikalan, 2006).

“Düşünüyorum, öyleyse varım” diyen Descartes; duyguların insanın düşünceleri sayesinde meydana geldiğini belirtmiştir (Yaşarsoy, 2006).

Duyguları bastırmamak onları ifade etmek, duyguların farkında olmak, beden ve ruh sağlığı açısından önemlidir. İçimizden gelen gerçek duyguyu farklı şekilde göstermek duyguları bastırmak anlamına gelir. Gülmek gereken bir anda gülmemek, ağlamak gereken bir durumda ağlamamak, mutlu veya mutsuz olduğunu göstermemek gibi davranış veya duygular bastırılırsa ve bu gibi davranışlar sürekli olursa o kişinin ruh sağlığı bozulur. Yaşanılan toplumun sosyal ve kültürel değerleri içerisinde kişi yaşadığı ve paylaşması gereken duyguları çevresine ifade etmeli ve bunları onlar ile paylaşmalıdır. Bu davranış şekli o kişi ve yaşadığı toplum için önemli bir durumdur. Kişiler çevresi ile iletişim kurduğu sürece toplumsal gelişmeler meydana gelir. Kişi çevresi ile sağlıklı iletişim ve ilişki kurmaz ise yalnızlaşır. Bu da onun sağlığını ve yaşantısını olumsuz olarak etkiler.

Yalandan gülmek, yalandan ağlamak yani duyguları yaşanıldığı ve olduğu şekilde değilde, gerçek olmayan farklı duygular şeklinde göstermek hem kişinin kendisi hemde kaşısındaki kandırmadır. Bu çeşit davranışlar ile oluşturulan duygular yanıltıcı olduğundan mutlaka bir gün bir yerde ortaya çıkacağından kişi gerçekler ile karşı karşıya kaldığında daha zor ve farklı duygular yaşamak zorunda kalabilir.

Bazı duyguların şiddetli ve uzun süre yaşanması vucutta; bulantı, kızarma, kasılma, terleme, titreme, tansiyon gibi değişikliklere neden olur. Bu değişiklik şiddetli olursa kusma, sinirlenme, kalp krizi gibi sonuçlar meydana gelebilir. Her yaşta duygular ve sonuçları farklıdır. Sevmediği bir yemekle karşılaşan çocuk yemeği yemez ancak yetişkin biri duygularını denetleyebildiği için karşısındaki kırmamak için yemeği yer (dergipark.ulakbim.gov.tr/), (www.delinetciler.org/bilgi-merkezi/).

1.2 Zekâ (Intelligence Quotient-IQ) Nedir?

Zekâ; İnsanın doğuştan sahip olduğu kalıtım ile nesilden nesile geçen beyin merkezi sinir sisteminin işlevlerini kapsayan deneyim öğrenme çevresel etkenler ile şekillenen bir bileşimdir. Nesnelere arasındaki ilişkiyi kavrayabilme, düşünme, muhakeme etme, zihinsel işlevleri bir amaca göre kullanabilme yeteneğidir.

Zekâ ile beyin arasında yakın bir ilişki vardır. Bu nedenle zekâ beyinde bulunur. Beynin yapısı, çalışma biçimi ve işlevleri tam olarak çözülebilmemiş değildir.

İnsan yaşamının ilk on yılında zekâ daha çok gelişir. Yaş ilerledikçe insan yürür, konuşur, kolay sorunları çözer, neden sonuç ilişkisi kurar, kolay planlar yapar, hatırlayabilir ve karar verebilen birey haline gelir. Küçük yaşlarda semboller ile düşünür. Ergenlik dönemlerinde daha hızlı bir gelişme gösterir. Bu hızlı gelişme 30 yaşına kadar gelişmesini sürdürür. 45-50 yaşlarından sonra öğrenme başarısı azalır ancak bilgiler kaybolmaz. Yaş ilerledikçe deneyim arttığından bilgileri kullanma becerisi artar.

Zekânın gelişmesinde kalıtımın ve çevrenin büyük önemi vardır. Zeki bireylerin çoğunlukta olduğu ailelerdeki bireylerin, zekâ seviyesi düşük olanların çoğunlukta olduğu aile ortamlarındaki bireylere göre zekâlarını kullanmaları ve kendilerini geliştirmeleri daha yüksektir. Eğitim düzeyi yüksek olan ailelerdeki çocukların, eğitim düzeyi düşük olan ailelerdeki çocuklara göre daha başarılı oldukları belirlenmiştir. Başarıda zekânın payı çok önemlidir.

Sahip olunan sosyal, kültürel, maddi imkânlar ve milli ve manevi değerlerdeki zenginlik yani yaşanan çevrenin sunduğu değerler insanı geliştirir ve sağlığını doğrudan olumlu yönde etkiler. Bu ortamda zekâsı gelişir, değişik zaman ve durumlarda daha iyi çalışır.

Yüksek zekâyâ sahip kişilere toplumda zeki denilmektedir. Bu kişiler normal zekâyâ sahip olan kişilere göre kavram ve sembollerini daha kolay öğrenir, bunları birbirini ile ilişkilendirir ve bunlardan sonuçlar çıkartarak daha kolay bir şekilde yeni bir şeyler ortaya koyabilirler. Zekâsı yüksek olan kişiler fiziksel, akademik ve sosyal bakımdan yaşıtlarına göre daha önde gitmişler ve daha yüksek eğitim düzeyine ulaşmışlardır (tzv.org.tr/zekâ/zeka-nedir).

Zekâ kavramı asırlar boyunca sosyoloji, psikoloji, felsefe, matematik, fizik, kimya gibi daha birçok alanda araştırma yapan araştırmacıların araştırdığı bir konu olmuştur. Bu kavram üzerinde önemle durulmuş, araştırılması gereken ilginç, her zaman sonuçları merak edilen, en tartışılan konulardan biri olmuştur. Bu nedenle araştırmacılar tarafından bu kavram birçok farklı şekilde tanımlanmıştır. Özellikle zekâ ile başarı arasında çok yakın bir ilişki olduğu konusunda yapılan birçok araştırma vardır ve bu araştırmalar halen devam ettirilmektedir (Hunter, 1986; McClelland, 1993; Sternberg ve Wagner, 1993).

Bazı kişilerde zekâ seviyesinin yüksek olması onların, zekâ seviyesi düşük olanlara göre daha başarılı olacağı anlamına gelmediğini belirtmişlerdir (Neisser,

1976). Bazı araştırmacılar da, mesleki alandaki başarı için genel zekâ seviyesinin önemli bir ölçme değeri olduğunu belirtmişlerdir (Gottfredson, 1986).

Descartes doğru karar vermenin ve hatalı olan şeyleri gerçek olan şeylerden ayırmanın zekâ yeteneği sayesinde olduğunu belirtmiştir. Psikolog David Wechsler'de zekâyı kişinin koyduğu hedefler doğrultusunda ilerlemesi, zihnini bir konuda çeşitli bilgileri karşılaştırarak, aralarındaki bağlantıları inceleyerek bir yargıya ya da karara varma için kullanması, Emmanuel Kant ise insanın öğrendiklerinin duygular ile başladığını daha sonra zekâ ile geliştiğini ve akıl ile sonuçlandığını belirtmiştir (Özgen, 2007).

1983 yılında Gardner sosyal zekâ modelini genişleterek çoklu zekâ modelini gündeme taşımış; bireyin birden fazla zekâyâ sahip olabileceğini ve bunların bireyler arasında farklı düzeylerde ve doğuştan var olabileceğini göstermiştir (Özbeý, 2006, 11).

Her insanın kişisel özelliklerinin farklı olması nedeni ile düşünce, yetenek ve kabiliyetleride farklıdır. Bu özelliklerin ortaya çıkartılarak geliştirildiğinde o alanda farklı ve iyi sonuçlar elde edilebilir. İşte her insanın özelliklerinin farklılığına çoklu zekâ modeli denilmektedir (Adiloğulları, 2011:8).

1.3 Duygusal Zekâ

Bu bölümde duygusal zekâ kavramı kavramsal olarak ele alınmaktadır.

1.3.1 Duygusal Zekâ Kavramının Tarihi ve Gelişimi

Duygu kavramı, zekâ ile ilgili yapılan bilimsel araştırma alanına 1920' li yıllardan itibaren girmiştir (Mayer vd., 2000: 397 - 399). Birçok araştırmacı araştırmalarında duyguların kişinin düşünce, hareket ve problem çözme konusunda etkili olabileceği konusunda ortak düşünceler belirtmişlerdir (Mayer ve Salovey, 1997: 6). Duygusal zekâ konusunda araştırma yapan araştırmacılar araştırmalarında duygusal zekâ ile sosyal zekâ kavramlarını birlikte incelemişler ve her iki kavramın birbirlerinin yerine geçebileceğini söyleyerek çalışmalarında da bu iki kavramı birbirlerinin yerine geçirmişlerdir (Salovey ve Mayer, 1990: 187).

Sosyal zekâ kavramı düşünceleri anlama ve yönetme, somut cisimleri anlama ve yönetme ve insanları anlama ve yönetme olmak üzere bunlar soyut, mekanik ve

sosyal zekâ olmak üzere üç bölümde ele alınmıştır. Araştırmacıların bir kısmı toplumda yaşayan insanların başkaları ile iyi ilişkiler kurma ve bunu sürdürme başarısı onların o toplumun sosyal kurallarını bilerek bu kuralları uygulamaları ile mümkün olabileceğini yani sosyal zekâyâ sahip olarak bu zekâyı kullanabilmelerine bağlı olduğunu belirtmişlerdir (Mayer ve Geher, 1996: 90), (Atkinson ve Hilgard, 1995: 502 - 507), (Mayer ve Salovey, 1997: 5).

Bireylerin yaşamlarındaki sosyal alanın çok geniş ve karmaşık olması nedeni ile buna bağlı olarak sosyal zekâ kavramı da diğer zekâ kavramlarına göre araştırılması, ölçülmesi, tanımının yapılması konularında araştırmacılar yetersiz kalmışlar ve bu alanda çalışmanın gereğinin olmadığını düşünmüşlerdir. Duygusal zekâ konusunda ise belirtilen bu problemlerle karşılaşılmayacağını söylemişlerdir. (Mayer ve Salovey, 1997: 5, 7, 8), (Dulewicz ve Higgs, 1999: 251).

Duyguların davranışlarımızın şekillenmesinde çok önemli etkileri vardır. Duygu, düşünce ve bilişin birlikte aralarında oluşan faaliyet sonucunda duygusal zekâ meydana gelir. Duygular ruh halimizi, ruh halimizde düşüncelerimizi etkiler.

Neşeli olduğumuzda olumlu güzel şeyler düşünür, etrafımıza da olumlu ve pozitif davranırız. Veya bunun tersi olarak üzgün olduğumuzda düşüncemiz ve davranışlarımız negatif olabilir (Mayer ve Salovey, 1995: 197).

1990 Yılından önce duygusal zekâ kavramı bilimsel araştırma ve incelemelerden ziyade bu kavram kanıtlanmamış iddia ve hikâyeler ile ifade edilmekte idi. (Dulewicz ve Higgs, 2000: 341 ve 351). 1990 Yılında ilk kez bazı bilim adamları tarafından kullanılmaya başlanmıştır. (Mayer, Salovey ve Dipaolo (1990: 772) ile Salovey ve Mayer (1990: 185) Özellikle 1995 yılında Daniel Goleman bu alanda yayınlamış olduğu kitapları ile duygusal zekâ kavramının bilim dünyasında tanınırlığı artmıştır. Reuven Bar-On duygusal zekâyı ölçen bir test geliştirmiş ve yaptığı testler ile insanların kişisel özelliklerini rapor ettiğini yayınlamıştır. Yapılan bu çalışmalar ile duygusal zekâ kavramı; psikoloji, sosyoloji, felsefe, psikiyatri, örgütsel davranış gibi yakından ilgisi olan bilim dallarında çalışmalar yapan bilim adamları arasında daha da önem kazanmıştır. Bilim adamları kendi alanlarında yapmış oldukları çalışmalarına duygusal zekâ kavramını da ekleyerek araştırmış, incelemiş ve çeşitli sonuçlar çıkarmışlardır.

Son on beş yılda duygusal zekâ kavramını tanımlamak ve ölçmek için çok çaba sarf edilmiştir. Fakat araştırmacılar duygusal zekâyı tanımlama ve ölçme konusunda

her hangi bir fikirbirliğine henüz ulaşamamışlardır. Duyugusal zekâ insanın; kalıtım ile geçen özellikler, fizyolojik, biyolojik, ruh, beden, anatomik ve diğer yapısal özellikleri ile doğrudan, yaşadığı çevre, hayat şartları, toplumun yapısı, sonradan edinilen sosyal ve kültürel değerler ile dolaylı ilişkisi olan bir kavramdır. Bu kavramın ilişkisi olduğu yukarıda belirtilen alanların her birisi ayrı ayrı bilim alanıdır. Bu alanlarda çalışan bilim adamları bu konuda yapacakları araştırmaları diğer alanlar ile ilişkilendirip ortak bir noktada birleşmeleri kolay değildir.

1.3.2 Duyugusal Zekâ (Emotional Intelligence-EQ)

Son iki yüz yıl içerisinde yaşanan gelişmeler ve değişimler insanların yaşamının çok hızlı bir değişim göstermesine neden olmuştur. Birçok alanda meydana gelen gelişmeler nedeniyle yaşanan bu zamana bilgi çağı, bu gelişim ve değişimleri yaşayan insanlardaki bilgi toplumu denilmiştir. Bu değişim öyle bir hızla sürmektedir ki buna ayak uydurmak çok zor hale gelmiştir. Baş döndürücü bir şekilde devam eden bu süreç acımasız bir hal almış, bu gelişmeleri takip edemeyenleri ezer bir duruma gelmiştir.

Düşüncelere önderlik eden duygulardır. İnsanların ruhunda var olan asil ve yüce değerlerin duygular ile yeniden şekillendirilerek kullanılması ile artık canlıları etkileyen bu gelişme ve değişimlerdeki rekabet nedeniyle yaşanan olumsuz yönlerin azaltılması bir insanlık görevi haline gelmiştir. Bu görevi yerine getirmeyen, bu konularda yetkisi ve sorumluluğu olanlar vebal altındadır. Her zaman kazanma, yükselme, her şeyin en iyisini ve çoğunu sadece kendilerine layık görenler ve gücü ellerinde bulunduranlar, dünya içinde yaşayan insanların bu güne kadar oluşturdukları değerleri kendi menfaatleri uğruna tahrip etmektedirler. Bu tahribatın oluşturduğu dalga bir gün kendilerine de ulaşarak onlara da zarar verecektir. Dünyamızda var olan ve sonradan oluşturulan değerlerden her insanın faydalanmaya hakkı vardır. Güç sahipleri bu adaleti sağlamakla yükümlüdürler (Baltaş, 2014: 96).

İnsanın ruhundan beslenen duygular önce düşünceleri şekillendirir sonra söz ve davranış ile ifade edilir. Böylece insanlar birbirlerini anlar ve iletişimde bulunarak yaşam devam eder. Eğer insanlar birbirlerini anlayamamış ve iletişimde bulunamamış olsalardı, tek başına yaşamlarını sürdürebilmeleri imkânsız idi. İnsanlar yaratıldıktan sonra önce küçük aile olmuşlar, sonra çoğalarak kabileler yani topluluk halinde yaşamışlardır. Çünkü insanın tek başına bütün ihtiyaçlarını

karşılıyarak hayatını sürdürmesi çok zordur. Diğer insanların ilgisine, kendisinde olmayan, diğer insanlarda olan şeylere, onlarla birçok şeyi olduğu gibi duygularını da paylaşmaya yani bir arada yaşamaya muhtaçtır. Bir arada yaşamamanın ve bir birleri ile yaptıkları etkileşimin sonucu insanlar bu güne ulaşmışlardır (Babaoğlan, 2010: 120).

Herhangi bir iş alanında çalışan insanların; zekâları, düşünceleri, yetenekleri, işlerine verdikleri değer, amaçları gibi sahip oldukları daha birçok değerın önemi vardır. Bu vasıflar ve değerler insanı içinde bulunduğu ailesinde, yakın çevresinde, işinde, toplumda bir yer sahibi yapar. Bulunduğu bu yer; etrafındakilerin o kişinin sahip olduğu değerlere verdikleri öneme göre farklılık gösterir. İşte bu değerleri şekillendiren, değerini arttıran veya azaltan önemli unsurlardan biride insanın sahip olduğu duygularıdır. İnsan yaşamında duyguların önemi çok büyüktür. Duygular düşünceleri, düşünceler davranışları, davranışlar yukarıda sayılan değer ve vasıfları gerçekleştirir. İnsanın beyninde, kalbinde ruhunda yani onun yapısında duygu ile zekâ etkileşimde bulunarak duygusal zekâyı oluşturur. İnsanlar sahip oldukları duygusal zekâları ile yaşamının her alanında davranış ve faaliyetlerde bulunur. İnsanların yaşantısında, iş alanında, ekonomik alanda, teknolojiye ve daha birçok alanda çok hızlı gelişmeler ve rekabet yaşanmaktadır. Bu gelişmeler her alanda olduğu gibi insanları ve örgütleri de değiştirmektedir. Belirtilen alanlarda insanların yararına faaliyette bulunulması ile ilgili çalışmalarda duygusal zekâ çok önemli bir öğedir. Bu anlamda bünyelerinde yüksek duygusal zekâyı sahip çalışan, idareci ve lider bulunduran organizasyonlar iyi performans göstererek amaçlarına daha kolay ulaşabilirler (Cooper ve Sawaf, 2000: 8).

Örgütlerin çalışma yerlerinde çalışanlara sağladıkları imkânlar ile oluşturdukları iş ortamları çalışanların yapacakları faaliyetleri yakından ilgilendirmektedir. Yeterli ve iyi bir ortamda bulunanlar duygusal zekâlarını en iyi şekilde kullanarak istenileni gerçekleştirebilirler. Gelişmiş ülkelere doğru yaşanan beyin göçünün en büyük nedenlerinden biri, duygusal zekâları yüksek olanların kendi ülkelerinde yeteneklerini gerçekleştirecekleri bir ortam bulamamalarıdır.

Yüksek duygusal zekâyı sahip olanlar; yeteneklerini, bilgilerini, deneyimlerini, birikimlerini yapmak istediklerini gerçekleştirmek için çaba sarfetmektedirler. Elbette bu amaçlarını kendi ülkelerinde gerçekleştirmek istemektedirler. Fakat kendisinin veya ülkelerinin imkânları, bu tür çalışmalara yeterince önem verilmemesi veya çeşitli engeller nedeniyle yapmak istedikleri çalışmaları sürdürememektedirler.

İşte yüksek duygusal zekâ sahipleri yapmak istedikleri çalışmalarını gerçekleştirmeleri için başka ülkeler tarafından kendilerine sunulan yüksek imkân ve olanakları değerlendirerek ülkelerinden ayrılmaktadırlar (Çarıkçı vd. 2010: 43).

Duygusal zekânın önemini çok daha önceden farkederek gelişmiş ülkeler, yüksek duygusal zekâyâ sahip olanlara yeteneklerini ortaya çıkartacak laboratuvar, arge ortamı ve imkânları sunmaktadırlar. Başka ülkelere göre daha yüksek ekonomik kazanç, daha kaliteli ve lüks yaşam yerleri, geleceğe yönelik diğer sağlanan menfaatler ile yüksek duygusal zekâyâ sahip olanları kendi ülkelerine çekmektedirler. Gelişmiş ülkelerin, gelişmelerini sağlayan en önemli avantajlarından biri beyin göçünden elde ettikleri kazanımlarıdır (Yüksel, 2006: 3).

Araştırmacılar yaratılışımızdan gelen kişisel zekâ düzeyinin sonradan arttırılmasının inkansız olduğunu, ancak duygusal zekânın ise sonradan yükseltilebileceği belirtilmektedir. Günümüz iş ve sosyal yaşamında duygusal zekânın önemi anlaşılmağa olduğundan, bu yeteneğe sahip olanlara büyük değer verilmekte, bu yönde yapılan faaliyet, çalışma ve sonuçları dikkatle izlenmektedir. (Arslan vd., 2013: 169).

Duygusal zekâ kavramı sosyal zekâ kavramı ile birlikte ilk olarak 1920'lerde Thorndike'nin (1904) "zekâ ve onun kullanımı" başlıklı makalesinde ortaya konulmuştur (Sertbaş, 2013: 200). Kavram, 1995 yılında psikolog Daniel Goleman tarafından yayınlanan ve en çok satılanlar listesinde yer alan "Duygusal Zekâ" adlı kitap ile popüler hale gelmiştir. Ancak kavramı ilk kullanan araştırmacılar Salovey ve Mayer (1990) olarak yazında yer almaktadır. (Caruso ve Salovey, 2002).

Duygusal zekâ; kişinin sahip olduğu duygular ile başka kişilerin duygularını anlayıp karşılaştırması, kontrol edebilmesi, düşüncelerini daha iyi ve güzel şekilde ifade edilebilmesidir (Arıcıoğlu, 2002: 27).

Goleman'a göre duygusal zekâ, kişisel özellik ve yeteneklerinin farkında olan, bu yeteneklerini kullanabilen, yapacağı bir işte ilerlerken bu konuda kararlı ve sabırlı olmak, karşısındaki kişileri ve onların duygularını algılayan ve yönlendirmeyi sağlayan hayata ait kabiliyettir. Kişinin elde ettiği başarının büyük bir bölümü duygusal zekâ sayesinde gerçekleşir (Tetik ve Açıkgöz, 2013: 87).

İnsanların birbirleri ile olan ilişkilerinde; kendini anlatması, karşısındaki insanı anlayarak kendini onun yerine koyması, onlarla iletişimde bulunması, sosyal zekâ olarak adlandırılmaktadır. Bu yeteneğe sahip kişilerde empati kurma, muhakeme

etme, çevresi ile çok iyi ilişki ve iletişimde buldukları görülmektedir. Bu nedenle; sosyal zekânın, duygusal zekânın temelini oluşturduğu belirtilmektedir (Otacıoğlu, 2009: 334).

Thorndike zekânın mekanik, soyut ve sosyal olmak üzere üç temel bileşenden oluştuğunu ileri sürmüştür. Mekanik zekâyı; mekanizmaları anlama ve yönetme yeteneği, soyut zekâyı; fikirleri ve sembolleri anlama ve yönetme yeteneği, sosyal zekâyı ise insanları anlama ve yönetme yeteneği olarak tanımlamıştır (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 176).

Duygusal zekâyı; İnsanın yaşadığı toplumda kültürel değerlerin getirdiği zorlama ve taleplere karşı koyabilme, kendini savunabilme kabiliyeti olarak ifade edenler olmuştur (Yancı ve Sağlam, 2014: 299).

Duygusal zekânın önemi artık anlaşılmış ve bütün toplumlar için çok değerli bir kavram olmuştur. Duygusal zekâ, bireylerin taşıdıkları hislerin ne anlam taşıdığı, hislerin birbirleri arasındaki ilişkinin ne olduğu, birbirlerini nasıl etkiledikleri, bunların anlaşılması, yorumlanması ve yönetilebilmesi kabiliyetidir (Mayer, Caruso ve Salovey, 2000: 268).

Duygusal zekâ sosyal zekânın bir alt biçimidir. Duygusal zekâ; insanın kendisinin ve başkalarının sezgi ve duyularını takip etmesi, birbirleri arasında bağlantı kurması, bunları farklılaştırmasıdır. Ve zihninde tepki yaratan herhangi bir güç veya uyarıcılar karşısında oluşan tepkileri değerlendirebilme kabiliyetidir (Salovey ve Mayer, 1990: 189), (Mayer ve Salovey, 1993: 433), (Mayer ve Salovey, 1997: 10).

Duygusal zekâ beş temel sosyal ve duygusal yeterliliğe sahiptir. Bunlar; kendini tanıma ve yönetme becerisi, İnsanlar arasında ilişkiler kurma becerisi, uyum sağlama becerisi, stresle başa çıkabilme becerisi ile akıl ve duygu birliğidir (Baltaş, 2014).

Duygularının farkında olan, onları denetleyebilen, karşısındakinin hislerini fark ederek o hisleri idare edebilenler, iş alanında daha başarılı ve sosyal yaşantılarında ise daha huzurlu, sevilen kişiler olmaktadır. Bunun tersi durumda duygusal zekâ kabiliyetleri yetersiz olanlar iç dünyalarında duygu ve düşünce çatışması yaşayabilirler. Bunun sonucu olarakta herhangi bir konuya odaklanamaz ve bir fikir oluşturamazlar. Herhangi bir konuya odaklanamamaları ve kararsız kalmaları

kabiliyetlerini örterek başarısızlığa neden olur (Daniel Goleman (1995: 51), (Goleman, 1996: 28).

İngilizcesi “Emotional Intelligence - EI” veya “Emotional Quotient - EQ” olan bu sözcük dilimizde duygusal zekâ olarak kullanılmaktadır. Araştırmacılar günümüzde bu kavram ile insan davranışlarını açıklamaya çalışmaktadırlar. Bu sözcüğü yeterince anlayabilmek için duygu ve zekâ sözcüklerini açıklamak gerekmektedir. Duygusal zekânın iki bileşeni vardır. Birinci bileşeni duygu, ikinci bileşeni zekâdır. Duygular; insanın şuur ve düşüncesinde gerçekleşen normal işlevlerin varlığı ile ilgili bilgi ve bilincin ruhsal özellikleri ile uyumlu şekilde harekete geçirilmesi sonucunda ortaya çıkan etki ve tepkilerdir (Çakar ve Arbak, 2004: 27).

Zekâ; insanın içinde bulunduğu koşullar ve temas halinde olduğu ilgi alanları arasındaki alametleri anlama, anımsama, bir araya getirme, birbirinden ayırma ve birden fazla olan şeyler arasında istenileni tercih etme melekesi şeklinde izah edilmiştir (Timuçin, 1994: 262). İnsanın duyu organlarında meydana gelen işlev ve etkinliklerin başlamasını sağlayan çeşitli uyaranlar kaşısında gösterdiği tepkilerin nasıl olduğunu tanıma, sayma, bölümlenme, çözümlenme gibi bilgileri değerlendirme ve anlamlı kılma işi olarak tanımlanmakta ve Intelligent Quotient (IQ) ile de geçmişte olduğu şekilde ölçülmektedir (Atkinson ve Hilgard, 1995: 500, 501, 504).

Son yüz yılda Edward Thorndike, Edgar Poll, David Wechsler ve Howard Gardner gibi psikoloji alanında çalışma yapan araştırmacılar, insanın kişisel, duygusal, sosyal ve yaşamı ile ilgili konularda inceleme yapmak üzere farklı zekâ şekilleri üzerinde çalışmaktadırlar (Çakar ve Arbak, 2004: 28).

Duygusal zekâ; bireyin yaşadığı toplumda yaşamını etkileyen ve kontrol eden gelenek, görenek, töre, dini, ahlaki ve diğer kültürel değerleri ile uyum içerisinde yaşamayı veya gerektiğinde bu değerler ile mücadele edebilmesini sağlayacak, bedeninde ya da düşüncesinde geliştirdiği özel bilgi ve yeteneklerine dayalı çaba ve etkinliklerdir Reuven Bar-On (2005: 3). Duygusal zekâ; nesnelere, olayların biçim ve durumlarının bireylerin zihinlerinde uyandırdığı izlenimlerle, bu biçim ve durumları kavrama, etki yapıcı şekilde betimleme, birbiri arasında bağlantı kurma, bunlara dayalı sonuçlar çıkararak davranışlarını kontrol eden temel düşüncesindeki güç ve kapasitesidir Cooper ve Sawaf (1997: 10).

Bireyin kendinde var olan değerlerin farkına varması, onları denetleyebilmesi, kendini güdülemesi, gerektiğinde isteklerini daha uygun zamanlarda gerçekleştirmek için tehir edebilmesi, duyguların gerçekleşmesini engelleyecek unsurlarla mücadele edebilmesi, başkaları ile olan ilişkilerinde kendini onların yerine koyabilmesi, amaçları doğrultusunda sonuç alıcı ilişkiler kurarak sürdürebilmesi sonradan öğrenilebilecek yeteneklerdir. Bu yetenekleri ile kişi hayattaki başarı ve mutluluğunu arttırabilir. Bu konuda araştırma yapan bilim adamları duygusal zekânın kişisel zekâ gibi değiştirilmesinin zor olmadığını, her zaman geliştirilebileceğini belirtmektedirler. Duygusal zekânın insanların yaşamında ne kadar önemli bir konu olduğu buradan da anlaşılmaktadır (Acar, 2001, 28).

Bilim alanında duygusal zekâ konusunda çok değişik tarifler bulunmaktadır. Bütün tariflerde bu kavramın değişik yönleri izah edilmiştir. Kimi araştırmacılar duygusal zekâyı; olay ve nesnelere arasındaki ilişkileri akla, mantığa ve gerçeğe uygun olarak algılayarak, anlatabilme kabiliyeti olarak izah etmişlerdir (Acar, 2002: 54).

Kimi araştırmacılar da; iş yaşamında çalışanın verimi ve idarecinin başarısı üzerinde büyük artış sağlayan, güçlü şekilde düşünme, akıl yürütme, gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamıdır şeklinde izah edenler de olmuştur (Law, Wong ve Song, 2004: 485), (Cooper ve Sawaf, 1997), (Gates: 1995), (Goleman 1995), (Sosik ve Megerian 1999).

Duygusal zekâ alanında araştırma yapan bazı araştırmacılar çalışma alanında iş görenlerin o işi en iyi şekilde yapabilme başarısına tesir eden içtimai bir yetenek olarak izah etmişlerdir (Shaffer ve Shaffer, 2005). Diğer bazı araştırmacılar da; insanların kendisinde ve diğer kişilerde davranışı doğuran, sürekliliğini sağlayan ve ona yön veren gücü algılayarak, kontrol edip, farklı koşullarda kişilerin duygu, düşünce ve davranışlarına gerektiği biçimde başka bir davranış ile mukabelede bulunmak olarak izah etmişlerdir (Poskey, 2006: 1).

Bilim dünyasında duygusal zekânın bilimsel olarak izah edildiği günümüzden önceki yıllarda; bireylerin zihinlerinde nesne ve olaylarla ilgili oluşturduğu olgu ve düşüncelerin düzenli biçimde sıralanmasını engellediği belirtilmiştir. Duyularla algılanan hisler (duygu) ile olgu ve düşüncelerin düzenli biçimde sıralanması (mantık) arasında karşıt anlamlar olduğu belirtilmekteydi. Duygusal zekâ konusunda yapılan bilimsel araştırmalar arttıkça duyularla algılama hissi ile olgu ve

düşüncelerin düzenli biçimde sıralanmasının birbirlerinin karşıtı olmadığı, bu durumun insanların kendi yapılarından kaynaklanan kişisel hususiyetler olduğu belirtilmeye başlanmıştır (İşmen, 2001: 53).

Duygusal zekâ insanın çevresindeki kişilerin duygularını algılayıp denetleyebilmesi, onları sevkedebilmesi şeklinde izah edilebilir. Duygusal zekâ insanın kendine özgü bir ruhsal hareketi, duyularıyla algılaması, ona ait bir his olarak gerçekleşmesine karşın, bilincin, algılaması ve düşünme görevini yerine getiren zihinsel yetilerin tümüdür (Epstein, 1999: 12). Bu zihinsel yetiler ile insanlar aklını kullanırlar. İnsanlar zihinsel yetilerini kullanarak, mantıktan çok duyguların aşırı etkin olduğu durumların ve bedensel veya ruhsal dengenin değişmesi sonucu ortaya çıkan ve insanı türlü tepkilere sürükleyebilen içten gelen gerilimlerin olumsuz etkilerini yenerek, bir iş veya sorun hakkında düşünerek vermiş olduğu kesin yargılardır (Erdoğan ve Kenarlı, 2008:298).

Duygusal zekâyı belirli bir nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenimleri engelleyip kontrol altında tutmak için lazım olan bir güç olarak değilde, bu izlenim ve hislerden daha randımanlı ve dinamik olarak yararlanmayı sağlayan yeterlilik şeklinde anlamak daha gerçekçidir.

Platon tarafından “*tüm öğrenme süreci aslında duygusal bir temele dayanır*” diye belirttiği bu düşüncesi duygusal zekâ kavramının 2000 yıl öncede kullanılan ve düşünülen bir kavram olduğunu göstermektedir. Duyguların insanların çalışma ve toplumsal hayatı üzerinde yaptığı tesirlerin neler olduğu hakkında bilim adamları tarafından yapılan araştırmalar, kişisel zekânın kişinin yetenek düzeyini yalnız başına tespit etmeye yarayan bir kıstas olmadığını ortaya koymuştur. Bu nedenle son iki yüz yılda duygusal zekâ kavramı daha da önem kazanmıştır (Adiloğulları, 2011: 14).

1.3.3 Duygusal Zekâyı Etkileyen Bazı Faktörler

Duygusal zekâ kimi faktörlerin etkisiyle şekillenmektedir. Bu faktörler;

1.3.3.1 Yaş ile duygusal zekâ arasındaki ilişki

Bireylerin yaşları ilerledikçe duygusal zekalarında gelişmekte ve yükselmektedir. Yaş ile duygusal zekâ arasında pozitif bir ilişki olduğu belirtilmektedir (Ergin, İşmen ve Özabacı, 2000; Mayer, 2001).

İnsan yaşadığı tecrübeler sayesinde yaşı ilerledikçe duygusal zekâsı artar. Kişisel özellikler gibi nesilden nesile aktarılan bir özellik değildir. Sadece küçük yaşlarda daha çok geliştirilen bir özellik ve yetenek değildir. Çeşitli çalışmalar, etkinlikler, edinilen tecrübe gibi sebepler ile duygusal zekâ düzeyi insanın yaşamı boyunca sonradan geliştirilerek arttırılabilmektedir.

İnsanlar yaşadığı hayatı; bebeklik, çocukluk, gençlik, orta yaş (olgunluk), yaşlılık, ihtiyarlık dönemlerinden sonra tamamlarlar.

Bebeklik dönemi (0-2 yaş); annesinden doğan bebek bu dönem boyunca tamamen annesinin şefkat ve bakımına muhtaçtır. Yürümeyi ve bazı hareketleri öğrenmesi ile birçok şeye kendisi ulaşmayı becerir. Konuşmaya başlaması ile çevresindekilerle iletişimde bulunmayı, ihtiyaçlarını, isteklerini söylemeyi, bunları zamanında daha kolay şekilde giderebilmeyi öğrenir. Bu dönemde bebeğin yaptığı kas hareketleri ve duyu organları arasında meydana gelen işbirliği ile zihinsel gelişim başlar. Bu dönemde yetersiz ilgi, şefkat, yetersiz beslenme, uygun olmayan ortam, bebeğin hareketlerinin engellenmesi, hareketleri sağlayan öğelerin yetersiz olması gibi durumlar bebeğin gelişimini etkiler. Bu da sonraki yaşlarda gelişim veya öğrenme bozukluklarına neden olabilir. Bu dönemdeki düşünme süreci ve hareketlerinin yeterli veya yetersiz olması çocuğun zihinsel gelişimi için çok önemlidir. Çocukluk döneminde yaşanan zihinsel gelişimin % 50'si 4 yaşına kadar, % 30'u 4 ile 8 yaş arasında, % 20'si ise 8 ile 17 yaş arasında gelişmektedir. Çocukların 18 yaşına kadar okul döneminde gösterdikleri başarının % 33'ünün 0 ile 6 yaş arasında aldıkları eğitime ve yaşadıkları zihinsel gelişime bağlı olduğu belirtilmektedir (www.gelisimuzmani.com/y183-bebeklik-doneminde-0-2-yas-fiziksel-gelisim.html (23.08.2015)).

Bireyin beden yapısı, fizyolojik güç ve ruhsal özellikler bakımından düzenli bir biçimde büyümesi, değişmesi ve olgunluk kazanması onun duygularla ilgili değişim ve gelişiminide sağlar. Bu değişim ve gelişim insan dünyaya geldiğinde başlayarak ömür boyu devam eder. Bu süreç ergenlik döneminde en yoğun şekilde yaşanır. Çocuklar üzüntülerini, mutluluklarını, kıskançlıklarını ve diğer duygularını olduğu gibi etraflarına yansıtırlar. Ergenler ise bunları hemen yansıtmazlar. Kızlar ergenlik döneminde duygularını erkeklere göre daha erken kontrol altına alarak duygusal olarak daha fazla gelişme gösterirler.

Yapılan araştırmalarda duygusal zekânın; insana, yaşa, cinsiyete, göre farklılık gösterdiği görülmüştür. İnsanda duygusal zekâ seviyesinin 40 ile 50 yaş aralığında en yüksek durumda olduğu, duygusal zekâları yüksek olanların daha sağlıklı bilinç, algılama ve düşünme yeterliliğine sahip oldukları, duygusal zekâları düşük olanların ise zihinsel faaliyetlerini sağlıklı olarak yerine getiremedikleri belirtilmektedir.

Kişisel zekânın yaş ile beraber azaldığı, duygusal zekânın ise orta ve ileri yaşlarda yükseldiği belirtilmektedir. Bunun nedeni bu yaşlarda insanlar anladıkları bilgileri günlük yaşantılarında kullandıkları için bu bilgilerin nasıl olduğu hakkında yaşadıkları deneyimler nedeniyle pratik sahibi olmaktadır.

Yapılan araştırmalar göstermektedir ki kişisel zekâ doğuştan gelmektedir. Kişisel zekâ yüksek veya düşük olabilir. Sonradan geliştirilmesi zordur. Kişisel zekâları yüksek olanların duygusal zekâlarında yüksek olacağı gibi kesin bir yargı yoktur. Çünkü kişisel zekâ kullanılabilir olduğünde sonuç alınır. Duygusal zekâ ise sonradan edinilen değiştirilip geliştirilebilen bir olgudur. Duygusal zekâları yüksek olanlar kişisel zekâlarını daha iyi kullanarak daha yüksek başarı ve mutluluğa erişebilirler (www.kemalsayar.com/KategoriDetay-Duygusal-Zeka-Nedir,-Ne-Degildir-22.html 23.08.2015).

1.3.3.2 Eğitim seviyesi ile duygusal zekâ arasındaki ilişki

Eğitim seviyesi arttıka duygusal zekâ da artmaktadır. Birbirleri arasında müspet bir ilişki vardır. Buradan da anlaşılmaktadır ki duygusal zekâ sonradan edinilen eğitim, tecrübe ve çeşitli kabiliyetler ile yükseltilebilir bir özelliktir. Bu nedenle bireylerde eğitime ne kadar erken yaşlarda başlanırsa buna paralel olarak bu kişilerin duygusal zekâları da aynı oranda geliştirilebilmektedir (Ergin vd., 2000; Gürbüz ve Yüksel, 2008:187; Mayer, 2001), (Goleman, 1995; Shapiro, 1988; Weisinger, 1998).

Kişinin kendi iç dünyasını tanıması, tercihlerini yapabilmesi, kendisini bir eyleme iten dürtülerin, gücün ve kaynakların farkında olması, elinde bulunan kaynakları yönetebilmesi, amaçlarına ulaşabilmek için duygularını yönlendirebilmesi, etrafındaki diğer insanların duygularını, ihtiyaçlarını ve kaygılarını anlayabilmesi ve bu anlayışla yaşaması, başka insanların tepkilerini kendi istediği doğrultuda kullanabilmesi o kişinin duygusal zekâsının yüksek olduğunu gösterir. İnsanın yukarıda sayılan özelliklere sahip olabilmesi için kendisini kişisel

ve sosyal alanda bilgi, görgü ve hoşgörü bakımından gereği kadar geliştirmesi gerekir. Çocukluk, gençlik veya sonraki yıllarda alınan eğitim ile yukarıda sayılan özellikler geliştirilebilir. Eğitim seviyesinin artması ile duygusal zekâ seviyesinin yükselmesi birbiri ile doğru orantılıdır (Ergin vd. 2000; Gürbüz ve Yüksel, 2008:187; Mayer, 2001).

1.3.3.3 Sosyal ve çevresel faktörler ile duygusal zekâ arasındaki ilişki

Yaşadığı yerlerde toplumun sosyal yaşamını izleyen, o yaşama katılan, etkinliklerde rol alan bireyler sosyal yönden gelişir. Sosyal etkinlikleri çok fazla olan bireyler o toplum içinde sevilen ve saygı gören insanlardır. Bu kişiler buldukları toplumda etkin oldukları sosyal yönleri ile sevilen ve aranan kişilerdir. Bu kişilerin sosyal etkinliklere bu kadar çok katılmalarının ve etkin olmalarının nedeni aslında onların bu etkinlikleri sırasında duygusal zekâlarını kullanmaları ve kendilerinin bu yönlerini sürekli geliştirmeleridir. Kişilerde duygusal zekâ geliştikçe etkin olma, başarı elde etme, sevilme ve saygı görme gibi değerler o kişiyi kendisinin hedeflediği ve toplumun bulunmasını istediği değerlere doğru götürmektedir (Öztürk ve Deniz, 2008: 18).

İnsanın yaşadığı aile çevresi, arkadaşları, çevresinde yaşayan insanlar, okulu, gelenek, görenek, dil, töre gibi kültürel değerleri, inanç, takva, tevekkül, tövbe ve dua gibi dini değerleri, sevgi, tevazu, sabır, dürüstlük gibi ahlaki değerleri, toplumda var olan diğer tüm sosyal ve kültürel değerler kişinin duygusal zekâsının oluşmasında, değişmesinde ve gelişmesinde çok önemli etkileri olan unsurlardan bazılarıdır. Kişinin yaşadığı çevredeki insanların duygusal zekâları gelişmiş ise o kişinin de duygusal zekâsının gelişimi olumlu yönde etkilenir (Öztürk ve Deniz, 2008: 18).

1.3.4 Duygusal Zekâ Olgusunu Tanımlayan ve İnceleyen Üç Farklı Ekol

1. Daniel Goleman ve arkadaşlarının temsil ettiği Duygusal ve Sosyal Zekâ ekolu.
2. John D. Mayer ve Peter Salovey'in öncülük ettiği ekol.
3. Reuven Bar-On ekolu.

Bu üç ekolün kurucularının duygusal zekâ alanına ayrı ayrı önemli katkıları olmuştur. Goleman, duygusal zekâ kavramını dünyaya tanıtan araştırmacı; Bar-On ilk bilimsel duygusal zekâ testini üreten ve akademik alanda kullanan kişi; Mayer ve Salovey ise duygusal zekâyı literatüre sokup bilimsel alanda incelenmesini sağlayan uzmanlar olarak tanınmaktadırlar. Aşağıda bu üç ekol kısaca anlatılacaktır.

1.3.4.1 Daniel Goleman ekolü

Daniel Goleman duygusal zekâyı; Bireyin kendi kendine egemen olmasını, kendi kendisiyle uyum içinde bulunmasını, düşünüş ve hareketlerinde tutarlı, sağlam kalabilmesini sağlayan özelliklerin oluşturduğu sonuçlardır şeklinde izah etmiştir. Başka bir tarifinde duygusal zekâyı; duyguları anlayıp kavrayarak duygulardan yararlanmak şeklinde tarif etmiştir. İnsan yaşamında önüne çıkan engeller karşısında hızla davranış geliştirebilmesi, onlar ile mücadelede bulunabilmesi, yaşadığı ortamda kendisini başka bir kişinin bilincinin yerine koyarak söz konusu o bilincin duygularını, isteklerini ve düşüncelerini, denemeksizin anlayabilmesi ve böylece onlar ile daha sağlıklı iletişimde bulunabilmesidir demiştir. (Goleman, 1995: 50-51).

Goleman'a göre duygusal zekâ kapsamına giren beş temel yetenek bulunmaktadır. Bunlar; kendini tanıma, duyguları yönetebilme, motivasyon (isteklendirme), başkalarının duygularını anlayabilme (empati) ve sosyal becerilerdir (Goleman, 1995: 50-51)

1.3.4.2 D. John D. Mayer ve Peter Salovey ekolü

Mayer ve Salovey duygusal zekâyı; insanın kendisinin ve diğer bireylerin iç dünyasında nesne ve olayların uyandırdığı izlenimleri denetleyebilmesi, bu izlenimler içerisinde tercihte bulunabilmesi ve bu izlenimleri yaşamının önemli anlarında kullanabilmesi olarak belirtmiştir. Aynı zamanda duygusal zekâyı; toplumla ilgili objektif gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamıdır demiş ve bu yetenekleri kendi zihninde tasarlayıp canlandırdığı şeyler ile bunlara dayalı tutum, davranış, muamele ve hareketlerinde kullanabilme becerisidir demiştir (Salovey ve Mayer, 1990:193).

Kişinin kendisini başka bir bilincin yerine koyarak söz konusu o bilincin duygularını, isteklerini ve düşüncelerini, denemeksizin anlayabilmesi becerisi ile

diğer insanların iç dünyalarında uyandırdıkları izlenimleri fark edebilmesi ile kendi davranışlarını daha iyi yerine getirebildiğini belirtmiştir. Duyusal zekânın; kişisel zekânın duygular ile ifade edilmiş bir olgu olduğu, aynı zamanda insanların iç dünyalarında uyandırdıkları izlenimleri en iyi şekilde fark edip, kontrol edebilirlerse daha zeki olabileceklerini belirtmiştir (Mayer, 2001:133).

Salovey ve Mayer'e (1989) göre duygusal zekâ üç farklı yetenek kategorisinden oluşur (Mayer ve Salovey, 1997: 3):

- (a) Kişinin kendisinin ve diğerlerinin duygularını değerlendirmesi,
- (b) Kişinin kendisinin ve diğerlerinin duygularını düzenlemesi,
- (c) Duyguların problem çözümünde kullanılması.

1.3.4.3 Reuven Bar-On ekolu

Reuven Bar-On duygusal zekâyı; kişinin yaşadığı çevrede kültürel değerlerin tepki ve beklentileri ile mücadele edebilmesi ve bunda başarılı olabilmesidir demiştir. Bar-On'a göre duygusal zekâ, bilişsel olmayan zekâdır (Bar-On vd., 2000:1109). Bar-On duygusal zekâyı bir başka izahında; insanın yaşadığı çevrede diğer insanlar ile faydalı ve iyi ilişkiler içerisinde bulunması, ortaya çıkan çeşitli zorluklar ile mücadele edebilmesi, etrafından gelen taleplere karşı durabilmesi becerisi şeklinde izah etmiştir (Shelly ve Brown, 2004).

Bar-On' a göre insanın başarılı olmasında katkıda bulunan beş alan vardır. (Mayer vd., 2000: 401). Bunlar; (a) kişisel, (b) kişilerarası, (c) stres yönetimi, (d) uyum yeteneği, (e) genel ruh hali

1- Kişisel İşlev: Belirli nesne veya olayların insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenimleri, sezgiler ile ilgili çözümleyici ve bireştirici işlemlerde bulunmaya olanak sağlayan, kavrama ve açıklama yetisi ile bu işlevlerin farkında olma kabiliyetidir.

2- Kişilerarası Yetenek: İnsanın çevresinde bulunan diğer insanların duygu, düşünce ve sezgilerini kavraması bunların farkında olmasıdır.

3- Uyumluluk: İnsanın bulunduğu ortamda alışmış olduğu durumlardan daha farklı başka durumlarla karşılaşması veya aniden yeni durumların ortaya çıkması halinde görüş ve tutumlarında katı olmama bu durumlara uyum sağlama becerisidir.

4- Stres Yönetimi: Yaşadığı ortamda karşılaştığı uygun olmayan koşul ve gerginlik anında, ruhsal bir gerginlik yaşamamak için karşılaştığı bu olumsuz

durumlara karşı düşünce ve davranışlarında savunma mekanizması geliştirip, uygulaması ve başarılı şekilde yönetebilmesi yeteneğidir.

5- Genel Ruh Hali (İyimser Olma): İnsanın bedenini, düşüncesini, davranışlarını etkin ve canlı tutan hayat gücünün, nesne ve olayların iç dünyasında uyandırdığı izlenimleri beğenilen, yapıcı ve pozitif şekilde sezmesi ve ifade edebilmesi becerisidir (Bar-On, 2005: 18–19).

Tablo 1.1: Üç farklı ekole göre duygusal zekânın bileşenleri.

Daniel Goleman Mayer Ekolü	Salovey ve Caruso Rueven Ekolü	Bar-on Ekolü
Farkındalık	Duyguları algılayış	Kişisel yetenekler
Kendini yönetme	Düşünceleri yönetme	Kişilerarası yetenekler
Empati	Duyguları anlama	Uyum yeteneği
Kendini harekete geçirme	Duyguları yönetme	Stres yönetimi
Sosyal beceri		Genel ruh hali

1.3.5 Duygusal Zekânın Bileşenleri

Cooper ve Sawaf'ın duygusal zekâ modeli, duygusal zekâyı yönetimde ve organizasyon içindeki etkiler açısından incelemektedir. Özellikle duygusal zekâ ve liderlik ilişkisini incelemektedir.

Cooper ve Sawaf (1997: 12) duygusal zekâyı; belirli nesne ve olayların insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenimler, bireyin bir şeye dikkatini yöneltmek o şeyin bilincine varıp onu idrak etmesi, yapılan faaliyetler ile ilgili insanın beyнинin iş görebilme kapasitesi, insanın aklının erebileceği olgu, insanlar arasında kurulan karşılıklı iletişimin insanda meydana getirdiği etkiler, yaşanan olayların insanın zihinde başladığı yeri, yaşanan olay ve varlıklar hakkında dinamik düşünebilme, anlama, eylemde bulunabilme kabiliyeti olarak belirtmektedir.

Ayrıca duygusal zekâyı; insanın yukarıda belirtilen kabiliyetleri ile düşünce ve hayal gücünden yararlanarak o zamana kadar görülmemiş (bilişsel kavramların dışına çıkarak ve hayalden de öteye giderek) yeni bir şey ortaya koymak veya yapmak şeklinde tanımlamışlardır. (Çakar ve Arbak, 2004: 40), (Acar, 2002: 55).

Cooper ve Sawaf'ın modelinde duygusal zekâ dört boyuttan oluşmaktadır: Duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik, duygusal simya. Cooper ve Sawaf'ın modeli zihinsel yeteneklerin yanı sıra, bazı bilişsel olmayan kavramları (geleceği yaratmak gibi) içermekte olduğu için karma bir modeldir (Çakar ve Arbak, 2004: 40).

Duygusal zekâ dışsal baskı ve isteklerle mücadele etmede başarılı olma yeteneğidir (Bar-On (1997: 14).

1.3.6 Duygusal Zekânın (EQ) Ölçüsü Nedir?

Her insanın duygusal zekâ düzeyi farklıdır. Buna paralel olarak da duygusal zekânın denetlenmesi insandan insana değişir ve onun duygusal zekâsının seviyesine göre farklılık gösterir. Duygusal zekâ seviyeleri yüksek olanlar birbirlerinin ne hissettiklerini daha kolay anlayabilmektedirler. Aynı zamanda duygusal seviyeleri yüksek olanlar diğer insanlar ile daha kaliteli, doğru iletişimde bulunurlar. Bu insanlar kendilerini daha mutlu ve sağlıklı, daha pozitif enerji ile hissettiklerinden çevrelerini de olumlu etkiler, daha kolay ve güzel şekilde anlaşılırlar. Etraflarına pozitif enerji verirler. Herkes tarafından sevilir ve saygı görürler (www.mcanturk.com), (www.psikoloji.gen.tr), (www.duygusalzeka.com).

Son yüz yıl içerisinde bilim dünyasında en çok incelenen ve araştırması yapılan konulardan biri olan duygusal zekâ konusu araştırıldıkça, yapılan araştırmalardan çıkan sonuçlar öğrenildikçe önemi daha da artmaktadır. Psikoloji, sosyoloji, psikiyatri gibi bilim dünyasında, iş alanında, eğitimde, sanayide, teknolojinin araştırıldığı ve kullanıldığı bütün alanlarda insan unsuru en başta yer almaktadır. İnsanın bulunduğu her yerde yapılması gereken tüm faaliyetler onun kişisel ve duygusal zekâsından elde edilen kazanımlar ile yürütülmektedir. Çalışan, teknik, idareci, eğitici, doktor, mühendis, bilim adamı gibi insanların sahip olduğu vasıflar, değerler, üstün özellikler buldukları yerin planlarını, faaliyetlerini ve hedeflerini gerçekleştirmek için çok önem taşımaktadır.

Duygu, düşünce, sezgilerinin farkında olan bunları çok iyi kullanabilen ve yöneten insanlar duygusal zekâları yüksek insanlardır. Duygusal zekânın ölçülmesi için araştırmacılar birçok çalışma yapmaktadırlar. Fakat araştırmacılar duygusal zekâyı ölçmenin kişisel zekâyı ölçmek gibi kolay olmadığını belirtmektedirler. Kişisel zekâ oluşturulan bazı sayısal ölçekler ile tespit edilebilmektedir. Fakat

insanın duygularını anlamasını ve yönetmesini, sezgisini, sabrını, dürtüsünü iyimserliğini, sosyal yeteneklerini, uyumunu, ruh halini gibi duygusal zekâ ile ilgili kavram ve yetenekleri ölçecek bir ölçek henüz oluşturulamamıştır. İnsanlar herhangi bir konuda veya buldukları yerde yapılan faaliyetlerde üstün başarılar ve sonuçlar ortaya çıkarıyorlar ise zaman içerisinde yaşanan bu tecrübeler sayesinde belirtilen üstün başarıları sağlayanların yüksek duygusal zekâyâ sahip oldukları anlaşılmaktadır. Zaman içerisinde bir konuda yapılan faaliyetler ile ilgili elde edilen sonuçlar, tecrübeler, beceri ve yetenekler duygusal zekânın varlığını, önemini, farkını ortaya koyabilir. Yani insanın duygusal zekâsı çeşitli şekillerde belirlenebilir. Fakat sayı ile veya belli bir ölçek ile bu insanın duygusal zekâsının miktarı şu kadardır denilmesi bilimsel olarak henüz belirtilmemiştir.

İnsanın duygularının farkında olması, onları denetimi altında tutabilmesi, istediği gibi kullanabilmesi, onun duygusal zekâ düzeyinin yüksekliğine bağlıdır. Duygusal zekâ düzeyi yüksek olanlarda bu yetenek daha fazladır. Duygusal zekâyı etkileyen faktörlerden; insanın kendisine ve diğer insanlara ait duyguların farkında olması, anlaması, değerlendirmesi, yönlendirmesi, kullanabilmesi yeteneği onu yaşamında, işinde çevresinde sosyal ve beşeri ilişkilerinde, insanlarla iletişimde işlerini, hareketlerini, davranışlarını ve diğer her türlü işlevlerini doğru, rahat, kolay ve sonuç alıcı şekilde etkiler. Bu sonuçlar o insana yaşamında hedeflerini gerçekleştirme, başarı, mutluluk getirir.

1.3.7 IQ'nun EQ İle Beslenmesi

İnsanın mutlu ve başarılı olup amacına ulaşabilmesi için çok zeki olması gibi sadece kişisel özellikleri ile gerçekleşmez. Bu özellikleri ile bulunduğu ortamlarda yükselse bile yeterli duygusal zekâyâ sahip değilse elde ettiği kazımları çok çabuk kaybetmesi muhtemeldir. Çünkü insanın iş ve özel yaşamında kişisel yetenek ve özellikleri geliştirip yükselten, bir yerlere götüren, ayakta tutan, koruyan, olgunlaştıran ve daha birçok kazanımlara dönüştüren duygusal zekâ yeteneğidir.

Kişinin çok iyi bir gözlem yapabilmesi, güçlü bir sezgiye sahip olması, diğer kişilerin duygu ve düşüncelerini anlayabilmesi ve kendi duygu ve düşüncelerini karşı tarafın anlayabilmesini sağlaması o kişiyi daha iyi konumlara götürür. Bunun tersi durumlar ise o kişiyi kötü durumlara götürür (www.mcanturk.com, www.psikoloji.gen.tr, www.duygusalzeka.com).

Duygusal zekâ ile ilgili yapılan birçok araştırma göstermiştir ki kişisel zekâ yalnız başına insanı başarıya götürememektedir. Başarının sağlanmasında kişisel zekânın yanında insanın kendisinin ve ilişkide bulunduğu diğer insanların duygu, davranış ve düşüncelerini algılaması, yorumlaması, değerlendirmesi, yönetmesi ve diğer insanlarında bu işlevleri anlamalarını sağlayabilmesi olarak bilinen insanın duygusal zekâsının kişisel zekâsını desteklemesi gerektiği belirtilmektedir. Kişisel zekâ seviyesi yüksek ancak duygusal zekâ seviyesi düşük olanların kişisel zekâlarını da yeterince kullanabilmeleri zordur. Kişisel zekâ düzeyleri orta seviyede olanlar, duygusal zekâ alanında kendilerini geliştirip çok çalışarak başarılı olabilirler.

Yaşamlarında hedeflerini başarılı bir şekilde gerçekleştirmek isteyen insanlar, kişisel zekâlarını duygusal zekâları ile destekleyerek her iki zekâ varlıklarını da yerinde ve doğru şekilde kullanabilmeleri gerekir. İnsanın zamanında sahip olduğu yetenek ve değerlerin farkına varabilmesi de çok önemlidir. Yetenek ve değerler gerekli olduğu yerde ve zamanda kullanıldığında daha sağlıklı ve verimli neticeler alınır.

1.3.8 EQ' da Cinsiyet Ayrımı Var mıdır?

Erkekler veya kadınlar arasında duygusal zekânın daha fazla olduğuna dair bir bulgu yoktur. Bir kişide duygusal zekânın daha yüksek olması o kişinin daha duygusal olduğu anlamına gelmez. Bayanlar erkeklere göre yaratılışları icabı daha duygusaldırlar. Bu durum onların duygusal zekâlarının erkeklere göre daha yüksek olduğundan değildir.

EQ Yani duygusal zekâ bireyin karşısında bulunan kişiyi tanıma, onun hislerini algılama, onlarla sağlıklı ve etkili iletişim ve ilişkide bulunabilme becerisidir (www.mcanturk.com, www.psikolloji.gen.tr, www.duygusalzeka.com).

Yapılan araştırmalarda duygusal zekâ alanında cinsiyet ayrımı yapılmamıştır.

Fazla duygusal olanların veya yapıları itibarı ile daha duygusal olduğu bilinen bayanların, duygusal zekâlarının da yüksek olacağı düşünülmemelidir. İnsanın kendisinin ve iletişimde bulunduğu insanların duygu, düşünce ve davranışlarını algılayıp ifade edebilmesi, kullanması, yeteneği kadın erkek herkeste bulunabilir. Bu yetenek genel olarak erkekte veya kadında daha yüksek veya düşüktür şeklinde bilimsel anlamda bir ayrım yapılmamıştır. Yaratılışları gereği fizyolojik yapıları

birbirlerinden farklı olan kadının veya erkeğin duygusal zekâlarını kullanmaları, değerlendirmeleri kendi özelliklerine göre şekil olarak ele alınabilir.

1.3.9 EQ Nasıl Artırılır?

Sahip olunan kişisel özelliklerin iyi kullanılması duygusal zekânın arttırılmasında olumlu katkılar sağlar. Özellikle aile ortamı anne ve babanın kişilik özellikleri de duygusal zekânın gelişiminde önemlidir. Anne ve babanın, duyguları anlama, ifade etme, aile içerisindeki iletişim ve empati yapılması, kelime hazineleri, eğitim düzeyleri, olayları değerlendirme şekilleri gibi beceriler çok önemlidir. Çocukluk, ergenlik ve gençlik dönemlerinde verilen eğitim, yaşanan ortam, sunulan imkânlar, yapılan faaliyetler çocukta kişisel zekâsını kullanabilme ve duygusal zekâsını da geliştirme imkânı sağlar. İş hayatında yapılan mesleki faaliyetlerde yaşanan tecrübeler sonucunda duygusal zekâ düzeyi olumlu yönde gelişir.

Eğitim imkânlarının iyi ve yeterli olması, sosyal faaliyette bulunabilme, yeterli ve sağlıklı iletişim, ekonomik şartların yeterli olması, yaşanan çevrenin doğal olması, beslenmenin yeterli ve sağlıklı olması, edebiyat, sanat, müzik gibi sanatsal faaliyetler, ailenin, çevrenin, toplumun ve ülkenin insanlara değer vermesi gibi etkenler o toplumda yaşayan bireyleri olumlu yönde geliştirir. Bu imkân ve ortamlar; yetişen ve yaşayan bireylerin duygusal zekâlarını ortaya çıkarmaları, kullanmaları ve geliştirilmelerine dolaylı veya doğrudan etkisi vardır. Yani duygusal zekâ uygun ortamda değişir ve gelişir (www.mcanturk.com, www.psikoloji.gen.tr, www.duygusalzeka.com).

1.3.10 Duygusal Zekânın Bize Getirdikleri Nelerdir?

Duygusal zekâsı yüksek olanlar iş alanında çalışan insanlar ile daha iyi iletişim kurabilir ve çalışanları daha iyi yönetme becerisine sahip olurlar. Ayrıca okul, iş, aile ve çevresi ile daha sağlıklı iletişim içerisinde bulunurlar. Birbirleri arasında meydana gelen problemleri daha kolay çözerler. Duygusal zekâsı yüksek olan kişiler karşısındaki insanı iyi dinler, onu anlar, olduğu gibi kabul ederler. Bu nedenle de bu kişiler çevrelerinde çok sevilirler ve arkadaşlık ilişkileri de daha güçlü olur. Bu kişiler kendi iç dünyaları ile barışıktırlar ve kolay memnun olurlar (www.mcanturk.com, www.psikoloji.gen.tr, www.duygusalzeka.com).

Aşağıda belirtilen ve bunlara benzer diğer her bir soruya verilecek evet cevabının seviyelerinin toplamı ile duygusal zekâ düzeyi anlaşılabilir.

1. Kendimi iyi tanıyor muyum?
2. Bazı durumlarda nasıl ve neden bu şekilde hareket ettiğimi biliyor muyum?
3. İrademe sahip olabiliyor muyum?
4. Kin, nefret, mutluluk, beğeni gibi duygularla baş edebili yormuyum?
5. İletişim kurma becerim iyimidir?
6. Kendimi açık ve net olarak ifade edebiliyor muyum?
7. Başka insanları iyi dinleyebiliyor muyum?
8. Diğer insanlar ile iyi anlaşabiliyor muyum?
9. Başkalarını motive edebiliyor muyum?
10. Başkalarıyla çalışmaktan zevk alıyor muyum?
11. Başkalarına fikir verebilir miyim?
12. Yönetebilme kabiliyetim var mı?
13. Başkaları tarafından seviliyor muyum?
14. Başkaları benimle beraber olmaktan keyif alıyorlar mı?
15. Aranana biri miyim?
16. Benden fikir istiyorlar mı?
17. Duygularımı kontrol edebiliyor muyum?

1.3.11 Duygusal Zekânın Öğeleri

Duygusal zekâ; Farkındalık– Özbilinç, Kendini Yönetmek – Özdenetim, Empati, Kendini Harekete Geçirebilme (Motivasyon), Sosyal Beceri öğelerinden oluşmaktadır.

1.3.11.1 Farkındalık– özbilinç

Bar-On' a göre duygusal zekâ; duyguları anlama, onlarla ilgili işlemleri yapabilme becerileridir. İnsanın çevresine uyumlu olması ve iyimser davranışlar göstermesi ise kişisel özellikleri ile ilgilidir (Çakar ve Arbak, 2004: 37). Bar-On duygusal zekâ ile geliştirmiş olduğu modelinde; başarıyı elde etmek için duygusal zekânın önemli bir kaynak olduğunu belirtmiştir (Mayer vd. 2000: 402).

İnsanın sahip olduğu kişisel özelliklerini tanıması, güçlü ve zayıf taraflarının farkında olması kişisel farkındalık veya özbilinç olarak ifade edilmektedir. Bu farkındalık da duygusal zekânın kullanılmasında ve geliştirilmesinde önemli bir unsurdur (Marshall, 2001: 93).

İnsanın sahip olduğu özellikleri, duygularını bilmesi, isteklerini, tercihlerini ve arzularını belirlemesi, amaçlarını yapması yani kendini tanıması çok önemli bir yetenektir. İnsan karşı karşıya geleceği problemler ile nasıl mücadele edeceği, nasıl olumlu iletişimde bulunacağı, nerede nasıl davranacağını farkında olması durumunda bu yeteneklerini daha iyi şekilde kullanırlar. Kişisel ve duygusal zekâlarının farkında olanlar ve bu yeteneklerini en iyi şekilde kullananlar amaç ve hedeflerine daha kolay ve başarılı olarak ulaşırlar.

İnsanın yaşadığı duygu, düşünce ve hisleri bilmesi, bunları yönlendirip kontrol etmesi önemli bir yetenektir. Bu yetenek insanın kendine olan güvenini artırır. Yapacağı faaliyetlerine engel olacak duygu ve düşüncelerini kontrol edebilmesi, düzeltmesi, vicdanlı olabilmesi, hedeflerini gerçekleştirmek için bazı zevklerini erteleyebilmesi, duygusal sıkıntılardan kendisini kurtarabilmesi, insanın sahip olabileceği özbilinç ve farkındalık ile mümkündür.

1.3.11.2 Kendini yönetmek – özdenetim

İnsanın sahip olduğu kişisel yetenek ve özelliklerinin farkında olarak onları denetleyebilmesi kabiliyetidir. Kişi sahip olduğu kişisel yetenek ve özelliklerini yönetir ve duygusal zekâsını da çok iyi kullanarak belirlediği hedeflerine çok başarılı şekilde ulaşarak çok daha iyi yerlere gelebilir (Poskey, 2006: 1).

Bireylerin sahip oldukları hislerini gerçeğe uygun olarak belirtmeleri, çeşitli durum ve hadiseler sırasında soğukkanlı olması, doğru düşünebilmesi, olması gereken doğru şekilde davranabilmesidir (Doğan, 2005: 117).

İnsanın duygu ve düşüncelerini denetleyip, kullanabilmesi ve idare edebilmesi becerisidir. İnsan bunu başarabilirse duyguları onu değil, kendisi duygularını yönetir. İnsanın yaşadığı herhangi bir olumsuz olay veya sorun karşısında olumsuz fikir ve düşüncelere kapılmaması, sakin ve soğukkanlı olarak sorunları gideren çareler bulması sahip olunan kendini yönetmek - özdenetim beceri ve yetenekleri ile mümkündür. Aşırı kızılan bir olay karşısında, insanın kendi kendisini sakinleştirerek,

yanlış bir karar vermektan veya yanlış bir davranışta bulunmaktan kaçınması onu daha zor durumlara sokmaktan kurtarır.

1.3.11.3 Empati

İnsanın sahip olduğu duygulardan bağımsız olarak diğer insanların duygularını, korkularını, endişelerini, amaçlarını anlayarak kendisini onların yerine koymasdır (Hogan, 1969:308; Mehrabian ve Epstein, 1972: 72).

Empati üç temel öğeden oluşur. Bunlar; (a) olaylara diğer insanların bakış açısıyla bakabilmek, (b) onların duygu ve düşüncelerini doğru anlamak, (c) diğer insanlar tarafından kendilerinin anlaşıldığını onlara ifade etmek (Dökmen 2005:135-137).

İnsanların çeşitli olay ve durumlar karşısında neler düşündüğünü, hangi duyguları yaşadığını, kendisini karşısındaki yerine koyarak sanki o olay veya durum kendi başına gelmiş gibi değerlendirerek, o olay veya durumu yaşayanın acısını veya sevincini anlaması, paylaşması yaşayabilmesi yeteneğidir. Empati; insanın karşısındaki kişinin ne hissettiğini anlama yeteneğidir (Acar, 2002,62).

Duygusal zekâları yüksek olan insanların bir özelliğı de karşısındaki insanı kendi duygularını kontrol ederek sabırla dinlemeleri, istek ve beklentilerini sezmeleri, onların gözüyle onlara bakmaları, duygu ve düşüncelerini onların belirttiğı gibi anlamaları, onları kendi düşündükleri gibi anladıklarını onlara ifade edebilme becerisidir. Bu insanlar yaptıkları empati yetenekleri sayesinde çevreleri ile çok iyi iletişimde bulunurlar. Empati yetenekleri yüksek olan insanlar; anlayışlı uyumlu çok iyi dostluk kuran sevilen yaşamımında başarılı olan insanlarda görülen bir özelliktir. Bu da duygusal zekânın bir faktörü olan empatinin ne kadar önemli bir olgu olduğunu ortaya koymaktadır.

İş yerlerinde bu insanlardan seçilen idareciler çalışanları ile kurdukları empati sayesinde çalışanlar arasında çok sevilirler. Duygusal zekâları yüksek iyi idareciler ile idare edilen iş yerlerinde iş barışı sağlanır. Burada üretim, çalışanların işyerine olan bağlılığı ve aidiyet duygusu yüksektir.

1.3.11.4 Kendini harekete geçirebilme (motivasyon)

Duygusal zekâ, insanın kendisinin ve karşısındaki kişilerin sahip olduğu kişisel özellik ve yeteneklerin farkında olması, herhangi bir konuda o işi gerçekleştirmek için insanın kendisini bedenlen, ruhen ve düşüncesi ile hazırlayıp harekete geçirmesi, yönlendirmesi, kontrol etmesi gibi kabiliyetlerdir Goleman (1998: 393), (Antonakis, 2003: 355–361).

Motivasyon, insanın duygularını belirlemiş olduğu hedeflerine göre sevk ederek kendisini ve etrafındakileri belirlediği bu amaçları için isteklendirmesi, harekete geçirerek onu eyleme itebilme yeteneğidir (Becerren, 2002:1).

İnsan kendisinin ve başkalarının duygularının, düşüncelerinin ve davranışlarının farkında olabilme, bunları kontrol edebilme, yönlendirebilme, başkaları ile kurduğu ilişki ve iletişimde hedeflerine ulaşmak için bu becerileri kullanarak kendisini veya karşısındakileri harekete geçirebilme yeteneğidir. Bu yeteneğe sahip olan insanlar kendisinde veya karşısındakilerde, büyük bir istek uyandırarak meydana getirdikleri hayranlık ve heyecan duygusu ile hedefledikleri amaçları gerçekleştirene kadar kendilerini veya karşısındakileri harekete geçirebilme, bu hayranlık ve heyecanı muhafaza edebilme kabiliyetidir. İnsanın koyduğu hedeflere ulaşma yolunda bulunduğu süreçte karşılaşılabileceği sıkıntı, zehmet veya güçlüklerle baş edebilmesinde kendisinde ve ya karşısındakilerde uyandırdığı istek ile meydana getirdiği hayranlık ve heyecan duygusunu kullanabilmesi duygusal zekânın çok önemli bir öğesidir.

İnsanda motivasyon duygusunun yüksek olması onun başarılı olma isteğinin ve duygusunun da yüksek olduğunu gösterir. Yüksek motivasyon sahibi olan kişiler koyduğu hedefe ulaşmak için bu duyguları sayesinde kendilerini daha güçlü hissederler. Sahip oldukları bu yetenekleri ile ulaşmak istedikleri amaçları için gittikleri yolda karşılaştıkları engel ve meşakkatler onları yıldırmaz aksine coşkusunu, sabır ve dayanma gücünü korumalarını sağlar.

1.3.11.5 Sosyal Beceri

İnsanın çevresindeki kişilerin eylem, hareket ve tutumlarını birbirleri arasındaki ilişkilerini kontrol ederek kendi fikirleri çerçevesinde hareket edecek şekilde değiştirebilme kabiliyetidir (Yılmaz, 2007:5).

İnsanın kendisinin ve karşısındakilerin duygularını anlaması, farkında olması, bunları kontrol edebilmesi ve yönlendirebilmesi, kendisini karşısındakinin yerine koyarak yapacağı empati ile onu anlaması ve anladığını ona ifade edebilmesi, çevresi ile iyi ilişki ve iletişimde bulunabilmesi yeteneğini, koyduğu hedeflere gittiği yolda kullanabilmesi yeteneği duygusal zekanın önemli faktörlerinden birisi olan sosyal beceridir.

İnsan çevresi ile kurduğu sosyal ilişkiler sayesinde bir kazanım elde eder. Yaşadığı çevredeki insanların duygularını öğrenir. Çevresinde meydana gelen olayları, insanların birbirleri ile olan ilişkilerini, yaşadığı toplumun yapısını, kültürünü öğrenir. Onlarla sağlıklı ve iyi iletişim içerisinde bulunması, ilişkide bulunduğu çevrenin sevinçlerini, acılarını, sorunlarını, anlaşmazlıklarını bilmesi bunları paylaşması, bazı konularda onların sorunlarının giderilmesinde yol göstermesi, gerekli yer ve durumlarda grup oluşturup birlikte hareket edebilmesi, onlara öncülük yapabilmesi sahip olunacak sosyal beceri ile mümkündür.

Sosyal becerinin temelini insanın kendisinin ve karşısındakinin duygularını, düşüncelerini, davranışlarını anlaması çevresi ile iyi iletişimde bulunması, çevresinde gelişen olayları bilmesi, kendisini karşısındakine iyi ifade edebilmesi, kendisinde karşısındaki insan tarafından iyi anlaşılabilmesinin sağlanması oluşturur. Görüldüğü gibi sosyal beceri de duygusal zekânın çok önemli öğelerinden birisidir.

1.3.12 Çalışma Ortamı ve Duygusal Zekâ

Bu bölümde duygusal zekânın iş ortamına olan etkileri incelenmiştir.

1.3.12.1 Çalışma ortamında duygusal zekânın yeri ve önemi

Duygusal zekâ, kendi kişisel yetenek ve duygularının farkında olma ve bu duyguları kullanıp yönetebilme yeteneğidir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışan ve idarecilerin bulunduğu işletmeler hedeflerine daha kolay ulaşır ve daha başarılı olurlar. Duygusal zekâ çalışanın başarısını, işinden memnun olmasını, işine ve işyerine aidiyet duygularını etkiler. İşletmeler hızla gelişen faaliyet alanlarında bu gelişmeleri takip etmek, faaliyetlerini sürdürmek, talepleri karşılamak için duygusal zekâ düzeyleri yüksek işgören ve yöneticileri bünyelerinde bulundurmak istemektedirler (Güney, 2000:248), (Doğan ve Demiral, 2007:209).

İş alanında veya diğer örgütlerde çalışanların sadece kişisel özellikleri bakımından üstün özelliklere sahip olması artık yeterli bulunmamaktadır. İşyerleri veya örgütler varmak istedikleri noktaya gitmek, yaptıkları faaliyetlerden yeterli verimi elde etmek için kişisel zekânın yanında yeterli duygusal zekânında bulunmasına ihtiyaç duymaktadırlar. Bu yeteneğe sahip olan çalışanların bulunduğu işletme ve örgütlerin başarı düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Kişisel zekâ seviyesi yüksek olan insanların çalışma hayatında da başarı düzeyinin yüksek olma ihtimali fazla değildir. İnsanın yaşadığı çevrede gelebileceği yeri; kişisel yeteneklerinin yanında, yaşadığı olumsuz durumlarda kendisini bırakmaması, moralinin ve motivasyonun yüksek olması, kendini ve duygularını kontrol edebilmesi, empati yaparak kendini başkalarının yerine koyabilmesi, insanlar ile iyi iletişimde bulunabilmesi, yeniliklere açık olması, kendisini geliştirebilmesi gibi birçok yeteneği içerisinde barındıran duygusal zeka düzeyinin yüksek olması başarıya ulaşmasını sağlayan ve her geçen gün önemi daha iyi anlaşılan bir yetenektir (Tuna, 2008:20).

İletişim günümüzde çok önemli bir kavram haline gelmiştir. Duygusal zekâ yetenekleri iyi düzeyde olanlar bu yeteneği sayesinde bulunduğu ortamda iyi iletişim kurarak çok daha yüksek seviyelerde iş yapabilmekte ve kazanımlar elde edebilmektedir. Bu seviyede bünyesinde yeterli sayıda çalışan bulduran işyeri veya örgütler koydukları hedeflere daha kolay ulaşabilmektedirler. İşyerinin veya örgütlerin bir bütün olarak doğru yolda, amaçlanan hedefe ulaşabilmesi çalışan ve üyelerinin kendi aralarında kuracakları kaliteli ve sorunsuz bir iletişim ile birlikte hareket edebilmesine bağlıdır. Konulan hedeflere yönelik faaliyet alanında, yapılması gerekenler yüksek kalitede bir iletişim ile ancak duygusal zekâ düzeyleri yüksek olan kalifiye yetenekler sayesinde olabilir.

İşletmelerin konulan hedeflere ulaşması ve başarıyı elde etmesi çok iyi bir yönetime sahip olmasına bağlıdır. Yönetimin yapısı, yönetimin şekli, bugünü ve geleceği ile ilgili planları uygulamaları, kullandığı yöntemleri, çalışanların yapılan faaliyete uygun ve kalifiye olması, tedarikçilerin yeterli olması, pazarlama yaptığı işletmeleri, piyasadaki işletmeler ile ilişkileri, işletmenin geleceği ile ilgili bilgisi, işletmenin piyasadaki rekabet gücü, donanımı, sahip olduğu teknoloji, mali imkânları, üretimin kalitelisi, yeterli yönetim kapasitesine sahip olması, çalışanların işletmeyi

ve yönetimi benimsemeleri, güven duymaları, iyi bir iletişim içerisinde olmaları gibi daha birçok unsur çalışanları, yönetimi ve işletmeyi başarıya götüren etmenlerdir.

İdareciler ile çalışanlar arasında iyi ilişkiler kurulmalı ve bu ilişkiler korunarak geliştirilmelidir. Kendi işi ile ilgili alanda yeni bir şeyler yapmak isteyen çalışanlara bu düşüncelerini gerçekleştirecek imkânlar sağlanmalı, bu tür faaliyetler ödüllendirilerek teşvik edilmelidir. Çalışanlara yaptığı işi ile ilgili konularda kuşku duyulmamalı, kendisine güvenildiği hissettirilmelidir. Çalışanın işi ile ilgili yaptığı hataları için hiddetle davranılmamalı, çalışana yaptığı hataları kendisine anlatılarak bu hataları düzeltme şansı tanınmalıdır. Çalışanlar ve idareciler arasında iş barışı kurulmalı, arkadaşlık ilişkilerinin geliştirilmesi sağlanmalıdır. Çalışanın işine, işyerine, arkadaşlarına sadık kalacak şekilde kendisini özendirici çalışma imkânları sağlanmalıdır. Çalışanların işlerini en iyi şekilde yapabilmesi, işi ve işyerinden tatmin olması sağlanmalıdır. Böyle bir yönetim anlayışını uygulayan işletmelerin gelişmesi çok hızlı hedeflerini gerçekleştirmeleri de çok daha kolay olacaktır. Bu tür faaliyetler kurumun başarısını arttıracaktır.

İşletmelerin faaliyet yaptıkları alanda aynı işi yapan diğer işletmelerle rekabet ederek piyasada söz sahibi olmaları ve bu özelliklerini sürdürebilmeleri için diğer bir işletmede bulunması gereken unsurların yanında iyi bir yönetim kadrosuna da sahip olmaları gerekir. Yönetim de bulunanların, işletmenin yaptığı faaliyet alanı ile ilgili konularda gerekli olan bilgi, donanım ve tecrübeye sahip olmaları gerekir.

İşyerinde çalışanların yaptıkları işlerle ilgili konularda zamanla uzmanlaşması ve kendisini geliştirerek daha sonrasında da yeni bir şeyler ortaya koyması bir görüş ve düşünce olarak her zaman belirtilir. Kendi alanında kendisini geliştirmiş, yeni bilgi ve teknolojiyi kullanarak yeni bilgi, teknoloji ve ürünler tasarlayan ve meydana getirenler ancak bu tür çalışmalara önem, destek veren, kaynak, zaman, yer ve işgücü ayıran işletmelerde bu yetenek ve birikimlerini gerçekleştirebilirler. İşletmeler çalışanlarının işlerini en iyi şekilde yerine getirebilecekleri iş ortamı oluşturmaları halinde çalışanlardan daha iyi verim elde ederek daha yüksek kazanç elde ederler.

Artık günümüz iş dünyasında ve birçok işletmede duygusal zekâya büyük önem verilmektedir. Bu nedenle işletmeler çalışanların pratik, mantıklı ve doğru kararlar veren, iyi his, tutum ve hareketlere sahip kişilerden oluşmasını istemektedirler. Çünkü yüksek duygusal zekâya sahip olanlar yaşanan olayları yeniden değerlendirerek ve daha olumlu bir bakış açısıyla yaşama ve olaylara yeni

pencereler açmaktadırlar. Yüksek duygusal zekâ yeteneğine sahip olanlar az bulunmaktadır. Yüksek duygusal zekâyâ sahip olanlar kendilerine önem verilen yerlerde bulunmaktadırlar. Bu tür yetenekler bir yerde ne kadar çok yaygınsa ve o işyerinin her yerinde bulunuyorsa, o işyeri bünyesinde büyük bir potansiyel yetenekleri bulunduruyor demektir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip olanların bu şekilde bir yerde bulunması ve kullanılması arzu edilen bir sonuçtur. Duygusal zekâ yeteneğine sahip olanların az olması bu yeteneklere sahip olanları daha değerli kılmaktadır. Bu yeteneğe sahip olanların yeteneklerinin ortaya çıkartılamaması veya bu yeteneklerin olması gerektiği gibi kullanılamaması ise çok büyük bir kayıptır.

İş dünyasında kişisel yetenek ve kabiliyetler daha fazla önemsendiğinden, duygular işin yapılışı, kalitenin, verimin ve performansın artırılmasının önünde bir engel gibi düşünülmüştür. Duygularımızı işimize karıştırmamamız gerektiği her zaman vurgulanmıştır. Acaba bu düşünce doğrumu çıkmıştır? İnsanlar düşüncelerinden ne kadar sıyrılarak olması gerektiği gibi hareket edebilirler? Çocuğu, eşi veya çok sevdiği birinin çok ağır hasta olduğunda veya hayati bir ameliyat olması gereken bir yakınının ameliyatı için yüksek miktarda paraya ihtiyacı olduğundaki gibi buna benzer önemli anlarda sahip olduğumuz düşüncelerden nasıl kendimizi kurtararak, duygularımızı ne derece kontrol edilebilir ve işimizi bizden beklenen performansla yapabiliriz? İnsan mekanik bir robot olmadığına göre düşünce ve duygularından tamamen kurtulmasını beklemek insani bir düşünce değildir. Ancak insanın bu tür önemli düşüncelerini paylaşmak, yapılabilecek olanları yapmak veya yapmak için çabalamak o insanları rahatlatır. Bu tür sorun ve düşünceleri anlamak, planlamak yönetmek ve çözmek yüksek duygusal zekâyâ sahip idarecilerin altından kalkabileceği bir konudur.

Başarılı insanların diğer insanlardan farkı; onların kişisel özelliklerinin ve yeteneklerinin farkında olup, bunları kullanabilme kabiliyetleridir. Duygu güdümlü ve kişilik güdümlü insanın özellikleri karşılaştırıldığında, duygu güdümlü insanların daha başarılı oldukları görülür (www.kamukalite.org/haber/dosya/duygusal_zeka).

Tablo 1.2: Duygu ve kişilik güdümlü insanların özellikleri.

Duygu Güdümlü İnsan	Kişilik Güdümlü İnsan
İyi hisseder, sonra doğruyu yapar.	Doğruyu yapar, sonra iyi hisseder.
Rahatlık güdümlüdür.	Vaat güdümlüdür.
Karar temelli favoriler edinir.	Karar temelli prensipler edinir.
Tutumuyla eylemlerini kontrol eder.	Tutumu eylemleriyle kontrol eder.
Görür, sonra inanır.	İnanır, sonra görür.
İvmeyi bekler.	İvme yaratır.

1.4 İşe Almada Duygusal Zekânın Önemi

İşletmelerin işe aldıkları çalışanların kişisel özelliklerinin ve diplomalarının çok iyi olması yeterli değildir. Onların iyi bir duygusal zekâyâ sahip, işe ve işyerine uyum sağlayarak verimli olmaları gerekir. Böylece o işletmede çalışanların işe giriş çıkış devir hızları çok az olur.

İşletmeler istihdam edecekleri çalışanları işe alırken bu kişilerde bazı özelliklerin bulunmasını isterler. Bu kişilerde bulunmasını istedikleri özelliklerin gerçekten bulunup bulunmadığı veya ne kadar bulunduğunu bazı yöntemler uygulayarak anlarlar. Bu yöntemlere uyan adaylar arasında en iyi kariyere ve kişisel yeteneklere sahip olanı çalıştırmak isterler. Tüm bu özelliklerin yanında bu adaylarda bulunması gereken çok önemli bir özellikte iyi bir duygusal zekâyâ sahip olmalarıdır.

Kendine güvenme, kendinden emin rahat ve kararlı olma, kendisini kontrol edebilme, empati yapabilme, sevilme, iyi iletişim kurabilme ve bunun gibi özellikler yüksek duygusal zekâyâ sahip olanlarda bulunması gereken bazı özelliklerdir. Bu kişiler işlerini severek yaparlar, verimli ve çalışkandırlar. İşyerine uyum sağlar. İşine ve işyerine aidiyet duygusuyla bağlıdırlar. Bu kişilerin yaptıkları işte ve işyerinde önemli bir sorun yaşanmaz.

Yüksek duygusal zekâyâ sahip olanların performanslarını ve yeteneklerini ortaya çıkartabilecekleri ve bu yeteneklerini gerçekleştirebilecekleri olanaklar sağlanmalıdır. Duygusal zekâları yüksek olanları imkânları kısıtlı, kendilerine uygun olmayan bir ortamda bulundurmak hem doğru değil, hem de zordur. Aksi halde bu kişiler kendilerine daha iyi olanakların sağlandığı yerlere gideceklerdir.

1.5 Duygusal Zekâ ve Ekip Çalışması

İşyerlerinde çalışanların kişilik yapısı ile ilgili kızgınlık, kuşku, kaygı, üzüntü, kibir, itimat, hırs, cesaret, dürüstlük ve çalışkanlık gibi duygu ve düşüncelerle oluşan olumlu veya olumsuz davranış şekilleri çalışanlar arasındaki ilişkileri etkiler. Çalışanlara ait belirtilen bu davranışlar karşısındaki kişiler tarafından olumsuz değerlendirildiğinde anlaşmazlık ve uyuşmazlıklara neden olabilir. Çalışma ortamında sağlıklı bir ilişki ve iletişim ortamının olması için çalışanların birbirlerinin duygu ve davranışlarını doğru anlayıp değerlendirmeleri ve iyi yönde karşılık verebilmeleri ile mümkündür.

İşyerindeki yöneticilerin çalışanlar arasındaki duygusal tepki ve davranışları denetleyip yönlendirmesi sorunları engeller. İşyerinde çalışanların duygusal zekâlarının geliştirilmesi ve ortaya çıkartılmasına yönelik faaliyetler yapıldığı sürece duygusal zekâyı kullanma ve iyi yönde sonuçlarının alınması sağlanacaktır. Bu faaliyetlerin sonucunda çalışanların birbirlerinin duygu ve düşüncelerini daha iyi anlayıp daha sağlıklı bir iletişim ve ilişki ortamının oluşmasına neden olacaktır. Böyle sağlıklı bir ilişki ve iletişimin bulunduğu çalışma ortamında çalışanların performansları da yüksek olacaktır. Bunun sonucu olarakta işyerindeki verim artacaktır. Çalışanlar arasında sağlanan sağlıklı iletişim ortamı işletmeye birbirine bağlı zincir halkaları gibi birçok farklı kazanımlar sağlayacaktır.

Bir toplumda yaşayan insanlar arasında kurulan iletişim ve ilişkiler o toplumun ekonomik, sosyal yaşantısını, kültürünü, geleceğini ve kısaca her şeyini etkiler. Bu bireylerin sahip oldukları bilgi, yetenek, duygu, düşünce ve tüm kültürel değerleri birbirleri ile kurulan iletişim ve etkileşim sayesinde birbirlerini etkileyerek ortak bilgi, yetenek, duygu, düşünce ve yeni değerlerin oluşmasına ve o toplumun gelişmesine katkıda bulunur.

İşletmelerde çalışanların birbirleri ile sağlıklı iletişim kurmaları çalışanları ve işletmeyi yakından ilgilendirir. Bireysel çalışmalar o kişinin yapabileceği ona ait bilgi, kabiliyet ve yeteneklere göre sonuçlanır. Bir konuda grup çalışması ve faaliyetlerin sağlıklı, güzel bir ahenk içerisinde yapılması daha verimli ve yüksek sonuçlar elde edilmesini sağlar. Grup içerisindeki farklı bilgi, kabiliyet ve yeteneklerin iyi bir idare ve yönlendirme sayesinde oluşturulan harmoni ile konulan hedeflere daha kolay ve yüksek performans ile ulaşılır. Daha verimli ve farklı

çalışmaların yapılmaya devam edilmesi bu alanda ilk defa yeni sonuçlar elde edilmesini sağlar.

Günümüzde işyerlerinde sağlıklı iletişimin olduğu o işyerine özgü şirket kültürü oluşturulmaktadır. Şirket kültürünün bulunduğu ve sağlıklı uygulandığı işyerlerinde faaliyetler daha iyi yapılmakta ve konulan hedeflere daha kolay ulaşılmaktadır. İşyerlerinde çalışanlar arasındaki ilişkilerde duyguları önemsemeden, çalışanlardan verimli olmalarını beklemek, çalışanların duygularından sağladıkları güçlerinin bitmesine ve verimlerinin daha da azalmasına ve daha da önemlisi duygusal zekâlarından elde edilecek kazanımlar ortaya çıkarılamaz ve bu değerler atıl kalır.

Duygusal zekâ enerjisi, henüz bilinmeyen fırsatları aramak için bir dürtü, yeni değerlerin keşif edilmesi için de vazgeçilmez olan hayal gücünün yakıtıdır.

Çalışanları iyi anlamak, değer vermek, sorunları ile ilgilenmek, hatalarını izah edip düzeltme fırsatları tanımak, yeteneklerini ortaya çıkarmasını sağlamak, başarılı olduğunda takdir etmek ve ödüllendirmek, değerli olduğunu hissettirmekle o çalışan ile daha güçlü ve güvenilir ilişkiler kurulur. Bu sayede yüksek duygusal yeteneğe sahip kişiler ile arge ve ekip çalışması yapılarak onların yaptıkları işi daha iyi yapmaları veya yeni birşeyler ortaya çıkartmaları için imkân sağlanmış olur. Yüksek duygusal zekâyâ sahip çalışanlara bu durumun tam tersi şekilde davranılıyorsa, çalışan bu durumu fark eder ve bu olumsuz şartların kendisini etkilemesine izin vermez. Bunun sonucu olarakta işyeri bu yetenekleri kısa sürede kaybeder.

Bir işletmede çalışanlar arasında iletişim kanalları açık ve sağlıklı işliyor, birbirlerini olumlu yönde eleştiriyor ve olumlu yönde etkiliyorlarsa bu işletmede çalışanlar arasında kaynaşma vardır. Çalışanların düşünceleri destek görüyor, işletmede birlik ve beraberlik mevcut ve aidiyet duygusu hâkim, işletmede duygusal zekâyâ ait değerler önemseniyor ise bu işletmenin doğru yolda faaliyet yürüttüğü söylenebilir.

1.6 Çalışma Ortamında Duyguları Duygularla Yönetme

Gardner, duygusal algılamayı, duygusal zekânın gelecekte sağlayacağı ve yönlendirici özelliği olan bir kazanç olduğunu belirtmektedir.

Duygusal zekâ çalışanların iş alanındaki verimlerini, başarılarını, idarecilik özelliklerinin ölçülmesini sağlayan, işletmede sağlıklı iletişim ve ilişkilerin yürütülmesini sağlayan çok önemli bir etkidir.

Duygusal zekânın grup çalışmalarındaki faaliyetlerin verimini ne kadar etkilediğine dair yapılan ölçümlerin sonuçlarına göre elde edilen başarının arttığı görülmüştür.

Duygusal zekânın uygulanması ile iş alanında çalışanların işe özendirilmesi, takım çalışmasının faydaları, iş yerinde kurulan sağlıklı iletişimin, yönetim alanında faydasının görüldüğü, işyerinin değerinin arttığı yapılan ölçümlerle gösterilmiştir. İşyerinde sağlanan sağlıklı iletişim ile çalışanlar arasında çatışma ve kırgınlık gibi olumsuz bir havanın yaşanmadığı görülmüştür. İdarecilerin yüksek duygusal zekâyâ sahip olmaları ile bu yeteneklerini kullanmaları sayesinde çalışanların duygularını öğrenerek duruma göre daha uygun davranış şekli belirleyebilmektedirler. İş alanında meydana gelen yenilikleri öğrenme, bunları işyerine uygulayabilme, gelişen yeni ve olağanüstü durumlar karşısında doğru kararlar verebilmek için yöneticilerin yüksek duygusal zekâyâ sahip olabilmeleri ile mümkündür.

1.7 Çalışanların ve İşletmelerin Başarısında Duygusal Zekânın Önemi

Kişilerin yaşamları boyunca mutlu ve başarılı olabilmeleri için kendilerinin sahip oldukları kuvvetli ve iyi özelliklerini bilmeleri, duygu ve düşünce, tutum ve hareketlerini kontrol edebilmeleri, yaşadıkları çevrede ilişki ve iletişimde buldukları yakınlarının, arkadaşlarının, beraber iş yaptığı çalışanların duygu, düşünce ve davranışlarını doğru anlayıp değerlendirmeleri çok önemli ve büyük kazanımlar sağlar.

İnsanların başarılı olmasını sağlayan kişisel özelliklerinin yanında aşağıda bazılarının belirtildiği birçok özelliğe de sahip olması büyük önem taşır. Bu özelliklerden bazıları duygu ve düşüncelerin karşı tarafa doğru anlatabilmesi, kendisini karşısındakinin yerine koyarak onların içinde buldukları durumu anlayabilmesi ve gerektiğinde tek başına veya birlikte hareket edebilmesi, bulunduğu ortama adapte olabilmesidir. Başkaları tarafından sevilmesi, karşılaştığı problemlere çözümler üretebilmesi, kibar ve alçak gönüllü olması, güzel ve anlaşılır şekilde konuşabilmesi gibi değer ve özelliklerde onu değerli ve başarılı kılar. Bu özelliklere ancak yüksek duygusal zekâyâ sahip olabilmekle ulaşılabilir.

İşletmelerin faaliyet yaptıkları sektörde rekabet edebilmeleri, verimli olabilmeleri çalışanların ve idarecilerin yüksek duygusal zekâya sahip olabilmeleri ile mümkündür. İşletmeler işgörenleri, hizmet sundukları müşterileri, ortakları, hammadde sağladıkları tedarikçiler, pazar yerleri ile doğru iletişim ve ilişki kurarak piyasada faaliyetlerini sürdürebilir.

Günümüzde başarılı işletmeler incelendiğinde bilgi ve teknolojinin yanında girdileri doğru kararlarla, doğru yönde kullanarak ve doğru yöneterek beklenen sonuçlara ulaşabildikleri görülmektedir. Bu da ancak kişisel yeteneklere sahip olanların yanında, yüksek duygusal zekâya da sahip olan çalışan ve yöneticilerin bulunduğu ve bunlardan faydalanılması ile mümkün olabilmektedir.

İşletmelerin büyük başarılar elde etmesinde yöneticilerin büyük payı vardır. Bu kişilerin kişisel yeteneklerinin yanında duygusal zekâ düzeylerinin de yüksek olması ve her iki yeteneğini de çok iyi kullanabilmesi yüksek başarılarla ulaşmalarını sağlamaktadır. İyi iletişim kurabilen, yeni değerlere açık, gelişmeleri yakından takip eden, parayı ve zamanı iyi kullanan, empati kurabilen, aidiyet duygusu yüksek, yöneticiler işletmeyi çok iyi yerlere götürürler. İşgörenler çalışanları ile iyi ilişkiler kuran yöneticilerin bulunduğu işletmelerde bulunmak ve çalışmaktan mutlu olurlar. Böyle işletmelerin işgörenleri, idarecileri ile birlikte bir bütün olarak kurumsal başarı elde ettikleri görülmektedir.

Yaşamın hangi alanında olursa olsun, bireylerin ve kurumların sahip oldukları duygusal zekâ ve bunun etkin bir şekilde kullanılabilmesi başarının elde edilmesinde temel bir faktördür (www2.bayar.edu.tr/yonetimekonomi/dergi/pdf/ S. Doğan-Ö. Demiral / Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi).

İKİNCİ BÖLÜM

2. KAVRAMSAL AÇIDAN PERFORMANSIN İNCELENMESİ

2.1 Performans Kavramı İle İlgili Literatür Bilgisi

İşletmelerin genel amacı sürekli verim artışı sağlayarak aynı alanda faaliyet gösteren diğer işletmeler karşısında daha güçlü olmaktır. Nitelik, kazanç veya pazardaki yerleri bazı işletmeler için performans kriteri olurken, bazıları içinde ürünün düşük fiyat ile sunulması, mal veya hizmeti alanların memnuniyeti, işletmenin kaliteli ve yüksek ürün miktarına ulaşması performans kriteri olarak benimsenebilmektedir. Bundan dolayı işletmeden işletmeye performansın anlamı değişmektedir (Erkut vd., 2001:11).

İşletmeler veya organizasyonlar için gösterdikleri faaliyet alanlarında başarılarının ölçülmesi yaptıkları faaliyetin belirli bir zaman içerisinde, nasıl ve ne kadar yapılacağına belirlenmesi performansın tanımı ile mümkündür (Aktaş, 2001:163).

İnsanların kendilerinde olmayan ve ihtiyaç duydukları maddeleri bir arada yaşadıkları diğer insanlardan temin etmeleri ile aralarında ekonomik hayatı ve ticari ilişkileri başlatmıştır. Ticari faaliyetler; iş ortamı, üretim, tüketim ve iş gücünü ortaya çıkarmıştır. Üretim faaliyeti yapan işletmeler çalışanlarından iyi performans göstermelerini beklerler (Seyyar, 2004).

Üretim ve ticari faaliyet yapan işletmeler; üretimlerini ve ticari faaliyetlerini kar elde etmek ve bu karlarını sürekli arttırmak isterler. İşletmeler; diğer işletmeler ile rekabet ederek ayakta kalmak için kendilerini geliştirmeleri, insan kaynaklarını verimli şekilde kullanma, yükselme, eğitim, arge faaliyetleri, ücret ve ikramiye sistemi çalışanların verimini yakından ilgilendirmektedir. İşyerlerinde çalışan işgörenlerin yaptığı faaliyetlerin sayısal olarak sonuçlarının ne olduğu, işyerindeki faaliyetleri ne kadar etkilediği gibi ekonomik değerlerin bilimsel olarak incelenmesi

yaşadığımız son yüz yılın başlarında yapılmıştır (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005:280; Uyargil, 1998:206).

Performans belirli bir zaman içerisinde belirlenmiş olan amaçları gerçekleştirmek ve bu konuda yapılanların ölçülmesidir. Çalışanların performansları ile ilgili elde edilen sonuçlar işletmenin alacağı önemli kararları ve diğer faaliyetlerini etkiler (Tetik, 2003:222), (Aktaş, 2001:163), (Erkut vd, 2001: 18–19), (Coşgun, 2004:581; Türkel, 1998: 47).

Performans; bir işi başarmak için kendisine verilen bir vazifeyi etkili bir şekilde bitirmektir. Belirlenmiş olan ölçütlere göre hedeflere ulaşılması için yapılması gereken işlerin gerçekleşme oranıdır (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005:280).

Performans; bir kişinin veya bir işletmenin yaptıkları faaliyetleri ile ilgili emek ve gayelerinin belirlenen ölçülere göre ne kadarının gerçekleştiğinin ifade edilmesidir. İşletmeler düşük maliyet ile kaliteli ve kar oranı yüksek hizmet veya üretim faaliyeti yürütmek isterler. İleri teknoloji, kaliteli hammadde, daha kısa sürede ve diğer girdilerin düşük maliyet ile karşılanması, rekabet edilmesi, yönetim ve çalışanların nitelikleri işletme faaliyetlerinin yerine getirilmesinde çok önemlidir. Tüm bu koşullar içerisinde işletmenin yapmak istediği faaliyetlerin belirli kıstaslara göre gerçekleşmesi için yapılması gerekenler performans kavramı olarak ifade edilmektedir (Baş ve Artar, 1990: 13).

Önceleri işletmelerin performans konusundaki amaçları maliyeti oldukça düşürerek daha fazla mal üretmek ve kara ulaşmaktı. İş ve üretim alanında rekabetin önem kazanması ile artık ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde taşıması, pazarın ve müşterinin memnuniyetinin sağlanması, taleplerin karşılanması, o alandaki yeniliklere açık olunması gibi değişik kıstaslar önem kazanmaktadır (Songur, 1995:8).

İşletmeler sahip oldukları teknik, mali ve diğer imkânların yanında işgörenlerin özellikleri de işletme faaliyetlerini ve performansını yakından ilgilendirmektedir. İşletmeler faaliyet alanlarına uygun işgören çalıştırması, çalışanların işle ilgili yeni gelişmelere göre eğitilerek niteliklerinin artırılması işletmenin performansını etkileyen önemli unsurlardan birisidir. İşletme yöneticileri çalışanlarının işle ilgili bilgilerini arttırmaları ile çalışanların performansı artacak bu da işletmenin tüm faaliyetleri ile ilgili performansını genel olarak yükseltecektir. İşletmenin genel

olarak performansının artması önce yöneticileri, sonrada çalışanları olumlu olarak etkileyecektir (Schermerhorn vd., 1994: 147).

Belirlenmiş ölçütlere göre yapılması istenilen işler kabiliyeti ve diğer özellikleri o işi yapmaya uygun kişiye yaptırılmalıdır (Tokay, 2001:9), (Erdoğan, 1991: 154), (Torrington ve Hall, 1995: 316).

Örgütler faaliyet alanlarına giren konularda belirlemiş oldukları ilkelere göre ulaşılmak istenilen sonuçları elde etmek için çalışanların yapmaları gereken davranış ve çabaları neticesinde kazanılan mal, hizmet ve düşünce gibi elde edilen ürünlerde ölçülen artış, kalite, memnuniyet gibi değerler performans olarak ifade edilmektedir (Başaran, 1991: 179), (Pugh, 1991: 7, 8).

2.2 Bireysel Performans

Bireysel performansı oluşturan üç unsur vardır. Bunlar; odaklanma, yetkinlik ve adanmadır (Paşa, 2007).

2.2.1 Odaklanma

İşyerinde çalışanın sahip olduğu bireysel kabiliyetlerine göre kendisine verilen ve sorumlu olduğu görevleri imkânlar dâhilinde en iyi şekilde yapması onun yaptığı işi ile ilgili iperformansı gösterir (Ulukuş, 2003).

İnsanın yaptığı faaliyeti ile ilgili konularda yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olması, motivasyonunun yüksek olması, işine dikkatini toplayarak yoğunlaşması o insanın bireysel performansını yükseltmek için çok önemlidir. Bireyin yaptığı işi onun kişisel özellik ve yeteneklerine uygun olmalıdır. Çeşitli alanlarda kendisini geliştiren insanların duygusal zekâları da gelişir. İşini severek yapan, motivasyonu yüksek olan insanın o alandaki başarısı artar ve tüm bu olumlu öğeler o kişinin performansının da yüksek olmasını sağlar.

2.2.2 Yetkinlik

Kişinin sahip olduğu bireysel yetenekleri ve kabiliyeti ile bir işi yapma veya bir konuda muvaffakiyet elde etmek için onda bu davranışı doğuran, bu yönde sürekliliği sağlayan, ona yön veren, güç veya isteği onun performans düzeyini

gösterir (İzğören, 2001: 99-100). Kişi bir konuda ne kadar yetkin ise o alanda performansı da yüksek olur.

Performansı etkileyen önemli unsurlardan biri yetkinliktir. Kişinin sahip olduğu doğuştan gelen kişisel yeteneği, sonradan edindiği bilgi, beceri, tecrübe ile yapılan bir işe yoğunlaşma gibi öğeler yetkinliği oluşturur. Yetkinlik başarıyı elde etmede çok ehemmiyetli bir değerdir. Kurumsal alanlarda ise belirlenmiş olan değerlere uygun olarak amaçlanan hedeflere ulaşmak için işgörenin sahip olduğu kişisel özellikleri, bilgi, tecrübe, bedensel ya da düşünsel bir çaba ile verilen görevi kolaylık ve ustalıkla yapabildiği eylemlerdir.

2.2.3 Adanma

İşgörenin görev yaptığı işyerinin koymuş olduğu hedefleri doğrultusunda kendisini yapılan faaliyetler ile ahenkli hale getirerek özverili şekilde çalışması, kendisini oraya ait hissederek o işyerinde bulunma durumunda hissetmesidir (Büte, 2011).

Bir işyerinde çalışan bireyin işyerindeki diğer çalışanlarla kişilik kaynaşması gerçekleştirecek ölçüde onların yaşantılarına ve duygularına katılması, o işyerindeki çalışanların ortak olan tüm özelliklerini özümseyerek onlarla bütünleşmesi, bireyin o işyerine ve işyerinde çalışan diğer arkadaşlarına kendisini adanması olarak ifade edilebilir. Çalışan birey ulaşmak istediği hedefleriyle işletmenin kendisinden beklenen hedeflerini ahenkli olarak hem kendisi ve hemde işletme için yararlı olacak biçimde yapması gerekenleri eyleme dönüştürmesi ile birey kendisini işyerine adanmış olur.

2.3 İş Performansı

İşletmelerde çalışanlar işleri ile ilgili kendilerine verilen görevleri yerine getirmek için o göreve ait iş etkinliği sırasında iş rollerini benimser ve buna uygun davranış özellikleri ortaya koyarlar. Yapılan işe göre çalışanlar tarafından değişik davranış şekilleri ve bu faaliyetlerin sonuçları her çalışana göre farklılık gösterir. İşletmeler gösterdikleri faaliyetlerin düzeyini ölçmek için her çalışanın diğer çalışana göre birbirleri arasındaki farklılıkları tesbit etmek, o iş alanında yapılanları karşılaştırmak ve sonuçları güvenle belirlemek için çeşitli ilke ve kıstaslar uygularlar.

İşletmelerde çalışanların işle ilgili davranışlarının araştırılması amacıyla bu konudaki mevcut bilgi, ilke veya düşünceyi tatbik etme ve yapılan faaliyet ile ilgili yüksek bir üretim ya da verim gücüne ulaşılması için çalışanların kişisel yeteneklerinin arttırılması, teorik bilgilerle ilgili uygulama ve deneyler yapılması hem işletme, hemde o alanda araştırma yapan araştırmacılar için çok önemli sonuçlar alınmasını sağlar (Austin ve Villanova, 1992).

İş performansı işyerinde yapılan faaliyetlere ait ölçülen ve olumlu yönde yüksek çıkan sonuçlar ile ilgili bir kavramdır. Bu kavram araştırmacıların, işletmelerin, idarecilerin ve işgörenlerin ilgilendiği önemli bir kavramdır. İşletmeler koydukları amaçlarına, yüksek kar oranına ulaşmak ve içinde buldukları alanda rakipleri ile rekabet edebilmeleri için performansı yüksek yönetici ve işgörelere sahip olmaları gerekmektedir. Performansın yüksek olması hem işletme hemde işgören açısından olumlu bir başarıdır. Bu başarı onlar için hem övünülecek bir yetenek, iyi bir gelir, elde edilmiş bir aşama ve uzmanlık, onur ve saygınlık sağlayan bir unsur ayrıca aranılan ve kendisiyle çalışılmak istenilen bir kimse olmayı sağlar (Sonntag ve Freese, 2002).

İşletmeler koydukları hedeflere ulaşmak için yaptıkları faaliyetlerin ne kadarının gerçekleştiğini bilmek isterler. Faaliyet gösterdikleri alana, sahip olunan her türlü mali, teknik işgücüne ve hedeflerine göre uygulayacakları yöntemleri belirlerler. Bu konuda uygulanacak yöntemler her işletmeye göre değişir.

Değerlendirme yöntemleri; a. Kişilerarası karşılaştırmaya dayalı, b. Ortak Performans ve Standartlarına Dayalı c. Bireysel Performans Standartlarına Dayalı yöntemler olarak gruplandırılmaktadır (Beach, 1980; Schermerhorn, 1989).

Her organizasyon kendi ihtiyaçları doğrultusunda bir sistem kullanmaktadır. Her sisteminde iyi ve kötü yönleri vardır (Palmer ve Winters, 1993).

İşletmelerde yapılan performans değerlendirmesinde tarafsız, açık, sonuçları gerçek ve net olarak ortaya çıkartacak kriterler kullanılmalıdır. Yapılan değerlendirme sonuçları işletmeye ve çalışanlara faaliyetleri ile ilgili geri bildirim sağlar. Alınan sonuçlar yöneticiler ve işgörenler ile paylaşılmalı, işletmede her çalışan kendisi ile ilgili performans değerlerini görerek kendi alanında yapılması gereken düzenlemelere yol gösterici olmalıdır. Alınan sonuçlar iyi olumlu yönde olduğunda işletmeye ve çalışanlara da yüksek kar, iyi rekabet, gelişme ve moral yükselmesi gibi olumlu katkılar sağlar. Sonuçlar beklenenden düşük ve olumsuz ise

aksayan kısımlar tesbit edilerek gerekli önlemlerin alınması kolay olur. Bu da işletmenin daha fazla zarar etmesini önler.

İşletmenin sahip olduğu bilgilerin açık olması, tüm çalışanlar tarafından bilinmesi çalışanların motivasyonlarını artırır ve işletmenin amaçlarının çalışanlar tarafından benimsenmesini sağlar (Yelboğa, 2003).

İşletmeler yaptıkları faaliyetlerin sonuçlarını değerlendirmek için kullandıkları yöntemler yapılan faaliyetleri gerçek anlamda ölçebilmelidir. Kullanılan yöntem zaman içerisinde değişen koşullara göre yeniden revize edilebilmelidir. Yapılan yanlış değerlendirmeler ile ulaşılan sonuçlara göre işletme yöneticilerinin alacakları kararlar ile faaliyetlerin sürdürülmesi işletmeyi daha kötü istenmeyen zor durumlarda bırakabilir. Bu nedenle uygulanan ölçme ve değerlendirme yöntemleri de çok dikkatli bir şekilde denetlenmelidir. Gerekirse alınan sonuçlar sık sık tekrar gözden geçirilerek uygulanan yöntemin güvenilirliğinden emin olunmalıdır.

Performans ölçütlerinin zamanla sürekli kontrol edilerek hataların giderilmesi, yeni gelişmelere göre yeni standartların belirlenmesi bu sistemin daha sağlıklı işlenmesini ve daha doğru kararlar alınmasını sağlayacaktır (Dicle, 1982).

2.4 İşgören Performansı Kavramı

İşgören performansı çalışanların yaptıkları işte ne yaptıklarını gösterir. Çalışanlar görevlerini yerine getirirken idarecilerin kendilerine sağlayacakları kolaylıklardan istifade ederler. Böylece çalışanın kendisine verilen görevi yerine getirmesi işgörenin performansını gösterir (Yılmaz ve Karahan, 2010: 147), (Korkmaz, 2005: 406), Harbour (1997: 3-4), (Eren ve Hayatoğlu, 2011).

Kurumlar, örgütler veya işletmeler faaliyet gösterdikleri alanda belirlemiş oldukları hedeflere ne kadar ulaşabildiklerini görebilmek için çalıştırdıkları personele vermiş oldukları görevlerin ne oranda yerine getirilmiş olduğunu ölçmek isterler. Bu konuda yapılacak olan performans değerlendirmesine ve bu değerlendirmeyi yerine getiren ekibe büyük önem vermeleri gerekmektedir.

Çalışan personelin performansını ölçmek için yaptıkları işe, işin özelliklerine, iş ortamına ve personelin niteliklerine göre nasıl bir yöntem kullanacaklarını iyi belirlemeleri gerekir. Belirlenecek olan bu şartlara göre personele verilen görevin ne düzeyde yerine getirilmiş olduğu tesbit edilebilir. Uygulanacak doğru yöntemler ile

verilen görevin ne düzeyde yerine getirilmiş olduğunu ölçerek ortaya konan değerler personelin performansını gösterir (Bingöl, 2003:273).

İşletmeler faaliyet gösterdikleri alanda varlıklarını korumak, karlarını arttırmak, rakipleri ile rekabet edebilmeleri için çalıştırmış oldukları personel yani insan kaynakları çok önemli bir unsurdur. İşletmeler faaliyet yaptıkları sürece yeni koşullara göre isdihdam ettikleri insan kaynaklarının verimliliğini arttırmaları için gerekli çalışma ve uygulamayı yapmalıdırlar (Turunç, 2010).

İş performansı bir çalışanın kendisine verilen görevi gerçekleştirmek için tükettiği emeği ve bunun sonunda edindiği kazanımlarıdır (Barutçugil, 2006).

Çalışanların yaptığı işten memnuniyet duyması, tatmin olması ile yaptığı işinde onun performansını da olumlu yönde etkiler. Çalışanın başarısı yöneticiler tarafından ödüllendirildiğinde, ekonomik ve diğer motivasyonu arttırıcı unsurların uygulanması ile çalışanın işindeki memnuniyeti ve performansı daha da artacaktır. Çalışan hakkında yapılan değerlendirmeler onun iş performansını etkiler (Rousseau ve Mclean, 1993), (Turunç ve Çelik, 2010), (Kale, 2013).

İşletmelerde çalışan personelin yaptıkları işleri ile ilgili gösterdikleri performansları, o işletmenin başarısını ve hedeflerine ulaşmasını etkiler. Çalışanların kendilerine verilen görevleri gerçekleştirdiklerinde buna paralel olarak performansları da yüksek olur. Böylece işletmenin amaçlanan hedeflere ulaşması başarılı şekilde gerçekleşir. Çalışanların gösterdikleri başarı ve yüksek performansları takdir edilip mükâfatlandırılır ise çalışanların işlerine arkadaşlarına, yöneticilerine ve işletmeye olan kurumsal bağlılıkları artar. Bunun tersi durumda yani verilen görevde düşük başarı ve düşük performans göstermeleri durumunda ceza uygulanması halinde ise hem çalışanlar hemde işletme daha da olumsuz olarak etkilenir (Suliman, 2001: 1049).

İşinden memnun olan çalışan işyerinden de memnun olur. Yaptığı işten zevk alır. Buna paralel olarak çalışırken gösterdiği performansı da yüksek olur (Bowling, 2007).

Bir insanın performans düzeyini onun kişisel özellikleri, zihinsel yetenekleri, inanç ve kültürel değerleri belirler. Kişi, girdiği işte beklentileri karşılandığında iş tatmini, moral ve motivasyonu artmaktadır. Bu artış ile işine yaptığı katkılara verilen değer, bu kişinin işinde bundan sonraki çabasını arttırma ya da azaltma yönünde karar vermesini etkiler. İnsanlar çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak için işyerinde

kendilerine verilen görevleri istenilen şekilde yerine getirerek işyerinde beklentilerine ulaşmak yolunda güç ve enerji tüketerek çalışırlar. İşgören verilen görevi yerine getirdikçe takdir edilir ve beklentilerine ulaşacak imkânlarla ulaşır. Bu da çalışanın performansını arttırır.

Çalışanın ihtiyaçlarını karşılamak için kendisine verilen işleri zamanını ve emeğini tüketerek yerine getirmesi onun performansını ortaya koyarak gerçekleşir. Yani beklentilerin miktar ve kalite olarak nasıl ve ne kadar gerçekleştiği onun performansını gösterir (Barutçugil, 2002: 40), (Akal, 1992: 1).

Performans; bir organizasyonda görev yapan kişilerin konulmuş olan hedeflere ulaşmak için kendilerine verilen görevlerin konulan kıstaslara göre ne ölçüde gerçekleştiğini belirleyen bir ifadedir. Performans kişinin sahip olduğu kişilik özellikleri, sonradan edindiği yetenekleri, o grubun sosyal, kültürel değerleri performansın artmasını, azalmasını veya korunmasını etkileyen önemli unsurlardır (Yılmaz ve Karahan, 2010: 127), (Çöl, 2008: 39), (Yazıcıoğlu, 2010: 246).

Bir işletmede çalışan işgörenin kendisine verilen görevle ilgili istenilen netice ile bu görevi yerine getirdiğinde ortaya çıkan sonuç arasındaki farktır. Bu farkın miktar veya kalite olarak ölçülen sonucudur. Yani işletmenin sahip olduğu şartlar içerisinde işgörenlerin görevlerini yapma seviyesidir Argon ve Eren (2004) Tutar ve Altınöz (2010), (Bingöl, 2003: 273).

İşletmeler çalışanlarından istedikleri performansı göstermelerini sağlamaları için onların beklentilerini dikkate alarak ruhsal ve manevi güçlerini yükseltecek davranış, ücret, yükselme imkânı sağlanması, çalışanlar arasında arkadaşlık bağlarının güçlendirilmesi, yöneticiler tarafından çalışanlara değer verilmesi, sağlıklı ve iyi iş ortamı gibi unsurların karşılanması gerekmektedir (Uygur, 2007: 75).

2.5 Duygusal Zekâ İle İş Gören Performansı Arasındaki İlişki

Duygusal zekâ kavramı son yıllarda bilim alanında araştırılan ve değer verilen önemli bir konudur. İşletmelerde ve çeşitli organizasyonlarda duygusal zekâ kavramına önem verilmesi ve uygulamalara geçilmesi, çalışanlara verilen görev ve işlerden memnuniyetin artması, çalışanların işyerine, iş arkadaşlarına karşı, sevgi, saygı ile yakınlık duyma ve sadakat gösterme, kendilerini çalıştıkları işyerine ait bir üye saymaları gibi çalışanlar arasında olumlu davranışlar meydana getirmiştir.

İşletmelerin gözetilen amaca veya beklentilerine uygun yaptıkları faaliyetler üzerinde, yararlı davranışlar, beğenilen, yapıcı düşünce ve neticeler görülmesi bu kavramın uygun yöntem ve yordamlar ile iş ve çalışma alanında her geçen gün öneminin artmasına neden olmuştur. Bu alanda araştırması yapılan teorik düşüncelerden eyleme dönüştürülerek olumlu neticeler alınan uygulamalar hızla yaygınlaşmaktadır. Gerek kişisel, gerekse örgütsel gayelere erişmek için kişisel zekânın yanında çalışanların duygusal zekâlarının yeterli düzeyde olması lazımdır. Yüksek düzeyde duygusal zekâyâ sahip olanların, duygusal zekâ düzeyleri az olanlara göre yaptıkları işte daha fazla muvaffakiyet elde ettikleri belirtilmektedir.

Duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların randımanları ve iş performanslarının da fazla olduğu iddia edilmektedir. Bu nedenle işletmeler duygusal zekâsı üstün çalışanlara ihtiyaç hissetmektedirler (Gates, 1995; Goleman, 1995; Cooper ve Sawaf, 1997; Sosik ve Megerian, 1999) (Delice ve Odabaşı, 2013: 75) (Doğan ve Demiral, 2007: 209).

Kişinin yeteneğine ve yetişmesine bağlı olarak yaptığı eylem ve etkinliklerinde olumlu ürünler elde etmesi ve herhangi bir eseri veya işi ortaya koyarken gösterilen istek ve gücün o kişinin sahip olduğu duygusal zekâsı ile yakından ilgisi vardır (Arıcıoğlu, 2002: 27).

Yeterli düzeyde duygusal zekâyâ sahip olanlar kendilerinin ve karşısındaki kişilerin duygu, yetenek ve düşüncelerini bilirler. Bu kişiler kendilerinin ve karşısındakilerin bir konudaki etkinlik ve çalışmalarına yön vererek onları olumlu yönde yönlendirebilirler. Buldukları organizasyonlarda korku, çekinme ve kuşku duymadan, inanarak o ortama aidiyet duygusu ile birbirleri arasında amaca veya beklenilene uygun, yararlı ilişkiler kurarlar. Toplumdaki bireyler edindikleri bilgi, davranış, sanat, gibi değerler ile oluşan kültürü pozitif yönde etkilerler. Şartların ağır olduğu en güç zamanlarda sorunlara kolay çözümler üreterek düşünce, fikir ve davranışları ile örgütün konulan hedefine ulaşması yolunda olumlu bilgi ve emek sunarlar (Çetinkaya ve Alparslan, 2011: 364; Arslan vd., 2013: 171).

Duygusal zekâ; yapılan işte çalışanın yetenek ve yetişmesine bağlı olarak gösterdiği etkinlikleri olumlu yönde arttıran bir beceridir. Bünyesinde duygusal zekâları yeterli düzeyde olan çalışanların bulunduğu işletmeler konulan hedeflere ulaşmaları, kendi alanlarında yeni teknolojileri edinerek kendilerini yenilemeleri ve

bu imkânları verimli şekilde kullanmaları, ayakta kalmaları, rakipleri ile rekabet edebilmelerini sağlar (Daniel Goleman 1997: 273).

Dünyada faaliyeti sürdürülen birçok alanda gelişen etkinlikler birbirlerini etkilemektedir. Rakipleri arasında acımasızca öne geçme mücadelesi, faaliyet gösterilen sektöre hâkim olma, rakipleri ile ilgili üretilen olumsuz düşünceler, yapılan işlerde yaşanan iş kayıpları, işletmeyi ve çalışanları olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durum çalışanlar arasındaki ilişkilerin bozulmasına neden olabilmektedir. Faaliyeti yütütülen birçok alanda yaşanan yukarıda belirtilen durumlar yeterli seviyede duygusal zekâyâ sahip çalışan ve yöneticinin bulunduğu yerde görülmesi çok zordur. (Ciarrochi, Deane ve Anderson, 2002: 199). Bu da duygusal zekânın ne kadar önemli bir değer olduğunu göstermektedir.

Duygusal zekâ insan yaşamının sosyal, ekonomik ve toplumsal ilişki ve etkileşimini olduğu gibi çalışma yaşamında da iş görenin yaptığı işi ortaya koyarken göstereceği başarıyı doğrudan etkilemektedir (Petrides ve Furnham, 2000: 319'den akt., Arıcıoğlu, 2002: 29).

Yapılan bazı araştırmalarda duygusal zekânın kişinin yeteneğine bağlı olarak yaptığı eylemler sonucu elde etmiş olduğu kazanımların seviyesi olduğu belirlenmiştir. Buna göre duygusal zekâsı yüksek olanların performanslarının da yüksek olduğu görülmüştür (Gürbüz ve Yüksel, 2008: 178-179).

2.6 İş Alanında Performans

Herhangi bir işte beden veya düşünce ile yapılan eylemler ile elde edilen ve ölçülen sonucu ifade eder. İnsanların günlük yaşamında, iş hayatında ve spor gibi birçok alanda kullanılan performansın konulan hedefe göre ne kadar olduğu ölçülerek anlaşılabilir. Bir işletmede, bir ürünü, bir çalışma yöntemini, üretilecek miktarı, belirlemek için konulmuş kuralla iş standardı denilmektedir.

Hedefler veya standartlar üçe ayrılır. Bunlar; Miktar Hedefi / Standardı, Kalite Hedefi / Standardı ve Maliyet Hedefi / Standardı.

2.6.1 Miktar Hedefi / Standardı

Bir işte yapılması istenilen görevin sayısal olarak ifade edilen ölçüsüdür. Bir hazır giyim atelyesinde dikiş makinesinde çalışan bir makinecinin bir saatte dikeceği parça miktarının daha önce hedef olarak belirlenmiş miktarıdır.

Çalışanlar için konulan miktar hedefi onun özelliklerine uygun olmalıdır. Tecrübeli bir çalışanın yaptığı miktarı işe yeni başlayan bir çalışandan beklemek yanlıştır. Böyle bir beklenti sonucunda yeni çalışan beklentileri karşılayamayacağından sonuç onun için olumsuz olacaktır.

2.6.2 Kalite Hedefi / Standardı

Kalite hedefi ve standardı; bir ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde taşınması veya bir işin nasıl yapılacağını belirten, o işe ait tanım, özellik ve vasıfları ile ilgili belirlenen amaç ve çalışma yöntemini belirlemek için konulmuş kurallara uygun olmasını ifade eden kavramlardır. Bir ürünün üretilmesinde veya bir hizmetin yerine getirilmesinde belirlenmiş olan kusur payına göre hareket edilerek performans belirlenir. Yapılan üretim ve hizmet belirlenen hata payının üzerinde ise performans düşük, altında ise performans yüksek olarak kabul edilir. Kusursuz üretim ve hizmet standardı konulması doğru bir yöntem değildir.

İşletme üretim yaptığı alanda hedefine düşük maliyet ile faaliyetini sürdürmeyi koymuş ise maliyeti düşürmek için ikinci kalite malzeme kullanmayı tercih eder. Bir başka işletme ise kaliteli üretimi hedefleyerek faaliyet yapmayı tercih eder. Düşük maliyetle faaliyet yapan işletme piyasada ürünlerini düşük fiyatla pazarlayarak, bir diğer işletme ise ürettiği daha kaliteli ürünü daha yüksek fiyat ile pazarlayarak piyasada yer almak ister. Bir işletme düşük fiyat politikası ile diğer işletme ise kaliteli ürün politikası ile piyasada rakipleri ile rekabet edebilir.

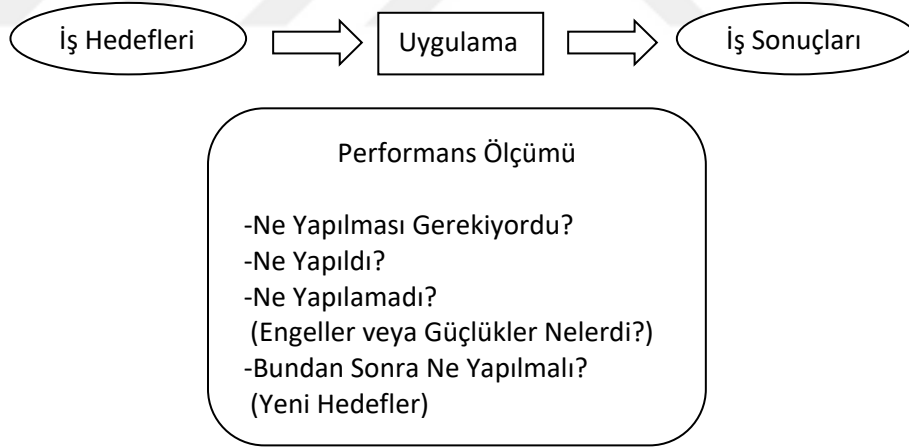
Çalışanın verilen görevi istenilen şekilde yapması, ondan beklenen bir amaçtır. İş ortamının yapılan işe uygunluğu, işyerinde kullanılan alet, malzeme ve teknolojinin uygun olması, yönetimin iyi çalışması gibi etkenler çalışanın çalışmasını, yapılan işin verimli olmasını etkiler.

2.6.3 Maliyet Hedefi / Standardı

Bir işletmede üretilen bir ürünün belirli bir sürede, ne miktarda, ne kadar fiyata üretileceği, işçilik, malzeme, teknolojik imkânlar, kullanılan enerji, iş yerinin konumu, mekânın özelliği, yapılan işle ilgili tecrübe, performans, hata oranı, nakliye, depolama, pazarlama, servis hizmeti, reklam, yenileme, muhasebe, arge, sigorta, güvenlik gibi etkenler o ürünün maliyetini ve kalitesini etkiler.

2.6.4 İş Hedefi İle Performans Arasındaki İlişki

Bir iş yapılırken o işin; hangi malzeme ile nasıl, ne sürede, ne kadar emek ve maliyet ile ne miktarda yapılacağına dair belirlenen ölçülere göre ulaşılmak istenilen sonuç ile o işi ortaya koyarken gösterilen başarı ölçülmek istenir. Yani yapılan iş ile ilgili konulan iş hedefinin o işi yerine getirme süreci sonunda; Ne yapılması gerekiyordu? Ne yapıldı? Yapılması gerekenler niçin yapılamadı? Hangi engeller ile karşılaşıldı? Bundan sonra neler yapılmalıdır? Gibi yapılan iş ile ilgili yeni hedefler belirlenir. Çalışanın nitelikleri yapılan işin özelliklerine uygun olmalıdır.

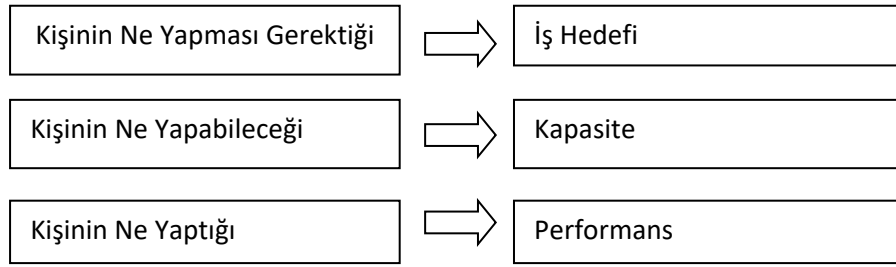


Şekil 1.1: İş hedefi ile performans ilişkisi.

İş Hedefi: Bir kişiye verilen bir görevin o görevin yerine getirilmesi için belirlenmiş olan ölçülere göre ne yapması gerektiği yani ulaşılmak istenilen sonuca denir.

Kapasite: Bir işletmenin, bir işgörenin bilgi, beceri, deneyim ve sahip olduğu yeteneği ile ne yapabileceği ya da yapabildiği üretim miktarı anlatılmak istenir.

Performans: Bir işin yerine getirilmesi için belirlenen sınırları içerisinde o işi ortaya koyarken ne yaptığı ve o işi yaparken gösterilen başarı ifade edilmek istenir.



Şekil 1.2: İş hedefi, kapasite, performans kavramlarının gösterimi.

Birçok işletme işe eleman alırken adayların yetişmiş ve deneyimli olanlarını tercih ederler. Çünkü işe yeni aldıkları adayları eğitmek ve onları yetiştirmek için zaman tüketmek, emek vermek ve para harcamak istemezler. Geleceği düşünen bazı işletmeler ise genç ve yetenekli insanları işe alarak onların deneyim kazanmasını sağlarlar. Böylece işe aldıkları gelecek vaat eden genç işgörenleri eğiterek ve hak ettikleri ücreti vererek onların gösterdikleri performansa göre kendilerine uygun pozisyonlara getirirler. Bundan hem çalışan, hem yöneticiler hem de işletme kazanç sağlar.

2.7 Performans Belirleme Aracı Olarak Duygusal Zekâ Kavramının Önemi

Bir işyerinde çalışanların performansları eğitim seviyeleri veya eğitimleri sırasında aldıkları puanları ile belirlenemez. Çalışana verilen görevin istenilen ölçütlere göre nasıl ve ne kadar yerine getirildiğinin belirlenmesi ile o çalışanın performansının ne olduğu anlaşılır. Çalışanın insanlar ile kurduğu sağlıklı iletişim, sosyal ilişkiler kurabilme, sorumluluk alma gibi davranışları onun duygusal zekâ yeteneğinin düzeyi ile mümkün olmaktadır. Davranışların sonuçlarına ait performans, duygusal zekâ düzeyi ve bu yeteneğin ne şekilde kullanıldığına bağlıdır.

Bir işgörenin sahip olduğu düşünce, davranış, beceri ve yetenekleri ile işletmenin faaliyet yürüttüğü alanda amaçladığı hedeflerinin birbirini karşılıklı olarak etkilemesiyle ortaya çıkan sonuç o işletme için performans olarak ifade edilir.

İşletme yaptığı faaliyetleri ile ilgili konularda dünyada ortaya çıkan yeni gelişmeleri, yöntemleri ve teknolojiyi zamanında alarak uygulamaya geçmelidir. Aksi halde uzmanlık gerektiren değişimleri zamanında gerçekleştirmez ise rakipleri

ile rekabet edemez. Bu alanda uzmanlık gerektiren iş gücü etkeni çok önemlidir. Yüksek duygusal zekâya sahip, konularında uzman yönetici ve teknik kadroya sahip olan bir işletme yeni teknolojiyi faaliyet alanlarına daha kolay uygulayarak, yeni yöntemler ile daha az maliyet ve yüksek performansa ulaşır.

Kişisel yetenekleri ve sahip olduğu duygusal zekâ ile kendi alanında uzmanlaşmış işgören ve idareci kadrolarına sahip olamayan işletmelerin verimliliği ve performansı haliyle düşük olacaktır. Bu da göstermektedir ki duygusal zekânın verimliliğe ve performansa maliyet olarak büyük bir etkisi vardır.

Günümüzde işletmelerde kişisel yeteneği üstün olanlar ile performans belirlenmemektedir. Artık duygusal zekâ düzeyi yüksek olan kişilere önem verilmekte ve bu yeteneğe sahip olanlar aranmaktadır. İşletmelerde yüksek duygusal zekâya sahip çalışanlar performansın belirlenmesinde önemli bir unsur haline gelmiştir.

Geçmiş zamanda insanın kendisi için önemli olan sahip olduğu duygulara çalışma alanında önem verilmez, yapılan işi ve verimliliği engelleyen zararlı bir unsur olarak değerlendirilmekteydi. Günümüzde ise insanın sahip olduğu kişisel özelliklerinin yanında duyguları anlama ve onları idare edebilme, doğru iletişimde bulunabilme, grup çalışmasına yatkın, sosyal alanda etkileşim yapabilme gibi yüksek duygusal zekâsının bulunması onun işindeki verimini ve başarısını etkileyen bir unsurdur.

Günümüzde iş alanında insan unsuru büyük bir değer kazanmıştır. Bu nedenle insan kaynakları yönetimine geçiş süreci başlamıştır. Gelişen yeni yöntemler ile yönetim alanında değişimlerin uygulanmasını sağlamıştır. Bu değişimler ile çalışma hayatında kişinin sahip olduğu duyguların ve duygusal zekâ kavramının önemi hızla anlaşılmaya başlanmıştır.

2.8 Performans Değerlendirme

Perormans değerlendirme; önceden belirlenmiş bazı ölçütlere göre işyerlerinin veya çalışanların performanslarını ve başarılarını uygun araç ve yöntemler uygulayarak sayısal sonuçlarla belirlemektir (Mohrman, Resnick-West ve Lawler, 1989).

2.8.1 Performans Değerlendirme Yapmanın Birinci Amacı

İşletmeler isdihdam ettikleri çalışanlarının kendilerine verilen görevleri daha verimli şekilde yapmalarını sağlayacak şekilde istek ve teşvik edici unsurlar ile konulmuş olan hedef, ölçek ve bir sisteme göre sevk ve idare edilmesidir (Hume, 1998), (zmutaf, 2007).

İş yerinde; çalışanların ücretlerinin belirlenmesi, eğitim, planlama, çeşitli üretim, pazarlama gibi önemli alanlarda politikaların belirlenmesi için performans belirlemesi kararları ile belirlenir. İdari kararlar perfromans değerlemesinde elde edilen bilgilere göre verilmelidir (Micolo, 1993).

2.8.2 Performans Değerlendirme Yapmanın İkinci Amacı

Performans değerlendirme yapmanın ikinci amacı yapılan bir işle ilgili önceden belirlenmiş olan ölçütlere göre çalışanların o işi ne kadar gerçekleştirdiklerini anlamaktır. İşgörenlerin yaptıkları işlerin belirlenmiş olan kriterlere göre ne oranda gerçekleştiğini tesbit ederek bununla ilgili sonuçları çalışanlar ile paylaşılmalıdır. Sonuçlar belirlenmiş olan sınırların üzerinde gerçekleşmiş ise bu onların işletme içerisinde elde etmiş olduğu başarı ve kariyerinin ne olduğunu ve gelecekte nereye kadar ilerleyebilceğini ve aynı zamanda o çalışanın yeni ve daha önemli görevler alabileceğini gösterir. Sonuçlar belirlenmiş olan sınırların altında gerçekleşmiş ise bu sonuçlar çalışanlara uygun ve yapıcı bir bakış açısı ile bildirilmelidir. Bu konuda tesbit edilen eksiklikler verilecek eğitim ile giderilir ise faydalı olur (Palmer, 1993).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. KAVRAMSAL AÇIDAN İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Bir işyerinde görev yapan işgörenin yaptığı işi severek yapması, bu işyerinde çalışmaktan zevk almasının düzeyi bu kişinin iş tatminini gösterir (Spector, 1997: 45).

İş tatmini; çalışanın işyeri ve işi ile ahenkli bir hale gelmesi, işi ve işyerinde edindiği tecrübeleri sayesinde kendisini mutlu ve huzurlu hissetmesidir (O'Reilly, Chatman ve Caldwell 1991:495).

İş yerindeki çalışma koşullarının çok ağır olması, çalışandan kapasitesinin çok üzerinde bir performans istenmesi o kişide tatminsizliğe neden olur. Çalışanların birbirleri arasında iyi ilişkiler kurarak dostluklar geliştirmeleri kendilerinde memnuniyet meydana getirir (Rhodes vd., 2004:73).

İş yerinde uygulanan çalışma şartları, iş ile ilgili kullanılan alet ve makineler, iş sağlığı ve güvenliği, çalışma saatleri, çalışanların ücretleri, çalışanların yükselme imkânları, idarecilerin çalışanlara vermiş olduğu değer, sendika faaliyeti, sosyal faaliyetler, ödüllendirme, prim, ikramiye, fazla mesai, eğitim, arge çalışmaları gibi unsurlar iş yeri ve çalışanlar için çok önemlidir. Çalışan kişinin kendi işini değerlendirirken işi hakkında pozitif veya negatif bir duygusal ifadeye sahip olmasını yukarıda belirtilen unsurların belirleyici bir etkisi vardır. Bir işyerinde çalışanı memnun eden unsurlar ne kadar çok ve etkili olursa, çalışan pozitif ve olumlu duygusal bir ifade ile kendi işini değerlendirir. Bu sayede çalışanın o işyerindeki iş tatmininde yüksek olur (Locke, 1976:1312), Vroom (1964).

Çalışanın sahip olduğu kişisel yetenek ve değerler, öğrenmeye ve kendisini geliştirmeye yönelik bir yapıda olması, birlikte çalıştığı iş arkadaşları ile iyi iletişim ve iyi ilişkiler içerisinde bulunması, diğer çalışanların haklarına zarar vermemesi, onlara saygılı olması, çalışanın işi ile ilgili konularda yerine getirmesi gereken görevleri yapması, çalışanın işyerine olan bağlılığını ve işyerindeki iş tatminini etkileyen çok önemli değerlerdir.

Çalışanlar iş yerinde arzuladıkları iş tatmini düzeyine ulaşmaları ile iş yerindeki performans ve verimlilikleri olumlu yönde artar. Bir işyerindeki çalışanların iş tatmini aynı zamanda onların verimlilik ve performans değerini ortaya koyar. Bu durumda işyerindeki idareciler çalışanlarından memnun kalacaklarından onlara daha çok değer verirler. Onların kendi çalışma alanlarında profesyonelliğe ulaşabilmelerini sağlayacak imkânlar sunarak hem çalışanın hemde işyerinin performansını yükseltirler. Böylece çalışanın işine ve işyerine olan bağlılığı artar ve işten ayrılma gibi bir davranış içerisinde bulunmaz (Clegg, 1983:90; Freeman, 1978:138; Akerlof vd., 1988:542; Drago ve Wooden, 1992:769).

3.1 İş Tatmini Kavramı İle İlgili Bazı Teoriler

İş tatminine yönelik araştırmacılar tarafından oluşturulmuş temel kuramlar üçtür. Bunlar; Üç Temel İş Tatmini Teorisi, Değer Ayrılığı Teorisi, Herzberg'in Çift Faktör (Güdülenme ve Hijyen) Teorisi.

3.1.1 Üç Temel İş Tatmini Teorisi

Çalışanların aldıkları ücret, işyerindeki iş ortamı, çalışma koşulları, işyerinin şu anki ve gelecekteki hedefleri, çalışanların vasıfları gibi unsurlar iş yerinin üretimini, başarısını, hedeflerin gerçekleşmesini, çalışanların yaptıkları işlerinden tatmin olmalarını ve buna paralel olarak işletmenin faaliyetlerini doğrudan etkiler (Quarstein, Mcaffee ve Galssman 1992:865).

3.1.2 Değer Ayrılığı Teorisi

Bir işyerinde görev yapan işgörenin yaptığı işin farklı tarafları ile kendisine ait hedeflerini istek ve arzularını ne şekilde karşılaştırdığı, işgörenin yaptığı işten sağladığı kazançları ile bu işten gerçekleşmesini istediği amaçları arasındaki farkın kıyaslanmasıdır (Locke, 1976:1315).

3.1.3 Herzberg'in Çift Faktör (Güdülenme ve Hijyen) Teorisi

Çalışanlar çalıştıkları işyerinin kendi işyerleri olmasını, orada kendi istekleri, hedefleri doğrultusunda iş yapmak ve yaptırmak isterler. Aynı zamanda yaptıkları

işten yüksek kazanç elde etmeyi isterler. Kendi işinin sahibi olan çalışan diğer işgörenlerden daha yüksek seviyede iş tatmini sağlar. Otoritenin fazla olduğu, ast üst ilişkisinin sıkı şekilde yaşandığı iş ortamlarında iş yapanlar, bunun tersi daha serbest, çalışanlar ile idareciler arasındaki ilişkilerin çok katı olmadığı iş ortamlarında çalışanlara göre iş tatmini düzeyleri daha düşüktür. İşgörenler iş ortamlarında ve yaptıkları işin karşılığı olarak ne kadar çok memnun edilirler ise iş tatmini düzeyleri de o oranda yükselir. İş yerlerinde işgüvenliği ve iş sağlığı kurallarının uygulanmaması iş ile ilgili memnuniyetsizliğe neden olur. Ancak bu kuralların uygulanması yapılan işten memnuniyeti tamamen sağlamaz. Bu kuralların uygulanması gerekir. Fakat sadece bu kurallar tek başına kâfi gelmez (Herzberg, 1959: 416).

3.2 İş Tatmini Kavramı

Bir işyerinde çalışan işgörenin işyerinde istenilen verimliliği gösterebilmesi için ruhsal ve manevi gücünün yüksek olması gerekmektedir. Çalışana emeğinin karşılığı olarak daha iyi ücret, daha iyi şartlarda çalışma imkânı, işyerinde yükselme şansı sağlanması, işyerinde çalışanın iş arkadaşları ile yakın, samimi ve iyi ilişkiler kurması, iş arkadaşları tarafından sevilmesi çalışanın işyerindeki iş tatminini yakından ilgilendirir. Çalışana işyerinde verilen değer, gösterilen ilgi ve alaka, mükâfat, kendisine sağlanan imkân ve fırsatlar ne kadar iyi düzeyde ise çalışan da işinde kendisine verilen görevi en iyi şekilde yapmaya özen gösterir. Çalışanın işyerindeki iş tatmini düzeyinin yüksek olması verimliliğinin de yüksek olmasını sağlar bu da işyerinin verimliliğini artırır. Bir işyerinde çalışan tüm işgörenler arasında iş tatmini düzeyi ne kadar yüksek ise buna paralel olarak işyerinin de başarısı artar (Gupta, 1982: 135-136).

Çalışanların işlerine, işyerine karşı geliştirdikleri müspet veya menfi duygular onların iş tatmini düzeyini gösterir. Zamanla gelişen deneyim sayesinde olumlu yönde etkiler meydana gelirse bu da işyerindeki memnuniyeti artırır Odom ve Arkadaşları (1990), (Locke, 1976: 1300), Organ (1988).

Çalışanların yaptıkları işleri ile ilgili beklentileri, aldıkları ücret, çalışma koşulları, kendilerini geliştirme olanakları, edindikleri deneyimleri, iş yerinde diğer çalışanlar ile olan ilişkileri gibi bir çok öge ve durumu değerlendirmeleri sonucunda bu işyerinde çalışmayı ve işini sevmesi ile oluşan olumlu duygu, düşünce, huzur,

saadet gibi insanların mutlu olmalarını sağlayan his ve değerler çalışanların iş tatminini gösterir (Hoppock 1935), (Minner 1992), (Blum ve Nylor 1968), Hackman ve Oldham (1975), Vroom (1964), (Robbins, 2005), (Greenberg ve Baron, 2000).

İş tatmini, işgörenlerin görev yaptıkları yer ve görevleri ile ilgili iyi veya kötü yöndeki davranış ve düşünceleridir (Iverson ve Maguire, 2000).

İşini severek yapan, pozitif duygulara sahip olan çalışanların iş tatmini duygusu da yüksek olmaktadır. İşini severek yapmayan negatif duygulara sahip çalışanların da iş tatmini duygusu düşük olmaktadır. Çalışmaktan zevk alan ve kolay mutlu olan çalışanlar işlerini de sevmekte ve olumlu bir tutum içerisinde mutlu olmaktadır. Çeşitli nedenlerle çalışmakta zorlanan, zor mutlu olan çalışanlar ise işlerini sevmemekte ve olumsuz bir tutum içerisinde mutsuz olmaktadır. Tüm bu araştırma ve görüşler göstermektedir ki iş tatmini hem zihinsel hislere dayanan bir reaksiyondur hemde çeşitli eğilim ve durumlar sebebi ile takınılan bir davranış şeklidir. Yani çalışanların işleri ile ilgili duygu ve düşünceleridir.

İş tatmini ile güdülenme kavramları arasında yakın bir ilişki vardır. İş tatmini çalışanın işi ile ilgili edindiği tecrübeleri neticesinde işi hakkında ortaya koymuş olduğu müspet duygu ve düşüncelerdir. Güdülenme bir konuda istenilen sonucu elde etmek için eyleme geçme isteğidir. Güdüleme çalışanı belirlenen hedefe yönlendirmektedir. Yaptıkları işte beklentileri karşılanan çalışanlar işlerine daha iyi odaklanmakta ve işlerini severek yapmaktadırlar. Bu da çalışanların verimliliklerini arttırmaktadır.

Güdülenme çalışanları tatmine ulaştırma süreci, tatmin ise güdülenme sürecinin son aşamasında elde edilen bir sonuçtur.

3.3 İş Tatmini Konusunda Yapılan Bazı Araştırma Sonuçları

Yapılan bir araştırmada erkeklerin borçlarını ödemede kadınlara göre daha çok memnuniyet duydukları, kadınlarında iş yerlerinde arkadaşlarıyla iletişimde bulunmada erkeklerden daha fazla memnuniyet hissettikleri belirlenmiştir (Tang ve Talpade, 1999: 356).

Yapılan başka bir araştırmada yaşları daha genç olan bayan işgörenlerin, yaşları daha yaşlı olan bayanlardan daha fazla iş memnuniyeti sağladıklarına dair bir sonuç elde edilememiştir (Chambers, 1999: 71).

Bir başka araştırmada da bayan bilim insanlarının, erkek bilim insanlarına göre yaptıkları işten daha az memnun oldukları görülmüştür (Lawler, 2003: 54-56).

Kadın alışanlar kendilerine daha uygun çalışma ortamı ve şartları yerine getirildiğinde daha düşük ücret verilen işleri tercih edebilirler. Hamile veya çocuğu olan kadın çalışanlar için daha esnek zamanlı iş saati uygulaması yapan iş yerleri düşük ücret verselerde kadın çalışanlar tarafından bu iş yerleri tercih edilmektedir. Kadın alışanların hamilelik, bebek emzirme, ocuk bakımı, çocuğu kreşe bırakıp alma gibi ihtiyaçlarının işyeri tarafından karşılanması veya bu ihtiyaçları karşılamayı kolaylaştırıcı uygulamaları onları memnun etmektedir. Bu alışanların çocukları büyüyüp okula başladığında esnek zamanlı iş saati uygulamasına ihtiyaçları kalmayacak ve ücretlerinin düşük olmasıda memnuniyetsizliğe neden olacaktır (Jepsen ve Sheu, 2003: 168).

3.4 İşten Ayrılma Niyeti

Kişi yapacağı hareketi düşüncesinde tasarlayarak niyete dönüştürür. Bu hareketi yapmaya karar verirse bu niyetini gerçekleştirir. Kişinin bu niyeti ile onun bu davranışı yapacağı önceden anlaşılır (Fishbein ve Ajzen, 1975: 54-67). Mobley, Horner ve Hollingworth (1978), (Lambert vd, 2001:245).

İş performansı ve işten ayrılma niyeti ile iş tatmini arasında önemli ilişkiler vardır (Bouckennooghe vd, (2013).

İşgörenlerin yaptıkları işi ve işyerini sevmeleri, işyeri ve iş arakadaşları ile uyumlu olmaları, kendilerini burada mutlu hissetmeleri yaptıkları işten tatmin olmalarını ve işten ayrılma niyetlerini etkiler (Biswas, 2010: 103).

İşletmelerde verimli ve tecrübeli çalışanların işten ayrılmaları ile aynı işe yeni çalışanların alınmaları, bu çalışanların verimli ve tecrübeli hale gelmeleri için geçecek zaman ve maliyet işletmeler için çok önemlidir. İşten ayrılmaların ve işe yeni alınanların hızlı olduğu işyerlerinde işe devam eden çalışanların eski arkadaşlarından ayrılmaları çalışanlarda üzüntü ve verimlerinde düşüklüğe neden olur. Bu nedenle de yeni alınanlar ile kaynaşmaları zor ve uzun sürer. İşten ayrılmaların ve yeni işe alınmaların çok sık yaşandığı yani iş gücü devir hızının yüksek olduğu işletmelerin hedeflerine ulaşmaları ve rakipleri ile rekabet edebilmeleri zordur. Bu konu iş, ekonomi ve bilimsel alanda araştırılması ve önem verilmesi gereken bir konudur. İşyerinde alışan bir kişinin kararlı bir şekilde

oluşturduğu işinden ayrılma düşüncesi o kişinin işten ayrılma niyetini belirtir. İşten ayrılma eylemi, işten ayrılma isteğinin bir sonucudur. İşten ayrılma düşünce ve isteğinin davranışının gerçekleşmesinde işten ayrılma niyetinin çok büyük bir etkisi vardır. İşten ayrılma niyeti ile ilgili olarak oluşan eylem ve davranışlara ait sonuçlar Örgütsel Davranış Biliminde araştırmacıların çok önem verdiği konulardır (Barlett, 1999: 70), (Bibby, 2008; Scott vd, 1999), (Bouckenooghe vd, 2013; Şahin, 2011: 277), (Bowen, 1982: 206).

Çalışanlar işyerinin halen yürüttüğü faaliyetleri ileride nasıl sürdüreceğini düşünerek bu iş yerinin geleceği hakkında bir fikre ulaşırlar. Böylece bu işyerinde gelecekte kendilerinin nasıl bir konumda olacaklarını düşünürler. İşyerinin ve kendilerinin geleceği hakkında olumlu bir kaniya varamazlar ise çalışanların randımanları düşer ve işten ayrılma niyetleri oluşur. Bu durumda çalışanların işyerlerine olan aidiyet duyguları azalır ve başka iş arayabilirler (Hardy, 1987), (Newman, 1974; Mobley vd., 1978 ve Tett ve Meyer, 1993), (Ajzen ve Fishbein, 1980; Igarria ve Greenhaus, 1992).

İşyerlerinde çalışanların sık sık işten ayrılmaları işyerleri için çok büyük bir sorun ve çok önemli bir kayıptır. Çalışanların bu işyerinde çalışma istekleri az ise bunun ücretlerin yetersizliği, kendilerine yeterince değer verilmemesi, yükselme imkânı verilmemesi, çalışma koşullarının zor olması, iş sağlığı ve güvenliğinin yetersiz olması gibi birçok sebebi vardır. Bu gibi sebepler işyerine olan aidiyet duygusunun oluşmasını engeller. Çalışanlar daha iyi koşullarda çalışmak için arayış içerisine girerler. Bu şartlarda bu işyerinde çalışma istekleri azalır. Bu iş yerinden ayrılma düşünceleri oluşur. Bu düşünce işten ayrılma niyetine dönüşür ve bu yönde karar verilirse işten ayrılma davranışı meydana gelir (Çekmecelioglu, 2007).

İşletmeler koymuş oldukları hedeflerine ulaşmak için kendi alanında yetişmiş, deneyimli ve verimli olacak çalışanları bünyelerinde bulundurmak isterler. Çalışanları iyi şartlarda çalıştırmak, yeterli ücret vermek, iş yeri güvenliği ve iş sağlığı kurallarını uygulamak, çalışanların sosyal ve ekonomik haklarını yerine getirmek, sendika faaliyetlerine izin vermek ve talepleri yerine getirmek gibi birçok unsurun iş yerine büyük bir maliyeti vardır. Bu nedenle çalışanların işten ayrılma düşünce, istek ve niyetlerini etkileyen işyeri, çevre ve çalışanın kendi kişiliği ile ilgili etkenlerin neler olduğu çok önemli konulardır. Bunların tespit edilmesi, sorunların olumlu yönde çözüme kavuşturulması hem işyeri hemde çalışan için büyük bir

kazançtır. İşinde verimli olması için çalışanı harekete sevk etmek, onu bu işyerinde çalışmaya isteklendirmek çalışanın işten ayrılma niyetinin oluşmamasını sağlar (Alexander vd., 1994: 518), (Williams ve Hazer, 1986: 228), (Mobley vd., 1978: 409-410).

Çalışanlarda yaş ilerledikçe iş yerindeki kıdemleri artar. Buna paralel olarak çalışanın yapmış olduğu işteki tecrübesi de artar. Çalışan işyerinden memnun ise yaptığı işte kazanmış olduğu tecrübe iş tatmini düzeyini olumlu yönde etkiler. Eğer işyerinden memnun değilse iş tatmini düzeyi olumsuz yönde etkilenir. Çalışanda işten ayrılma düşüncesi oluşmaya başlar ve bu durumda kendisine daha iyi imkânlar sunan işyerine yönelir. Çalışan bir işyerinde bulunmasını arzuladığı imkânları sunan işyerini bulduğunda işten ayrılma niyetini uygulamaya geçirir. Böylece işten ayrılma kararı gerçekleşir. Yani çalışanın işten ayrılma niyetini ve davranışını işyeri faktörleri etkiler (Bluedorn, 1982:143).

Bazı çalışanlarda yapmış oldukları işlerinde yükselmek o alanda yapmış oldukları eğitim, edindikleri tecrübe ve kazanımları buldukları yerde yeterince değerlendiremediklerini düşündüklerinde o alanda daha iyi kazançlar elde etmek, yükselmek, yeni bir şeyler ortaya koymak gibi hedefler için başka işyeri veya örgütlere yönelmek isteyebilirler.

Yaşın ilerlemesi ile çalışanın emekli olma isteği işten ayrılma niyetini etkileyen önemli ve farklı bir diğer nedendir.

Hastalanma, sakatlanma, teknolojinin gelişmesi ile yapılan işlerin farklılaşması, yeni teknoloji ile yapılan bu işi yapacak bilgiye sahip olunamaması gibi farklı gelişmeler işten ayrılma niyetini ve davranışını etkiler.

Yaptığı işi sevmeyen çalışanların işlerinden tatmin olma düzeyi düşük olacağından dolayı bu çalışanların işten ayrılma niyetleri yüksek olur. Bunun sonucu olarak yeni bir iş bulmaya çalışırlar. İşini severek yapmanın önemi büyüktür. Gençler meslek seçimi yaparken severek yapabileceği bir mesleği seçmelidirler. Severek yapılan işte başarılı olma ihtimali daha yüksektir. Bu da çalışanın işten ayrılma isteğinin düşük, yaptığı işten tatmin olma düzeyinin ise yüksek olmasını sağlar. Bir iş yerinde işini severek yapan, tatmin düzeyi yüksek çalışanların fazla olması hem çalışan, hem işyeri ve hem de ülke ekonomisi için büyük bir kazançtır (Johnsrud ve Rosser, 2002: 525-526; Maiter, 1990: 46; Smart, 1990: 414).

İşyerinde çalışanlar arasında kurulan münasebetler, çalışanın yaptığı iş veya kendi kişisel özelliğinden kaynaklanan üstün nitelikleri nedeni ile amirleri veya işyeri idaresi tarafından takdir edilip ödüllendirilmesi çalışanı mutlu eder, çalışan işyerini daha da sever. Bunun sonucunda da çalışanın idarecilere karşı olan saygısı ayrıca işyerine olan aidiyet duygusu artar. Gerek işi veya gerekse işi dışında ihtiyaç duyduğu zamanlarda işyerindeki amirleri veya idarecilerin çalışanların yanında yer alarak yardımlarına koşmaları onları sonsuz derecede onure eder. Yukarıda belirtilenler çalışanın işini sevip sevmemesini, işyerine olan aidiyet duygularını olumlu veya olumsuz yönde olmasını etkiler (Johnsrud ve Heck, 1994,76-78), (Manger ve Eikeland, 1990:286).

İşten ayrılma niyetini ve iş tatminini etkileyen üç faktör vardır. Bunlar; bireysel ve kurumsal karakteristikler (kariyer yaşı, cinsiyet ve işyeri idare şekli), iş çevresi (yönetime katılım, araştırma ve maaş) ve iş tatmini bölümleri (kariyer devreleri) dir.

Çalışanlar gördükleri eğitim ile ilgili bir meslekte çalışmak ve bu alanda daha iyi mevkilere gelmek, yükselmek veya meslekleri ile ilgili yeni bir şeyler ortaya koymak isterler. Bu yeteneğe sahip olan çalışanlara yeterli imkân verildiğinde güzel çalışmalar ve yeni bir şeyler ortaya koyarlar. Bu da çalışanı memnun eder. Çalışanın usta, ustabaşı, formen, şef, müdür, başkan, genel müdür olduğunda her aşamada farklı memnuniyet yaşar. Çalışanlar arasında cinsiyet ayrımı var ise bu karşı cinste o işyerine karşı olumsuz tavır oluşabilir. İşyerinin çalışanlara karşı davranışları, işyerini ne şekilde idare ettikleri, çalışanların idareye ve idare şekline etkileri, orada yer alabilmeleri ve söz sahibi olabilmeleri, meslekleri ile ilgili alanda yeni bir şeyler yapmak için çalışma yapabilme imkânları, yaptıkları iş ve emeğe karşılık hak ettikleri ücreti alabilmeleri, çalışanın işine, işyerine ve idarecilere karşı olumlu veya olumsuz bir tavır veya davranış göstermesini etkiler. Yükseldiği her basamak çalışanı farklı şekilde memnun eder. Tüm bu durumlar çalışanın işten tatmin olmasını ve işten ayrılma duygusuna tesir eder (Smart, 1990: 416-418), (Hagedorn, 1996: 582), (Smart, 1990: 416-418), (Wimsatt, 2002: 397), (Weiler, 1985:273) (Maiter, 1990: 45-48).

Çalışanların sahip oldukları kişisel gelişim düzeyleri, çevresinde meydana gelen olayları değerlendirmesi, çalıştığı işyerinde karşılaştığı kendisini olumsuz etkileyen çeşitli olay ve durumlar karşısında moral ve ruh halinin olumsuz etkilenmesi, çalışanın yaşadığı hayat şekli, imkanları kendine değer vermesi, kendini

motive etmesi, kısaca yaşam kalitesinin yeterli olmaması işten ayrılma niyetini etkileyen önemli sebeplerdir (Burke, 1988: 292), (Barnes vd., 1998:34-37), Agago ve Coombs (1998).

Yapılan işin zamana, miktara veya başka bir ölçüğe bağlı bir iş olması nedeniyle çalışanın kendisini sürekli baskı altında hissederek işi ile ilgili endişelerin oluşması kendisini olumsuz yönde etkiler. İşyerinde arkadaşları ile iletişiminin iyi olmaması, onlarla beraber hareket edememesi, işyerinde umduğunu bulamaması ve bu durumların sürekli hale gelmesi işten ayrılma niyetine sebep olur (Johnsrud ve Rosser, 2002: 532-535).

İşyerindeki yöneticiler çalışanlarını iyi tanımalı, onların işleri ile ilgili eksiklerini çeşitli eğitim yöntemleri ile gidererek yetenekli ve verimli bir hale gelmelerini sağlamalıdır. İşyerinde yapılan iş ve çalışma ortamı ile ilgili yapılması gerekli olanları birlikte belirleyerek tamamlamalı, çalışanların kişisel, sosyal, ekonomik sorunları varsa bunları tespit edip nasıl giderilebileceği konusunda çözümler geliştirmeli, onları işyerinde ve dışarıda ruhen motive edecek çalışmalar ve faaliyetler yapmalıdır. İşyerlerinin kalifiye bir personeli bulmaları, seçmeleri, işe alımları, onları geliştirmelerinin işyerine çok önemli büyük maliyeti vardır. İşe sürekli yeni eleman alınması, buna zaman ve maliyet ayrılması işyerinin verimini düşürür ve hedeflerine ulaşmasını engeller. İşyerleri çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen unsurların neler olduğunu araştırmalı, ortaya çıkartacağı ve çözülmesi gereken konularla ilgili yapılması gerekenleri yapmalıdır.

3.5 İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Bir işyerinde çalışan işgörenler çalıştıkları işyerinden ve yaptıkları işten memnunsalr iş tatmini düzeyleri de yüksektir. İşgörenlerin iş tatmini düzeyleri yüksek ise bu işyerinde çalışmaya devam ederler. Ancak iş tatmini düzeyleri düşük ise bu işyerinde çalışmak istemezler. Bu durum ise işletme için iyi bir durum değildir. Çalışanların işten ayrılma niyetlerini, çalışma koşulları, çalışanın işyerinden beklentileri ve çalışmaları sunucunda elde ettikleri etkenler belirler (Rusbelt vd, 1988: 614), (Sousa-Poza ve Fred, 2002:228).

İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında önemli ve istikrarlı ters bir ilişki tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyeti iş tatmini ve iş güvenliği ile negatif ve elde

edilen eğitim seviyesiyle pozitif ilişkilidir (Hellman, 1997:681), Sousa-Poza ve Henneberger (2002).

İşyerinde yapılan aylık, ikramiye, ödüllendirme gibi ödemeler işgörenlerin işyerinden ve yaptıkları işten tatmin olmalarını pozitif, işten ayrılma niyetlerini ise negatif yönde etkiler (Currall vd, 2005:622).

Yaptığı işi seven, işyerinde bulunmaktan zevk alan, orada geçirdiği zamandan sıkılmayan, işi ile ilgili yaptığı faaliyetlerle övünen, kişi bundan dolayı büyük bir iş tatmini duygusu yaşar. Bu kişi mutludur ve performansı yüksektir. Çünkü yaptığı işinden tatmin olan çalışanın işine ve işyerine aidiyet duygusu artar. Bu aidiyet duygusu nedeni ile çalışan kendisini yaptığı işin olması gerektiği şekilde yerine getirilmesi için sorumlu hisseder. İşe gidemeyişinde bu sorumluluğun verdiği his nedeniyle huzursuz olur. Bu nedenle işe devamsızlık yapmamaya çalışır. Bu özellikte çalışanların bulunduğu işyerlerinde çalışanlar işlerinden ayrılmak istemezler ve işyerleri de bu çalışanları kolay kolay işten çıkarmaz. Yani iş tatmininin yüksek olduğu yerde devamsızlık düşük olur. Aynı zamanda işten ayrılma ve işe girme yani işgücü devir hızı düşük olur (Chatman, 1991:467; Hellriegel ve Slocum, 2004: 65-69; Tepper, 2000:183; Wagner ve Hollenback, 2005,86-88), (Leavitt, 1996: 339), (Kennedy, 2005:381-382). Davis (2006).

Kendi alanında uzman, yetenekli ve yüksek duygusal zekâyâ sahip olan kişi bu alanda aranan biri olur. Bu nedenle o kişi için birçok işyeri arasında daha iyisini seçebilme imkânı doğar. Ayrıca bu kişinin daha yüksek ücret, daha uygun çalışma şartları talebinde bulunabilmesini sağlar. İşyerleri böyle yüksek kabiliyetteki kişileri bünyelerinde bulundurabilmek, bünyelerinde bulunanları ellerinde tutabilmek, onları tatmin etmek için çaba sarfederler. Eğer bir çalışanın kendi alanındaki iş fırsatları fazla ve çok cazip ise bu fırsatlar o çalışanın işten ayrılma niyetini oluşturabilir.

İş alternatifleri kavramı, işgücü devri ile ilgili modellerine hareket kolaylığı yapısını dâhil ettiklerinden beri işten ayrılma araştırmalarında alışılmış bir kavram olmuştur (March ve Simon, 1958,28).

Kişi yaptığı işten memnun değilse yapabileceği diğer işlerle ilgili istekler onun işten ayrılma isteğini etkiler. Bir meslek alanında oluşan iş talebi, o mesleğin yapıldığı iş yerlerinin bu meslekteki çalışanlara olan ihtiyacından yüksek ise talepte bulunanların bu alanda iş bulabilme imkânı azalır. Bu alanda işgücü devir oranı da az olur. Aynı zamanda çalışabilecek kişi sayısı fazla ise o iş alanında ücretler düşük

olabilir. Bir alanda işyeri çok, çalışabilecek kişi sayısı az ise iş bulabilme imkânı yüksek olduğu için işgücü devir hızı da yüksek olur (Price, 1977: 42), (Lee vd. 2004:717).

Çalıştığı işyerinden memnun olmayan, işyerinden ayrılma niyeti olan çalışanın yaptığı işi, işyeri ve iş arkadaşları ile ilgili duygu, düşünce ve davranışlarında değişiklikler olmaya başlar. Başka işyerlerindeki iş imkânlarını araştırmaya ve uygun olanları düşünmeye başlar (Hwang ve Kuo, 2006:256), (Mobley, 1977:238).

Çalışanların işyerinden ve yaptıkları işten kazandıkları eğer yetersiz ise ayrılma niyetlerini ayrılma yönünde etkiler (March ve Simon, 1958: 29; Vroom, 1964: 37).

Teknoloji ile paralel olarak ekonominin gelişmesi ile yeni ve farklı sektörler doğar. Bu da daha cazip iş alanlarının oluşmasına neden olabileceğinden, çalıştığı alanda aynı koşullarda devam etmek, çalışan kişilerde mutsuzluğa yol açabilir. Bunun sonucunda çalışanda önce işten ayrılma niyeti oluşur. Uygun iş bulduğunda da işten ayrılma gerçekleşir. Ekonominin durağanlaştığı dönemlerde isdihdam daralacağından iş bulabilme imkânları azalır. Böyle anlarda çalışanlar işini kaymetmemek için işlerini daha dikkatli ve özenli yapar. Bu zor dönemlerde çalışabildiği için işindeki tatmin olma duygusu yükselir. Çalışma alanında bir sektörde kalifiye çalışan sayısının ihtiyaçtan fazla veya az olması işten ayrılma düşüncesini etkiler.

Objektif bir ekonomik fırsat ile işgücü pazarı koşulları ve çalışanın sübjektif algılaması arasındaki fark önemlidir (Hulin, Roznowski ve Hachiya 1985: 244, 246), (Hui, 1988: 215), (Griffeth ve Hom, 1988: 108).

Çalışan kişilerin direkt aldıkları iş teklifleri o alandaki iş ilanlarından, iş fırsatlarından veya bu konudaki genel bilgilerden daha caziptir. Gerçek iş teklifleri ve iş fırsatları işten ayrılma niyetini arttırır (Kirschenbaum ve Mano-Negrin, 1999: 1238).

İşten ayrılanlar arasında işten ayrılmayı etkileyen sebeplerin ne olduğu ile ilgili bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmada; yaptığı işten ayrılarak başka bir işyerinde eski işine benzer başka bir iş yapan ve yaptığı işten ayrılarak başka bir işyerinde değişik bir iş yapmayı tercih eden çalışanların, bu tercihlerini neye göre yaptıkları incelenmiştir. Bu incelemede çalışanların işten ayrılma sebepleri arasında; eğitim seviyeleri, çalışanların kariyer yapma hedefine göre neye önem verdiği, çalışanın iş

arkadaşlarının işten ayrılma istekleri gibi sebeplerin etkili olduğu görülmüştür (Kirschenbaum ve Weisberg, 2002:114-115-116-117).

Çalışanların öğrendikleri iş çeşitleri ve iş olanakları onların işten ayrılma düşünce ve niyetlerine etki yapar. Çalışanların işten ayrılma niyetleri arttıkça işyerlerindeki iş gücü devir hızı da artar. Yani işten ayrılma niyeti ile işgücü devir hızı arasında pozitif bir ilişki vardır (Thatcher vd., 2002:233).

Çalışanların çalışmayı tercih edebilecekleri değişik işlerin ve iş olanaklarının kısıtlılığı onlarda işten ayrılma isteği oluşmasını engeller ve onların çalıştıkları işlerine devam etmelerine sebep olur (Doig ve Beck, 2005,19).

Çalışanların işlerini severek yapmaları, işlerinden memnun olmaları ve yaptıkları işten tatmin olmaları onların yeni iş arama davranışı göstermelerini engeller. Yani iş tatmini ile iş arama davranışı arasında negatif bir ilişki vardır. (Hom ve Griffeth, 1991:355).

Çalıştıkları işyerinden memnun olmayan ve yaptığı işinden tatmin olmayan çalışanların işyerine olan aidiyet duyguları da çok zayıf olur. Bu nedenle bu çalışanlar yeni iş aramayı düşünürler. Kendilerine uygun olan işi bulduklarında da işten ayrılırlar (Lee ve Mowday, 1987:737).

Çalışanlar arasında yaşlı olanlar ile bilgi ve kabiliyeti az olanların yeni iş arama eğilimleri çok düşük olur (Werbel ve Bedeian, 1989:275).

İş arayanların iş arama tutum ve hareketleri yaptıkları meslek ile de yakından ilgilidir. Sağlık alanında doktor ihtiyacı fazla olduğundan bir doktor daha az bir gayret ile diğer mesleklere göre daha kolay iş bulur. İyi eğitim görmüş tecrübeli avukat, mühendis gibi meslek dallarında da iş bulma imkânları yüksektir. Bu tür diplomalı meslek sahiplerinin hem kamu ve hem de özel sektörde çalışabilme imkânları olduğu gibi aynı zamanda diplomaları sayesinde kendi işyerlerini açarak serbest meslek erbabı olarak da çalışabilme imkânları vardır (Werbel ve Bedeian, 1989:276).

Çalışan yaptığı işten mutlu ve işinden tatmin olsa dahi kendisine daha iyi şartlarda iş teklifleri yapıldığında bu işte çalışmayı düşünerek eski işinden ayrılabilir. Bazende çalışan çalıştığı işte mutlu değil ve işinden tatmin olmasa bile yeni bir iş bulma imkânı çok zayıf ve işten ayrılma düşüncesi olsa dahi çalışmaya devam edecektir. Çünkü işten ayrıldığında karşılaşacağı sorunları yaşamayı göze almayacağından bu işyerinde kalmaya devam edecektir.

İş fırsatlarının çok olması çalışanların işlerinden duydukları memnuniyeti ve işten ayrılma niyetlerini etkileyebilir. Böyle durumlarda çalışanın çalıştığı yerde yaşadığı küçük bir sorun çalışanın işten ayrılma niyetini etkiler.

3.6 Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Çalıştıkları işyerinin hedefleri ile uyumlu olarak çalışan, işyerinin elde ettiği başarıları kendi başarıları imiş gibi mutlu olan, kendisini o işyerine ait ve orada kalması gereken biri gibi gören çalışanların örgütsel özdeşleşmeleri yüksek, işten ayrılma niyetleri düşüktür (Lee, 2004:623-639).

Çalışanların işyerinden umdukları kazanımların gerçekleşmemiş olması onların bu işyerine karşı aidiyet duygularını ve bu işyerinde kalma isteklerini azaltır (Porter ve Steers, 1973: 170-172).

Örgütlerde, işletmelerde çalışanların sık sık işten ayrılmaları, sık sık yeni alımların olması, yeni alınan çalışanların çalışacakları ortama alışmaları, yapacakları işi öğrenmeleri ve bu faaliyetler ile ilgili oluşacak maliyetler, işe yeni alınan çalışanların eski tecrübeli çalışanlar gibi verimli olamamaları bu sebeple iş yerinin yaşayacağı ekonomik kayıplar, işletmenin faaliyetlerini azaltacaktır. (Tosun, 1981:150).

Bir işyerinde çalışanlar işyerinden beklentilerinin gerçekleştiğini düşünmeleri veya gerçekleşeceğini umut etmeleri onların işyerinde çalışmaya devam etmelerini sağlar. Bunun tersi olarak beklentilerin gerçekleşmediğini düşünmeleri veya beklentilerin gerçekleşme ihtimalinin de olmayacağını düşünmeleri çalışanların çalıştıkları işten ve işyerinden soğumalarına yani oraya ait olma düşüncesinin azalarak tükenmesine neden olur. Bu da netice olarak çalışanın işten ayrılma kararı vermesine yol açar. Çalışanlarda işyerinden beklediği umutları var olduğu sürece işte kalma, umutları bittiğinde işten ayrılma süreci yaşanmaktadır (Tosun, 1981:150).

İşyerinde çalışanların kendi istekleri ile işten ayrılmaları veya işyeri tarafından işten çıkarılmaları işyerinde önemli etkilere neden olur. Yönetim ve idari işler artar. İşyerinde çalışanların işlerini severek ve isteyerek yapma istek ve şevkleri azalır. (Price, 1976: 61-88)

Çalışanların bütün özelliklerini benimseyerek çalıştığı işyeri ile bütünleşmesi, işyerine alınan ve işten çıkan çalışan iş gücü devir sayısını azaltmaktadır. Bu durum çalışanlar arasında olumsuz ilişkilerin yaşanmamasına, çalışanların işe, işyerine ve

arkadaşlarına karşı hoşgörölü, duyarlı, iyi davranışlar içerisinde bulunmasına, moralinin yüksek olmasına, işyerindeki ve dışarıdaki arkadaşları ile birlikte faaliyetlere katılmasına, çalıştığı işinden, işyerinden ve arkadaşlarından memnun olmasını sağlamaktadır (Pratt, 1998:171-207).

Çalıştığı işyeri ile uyumlu hale gelen çalışanlar, işyerinin koymuş olduğu amaçları kendi amaçları gibi benimseyerek işi, işyeri, arkadaşları ve idareciler ile ahenkli bir durumda olmaktadır. Çalışanların iş yerindeki randıman ve verimlilikleri yükselmektedir. İş, işyeri, iş arkadaşları ve idarecileri ile bütünleşen çalışanlardaki bu vasıflar işyerinin pahalı olan kontrol ve ölçme sistemlerinin kullanılmasına gerek duymamakta, buna zaman ve işgücü ayırmadan bu işlemleri daha kolay yapabilmektedir (Dutton vd., 1994: 239-263).



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. ANKETİN YAPILMASI VE ELDE EDİLEN VERİLERİN KULLANILMASI

4.1 EGO Genel Müdürlüğü Hakkında Bilgi

“EGO Genel Müdürlüğü 16.12.1942 tarih ve 4325 Sayılı Kanun ile kurularak yasal statüsü belirlenmiş ve ismi "Ankara Elektrik ve Havagazı İşletme Müessesesi" olarak tescil edilmiştir. Bu kanun ile Ankara’da şehir içerisinde verilen elektrik, havagazı ve toplu taşıma hizmetleri bu müessesenin bünyesinde toplanmıştır. Bu müessese için Elektrik, Gaz ve Otobüs kelimelerinin ilk harflerinden oluşan kısaca EGO ismi kullanılmıştır.

EGO Genel Müdürlüğü; Ankara Büyükşehir Belediyesi Başkanlığına bağlı otobüs, metro ve teleferik ile Ankara ilinde şehir içi toplu taşıma hizmeti veren bir kuruluştur.

Ankara il merkezi ve çevresindeki metropol ilçelerde şehir içi toplu taşıma hizmetlerinin daha iyi verilebilmesi için hizmet verilen alanlar beş ayrı bölgeye ayrılmıştır.

Bu bölgeler şu şekilde ayrılmıştır. 1. Bölge; Çankaya, Gölbaşı ve Bala İlçeleri, 2. Bölge; Yenimahalle ilçesi, 3. Bölge; Altındağ, Mamak ve Elmadağ ilçeleri, 4. Bölge; Keçiören, Pirsaklar, Akyurt ve Çubuk ilçeleri ve 5. Bölge; Sincan, Etimesgut, Ayaş, Kızılcahamam, Beypazarı ve Polatlı ilçelerine ağırlıklı olarak toplu taşıma hizmeti vermektedir.” (www.ego.gov.tr), 1998.

4.2 Duygusal Zekânın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Araştırmaya Yönelik Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğünde Bir Uygulama

4.2.1 EGO Genel Müdürlüğüne Bağlı Toplu Taşıma Hizmeti Veren Bölge Müdürlükleri

Anket 18 ve 19 Kasım 2014 tarihinde yapılmıştır. Bu tarih itibarıyla; 1. Bölgede: 424, 2. Bölgede: 452, 3. Bölgede: 423, 4. Bölgede: 477 ve 5. Bölgede: 670 olmak üzere toplam: 2446 şoför görev yapmaktadır. (www.ego.gov.tr), 1998

600 adet anket bastırılmıştır. Her anket iki sayfa olmak üzere toplam 1200 sayfadır. Bu anketler işyerinde çalışan şoförlere verilecek hizmet içi eğitim öncesinde toplandıkları kurumun konferans salonunda dağıtılarak yaptırılmıştır. Dağıtılan anketler şoförler tarafından doldurulduktan sonra toplanmış ve tasnif edilmiştir. Yapılan bu tasnif sonucunda; 600 adet anketin 1. veya 2. sayfasında bulunan soruların büyük çoğunluğu işaretlenmemiş olan 50 adet anket, tamamı işaretlenmemiş olan 8 adet anket ile kayıp olan 38 adet anket düşüldükten sonra doldurulduğu kabul edilen toplam anket sayısı 504 adettir.

EGO Genel Müdürlüğü bünyesinde oluşturulmuş olan beş bölge tarafından Ankara Büyükşehir Belediyesi mücavir alan sınırlarında toplu taşıma hizmeti verilmektedir. Bu bölgelerin her biri farklı ilçe sınırları içerisinde bulunmaktadır. Her ilçenin coğrafi yapısı, nüfusu, eğitim seviyesi, iş yeri, çalışan insan sayısı, öğrenci sayısı, hat ve güzergâhların uzunluğu, durak sayısı, özel ve resmi kurum ve işyeri sayısı gibi farklı özellikleri vardır. İlçelerin bu farklı özelliklerinden dolayı EGO Genel Müdürlüğü tarafından bu ilçelerdeki bölge müdürlüklerinde verilen toplu taşıma hizmetlerinin verilme şekli, zorlukları, verilen servis sayıları, taşınan yolcu sayıları, yolcuların kültür ve eğitimleri gibi özellikleri farklıdır. Bu nedenle de bu bölgelerde çalışan şoförlerinde çalışma koşul ve zorlukları değişmektedir.

4.2.1.1 Otobüs 1. bölge müdürlüğü

Bu bölge müdürlüğü Çankaya İlçe sınırlarında bulunmaktadır. Bu bölge müdürlüğü tarafından Çankaya, Gölbaşı, Bala ilçe merkezleri mahalle ve köylerine toplu taşıma hizmeti vermektedir. Toplu taşıma hizmeti verilen bu ilçelerin toplam yüzölçümü 4033 km², rakımı 980 ile 1320 m arasında değişmektedir. 2015 yılı

sayımına göre ilçe merkezlerinin nüfusu 1.035.496'dır. Bu bölge Müdürlüğünde 2017 yılında 211 otobüs ile 49 hatta 225.318 sefer yapılmıştır. 18.11.2014 tarihi itibari ile bu bölge müdürlüğünde 424 şoför çalışmaktadır.

4.2.1.2 Otobüs 2. bölge müdürlüğü

Bu bölge müdürlüğü Yenimahalle İlçe sınırlarında bulunmaktadır. Bu bölge müdürlüğü tarafından Yenimahalle ilçe merkezi, köy ve mahalleleri ile Keçiören ilçesinin bazı mahalle ve köylerine toplu taşıma hizmeti vermektedir. Toplu taşıma hizmeti verilen Yenimahalle ilçesinin yüzölçümü 427 km², rakımı 875 m dir. Bu ilçenin 2015 yılı sayımına göre ilçe merkezlerinin nüfusu 632.286 dır. Bu bölge Müdürlüğünde 2017 yılında 304 otobüs ile 62 hatta 606.010 sefer yapılmıştır.18.11.2014 tarihi itibari ile bu bölge müdürlüğünde 452 şoför çalışmaktadır.

4.2.1.3 Otobüs 3. bölge müdürlüğü

Bu bölge müdürlüğü Mamak İlçe sınırlarında bulunmaktadır. Bu bölge müdürlüğü tarafından Mamak, Altındağ, Kalecik ilçe merkezleri ile bu ilçelerin mahalle ve köylerine toplu taşıma hizmeti vermektedir. Toplu taşıma hizmeti verilen bu ilçelerin toplam yüzölçümü 1762 km², rakımı 750 ile 1000 m arasında değişmektedir. 2015 yılı sayımına göre ilçe merkezlerinin nüfusu 1.861.535 tir. Bu bölge Müdürlüğünde 2017 yılında 337 otobüs ile 63 hatta 455.847 sefer yapılmıştır.18.11.2014 tarihi itibari ile bu bölge müdürlüğünde 423 şoför çalışmaktadır.

4.2.1.4 Otobüs 4. bölge müdürlüğü

Bu bölge müdürlüğü Altındağ İlçe sınırlarında bulunmaktadır. Bu bölge müdürlüğü tarafından Altındağ ve Keçiören ilçe merkezleri ile bu ilçelerin mahalle ve köylerine toplu taşıma hizmeti vermektedir. Toplu taşıma hizmeti verilen bu ilçelerin toplam yüzölçümü 369 km², rakımı 950 ile 1000 m arasında değişmektedir. 2015 yılı sayımına göre ilçe merkezlerinin nüfusu 1.253.563 tür. Bu bölge Müdürlüğünde 2017 yılında 294 otobüs ile 63 hatta 452.991 sefer yapılmıştır. 18.11.2014 tarihi itibari ile bu bölge müdürlüğünde 477 şoför çalışmaktadır.

4.2.1.4 Otobüs 5. bölge müdürlüğü

Bu bölge müdürlüğü Sincan İlçe sınırlarında bulunmaktadır. Bu bölge müdürlüğü tarafından Sincan, Etimesgut, Polatlı, Kahramankazan, Ayaş, Kızılcahamam ve Beypazarı ilçe merkezleri ile bu ilçelerin mahalle ve köylerine toplu taşıma hizmeti vermektedir. Toplu taşıma hizmeti verilen bu ilçelerin toplam yüzölçümü 5712 km², rakımı 700 ile 980 m arasında değişmektedir. 2015 yılı sayımına göre ilçe merkezlerinin nüfusu 1.270.261 dir. Bu bölge Müdürlüğünde 2017 yılında 439 otobüs ile 82 hatta 758.890 sefer yapılmıştır.18.11.2014 tarihi itibari ile bu bölge müdürlüğünde 670 şoför çalışmaktadır.

4.2.2 Yapılan Anketin EGO'da hizmet verilen bölgelere göre dağılımı

1 ile 105 nolu anketler arasında bulunan 105 adet anket 1. Bölge, 106 ile 175 nolu anketler arasında bulunan 70 adet anket 2. Bölge, 176 ile 278 nolu anketler arasında bulunan 103 adet anket 3. Bölge, 279 ile 403 nolu anketler arasında bulunan 125 adet anket 4. Bölge, 404 ile 504 nolu anketler arasında bulunan 101 adet anket 5. Bölge, Şoförleri tarafından doldurulmuştur.

4.3 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Ankara İli Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü bünyesinde toplu taşıma hizmetlerinde şoför olarak çalışanlar oluşturmuştur. Ankara İli Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü bünyesinde 18 Kasım 2014 (Salı) tarihi itibari ile 1. Bölgede: 424, 2. Bölgede: 452, 3.Bölgede: 423, 4. Bölgede: 477 ve 5. Bölgede: 670 olmak üzere toplam: 2446 şoför görev yapmaktadır.

Araştırma evreninin kapsamında, anketin yapıldığı 18 Kasım 2014 (Salı) tarihi itibari ile 1. Bölgeden: 105, 2. Bölgeden: 70, 3. Bölgeden: 103, 4.Bölgeden: 125 ve 5. Bölgeden: 101 olmak üzere anketi dolduran şoför sayısı toplam: 504' tür.

Ankara İli Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü belirlenmiş olan mücavir alanı sınırları içerisinde toplu taşıma hizmeti vermektedir.

Toplu taşıma hizmetlerinde çalışan şoförlerin tamamı bu çalışmaya dâhil edilmemiştir. Bunun nedeni ise toplu taşıma hizmetlerinin belirlenmiş olan hareket

programına göre sürekli olarak verilmesi nedeniyle birçok şoförün aracıyla hareket halinde olması, diğer bir kısım şoförün ise vardiya saatleri olmaması nedeniyle istirahatli olmalarıdır. Beş bölgede görev yapan toplam 2446 şoförün 504'ü anketi doldumuşlardır. Anketi dolduran şoförlerin toplam şoför sayısına oranı ise toplam şoför sayısının beşte birinin biraz üzerindedir.

4.4 Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anketin 1 ile 33. Soruları Ankara İli Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü bünyesinde toplu taşıma hizmetlerinde çalışan şoförlerin demografik bilgilerini ölçecek sorulardan oluşmuştur. Yapılan değerlendirme sonunda anketin birinci sayfasındaki; 2, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 20, 21, 24, 26, 29, 30, 31 ve 33 olmak üzere toplam 20 adet demografik sorunun gerekli görülmemesi nedeni ile veri girişleri yapılmamıştır. Bundan dolayı anketin birinci sayfasında 13 soru kalmıştır. Ankete katılanların tamamı erkek şoförlerden oluşmaktadır. Ankette yer almayan ancak olması gerektiği düşünülen "Cinsiyetinizi Belirtiniz" sorusu 504 adet anket için cevabı erkek (1) olduğu kabul edilerek 3. sırada veri girişi yapılmıştır. Böylece kalan 13 adet soru ve ilave edilen 3. sıradaki bir soru ile birlikte anketin birinci sayfasına ait 14 sorunun veri girişi yapılmıştır.

Anketin ikinci sayfasındaki 34. ile 74. arası 41 adet soru: çalışanın "Duygusal Zekâsını" ölçmeye yöneliktir.

Anketin ikinci sayfasındaki 75, 76 ve 77. üç adet soru: çalışan tarafından "Algılanan İş Performansını" ölçmeye yönelik sorulardır.

Anketin ikinci sayfasındaki 78, 79 ve 80. üç adet soru: çalışanın "İşten Ayrılma Niyetini" ölçmeye yönelik sorulardır.

Anketin birinci sayfasındaki 14 adet soru ile anketin ikinci sayfasında 47 adet soru olmak üzere toplam 61 adet sorunun veri girişi yapılmıştır.

Toplam 600 adet anket bastırılmıştır. Her anket iki sayfa olmak üzere toplam 1200 sayfadır. Bu anketler işyerinde çalışan şoförlere verilecek hizmet içi eğitim öncesinde toplandıkları kurumun konferans salonunda dağıtılarak yaptırılmıştır. Salonda toplanan şoförlere anketi ne şekilde dolduracaklarını belirten anketin sayfasının başındaki bilgilendirme notları hakkında kısaca izahat yapılmıştır.

Dağıtılan anketler şoförler tarafından doldurulduktan sonra toplanmış ve tasnif edilmiştir. Yapılan bu tasnif sonucunda; 600 adet anketin 1. veya 2. sayfasında bulunan soruların büyük çoğunluğu işaretlenmemiş olan 50 adet anket, tamamı işaretlenmemiş olan 8 adet anket ile kayıp olan 38 adet anket olmak üzere toplam 98 adet anket düşüldükten sonra, doldurulduğu kabul edilen anket sayısı toplam 504 adettir.

4.5 Veri Toplama Araçlarının Gerçekliliği ve Güvenilirliği

Ankette yer alan sorulara verilen cevapları belirlemek için excell dosyası açılmıştır. Excell sayfasında en üstte dikey olarak yukarı doğru ilk sütuna anketlere verilen sıra numarası açıklaması belirtilmiştir. Ankette yer alan sorular 61 adet dikey sütunda belirtilerek sıralanmıştır. Boş bırakılan ilk sütuna anketlere verilen sıra numarası açıklaması belirtilmiştir. Excell sayfasının en solundan aşağıya doğru anket sayısınınca 1' den 504' e kadar her anket için bir anket sıra numarası verilmiştir. Veri girişinin yapıldığı excell sayfasında beş bölgeye ait anketlerin sıra numaralarının bulunduğu yerler ayrı ayrı renklendirilmiştir. Anketteki soruların cevap seçeneklerinin yer aldığı sıraya göre 1 den 6 ya kadar değer verilmiştir. Her ankette soruların işaretlenmiş olan seçenekleri, excell sayfasında da anketin sıra numarasına göre her soruya verilmiş olan cevabın değerleri girilmiştir. Bu şekilde 504 adet anketin veri girişi tamamlanmıştır.

Verilerin araştırmada kullanılan ölçekler ile test ve analizleri yapılmış, elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

4.6 Anketteki Soruların Ölçme Alanları ve Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Anketin 1. Sayfasında 33 adet, 2. sayfasında 47 olmak üzere toplam 80 soru vardır.

Anketin 1. sayfasında yer alan 33 soru; çalışan şoför ve iş yeri ile ilgili demografik sorulardan oluşmaktadır.

4.6.1 Duygusal Zekâ Ölçeği

Anketin 2. sayfasındaki 34. ile 74. sorular arasında yer alan 41 adet soru; çalışan şoförün "Duygusal Zekâsını" ölçmeye yöneliktir.

Duygusal zekâ 41 maddelik Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği ile değerlendirilmiştir. Bu ölçek İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi, Duyguların Değerlendirilmesi ve Duyguların Kullanımı faktörlerinden oluşmaktadır. Ölçeğin geçerliliği için DFA, AMOS 22,0 programıyla yapılmıştır.

Tablo 3.1: Schutte duygusal zekâ ölçeği (Ölçek 1).

Lütfen aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı işaretleyiniz.						
Madde No	İfadeler	Hiçbir Zaman	Ara Sıra	Sık Sık	Çoğunlukla Her zaman	
1	Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.	1	2	3	4	5
2	Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.	1	2	3	4	5
3	Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.	1	2	3	4	5
4	Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.	1	2	3	4	5
5	Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirler.	1	2	3	4	5
6	Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.	1	2	3	4	5
7	Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.	1	2	3	4	5
8	Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığımı anlayamam.	1	2	3	4	5
9	Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.	1	2	3	4	5
10	Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.	1	2	3	4	5
11	Hissettiğim duyguların farkında olurum.	1	2	3	4	5
12	Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.	1	2	3	4	5
13	Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınıyorum.	1	2	3	4	5
14	Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
15	Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.	1	2	3	4	5
16	Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.	1	2	3	4	5
17	Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlıyorum.	1	2	3	4	5
18	Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
19	Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.	1	2	3	4	5
20	Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.	1	2	3	4	5
21	Ruh halim iyiyken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.	1	2	3	4	5
22	İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.	1	2	3	4	5
23	Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
24	Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.	1	2	3	4	5
25	Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz.	1	2	3	4	5
26	Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.	1	2	3	4	5
27	Hissettiğim duyguların farkındayım.	1	2	3	4	5
28	İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.	1	2	3	4	5
29	Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.	1	2	3	4	5
30	İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.	1	2	3	4	5
31	Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.	1	2	3	4	5
32	Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum.	1	2	3	4	5
33	Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.	1	2	3	4	5
34	Sorunları çözüm biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.	1	2	3	4	5
35	Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılıyorum çünkü başarısız olacağıma inanırım.	1	2	3	4	5
36	Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.	1	2	3	4	5
37	İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.	1	2	3	4	5
38	Soru: İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.	1	2	3	4	5
39	Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.	1	2	3	4	5
40	İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim benim için zordur.	1	2	3	4	5
41	Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.	1	2	3	4	5

4.6.2 Algılanan İş Performansı Ölçeği

Algılanan iş performansı Carmeli ve diğerlerinin (2007) çalışmasından uyarlanarak 3 madde ile ölçülmüştür. Ölçeğin değerlendirilmesi 5’li Likert biçiminde olmakla birlikte, katılımcılardan ifadelere ne derece katılıp katılmadıklarına yönelik 1 (hiçbir zaman) ile 5 (her zaman) arasında değişen bir puanlama yapmaları istenmektedir.

Anketin 2. sayfasında bulunan 75, 76 ve 77. sorular çalışan şoför tarafından; “Algılanan İş Performansı” nı ölçmeye yöneliktir.

Tablo 3.2: Algılanan iş performansı ölçeği (Ölçek 2).

Lütfen aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı işaretleyiniz.						
Madde No	İfadeler	Hiçbir Zaman	Ara Sıra	Sık Sık	Çoğunlukla	Her zaman
1	Çalıştığım kurumun kurallarına ve prosedürlerine uyarım	1	2	3	4	5
2	Kaliteli iş üretirim	1	2	3	4	5
3	İşimi doğru yapmak konusunda prensipliyim	1	2	3	4	5

4.6.3 İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

İşten Ayrılma Niyeti (Mobley ve diğerleri, 1978) 3 madde ile değerlendirilmiştir. Ölçeğin değerlendirilmesi 5’li Likert biçiminde olmakla birlikte, katılımcılardan ifadelere ne derece katılıp katılmadıklarına yönelik 1 (hiçbir zaman) ile 5 (her zaman) arasında değişen bir puanlama yapmaları istenmektedir.

Anketin 2. sayfasında bulunan 78, 79 ve 80. sorular çalışan şoförün “İşten Ayrılma Niyetini” ölçmeye yönelik sorulardır.

Tablo 3.3: İşten ayrılma niyeti ölçeği (ölçek 3).

Lütfen aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı işaretleyiniz.						
Madde No	İfadeler	Hiçbir Zaman	Ara Sıra	Sık Sık	Çoğunlukla	Her zaman
1	Çoğu zaman şu andaki işimden ayrılmayı düşünüyorum	1	2	3	4	5
2	Önümüzdeki dönemde büyük olasılıkla yeni bir iş arıyor olacağım	1	2	3	4	5
3	En yakın zamanda çalıştığım kurumdan ayrılacağım	1	2	3	4	5

4.7 Araştırmanın Amaç ve Kapsamı

Bu çalışma ile çalışanların duygusal zekâları ile iş performansı ve işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemektir.

Duygusal zekâ bilim dünyasında son yüzyılda ortaya çıkmış önemli ve yeni bir kavramdır. Türkiye’de de bu kavramın önemi son yıllarda bilinmeye başlamıştır. İnsanların yaşamlarında ve iş alanında duygusal zekânın kullanılması ve bu yeteneğin birçok alanda geleceği belirleyici olması bu kavramın önemli olduğunu göstermektedir. Bu nedenle araştırmacılar bu kavram üzerinde araştırmalarını sürdürmektedirler. Bu çalışmada uygulanan anketlerden elde edilen veriler test ve analiz edilerek çalışan şoförlerin duygusal zekâları ile iş performansı ve işten ayrılma niyetleri farklı çeşitli ölçekler kullanılarak değerlendirilmesi hedeflenmiştir.

Bu araştırma Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğünde toplu taşıma hizmetlerinde çalışan şoförleri kapsamaktadır.

Ankara Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğünde toplu taşıma hizmetlerinde çalışan şoförlerin uygulaması yapılan anket ile duygusal zekâ seviyeleri ile iş performansları ve işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlenmesine çalışılmıştır.

Çalışan şoförlerin vermiş oldukları hizmet sırasında şoförden, araçtan, kurumdan, yolcudan veya diğer nedenlerden kaynaklanan aksaklık ve hataların neler olduğunun tespit edilmesi, bunların giderilmesi için idarenin alabileceği önlemler hakkında görüşlerin açıklanması amaçlanmıştır.

Ücret, çalışma koşulları ve çalışanlar arasındaki işbirliği, işin kendisi, idarecilerle ilişkiler, yükselme imkânları ve ödüllendirme gibi çalışanları motive

eden faktörler ile iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılması ve buna dair bulguların değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

4.8 Araştırmanın Sınırlılıkları

Şehir merkezlerinde verilen toplu taşıma hizmetleri burada yaşayan insanlar için büyük önem taşımaktadır. Toplu taşıma araçlarını kullanarak işlerine, okullarına veya şehir içerisinde bir yerden başka bir yere giden insanlar bu yolculuklarını ucuz ve kaliteli bir hizmet olarak yapmak isterler. Yerel yönetimlerin amacı da bu hizmeti iyi teknoloji ile ucuz ve kaliteli olarak verip yolcu memnuniyetini yükseltmeyi amaç edinmişlerdir. Yolcu memnuniyetini sürekli arttırarak yerel seçimlerde yönetimde kalmak istemektedirler. Bu hizmetlerin verilmesindeki önemli unsurlardan biriside toplu taşıma hizmetlerinde çalışan şoförlerdir. Bu hizmetin en iyi şekilde verilmesi otobüslerin kaliteli ve yeni olması, yolların iyi, sefer aralılarının sık olması, günün her saatinde araç bulunması gibi şartların yanında hizmetin ucuz olması da istenir. Tüm bunların yanında bu hizmetlerde çalışan şoförlerin eğitimleri, ücretleri, sosyal yaşantıları, sağlıkları, mutlu olmaları, beklentileri, hedefleri, yaşantısı gibi unsurlar onun duygusal zekâsını, iş performansını ve işten ayrılma niyetin etki eder. Yapılan bu çalışmada kullanılan çeşitli test ve analizler ile elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

1. Bu araştırma anketteki sorularla sınırlıdır.
2. Anketi yanıtlayan toplu taşıma hizmetlerinde çalışan şoförlerin verdikleri cevaplarla sınırlıdır.
3. Ankara ili Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü bünyesinde toplu taşımahizmetlerinde şoför olarak çalışanlar ile sınırlıdır.
4. Elde edilecek bulgulardan yola çıkılarak varılacak sonuç ve genellemeler, araştırmanın evreni için geçerlidir.

4.9 Araştırmanın Hipotezleri

4.9.1 Temel Hipotezler

Temel Hipotez 1: Çalışanların duygusal zekâ seviyeleri (iyimserlik, duyguların kullanılması, duyguların değerlendirilmesi) ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Temel Hipotez 2: Çalışanların duygusal zekâ seviyeleri ile (iyimserlik, duyguların kullanılması, duyguların değerlendirilmesi) işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4.9.2 Alt Hipotezler

Yapılan anketin demografik özelliklere ilişkin 12 adet alt hipotez oluşturulmuştur.

Alt Hipotez 1a: Çalışanların işten ayrılma niyeti çalışma bölgesine göre farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 1b: Çalışanların iş performansı çalışma bölgesine göre farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 2a: Çalışanların işten ayrılma niyeti günlük çalışma saatine göre farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 2b: Çalışanların iş performansı günlük çalışma saatine göre farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 3a: Çalışanların iş performansı görevle ilgili alınan ceza miktarına göre farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 3b: Çalışanların işten ayrılma niyeti görevle ilgili alınan ceza miktarına göre farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 4a: Çalışanların iş performansı görev esnasında kaza yapma durumuna göre farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 4b: Çalışanların işten ayrılma niyeti görev esnasında kaza yapma durumuna göre farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 5a: Çalışanların iş performansı günlük uyuma saatine göre farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 5b: Çalışanların işten ayrılma niyeti günlük uyuma saatine göre farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 6a: Çalışanların iş performansı yıllık izin kullanımına göre farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 6b: Çalışanların işten ayrılma niyeti yıllık izin kullanımına göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 7: Yolcu memnuniyeti çalışanların duygusal zekâ seviyesi (iyimserlik, duyguların kullanılması, duyguların değerlendirilmesi) açısından farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 8: Yolcularla tartışma derecesi çalışanların duygusal zekâ seviyesi açısından farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 9: Yolculara karşı davranışlar çalışanların duygusal zekâ seviyesi açısından farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 10: Çalışanların yaşadıkları iş stresi duygusal zekâ seviyesi açısından farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 11: Çalışanların ceza alma durumu duygusal zekâ seviyesi açısından farklılaşmaktadır.

Alt Hipotez 12: Çalışanların kaza yapma durumu duygusal zekâ seviyesi açısından farklılaşmaktadır.

4.10 Araştırmada Kullanılan Yöntem

Ankara Büyükşehir Belediyesi, Ego Genel Müdürlüğünde (EGO) toplu taşıma hizmetlerinde çalışan 504 otobüs şoförünü kapsayan ankete dayalı bir araştırma yapılmıştır. Yapılan anket ile elde edilen veriler ile çalışan şoförlerin; duygusal zekâları 41 maddelik Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği, algılanan iş performanları Carmeli ve diğerlerinin (2007) çalışmasından uyarlanarak 3 madde ölçeği ve işten ayrılma niyetleri (Mobley ve diğerleri, 1978) 3 madde ölçeği ile ölçülerek değerlendirilmiştir.

Bu bölümde; araştırma modeli, evren ve örneklem, verilerin toplanması, verilerin çözümü ve yorumlanmasının nasıl yapıldığı açıklanmıştır.

Belirlenen alt problemlere göre her bir boyutun bölge, medeni durum, uyku durumu, gruplandırılmış yaş, eğitim, çalışma saatleri, izin durumu, stres durumu, ceza durumu, kaza durumu, tartışma sıklığı, hizmetten memnuniyet ve yolculara davranışa göre farklılık yaratıp yaratmadığı incelenmiştir. Ancak doğru istatistiksel yöntemleri seçmek için bazı sınamalar yapılmalıdır.

Her bir boyuta göre, değişkenlerin belirlenmiş olan kategorilerine düşen puanlarının normal dağılıma uygun olup olmadığı incelenmelidir.

Her bir boyuta göre, değişkenlerin belirlenmiş olan kategorilerine düşen puanlarının varyanslarının homojenlik koşulunun sağlanıp sağlanmadığı test edilmelidir. Bu koşullar sağlandığında parametrik test istatistikleri kullanılabilir.

Homojen çıkmaması parametrik testlerin uygulanmasında sorun çıkarmayacaktır. Ancak varyansların homojen olup olmaması bakılacak olan t-değeri

ya da tek yönlü varyans analizinde uygulanacak çoklu karşılaştırma testleri seçimini etkileyecektir.

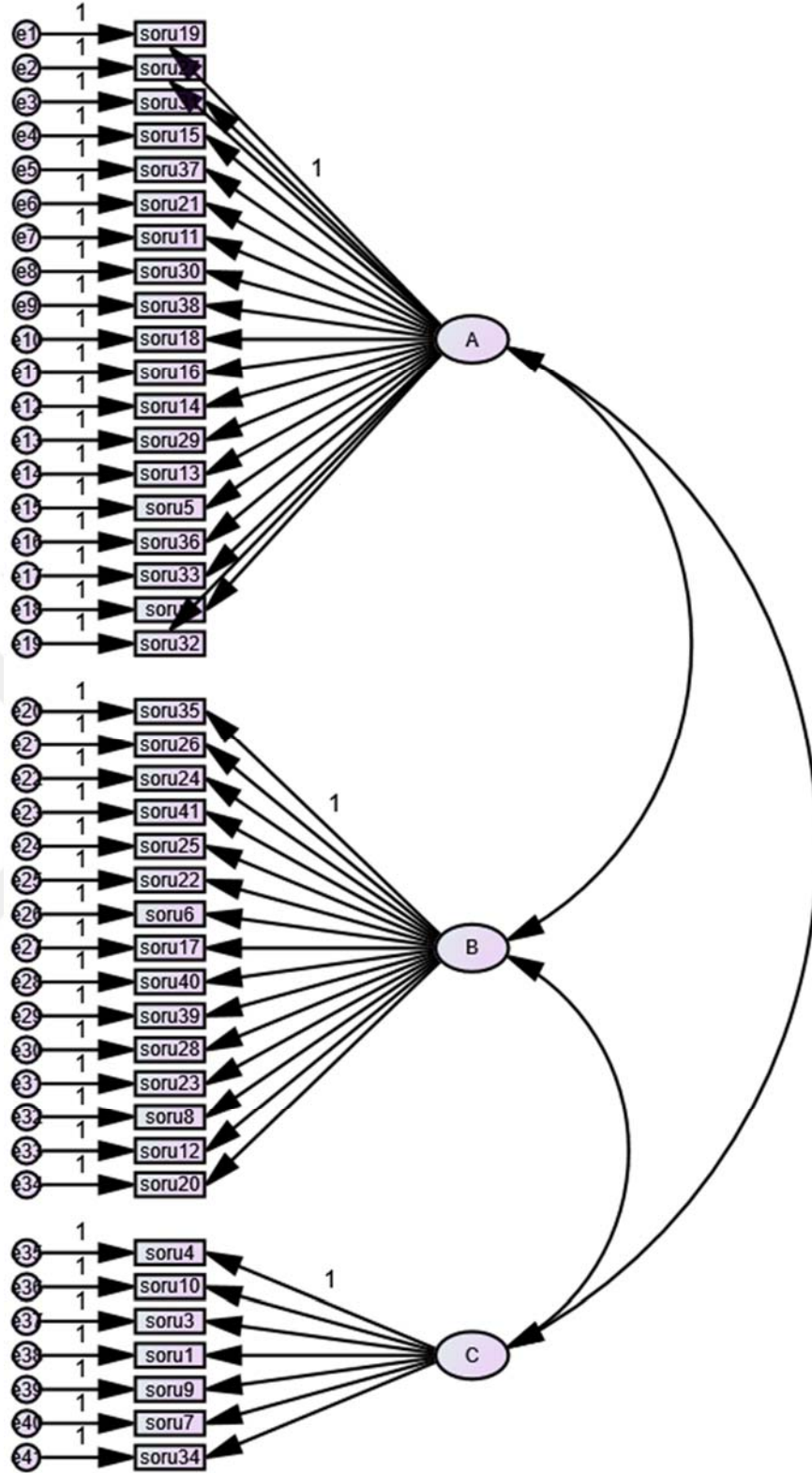
Her bir boyuta göre, değişkenlerin belirlenmiş olan kategorilerine düşen puanlarının normal dağılım gösterip göstermediğini Kolmogorov-Smirnov testi ile test edilmiştir. Normal dağılıma uygun olmadığında parametre dışı test istatistikleri yapılmalıdır. Parametre dışı testlerde değişkenin iki kategorisi arasındaki farklılığa bakmak için Mann-Whitney testi, iki kategoriden fazla olduğunda ki farklılığa bakmak için Kruskal-Wallis testi uygulanmalıdır. Normal dağılım gösteren boyuta ise parametrik test istatistikleri uygulanmıştır. Ancak varyansların homojenliği test edilmelidir. Bunun içinde Levene's testi kullanılmaktadır.

4.11 Bulgular

Toplu taşıma hizmetlerinde çalışan şoförlerin işten ayrılma niyetlerine etkisi boyutları ile izin kullanma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Yıllık izin kullanmayan şoförlerin işten ayrılma niyetlerinin kullananlardan daha fazla olduğu söylenebilir. Çalışan şoförlerin işten ayrılma niyetlerine etkisi ve duyguların kullanımı boyutları ile ceza durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Ceza almayanların duygularını kullanımının ceza alanlardan daha fazla olduğu söylenebilir. Ceza alanların işten ayrılma niyetlerinin almayanlardan daha fazla olduğu söylenebilir.

Yapılan test ve analiz sonucuna göre çalışanların işten ayrılma niyeti görevle ilgili alınan ceza miktarına ve yıllık izin kullanımına göre farklılaşmaktadır.

Ankara İli Büyükşehir Belediyesi EGO Genel Müdürlüğü bünyesinde toplu taşıma hizmetlerinde çalışan şoförlerin "Demografik Bilgisini", "Duygusal Zekâsını" "Algılanan İş Performansını" ölçmeye yönelik teknikler ile test ve analiz edilerek araştırmanın amacına uygun olarak ele alınmış ve yorumlanmıştır. Alt problemlere ilişkin çalışanların medeni, uyku, izin, stres, ceza, kaza, tartışma sıklığı, hizmetten memnuniyet ve yolculara davranış durumları ile yaş grupları ve çalışma saatlerine göre bulgular sırası ile ilerideki sayfalarda yer alan her tablodan sonra ayrı ayrı ele alınmış ve her biri ile ilgili yorumlara yer verilmiştir.



Şekil 3.1: 41 maddelik üç boyutlu yol diyagramı.

Bu Yol Diyagramını Oluşturan Faktörler: A-İyimsizlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi, B-Duyguların Değerlendirilmesi, C- Duyguların Kullanımı

Araştırmanın bu bölümünde 41 maddelik Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği bulunmaktadır. Bu ölçek İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi (A), Duyguların Değerlendirilmesi (B) ve Duyguların Kullanımı (C) faktörlerinden oluşmaktadır. Ölçeğin geçerliliği için DFA, AMOS 22,0 programıyla yapılmıştır. Tablo 3.4’de görüldüğü gibi faktörler arasındaki kovaryans ilişkileri kovaryans matrisinin pozitif olmadığını göstermektedir.

Tablo 3.4: Faktörler arası kovaryans ilişkileri.

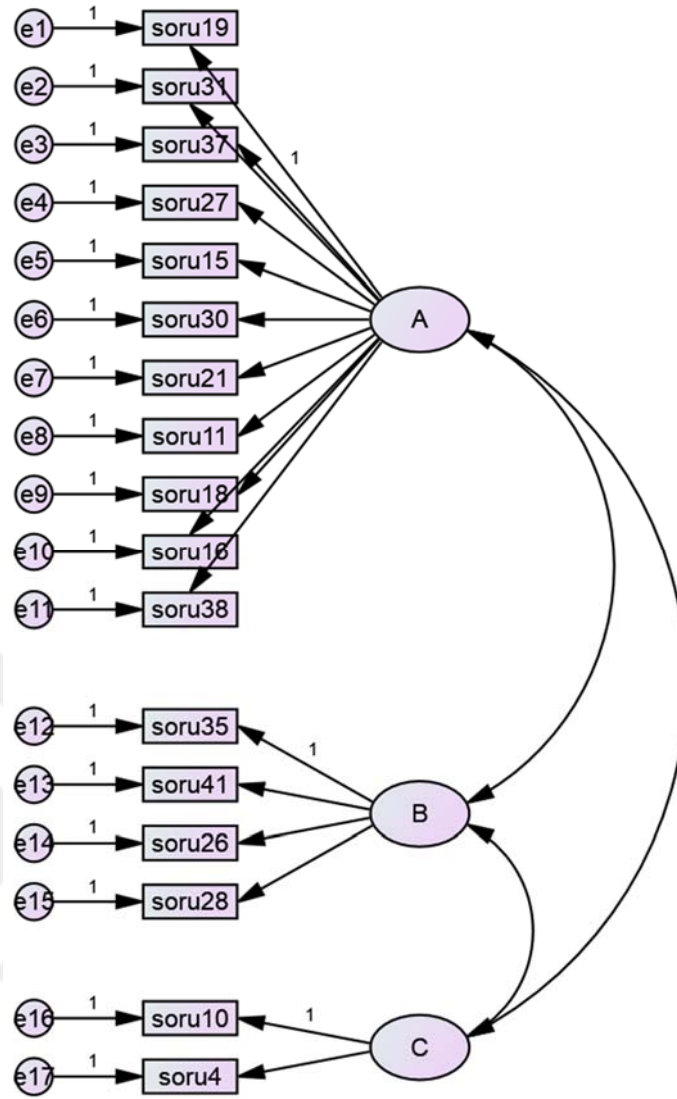
			Tahmin	S.E.	C.R.
A	<-->	B	-.193	.047	-4.093
A	<-->	C	.208	.056	3.708
B	<-->	C	.173	.046	3.789

Madde azaltma prosedürleri ve değişiklik indeksleri (modification indices) sonucunda yapılan işlemler de negatif kovaryans/varyans yapısını değiştirmektedir.

Tablo 3.5: Madde azaltma prosedürleri ve değişiklik indeksleri sonucu.

			Tahmin	S.E.	C.R.
A	<-->	B	.063	.058	.531
A	<-->	C	.043	.067	.647
B	<-->	C	.031	.052	.589

Üç boyuta ilişkin yol diyagramının son hali aşağıda gösterilmektedir. Bu çalışma için kurulan ve aşağıda gösterilen Şekil Modelin yaygın kullanılan uyum istatistiklerinden olan İyi Uyum İndeksi (Good - Ness Of Fit Index-GFI) 0.942; Düzeltilmiş İyi Uyum İndeksi (Adjusted Goodness Of Fit Index-AGFI) 0.924; PRATIO (The Parsimony Ratio) 0.843; Tahminin Ortalama Karekök Hatası (Root Mean Square Error of Approximation-RMSEA) 0.049; ve RMR (Root Mean Square Residual) 0.102 olarak belirlenmiştir ($\chi^2(136)= 1615.188; p<0.001$).



Şekil 3.2: Maddelik üç boyutlu yol diyagramı.

4.12 İş Performansı

Cronbach alfa katsayısı 0.766 olmuştur; oldukça güvenilirliğe sahip olduğu ve maddelerin ayrımcılık özelliğine sahip olduğu yorumu yapılabilir. ($F=3,271$; $p<0,05$)

Tablo 3.6: İş performansı ölçek ortalama, varyans, Korelasyon ve Alpha değerleri.

Soru	Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Madde Silindiğinde Ölçek Varyansı	Madde-Ölçek Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde Ölçek Alpha'sı
Soru42	11.0417	3.595	.582	.703
soru43	11.1290	3.620	.624	.654
soru44	10.9881	3.813	.587	.696

İş performansı ölçek ortalama değerlerine göre soru 42= 11,0417, soru 43= 11.1290, soru 44'de ise 10.9881 olarak görülmüştür.

Cronbach's Alfa Katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme ölçütü; (Büyüköztürk, 2010).

$0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirliktedir.

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirliktedir.

Tablo 3.7: İş performansı KMO ve Bartlett's testi.

KMO ve Bartlett's Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterlilik Ölçümü		.695
Bartlett's Küre Şekli	ki-kare değeri	383.450
	df	3
	p	.000

Ölçeğin yapı geçerliliğini sağlamak amacı güdülmüş ve bu yüzden faktör analizi yapılmıştır. Faktör Analizi çok değişkenli istatistiksel yöntemlerden olup, birbiriyle ilişki p tane değişkeni indirgeyerek ilişkili olanları bir araya toplayarak ilişkisiz k tane değişken yani bileşen elde etmeyi amaçlar.

($k < p$) Faktör Analizi yapabilmek için Bartlett's test istatistiğinin sonucuna bakılmalıdır ($\chi^2 = 383.450$; $p < 0.05$). Buna göre maddeler arasında ilişki olmadığından faktör analizi yapılabilmektedir.

Analize alınan 3 maddenin özdeğeri 1'den büyük olan 1 faktör altında toplandığı görülmektedir. Bu tek faktör ölçeğe ilişkin açıkladıkları varyans %68,1'dir. Maddelerdeki toplam varyansın ve ölçeğe ilişkin varyansın çoğunluğunu açıkladıkları görülmektedir.

Tablo 3.8: İş performansı toplam açıklanan varyans.

Bileşenler	Başlangıç Özdeğerleri			Dönüştürülmüş Kareli Ağırlıklar Toplamı		
	Toplam	Varyansın Yüzdesi	Kümülatif Yüzdesi	Toplam	Varyansın Yüzdesi	Kümülatif Yüzdesi
1	2.043	68.101	68.101	2.043	68.101	68.101
2	.513	17.105	85.207			
3	.444	14.793	100.000			

Yapılan çalışmada iş performansının toplam varyans yüzdesi 68.101 olarak görülmüştür.

Tablo 3.9: İş performansı faktör yükleri.

Sorular	Bileşenler
	1
Soru 43	.843
Soru 44	.818
Soru 42	.814

4.13 İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi

Cronbach alfa katsayısı 0.894 olmuştur; yüksek güvenilirliğe sahip olduğu ve maddelerin ayrımcılık özelliğine sahip olduğu yorumu yapılabilir (F=3,001; p<0,05).

Tablo 3.10: İşten ayrılma niyeti ölçek ortalama, varyans, Korelasyon ve Alpha değerleri.

Sorular	Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Madde Silindiğinde Ölçek Varyansı	Madde-Ölçek Toplam Korelasyonu	Madde Silindiğinde Ölçek Alpha'sı
Soru 45	3.1706	6.380	.751	.883
Soru 46	3.3671	6.205	.842	.797
Soru 47	3.5615	7.253	.782	.856

Faktör Analizi yapabilmek için Bartlett's test istatistiğinin sonucuna bakılmalıdır ($\chi^2 = 931.541$;p<0.05). Buna göre maddeler arasında ilişki olmadığından faktör analizi yapılabilmektedir.

Tablo 3.11: İşten ayrılma niyeti KMO ve Bartlett's testi.

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçümü		.726
Bartlett's Küre Şekli	ki-kare değeri	931.541
	df	3
	p	.000

Analize alınan 3 maddenin özdeğeri 1'den büyük olan 1 faktör altında toplandığı görülmektedir. Bu tek faktör ölçeğe ilişkin açıkladıkları varyans %

82,6'dir. Maddelerdeki toplam varyansın ve ölçeğe ilişkin varyansın çoğunluğunu açıkladıkları görülmektedir.

Tablo 3.12: İşten ayrılma niyeti toplam açıklanan varyans.

Bileşenler	Başlangıç Özdeğerleri			Dönüştürülmüş Kareli Ağırlıklar Toplamı		
	Toplam	Varyansın Yüzdesi	Kümülatif Yüzdesi	Toplam	Varyansın Yüzdesi	Kümülatif Yüzdesi
1	2.478	82.585	82.585	2.478	82.585	82.585
2	.334	11.140	93.725			
3	.188	6.275	100.000			

İşten ayrılma niyeti toplam varyans yüzdesi ise 82.585 olarak görülmüştür.

Tablo 3.13: İşten ayrılma faktör yükleri.

Sorular	Bileşenler
	1
Soru 46	.936
Soru 47	.905
Soru 45	.885

İşten ayrılma faktör yüklerinde ise 46. Soruda. 936, 47. Soruda. 905, 45. Soruda ise. 885 olarak görülmüştür.

Tablo 3.14: Bölgelere göre frekans ve yüzdeler.

Bölgeler	Frekans	Yüzde
1.Bölge	105	20.8
2.Bölge	70	13.9
3.Bölge	103	20.4
4.Bölge	125	24.8
5.Bölge	101	20.0
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.14'e göre katılımcıların en büyük değeri 125 kişi ile 4. Bölgeden olmuştur.

Tablo 3.15: Medeni duruma göre frekans ve yüzdeler.

Medeni Durumu	Frekans	Yüzdeler
Bekâr	13	2.6
Evli	475	94.2
Dul	8	1.6
TOPLAM	496	98.4
Cevapsız	8	1.6
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.15'e göre katılımcıların en büyük değeri 475 kişi ile evlilere aittir.

Tablo 3.16: Uyku durumuna göre frekans ve yüzdeler.

Uyku Durumuna	Frekans	Yüzdeler
0-4 saat	8	1.6
4-6 Saat	118	23.4
6-8 Saat	324	64.3
8 Saatten Çok	52	10.3
TOPLAM	502	99.6
Cevapsız	2	.4
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.16'ya göre katılımcıların uyku durumu değeri açısından en büyük değer 324 kişi ile 6-8 saat grubuna aittir.

Tablo 3.17: Yaş gruplarına göre frekans ve yüzdeler.

Yaş Grupları	Frekans	Yüzdeler
30 ve altı	35	6.9
31-35	116	23.0
36-40	146	29.0
41-45	113	22.4
46-50	75	14.9
TOPLAM	485	96.2
Cevapsız	19	3.8
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.17'ye göre, katılımcıların yaş grubu değeri açısından en büyük değer, 113 kişi ile 41-45 yaş grubuna aittir.

Tablo 3.18: Çalışma saatlerine göre frekans ve yüzdeler.

Çalışma Saatleri	Frekans	Yüzdelik
8 Saat	276	54.8
9 Saat	115	22.8
10 Saat	79	15.7
11 Saat	8	1.6
12 Saat	24	4.8
TOPLAM	502	99.6
Cevapsız	2	.4
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.18'e göre katılımcıların çalışma saatleri bakımından en yüksek değer 115 kişi ile 9 saat grubuna aittir.

Tablo 3.19: İzin durumuna göre frekans ve yüzdeler.

İzin Durumu	Frekans	Yüzdelik
Evet	439	87.1
Hayır	63	12.5
TOPLAM	502	99.6
Cevapsız	2	.4
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.19'a göre katılımcıların izin durumu bakımından en yüksek değer 439 kişi ile evet grubuna aittir.

Tablo 3.20: Stres durumuna göre frekans ve yüzdeler.

Stres Durumu	Frekans	Yüzdelik
Hiç	24	4.8
Az	193	38.3
Çok	174	34.5
Aşırı	113	22.4
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.20'ye göre katılımcıların stres durumu bakımından en yüksek değer 193 kişi ile az grubuna aittir.

Tablo 3.21: Ceza durumuna göre frekans ve yüzdeler.

Ceza Durumu	Frekans	Yüzdeler
Evet	61	12.1
Hayır	443	87.9
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.21'e göre katılımcıların ceza durumu bakımından en yüksek değer 443 kişi ile hayır grubuna aittir.

Tablo 3.22: Kaza durumuna göre frekans ve yüzdeler.

Kaza Durumu	Frekans	Yüzdeler
Hiç	91	18.1
1 Defa	112	22.2
2 Defa	133	26.4
3 Defa	67	13.3
4 Defa	43	8.5
Daha fazla	44	8.7
TOPLAM	490	97.2
Cevapsız	14	2.8
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.22'ye göre katılımcıların kaza durumu bakımından en yüksek değer 133 kişi ile 2 defa grubuna aittir.

Tablo 3.23: Tartışma sıklığı durumuna göre frekans ve yüzdeler.

Tartışma Sıklığı	Frekans	Yüzdeler
Her Gün	26	5.2
Bazı Günler	204	40.5
Haftada Bir	70	13.9
Hiç Olmaz	192	38.1
TOPLAM	492	97.6
Cevapsız	12	2.4
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.23'e göre katılımcıların tartışma sıklığı durumu bakımından en yüksek değer 204 kişi ile bazı günler grubuna aittir.

Tablo 3.24: Hizmetten memnuniyet durumuna göre frekans ve yüzdeler.

Hizmetten Memnuniyet Durumu	Frekans	Yüzdeler
Evet	283	56.2
Hayır	210	41.7
TOPLAM	493	97.8
Cevapsız	11	2.2
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.24'e göre hizmetten memnuniyet durumu bakımından en yüksek değer 210 kişi ile hayır grubuna aittir.

Tablo 3.25: Yolculara davranış durumuna göre frekans ve yüzdeler.

Yolculara Davranış Durumu	Frekans	Yüzdeler
Güler Yüzlü	255	50.6
Asık Yüzlü	5	1.0
Çok Ciddi	42	8.3
Sinirli	6	1.2
Gerektiği Şekilde	189	37.5
TOPLAM	497	98.6
Cevapsız	7	1.4
TOPLAM	504	100.0

Tablo 3.25'e göre yolculara davranış durumu bakımından en yüksek değer 255 kişi ile güler yüzlü grubuna aittir.

4.14 Betimsel İstatistikler

Tablo 3.26: Bölgeler açısından ortalama ve standart sapmalar.

Bölgeler	Duygular, Performans ve Ayrılma Niyeti	N	Ort.	S.S.	Min	Max
1.Bölge	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	105	4.8095	.84602	2.36	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	105	4.9024	.98638	1.25	6.00
	Duyguların Kullanımı	105	4.4048	1.31759	1.00	6.00
	İş Performansı	105	5.3619	1.08024	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	105	1.7048	1.29043	1.00	6.00
	Toplam	105	4.2367	.45841	2.94	5.39
2.Bölge	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	70	4.7247	.78569	2.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	70	5.0071	.87536	2.75	6.00
	Duyguların Kullanımı	70	4.4929	1.28676	1.00	6.00
	İş Performansı	70	5.5952	.85859	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	70	1.5714	1.19330	1.00	6.00
	Toplam	70	4.2783	.46509	2.36	5.14

Tablo 3.26 (Devam): Bölgeler açısından ortalama ve standart sapmalar.

Bölgeler	Duygular, Performans ve Ayrılma Niyeti	N	Ort.	S.S.	Min	Max
3.Bölge	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	103	4.6143	.88328	1.91	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	103	4.7403	.94773	1.75	6.00
	Duyguların Kullanımı	103	4.3981	1.17440	1.00	6.00
	İş Performansı	103	5.5922	.82701	2.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	103	1.9094	1.46208	1.00	6.00
	Toplam	103	4.2509	.43354	3.20	5.28
4.Bölge	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	125	4.7476	.90967	1.64	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	125	4.8500	1.03711	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	125	4.5520	1.21785	1.00	6.00
	İş Performansı	125	5.5147	.94613	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	125	1.7600	1.31819	1.00	6.00
	Toplam	125	4.2849	.49200	2.30	5.77
5.Bölge	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	101	4.4581	1.04628	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	101	4.9950	.84408	2.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	101	4.4109	1.25578	1.00	6.00
	İş Performansı	101	5.5974	.75176	2.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	101	1.4125	.83420	1.00	4.67
	Toplam	101	4.1748	.41400	3.09	5.00

Tablo 3.26'ya göre faktörler açısından;

1. Bölgede en yüksek ortalama değer 5,36 ile “İş Performansı” faktörüne, en düşük ortalama değer ise 1,70 ile “İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi” faktörüne ait olduğu görülmektedir.
2. Bölgede en yüksek ortalama değer 5,59 ile “İş Performansı” faktörüne, en düşük ortalama değer ise 1,57 ile “İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi” faktörüne ait olduğu görülmektedir.
3. Bölgede en yüksek ortalama değer 5,59 ile “İş Performansı” faktörüne, en düşük ortalama değer ise 1,90 ile “İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi” faktörüne ait olduğu görülmektedir.
4. Bölgede en yüksek ortalama değer 5,51 ile “İş Performansı” faktörüne, en düşük ortalama değer ise 1,76 ile “İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi” faktörüne ait olduğu görülmektedir.
5. Bölgede en yüksek ortalama değer 5,59 ile “İş Performansı” faktörüne, en düşük ortalama değer ise 1,41 ile “İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi” faktörüne ait olduğu görülmektedir.

Tablo 3.27: Bölgeler açısından kolmogorov-smirnov testi.

Bölge	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
1.Bölge	N	105	105	105	105	105	105
	P-değeri	.345	.015*	.088	.000*	.000*	.905
2.Bölge	N	70	70	70	70	70	70
	P-değeri	.339	.078	.009*	.000*	.000*	.400
3.Bölge	N	103	103	103	103	103	103
	P-değeri	.015*	.349	.088	.000*	.000*	.852
4.Bölge	N	125	125	125	125	125	125
	P-değeri	.005*	.001*	.024*	.000*	.000*	.523
5.Bölge	N	101	101	101	101	101	101
	P-değeri	.184	.005*	.145	.000*	.000*	.721

($p < 0,05^*$)

Tablo 3.27'ye göre; bölgelere göre tüm boyutlar normal dağılıma uygun olmadığı, duygusal zekâ puanının bölgelere göre ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Varyansların homojenliği test edilmelidir. Bunun içinde Levene's testi kullanılmaktadır. Bu teste göre varyanslar homojen çıkmıştır.

Bütün boyutlar bölgelere göre normal dağılım göstermediği için parametre dışı test istatistiği kullanılmıştır. Bütün boyutlarda bölgeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını söyleyebiliriz. Ancak parametre dışı test kullanıldığında ortalamalara göre değil de medyana göre yorum yapılmaktadır.

Tablo 3.28: Medyan için uygulanan aralıklar ve aralık değerleri.

Aralık	Seçenek	Aralığın değeri	Değerlendirme
1.00-1.80 arası	Hiçbir zaman Etkili olmayabilir.	“çok olumsuz” Puan aralığı	Önlemez
1.81-2.60 arası	Çok nadir Etkili olabilir.	“olumsuz” Puan aralığı	Alt düzeyde Önler
2.61-3.40 arası	Bazen Etkili Olabilir	“orta” Puan aralığı	Orta düzeyde Önler
3.41-4.20 arası	Çoğu zaman Etkili olabilir.	“olumlu” Puan aralığı	Üst düzeyde Önler
4.21-5.00 arası	Her zaman Etkili olabilir.	“çok olumlu” Puan aralığı	En üst düzeyde Önler

Medyan için uygulanacak olan uygun aralıklar yüzdeliklere göre belirlenir ve bu aralıklara göre yorum yapılır. Tablo 3.28 sadece parametrik testler uygulanınca geçerli olacaktır. Buna göre farklılık çıkmasına rağmen yüzdelik aralıklar hassas olarak ayrılmadığından her iki medyan yüzdelik aralıklarda orta düzeyde olarak belirlenmiş olan yüzdeliğe düşmektedir.

Tablo 3.29: Bölgelere göre faktörlerin Kruskal-Wallis testi.

Sıra İstatistiği						
Duygular	Bölge	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-Kare	P-değeri
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	1.Bölge	105	4.8095	273.36	7.520	.111
	2.Bölge	70	4.7247	255.03		
	3.Bölge	103	4.6143	241.81		
	4.Bölge	125	4.7476	265.26		
	5.Bölge	101	4.4581	224.18		
	TOPLAM	504	4.6721			
Duyguların Değerlendirilmesi	1.Bölge	105	4.9024	257.29	5.679	.224
	2.Bölge	70	5.0071	269.71		
	3.Bölge	103	4.7403	224.77		
	4.Bölge	125	4.8500	251.34		
	5.Bölge	101	4.9950	265.31		
	TOPLAM	504	4.8894			
Duyguların Kullanımı	1.Bölge	105	4.4048	248.11	1.870	.760
	2.Bölge	70	4.4929	260.88		
	3.Bölge	103	4.3981	242.10		
	4.Bölge	125	4.5520	264.45		
	5.Bölge	101	4.4109	247.07		
	TOPLAM	504	4.4534			
İş Performansı	1.Bölge	105	5.3619	238.30	2.293	.682
	2.Bölge	70	5.5952	253.56		
	3.Bölge	103	5.5922	263.52		
	4.Bölge	125	5.5147	252.68		
	5.Bölge	101	5.5974	255.05		
	TOPLAM	504	5.5265			
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	1.Bölge	105	1.7048	254.69	7.527	.111
	2.Bölge	70	1.5714	239.41		
	3.Bölge	103	1.9094	273.85		
	4.Bölge	125	1.7600	259.25		
	5.Bölge	101	1.4125	229.16		
	TOPLAM	504	1.6832			

($p < 0,05^*$)

Normal dağılım gösteren boyuta ise parametrik test olan tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Ancak varyansların homojenliği test edilmelidir. Bunun içinde Levene's testi kullanılmaktadır. Bu teste göre varyanslar homojen çıkmıştır.

Tablo 3.29 incelendiğinde, İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi boyutları ile çalışma saatleri arasında ve iş performansı ve çalışma saatleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu durumda *Hipotez 1a: Çalışanların işten ayrılma niyeti çalışma bölgesine göre farklılaşmaktadır ve Hipotez 1b: Çalışanların iş performansı çalışma bölgesine göre farklılaşmaktadır* hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 3.30: Bölgelere göre ortalama ve standart sapmalar.

Bölgeler	N	Ort.	S.S.	Ort. İçin 95% güven aralığı.		Min	Max
				Üst sınır	Alt sınır		
1.Bölge	105	4.2367	.45841	4.1480	4.3254	2.94	5.39
2.Bölge	70	4.2783	.46509	4.1674	4.3892	2.36	5.14
3.Bölge	103	4.2509	.43354	4.1661	4.3356	3.20	5.28
4.Bölge	125	4.2849	.49200	4.1978	4.3720	2.30	5.77
5.Bölge	101	4.1748	.41400	4.0931	4.2565	3.09	5.00
TOPLAM	504	4.2449	.45447	4.2051	4.2847	2.30	5.77

Tablo 3.30'a göre bölgelere göre çıkan ortalama sonuçları ise 1. Bölge 4.2367, 2. Bölge, 4.2783, 3. Bölge, 4.2509, 4. Bölge, 4.2849, 5. Bölge ise 4.1748 olarak görülmüştür.

Tablo 3.31: Yaş gruplarına göre faktör ortalama ve standart sapmaları.

Gruplandırılmış Yaş	Duygular	N	Ort.	S.S.	Min	Max
.00	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	19	4.4067	1.16356	1.82	5.82
	Duyguların Değerlendirilmesi	19	4.5000	.99652	3.25	6.00
	Duyguların Kullanımı	19	4.7632	1.14708	2.00	6.00
	İş Performansı	19	5.3684	.98064	2.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	19	1.5439	1.25811	1.00	6.00
	Toplam	19	4.1164	.53502	3.09	5.04
30 ve altı	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	35	4.7273	1.01759	1.45	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	35	5.2214	.65801	3.75	6.00
	Duyguların Kullanımı	35	4.5143	1.28043	1.00	6.00
	İş Performansı	35	5.6571	.77748	3.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	35	1.2952	.65065	1.00	3.33
	Toplam	35	4.2831	.43589	3.10	5.13

Tablo 3.31 (Devam): Yaş gruplarına göre faktör ortalama ve standart sapmaları.

Gruplandırılmış Yaş	Duygular	N	Ort.	S.S.	Min	Max
31-35	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	116	4.6097	.86510	1.82	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	116	5.0323	.77986	2.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	116	4.3448	1.20039	1.00	6.00
	İş Performansı	116	5.4598	.98849	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	116	1.7299	1.21656	1.00	6.00
	Toplam	116	4.2353	.42259	3.27	5.39
36-40	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	146	4.6606	.88368	1.64	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	146	4.8990	1.03415	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	146	4.4452	1.24030	1.00	6.00
	İş Performansı	146	5.4589	.95102	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	146	1.6621	1.26126	1.00	6.00
	Toplam	146	4.2252	.48678	2.30	5.77
41-45	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	113	4.6830	.98664	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	113	4.7655	1.00739	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	113	4.4027	1.28497	1.00	6.00
	İş Performansı	113	5.5546	.92540	2.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	113	1.6549	1.30774	1.00	6.00
	Toplam	113	4.2121	.45431	2.94	5.28
46-50	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	75	4.8158	.78131	2.73	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	75	4.7800	.98550	2.25	6.00
	Duyguların Kullanımı	75	4.6067	1.27686	1.50	6.00
	İş Performansı	75	5.6978	.65571	3.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	75	1.9111	1.39318	1.00	6.00
	Toplam	75	4.3623	.41396	3.47	5.27

Tablo 3.31'e göre; 30 ve altı yaş grubunda en yüksek ortalama değeri 5,65 ile "İş Performansı" faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,29 ile "İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi" faktörüne aittir.

31-35 yaş grubunda en yüksek ortalama değeri 5,45 ile "İş Performansı" faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,72 ile "İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi" faktörüne aittir.

36-41 yaş grubunda en yüksek ortalama değeri 5,45 ile "İş Performansı" faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,66 ile "İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi" faktörüne aittir.

41-45 yaş grubunda en yüksek ortalama değeri 5,55 ile "İş Performansı" faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,65 ile "İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi" faktörüne aittir.

46-50 yaş grubunda en yüksek ortalama değeri 5,69 ile “İş Performansı” faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,91 ile “İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi” faktörüne aittir.

Tablo 3.32: Yaş gruplarına göre Kolmogorov-Smirnov testi.

Gruplandırılmış Yaş	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
.00	N	19	19	19	19	19	19
	P-değeri	.846	.368	.710	.042*	.018*	.998
30 ve altı	N	35	35	35	35	35	35
	P-değeri	.541	.237	.317	.000*	.000*	.973
31-35	N	116	116	116	116	116	116
	P-değeri	.154	.028*	.015*	.000*	.000*	.753
36-40	N	146	146	146	146	146	146
	P-değeri	.186	.000*	.013*	.000*	.000*	.308
41-45	N	113	113	113	113	113	113
	P-değeri	.004*	.002*	.069	.000*	.000*	.684
46-50	N	75	75	75	75	75	75
	P-değeri	.357	.101	.030*	.000*	.000*	.987

(p<0,05*)

Tablo 3.32’ye göre; gruplandırılmış yaşa göre tüm boyutların normal dağılıma uygun olmadığı, gruplandırılmış yaşa göre duygusal zekâ puanının ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.33: Yaş gruplarına göre Kruskal-Wallis testi.

Duygular	Gruplandırılmış Yaş	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-Kare	P-değeri
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	30 ve altı	35	4.6097	255.27	3.008	.556
	31-35	116	4.6606	229.00		
	36-40	146	4.6830	237.42		
	41-45	113	4.8158	249.51		
	46-50	75	4.6825	259.99		
	TOPLAM	485	5.2214			
Duyguların Değerlendirilmesi	30 ve altı	35	5.0323	285.26	7.980	.092
	31-35	116	4.8990	254.54		
	36-40	146	4.7655	248.88		
	41-45	113	4.7800	222.91		
	46-50	75	4.9046	224.26		
	TOPLAM	485	4.5143			

Tablo 3.33 (Devam): Yaş gruplarına göre Kruskal-Wallis testi.

Duygular	Gruplandırılmış Yaş	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-Kare	P-değeri
Duyguların Kullanımı	30 ve altı	35	4.3448	251.36	2.770	.597
	31-35	116	4.4452	230.94		
	36-40	146	4.4027	243.17		
	41-45	113	4.6067	238.84		
	46-50	75	4.4412	263.69		
	TOPLAM	485	5.6571			
İş Performansı	30 ve altı	35	5.4598	257.74	5.503	.239
	31-35	116	5.4589	237.44		
	36-40	146	5.5546	228.33		
	41-45	113	5.6978	250.46		
	46-50	75	5.5326	262.03		
	TOPLAM	485	1.2952			
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	30 ve altı	35	1.7299	200.91	9.299	.054
	31-35	116	1.6621	258.29		
	36-40	146	1.6549	237.05		
	41-45	113	1.9111	233.84		
	46-50	75	1.6887	264.37		
	TOPLAM	485	1.6887			

($p < 0,05^*$)

Tablo 3.33'e göre; İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi boyutunda en yüksek ortalama değeri 4,81 ile 41-45 yaş grubuna, en düşük ortalama değeri 4,60 ile 30'dan küçük yaş grubuna aittir.

Duyguların Değerlendirilmesi boyutunda en yüksek ortalama değeri 5,03 ile 30'dan küçük yaş grubuna, en düşük ortalama değeri 4,76 ile 36-40 yaş grubuna aittir.

Duyguların Kullanımı boyutunda en yüksek ortalama değeri 4,60 ile 41-45 yaş grubuna, en düşük ortalama değeri 4,34 ile 30'dan küçük yaş grubuna aittir.

İş Performansı boyutunda en yüksek ortalama değeri 5,69 ile 41-45 yaş grubuna, en düşük ortalama değeri 5,45 ile 41-45 yaş grubuna aittir.

İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi boyutunda en yüksek ortalama değeri 1,91 ile "41-45 yaş grubuna, en düşük ortalama değeri 1,65 ile 36-40 yaş grubuna aittir.

Bütün boyutlarda yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı söyleyebiliriz.

Tablo 3.34: Yaş gruplarına göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Yaş Grupları	N	Ort.	S.S.	Ort. İçin 95% Güven Aralığı.		Min	Max
				Üst sınır	Alt sınır		
30 ve Altı	35	4.2831	.43589	4.1333	4.4328	3.10	5.13
31-35	116	4.2353	.42259	4.1576	4.3130	3.27	5.39
36-40	146	4.2252	.48678	4.1455	4.3048	2.30	5.77
41-45	113	4.2121	.45431	4.1274	4.2968	2.94	5.28
46-50	75	4.3623	.41396	4.2670	4.4575	3.47	5.27
TOPLAM	485	4.2499	.45092	4.2097	4.2902	2.30	5.77

Tablo 3.34'e göre en yüksek ortalama 4,36 ile 46-50 yaş grubuna, en düşük ortalama ise 4,21 ile 41-45 yaş grubuna aittir.

Tablo 3.35: Eğitim durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Eğitim	Duygular	N	Ort.	S.S.	Min	Max
.00	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	6	5.2879	.31710	4.91	5.82
	Duyguların Değerlendirilmesi	6	4.7500	1.09545	3.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	6	4.0000	1.51658	2.00	6.00
	İş Performansı	6	5.1667	1.11056	3.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	6	1.5000	1.06979	1.00	3.67
	Toplam	6	4.1409	.59479	3.20	4.76
İlkokul	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	117	4.6006	1.00391	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	117	4.6774	1.13052	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	117	4.7094	1.32976	1.00	6.00
	İş Performansı	117	5.5299	.94093	2.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	117	1.6325	1.23749	1.00	6.00
	Toplam	117	4.2300	.49125	3.01	5.77
Ortaokul	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	169	4.6057	.95377	1.45	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	169	4.9127	.89816	2.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	169	4.4882	1.18139	1.00	6.00
	İş Performansı	169	5.5680	.84953	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	169	1.6292	1.16294	1.00	6.00
	Toplam	169	4.2408	.42452	2.30	5.15
Lise	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	186	4.7268	.84308	1.82	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	186	4.9368	.88515	1.75	6.00
	Duyguların Kullanımı	186	4.3199	1.22632	1.00	6.00
	İş Performansı	186	5.4624	.97726	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	186	1.7545	1.33650	1.00	6.00
	Toplam	186	4.2401	.46255	2.36	5.39
Yüksekokul	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	8	5.1932	.31280	4.64	5.55
	Duyguların Değerlendirilmesi	8	5.4375	.72887	4.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	8	4.0000	1.66905	1.00	6.00
	İş Performansı	8	5.8750	.24801	5.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	8	1.5833	1.40011	1.00	5.00
	Toplam	8	4.4178	.40848	3.72	4.91
Üniversite	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	18	4.7576	.67095	3.73	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	18	5.3611	.49425	4.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	18	4.1944	.94151	2.50	6.00
	İş Performansı	18	5.7407	.40512	4.67	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	18	1.8889	1.35762	1.00	5.00
	Toplam	18	4.3886	.37532	3.63	5.27

Tablo 3.35'e göre;

İlkokul eğitim düzeyinde en yüksek ortalama değeri 5,52 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,63 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Ortaokul eğitim düzeyinde en yüksek ortalama değeri 5,56 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,62 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Lise eğitim düzeyinde en yüksek ortalama değeri 5,46 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,75 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Yüksekokul eğitim düzeyinde en yüksek ortalama değeri 5,87 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,58 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Üniversite eğitim düzeyinde en yüksek ortalama değeri 5,74 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,88 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tablo 3.36: Eğitim durumuna göre Kolmogorov-Smirnov testi.

Eğitim Durumu	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
.00	N	6	6	6	6	6	6
	P-değeri	.986	.960	.994	.761	.306	.910
İlkokul	N	117	117	117	117	117	117
	P-değeri	.039*	.055	.000*	.000*	.000*	.985
Ortaokul	N	169	169	169	169	169	169
	P-değeri	.112	.001*	.019*	.000*	.000*	.434
Lise	N	186	186	186	186	186	186
	P-değeri	.011*	.003*	.029*	.000*	.000*	.771
Yüksekokul	N	8	8	8	8	8	8
	P-değeri	.883	.507	.733	.087	.133	.990
Üniversite	N	18	18	18	18	18	18
	P-değeri	.844	.944	.584	.024*	.080	.926

(p<0,05*)

Tablo 3.36'ya göre eğitime durumu açısından tüm boyutların normal dağılıma uygun olmadığı, duygusal zekâ puanının ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.37: Eğitim durumuna göre Kruskal-Wallis testi.

Duygular	Eğitim	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-Kare	P-değeri	Fark
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	İlkokul	117	4.6006	243.61	3.757	.440	
	Ortaokul	169	4.6057	241.67			
	Lise	186	4.7268	256.58			
	Yüksek okul	8	5.1932	331.56			
	Universite	18	4.7576	251.61			
	TOPLAM	498	4.6647				
Duyguların Değerlendirilmesi	İlkokul	117	4.6774	224.95	10.736	.030*	İlkokul- Universite
	Ortaokul	169	4.9127	251.24			
	Lise	186	4.9368	252.99			
	Yüksek okul	8	5.4375	340.81			
	Universite	18	5.3611	316.08			
	TOPLAM	498	4.8911				
Duyguların Kullanımı	İlkokul	117	4.7094	283.26	11.193	.024*	İlkokul- Ortaokul İlkokul- Lise İlkokul- Yüksekokul İlkokul- Üniversite
	Ortaokul	169	4.4882	250.83			
	Lise	186	4.3199	232.51			
	Yüksek okul	8	4.0000	215.56			
	Universite	18	4.1944	208.22			
	TOPLAM	498	4.4588				
İş Performansı	İlkokul	117	5.5299	254.67	1.470	.832	
	Ortaokul	169	5.5680	251.80			
	Lise	186	5.4624	242.68			
	Yüksek okul	8	5.8750	282.69			
	Universite	18	5.7407	250.06			
	TOPLAM	498	5.5308				
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	İlkokul	117	1.6325	240.74	1.875	.759	
	Ortaokul	169	1.6292	248.86			
	Lise	186	1.7545	254.66			
	Yüksek okul	8	1.5833	221.25			
	Universite	18	1.8889	271.67			
	TOPLAM	498	1.6854				

($p < 0,05^*$)

Tablo 3.37'ye göre, Duyguların Değerlendirilmesi ve Duyguların Kullanımı boyutlarında eğitim durumu açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Eğitim durumu üniversite olanların duyguları değerlendirilmesi ($\bar{x}=5.3611$) ilkokul olanlardan ($\bar{x}=4.6774$) daha yüksektir. Eğitim durumu ilkokul olanların ($\bar{x}=4.7094$) duyguları kullanımının ortaokul ($\bar{x}=4.4882$), lise ($\bar{x}=4.3199$), yüksek okul ($\bar{x}=4.0000$) ve üniversite olanlara ($\bar{x}=4.1944$) göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 3.38: Eğitim durumuna göre güvenilirlik testi.

Eğitim Durumu	N	Ort.	S.S.	Ort. İçin 95% güven aralığı.		Min	Max
				Üst sınır	Alt sınır		
İlkokul	117	4.2300	.49125	4.1400	4.3199	3.01	5.77
Ortaokul	169	4.2408	.42452	4.1763	4.3052	2.30	5.15
Lise	186	4.2401	.46255	4.1732	4.3070	2.36	5.39
Yüksek okul	8	4.4178	.40848	4.0763	4.7593	3.72	4.91
Üniversite	18	4.3886	.37532	4.2019	4.5752	3.63	5.27
TOPLAM	498	4.2462	.45315	4.2063	4.2860	2.30	5.77

Tablo 3.38'e göre eğitim durumu açısından güvenilirlik düzeyine bakıldığında çıkan ortalama sonuçları ise İlkokul 4.2300, Ortaokul 4.2408, Lise 4.2401, Yüksek okul 4.4178, Üniversite 4.3886 olarak görülmüştür.

Tablo 3.39: Medeni duruma göre faktör ortalama ve standart sapmaları.

Medeni D	Duygular ve Niyet	N	Ort.	S.S.	Min	Max
.00	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	8	5.0114	.39309	4.55	5.55
	Duyguların Değerlendirilmesi	8	3.9063	1.55229	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	8	4.7500	1.41421	2.50	6.00
	İş Performansı	8	5.4583	.77536	4.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	8	1.0833	.23570	1.00	1.67
	Toplam	8	4.0419	.48014	3.47	4.91
Bekar	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	13	4.7832	.65085	3.27	5.64
	Duyguların Değerlendirilmesi	13	4.8462	.88116	3.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	13	4.3846	.89335	3.00	6.00
	İş Performansı	13	5.4103	.92450	3.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	13	1.8205	1.00568	1.00	3.67
	Toplam	13	4.2490	.25952	3.85	4.79

Tablo 3.39 (Devam): Medeni duruma göre faktör ortalama ve standart sapmaları.

Medeni D	Duygular ve Niyet	N	Ort.	S.S.	Min	Max
Evli	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	475	4.6641	.92526	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	475	4.9047	.93386	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	475	4.4526	1.24540	1.00	6.00
	İş Performansı	475	5.5354	.90596	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	475	1.6814	1.25547	1.00	6.00
	Toplam	475	4.2477	.45612	2.30	5.77
Dul	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	8	4.6250	.70324	3.45	5.45
	Duyguların Değerlendirilmesi	8	5.0313	1.02153	3.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	8	4.3125	1.66771	1.00	6.00
	İş Performansı	8	5.2500	1.15126	2.67	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	8	2.1667	1.86019	1.00	5.33
	Toplam	8	4.2771	.59940	3.38	4.87

Tablo 3.39'a göre; bekârlarda en yüksek ortalama değeri 5,41 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,82 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir. Evlilerde en yüksek ortalama değeri 5,53 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,68 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir. Dullarda en yüksek ortalama değeri 5,25 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 2,16 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tablo 3.40: Medeni duruma göre kolmogorov-smirnov testi.

Medeni Durum	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
.00	N	8	8	8	8	8	8
	P-değeri	.890	.872	.900	.192	.030*	.831
Bekâr	N	13	13	13	13	13	13
	P-değeri	.901	.336	.943	.188	.370	.977
Evli	N	475	475	475	475	475	475
	P-değeri	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*	.391
Dul	N	8	8	8	8	8	8
	P-değeri	.896	.460	.966	.563	.114	.800

(p<0,05*)

Tablo 3.40'a göre medeni duruma açısından tüm boyutların normal dağılıma uygun olmadığı, Duygusal zekâ puanına göre ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.41: Medeni duruma göre Kruskal-Wallis testi.

Sıra İstatistiği						
	Medeni Durum	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-Kare	P-değeri
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Bekâr	13	4.7832	255.88	.172	.918
	Evli	475	4.6641	248.61		
	Dul	8	4.6250	229.75		
	TOPLAM	496	4.6666			
Duyguların Değerlendirilmesi	Bekâr	13	4.8462	235.81	.434	.805
	Evli	475	4.9047	248.36		
	Dul	8	5.0313	277.44		
	TOPLAM	496	4.9052			
Duyguların Kullanımı	Bekâr	13	4.3846	228.73	.259	.878
	Evli	475	4.4526	249.02		
	Dul	8	4.3125	249.69		
	TOPLAM	496	4.4486			
İş Performansı	Bekâr	13	5.4103	219.62	1.852	.396
	Evli	475	5.5354	250.02		
	Dul	8	5.2500	205.25		
	TOPLAM	496	5.5276			
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Bekâr	13	1.8205	287.19	2.610	.271
	Evli	475	1.6814	246.61		
	Dul	8	2.1667	297.81		
	TOPLAM	496	1.6929			

($p < 0,05^*$)

Tablo 3.41'e göre bütün boyutlarda medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Tablo 3.42: Medeni duruma göre güvenilirlik testi.

Medeni Durumu	N	Ort.	S.S.	Ort. İçin 95% güven aralığı.		Min	Max
				Üst sınır	Alt sınır		
Bekâr	13	4.2490	.25952	4.0921	4.4058	3.85	4.79
Evli	475	4.2477	.45612	4.2065	4.2888	2.30	5.77
Dul	8	4.2771	.59940	3.7760	4.7782	3.38	4.87
TOPLAM	496	4.2482	.45381	4.2081	4.2882	2.30	5.77

Tablo 3.42'ye göre Medeni durum açısından güvenilirlik testi sonuçlarına göre ortalama, Bekâr 4.2490, Evli 4.2477, Dul 4.2771 olarak görülmüştür.

Tablo 3.43: Uyku durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Uyku Durumu	Duygular ve Niyet	N	Ort.	S.S.	Min	Max
.00	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	2	5.5909	.57854	5.18	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	2	5.8750	.17678	5.75	6.00
	Duyguların Kullanımı	2	4.0000	1.41421	3.00	5.00
	İş Performansı	2	6.0000	.00000	6.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	2	1.8333	1.17851	1.00	2.67
	Toplam	2	4.6598	.66961	4.19	5.13
0-4 saat	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	8	4.6250	.67234	3.45	5.36
	Duyguların Değerlendirilmesi	8	4.8750	1.31611	2.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	8	4.4375	1.65697	1.00	6.00
	İş Performansı	8	4.9167	1.45569	2.67	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	8	1.9167	1.65951	1.00	5.33
	Toplam	8	4.1542	.40090	3.54	4.64
4-6 Saat	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	118	4.7234	.77005	2.91	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	118	4.9979	.89723	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	118	4.4407	1.28131	1.00	6.00
	İş Performansı	118	5.5989	.82294	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	118	1.8051	1.37701	1.00	6.00
	Toplam	118	4.3132	.44900	3.27	5.77
6-8 Saat	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	324	4.6709	.93219	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	324	4.8866	.92734	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	324	4.4198	1.22590	1.00	6.00
	İş Performansı	324	5.5144	.91511	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	324	1.6286	1.19031	1.00	6.00
	Toplam	324	4.2240	.45895	2.30	5.28
8 Saatten Çok	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	52	4.5350	1.08460	1.45	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	52	4.6250	1.11858	1.75	6.00
	Duyguların Kullanımı	52	4.7115	1.22213	2.00	6.00
	İş Performansı	52	5.5128	.93925	2.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	52	1.7051	1.29462	1.00	6.00
	Toplam	52	4.2179	.43283	3.09	5.14

Tablo 3.43'e göre;

0-4 saat uyku durumuna göre en yüksek ortalama değeri 4,91 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,91 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

4-6 saat uyku durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,59 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,80 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

6-8 saat uyku durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,51 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,62 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

8 saatten çok uyku durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,51 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,70 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tablo 3.44: Uyku durumuna göre one-sample kolmogorov-smirnov testi.

Uyku Durumu	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
.00	N	2	2	2	2	2	2
	P-değeri	.999	.999	.999		.999	.999
0-4 saat	N	8	8	8	8	8	8
	P-değeri	.983	.759	.971	.379	.181	.985
4-6 Saat	N	118	118	118	118	118	118
	P-değeri	.201	.002*	.040*	.000*	.000*	.996
6-8 Saat	N	324	324	324	324	324	324
	P-değeri	.001*	.000*	.001*	.000*	.000*	.313
8 Saatten Çok	N	52	52	52	52	52	52
	P-değeri	.213	.427	.123	.000*	.000*	.886

($p < 0,05^*$)

Tablo 3.44'e göre uyku durumu açısından tüm boyutların normal dağılıma uygun olmadığı, Duygusal zekâ puanının uyku durumuna göre ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.45: Uyku durumuna göre Kruskal-Wallis testi.

Uyku Durumu	Uyku Durumu	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-Kare	P-değeri
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	0-4 saat	8	4.6250	227.88	.618	.892
	4-6 Saat	118	4.7234	253.52		
	6-8 Saat	324	4.6709	253.22		
	8 Saatten Çok	52	4.5350	239.84		
	TOPLAM	502	4.6684			
Duyguların Değerlendirilmesi	0-4 saat	8	4.8750	274.63	4.240	.237
	4-6 Saat	118	4.9979	268.21		
	6-8 Saat	324	4.8866	249.82		
	8 Saatten Çok	52	4.6250	220.47		
	TOPLAM	502	4.8855			

Tablo 3.45 (Devam): Uyku durumuna göre Kruskal-Wallis testi.

Uyku Durumu	Uyku Durumu	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-Kare	P-değeri
Duyguların Kullanımı	0-4 saat	8	4.4375	265.06	2.787	.426
	4-6 Saat	118	4.4407	251.79		
	6-8 Saat	324	4.4198	246.23		
	8 Saatten Çok	52	4.7115	281.58		
	TOPLAM	502	4.4552			
İş Performansı	0-4 saat	8	4.9167	195.56	2.260	.520
	4-6 Saat	118	5.5989	259.49		
	6-8 Saat	324	5.5144	249.71		
	8 Saatten Çok	52	5.5128	253.14		
	TOPLAM	502	5.5246			
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	0-4 saat	8	1.9167	257.00	1.417	.702
	4-6 Saat	118	1.8051	263.31		
	6-8 Saat	324	1.6286	248.01		
	8 Saatten Çok	52	1.7051	245.63		
	TOPLAM	502	1.6826			

($p < 0,05^*$)

Tablo 3.45'e göre bütün boyutlarda uyku durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı söylenebilir. Tablo 45 incelendiğinde, İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi boyutları ile uyku durumu arasında ve iş performansı ve uyku durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bu durumda *Hipotez 5a: Çalışanların işten ayrılma niyeti günlük uyuma saatine göre farklılaşmaktadır ve Hipotez 5b: Çalışanların iş performansı günlük uyuma saatine göre farklılaşmaktadır* hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 3.46: Uyku durumuna göre güvenilirlik testi.

Uyku Saati	N	Ort.	S.S.	Ort. İçin 95% Güven Aralığı		Min	Max
				Üst sınır	Alt sınır		
0-4 saat	8	4.1542	.40090	3.8190	4.4893	3.54	4.64
4-6 Saat	118	4.3132	.44900	4.2313	4.3950	3.27	5.77
6-8 Saat	324	4.2240	.45895	4.1739	4.2742	2.30	5.28
8 Saatten Çok	52	4.2179	.43283	4.0974	4.3384	3.09	5.14
TOPLAM	502	4.2432	.45363	4.2035	4.2830	2.30	5.77

Tablo 3.46'ya göre uyku durumu açısından güvenilirlik düzeyine bakıldığında çıkan ortalama sonuçları ise 0-4 saat 4.1542, 4-6 saat 4.3132, 6-8 saat 4.2240, 8 saatten çok 4.2179 olarak görülmüştür.

Tablo 3.47: Çalışma saatine göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Çalışma Saatleri		N	Ort.	S.S.	Min	Max
.00	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	2	4.9091	.38569	4.64	5.18
	Duyguların Değerlendirilmesi	2	4.6250	.17678	4.50	4.75
	Duyguların Kullanımı	2	4.2500	1.06066	3.50	5.00
	İş Performansı	2	5.6667	.47140	5.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	2	1.5000	.70711	1.00	2.00
	Toplam	2	4.1902	.37177	3.93	4.45
8 Saat	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	276	4.6973	.94928	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	276	4.9094	.96056	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	276	4.4601	1.26644	1.00	6.00
	İş Performansı	276	5.5628	.90413	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	276	1.5833	1.19996	1.00	6.00
	Toplam	276	4.2426	.44864	2.30	5.77
9 Saat	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	115	4.6704	.85995	1.82	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	115	4.8587	1.01098	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	115	4.4391	1.34449	1.00	6.00
	İş Performansı	115	5.4116	1.02534	2.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	115	1.6696	1.14665	1.00	6.00
	Toplam	115	4.2099	.44983	2.94	5.39
10 Saat	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	79	4.6226	.82631	2.55	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	79	4.8639	.87229	2.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	79	4.3861	1.16561	1.00	6.00
	İş Performansı	79	5.5696	.75136	2.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	79	1.8481	1.40085	1.00	6.00
	Toplam	79	4.2581	.48541	3.34	5.28
11 Saat	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	8	4.8977	.89263	3.91	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	8	4.9375	1.05855	3.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	8	4.6875	.75297	3.50	5.50
	İş Performansı	8	5.5417	.77536	4.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	8	1.6250	.89863	1.00	3.33
	Toplam	8	4.3379	.49308	3.63	5.10
12 Saat	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	24	4.4583	1.01000	1.64	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	24	4.8958	.85946	3.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	24	4.6042	.92053	3.00	6.00
	İş Performansı	24	5.5000	.89551	3.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	24	2.3889	1.70440	1.00	6.00
	Toplam	24	4.3694	.44970	3.28	5.14

Tablo 3.47'ye göre; 8 saat çalışma durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,56 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,58 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

9 saat çalışma durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,41 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,66 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

10 saat çalışma durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,56 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,84 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

11 saat çalışma durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,54 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,62 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

12 saat çalışma durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,50 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 2,38 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tablo 3.48: Çalışma saati duruma göre kolmogorov-smirnov testi.

Çalışma Saatleri	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
.00	N	2	2	2	2	2	2
	P-değeri	.999	.999	.999	.999	.999	.999
8 Saat	N	276	276	276	276	276	276
	P-değeri	.001*	.000*	.001*	.000*	.000*	.326
9 Saat	N	115	115	115	115	115	115
	P-değeri	.213	.005*	.012*	.000*	.000*	.966
10 Saat	N	79	79	79	79	79	79
	P-değeri	.254	.158	.196	.000*	.000*	.963
11 Saat	N	8	8	8	8	8	8
	P-değeri	.843	.845	.530	.288	.668	.998
12 Saat	N	24	24	24	24	24	24
	P-değeri	.256	.801	.824	.002*	.245	.958

(p<0,05*)

Tablo 3.48'e göre çalışma saatleri açısından tüm boyutların normal dağılıma uygun olmadığı, Duygusal zekâ puanının çalışma saatlerine göre ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.49: Çalışma saati durumuna göre Kruskal-Wallis testi sıra istatistiği.

Duygular	Çalışma Saatleri	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-Kare	P-değeri	Fark
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	8 Saat	276	4.6973	258.64	3.245	.518	
	9 Saat	115	4.6704	249.21			
	10 Saat	79	4.6226	236.54			
	11 Saat	8	4.8977	285.50			
	12 Saat	24	4.4583	218.23			
	TOPLAM	502	4.6711				
Duyguların Değerlendirilmesi	8 Saat	276	4.9094	255.28	.709	.950	
	9 Saat	115	4.8587	250.03			
	10 Saat	79	4.8639	241.52			
	11 Saat	8	4.9375	263.94			
	12 Saat	24	4.8958	243.75			
	TOPLAM	502	4.8904				
Duyguların Kullanımı	8 Saat	276	4.4601	252.76	.707	.950	
	9 Saat	115	4.4391	253.34			
	10 Saat	79	4.3861	240.26			
	11 Saat	8	4.6875	267.81			
	12 Saat	24	4.6042	259.79			
	TOPLAM	502	4.4542				
İş Performansı	8 Saat	276	5.5628	260.01	3.323	.505	
	9 Saat	115	5.4116	236.68			
	10 Saat	79	5.5696	244.79			
	11 Saat	8	5.5417	242.94			
	12 Saat	24	5.5000	249.65			
	TOPLAM	502	5.5259				
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	8 Saat	276	1.5833	237.10	12.233	.016*	8 Saat-12 Saat 9 Saat-12 Saat
	9 Saat	115	1.6696	258.34			
	10 Saat	79	1.8481	269.91			
	11 Saat	8	1.6250	274.56			
	12 Saat	24	2.3889	316.04			
	TOPLAM	502	1.6839				

($p < 0,05^*$)

Tablo 3.49 incelendiğinde, İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi boyutları çalışma saatleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Günde 12 saat çalışanların işten ayrılma niyetlerinin ($\bar{x}=2.3889$) 8 saat çalışanlardan ($\bar{x}=1.5833$) ve 9 saat çalışanlardan ($\bar{x}=1.6696$) daha fazla olduğu söylenebilir. Analiz sonucuna göre *Hipotez 2b: Çalışanların işten ayrılma niyeti günlük çalışma saatine göre farklılaşmaktadır.* Kabul edilmiştir. Ayrıca iş performansı ve çalışma saatleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır, bu durumda *Hipotez 2a: Çalışanların iş performansı günlük çalışma saatine göre farklılaşmaktadır* reddedilmiştir.

Tablo 3.50: Çalışma saati durumuna göre güvenilirlik testi.

Çalışma Saati	N	Ort.	S.S.	Ort. İçin 95% Güven Aralığı		Min	Max
				Üst sınır	Alt sınır		
8 Saat	276	4.2426	.44864	4.1894	4.2958	2.30	5.77
9 Saat	115	4.2099	.44983	4.1268	4.2930	2.94	5.39
10 Saat	79	4.2581	.48541	4.1493	4.3668	3.34	5.28
11 Saat	8	4.3379	.49308	3.9257	4.7501	3.63	5.10
12 Saat	24	4.3694	.44970	4.1796	4.5593	3.28	5.14
TOPLAM	502	4.2451	.45506	4.2052	4.2850	2.30	5.77

Tablo 3.50 incelendiğinde çalışma saatine göre olan güvenilirlik testinde ortalama yönünden çıkan sonuçların ise 8 Saat 4.2426, 9 Saat 4.2099, 10 Saat 4.2581, 11 Saat 4.3379, 12 Saat 4.3694 olduğu görülmüştür.

Tablo 3.51: İzin durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Betimsel İstatistik						
İzin Durumu		N	Ort.	S.S.	Min	Max
.00	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	2	4.0909	1.41421	3.09	5.09
	Duyguların Değerlendirilmesi	2	4.8750	1.23744	4.00	5.75
	Duyguların Kullanımı	2	5.0000	1.41421	4.00	6.00
	İş Performansı	2	6.0000	.00000	6.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	2	2.0000	1.41421	1.00	3.00
	Toplam	2	4.3932	.53033	4.02	4.77
Evet	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	439	4.6693	.91640	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	439	4.8912	.97045	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	439	4.4237	1.25075	1.00	6.00
	İş Performansı	439	5.5209	.91385	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	439	1.6188	1.17430	1.00	6.00
	Toplam	439	4.2248	.44953	2.30	5.77
Hayır	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	63	4.7100	.86087	2.45	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	63	4.8770	.81180	3.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	63	4.6429	1.19619	1.00	6.00
	İş Performansı	63	5.5503	.87408	2.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	63	2.1217	1.64970	1.00	6.00
	Toplam	63	4.3804	.47048	3.20	5.28

Tablo 3.51'e göre; İzin durumu evet olanlara göre en yüksek ortalama değeri 5,52 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,61 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

İzin durumu hayır olanlara göre en yüksek ortalama değeri 5,55 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 2,12 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tablo 3.52: İzin duruma göre Kolmogorov-Smirnov testi.

İzin Durumu	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
.00	N	2	2	2	2	2	2
	P-değeri	.999	.999	.999	.999	.999	.999
Evet	N	439	439	439	439	439	439
	P-değeri	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*	.534
Hayır	N	63	63	63	63	63	63
	P-değeri	.218	.409	.251	.000*	.000*	.727

(p<0,05*)

Tablo 3.52'ye göre izin durumu açısından tüm boyutların normal dağılıma uygun olmadığı, Duygusal zekâ puanının izin durumuna göre ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.53: İzin durumuna göre Mann-Whitney U testi.

Sıra İstatistiği							
	İzin Durumu	N	Ort.	Sıra Ort.	Sıra İstatistiği	Mann-Whitney U	P-değeri (2-tailed)
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Evet	439	4.6693	251.19	110273.00	13693.000	.900
	Hayır	63	4.7100	253.65	15980.00		
	Toplam	502	4.6744				
Duyguların Değerlendirilmesi	Evet	439	4.8912	253.34	111215.00	13022.000	.451
	Hayır	63	4.8770	238.70	15038.00		
	Toplam	502	4.8894				
Duyguların Kullanımı	Evet	439	4.4237	248.22	108970.00	12390.000	.177
	Hayır	63	4.6429	274.33	17283.00		
	Toplam	502	4.4512				
İş Performansı	Evet	439	5.5209	250.82	110111.00	13531.000	.743
	Hayır	63	5.5503	256.22	16142.00		
	Toplam	502	5.5246				
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Evet	439	1.6188	246.32	108134.50	11554.500	.015*
	Hayır	63	2.1217	287.60	18118.50		
	Toplam	502	1.6819				

(p<0,05*)

Tablo 3.53 incelendiğinde, İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi boyutları izin durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Yıllık izin kullanmayanların işten ayrılma niyetlerinin ($\bar{x}=2.1217$) kullananlardan ($\bar{x}=1.6188$) daha fazla olduğu söylenebilir. Analiz sonucuna göre *Hipotez 6b: Çalışanların işten ayrılma niyeti günlük yıllık izin kullanımına göre farklılaşmaktadır*. Kabul edilmiştir. Ayrıca iş performansı ve yıllık izin kullanımı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır, bu durumda *Hipotez 6a: Çalışanların iş performansı yıllık izin kullanımına göre farklılaşmaktadır* reddedilmiştir.

Tablo 3.54: İzin durumuna göre t testi.

	İzin Durumu	N	Ort.	S.S.	T	P-değeri
Toplam	Evet	439	4.2248	.44953	-2.554	.011*
	Hayır	63	4.3804	.47048		

($p<0,05^*$)

Tablo 3.54'e göre toplam puanda ise izin durumu arasında %95 güven düzeyinde anlamlı fark bulunmaktadır.

Tablo 3.55: Ceza durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Ceza Durumu		N	Ort.	S.S.	Min	Max
Evet	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	61	4.7779	.80486	1.64	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	61	4.8156	1.02865	1.25	6.00
	Duyguların Kullanımı	61	4.1885	1.14077	1.00	6.00
	İş Performansı	61	5.5792	.83644	3.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	61	2.1093	1.62244	1.00	6.00
	Toplam	61	4.2941	.40756	3.28	5.28
Hayır	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	443	4.6575	.92343	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	443	4.8995	.94058	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	443	4.4898	1.25504	1.00	6.00
	İş Performansı	443	5.5192	.91676	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	443	1.6245	1.18276	1.00	6.00
	Toplam	443	4.2381	.46056	2.30	5.77

Tablo 3.55'e göre;

Ceza durumu evet olanlara göre en yüksek ortalama değeri 5,57 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 2,10 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Ceza durumu hayır olanlara göre en yüksek ortalama değeri 5,51 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,62 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tablo 3.56: Ceza durumuna göre One-Sample Kolmogorov-Smirnov testi.

Ceza Durumu	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
Evet	N	61	61	61	61	61	61
	P-değeri	.546	.251	.054	.000*	.001*	.908
Hayır	N	443	443	443	443	443	443
	P-değeri	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*	.687

($p < 0,05$ *)

Tablo 3.56'ya göre; ceza durumuna göre tüm boyutların normal dağılıma uygun olmadığı, Duygusal zekâ puanının ceza durumuna göre ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.57: Ceza durumuna göre Mann-Whitney U testi.

Sıra İstatistiği							
	Ceza Durumu		N	Sıra Ort.	Sum of Sıra İstatistiği	Mann-Whitney U	P-değeri (2-tailed)
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Evet	61	4.7779	264.41	16129.00	12785.000	.495
	Hayır	443	4.6575	250.86	111131.00		
	Toplam	504	4.6721				
Duyguların Değerlendirilmesi	Evet	61	4.8156	243.48	14852.00	12961.000	.604
	Hayır	443	4.8995	253.74	112408.00		
	Toplam	504	4.8894				
Duyguların Kullanımı	Evet	61	4.1885	217.17	13247.50	11356.500	.041*
	Hayır	443	4.4898	257.36	114012.50		
	Toplam	504	4.4534				
İş Performansı	Evet	61	5.5792	262.56	16016.00	12898.000	.494
	Hayır	443	5.5192	251.12	111244.00		
	Toplam	504	5.5265				
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Evet	61	2.1093	294.70	17977.00	10937.000	.005*
	Hayır	443	1.6245	246.69	109283.00		
	Toplam	504	1.6832				

($p < 0,05$ *)

Tablo 3.57 incelendiğinde, İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi ve duyguların kullanımı boyutları ceza durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Ceza almayanların duygularını kullanımının ($\bar{x}=4.4898$) ceza alanlardan ($\bar{x}=4.1885$) daha fazla olduğu söylenebilir. Ceza alanların işten ayrılma niyetlerinin ($\bar{x}=2.1093$) almayanlardan ($\bar{x}=1.6245$) daha fazla olduğu söylenebilir. Analiz sonucuna göre *Hipotez 3b: Çalışanların işten ayrılma niyeti ceza miktarına göre farklılaşmaktadır.* Kabul edilmiştir. Ayrıca iş performansı ve ceza durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır, bu durumda *Hipotez 3a: Çalışanların iş performansı ceza miktarına göre farklılaşmaktadır ve Hipotez 11: Çalışanların ceza alma durumu duygusal zekâ seviyesi (iyimserlik, duyguların kullanılması, duyguların değerlendirilmesi) açısından farklılaşmaktadır.* hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 3.58: Ceza durumuna göre t testi.

	Ceza Durumu	N	Ort.	S.S.	t	P-değeri
Toplam	Evet	61	4.2941	.40756	.902	.368
	Hayır	443	4.2381	.46056		

($p<0,05^*$)

Tablo 3.58 incelendiğinde, normal dağılım gösterdiği için t-testi uygulanmıştır. Toplam puanda ise ceza durumları arasında %95 güven düzeyinde anlamlı fark bulunmamaktadır.

Tablo 3.59: Stres durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.

	Stres Durumu	N	Ort.	S.S.	Min	Max
Hiç	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	24	4.8182	1.14177	1.45	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	24	5.2708	.71443	3.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	24	5.0208	1.12751	2.00	6.00
	İş Performansı	24	5.7917	.62795	3.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	24	1.3194	1.13563	1.00	6.00
	Toplam		24	4.4442	.39662	3.20
Az	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	193	4.6401	.92885	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	193	4.9987	.91412	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	193	4.4611	1.24887	1.00	6.00
	İş Performansı	193	5.5544	.94315	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	193	1.4680	1.00303	1.00	6.00
	Toplam		193	4.2245	.43788	2.30

Tablo 3.59 (Devam): Stres durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Stres Durumu		N	Ort.	S.S.	Min	Max
Çok	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	174	4.7774	.81326	1.91	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	174	4.8032	.95927	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	174	4.4856	1.14097	1.00	6.00
	İş Performansı	174	5.5096	.81151	2.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	174	1.5958	1.08091	1.00	6.00
	Toplam	174	4.2343	.41905	3.19	5.39
Aşırı	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	113	4.5334	.95280	1.64	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	113	4.7544	1.01054	1.25	6.00
	Duyguların Kullanımı	113	4.2699	1.38073	1.00	6.00
	İş Performansı	113	5.4484	1.02331	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	113	2.2625	1.67050	1.00	6.00
	Toplam	113	4.2537	.53468	2.36	5.28

Tablo 3.59'a göre; Stres durumu Hiç olanlara göre en yüksek ortalama değeri 5,79 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,31 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Stres durumu Az olanlara göre en yüksek ortalama değeri 5,55 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,46 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Stres durumu Çok olanlara göre en yüksek ortalama değeri 5,50 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,59 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Stres durumu Aşırı olanlara göre en yüksek ortalama değeri 5,44 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 2,26 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tablo 3.60: Stres durumuna göre One-Sample Kolmogorov-Smirnov testi.

Stres Durumu	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
Hiç	N	24	24	24	24	24	24
	P-değeri	.198	.511	.105	.000*	.000*	.508
Az	N	193	193	193	193	193	193
	P-değeri	.053	.000*	.010*	.000*	.000*	.374
Çok	N	174	174	174	174	174	174
	P-değeri	.069	.007	.028	.000	.000	.998
Aşırı	N	113	113	113	113	113	113
	P-değeri	.025*	.070	.063	.000*	.000*	.552

(p<0,05*)

Tablo 3.60 incelendiğinde; durumuna göre tüm boyutların normal dağılıma uygun olmadığı, Duygusal zekâ puanının stres durumuna göre ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.61: Stres durumuna göre Kruskal-Wallis testi.

Sıra İstatistiği	Stres Durumu	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-Kare	P-değeri	Fark
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Hiç	24	4.8182	297.17	6.360	.095	
	Az	193	4.6401	247.98			
	Çok	174	4.7774	265.49			
	Aşırı	113	4.5334	230.73			
	Toplam	504	4.6721				
Duyguların Değerlendirilmesi	Hiç	24	5.2708	311.96	10.776	.013*	Hiç- Çok Hiç- Aşırı Az-Çok Az- Aşırı
	Az	193	4.9987	270.04			
	Çok	174	4.8032	237.33			
	Aşırı	113	4.7544	233.28			
	Toplam	504	4.8894				
Duyguların Kullanımı	Hiç	24	5.0208	321.54	6.984	.072	
	Az	193	4.4611	253.60			
	Çok	174	4.4856	252.45			
	Aşırı	113	4.2699	236.04			
	Toplam	504	4.4534				
İş Performansı	Hiç	24	5.7917	297.21	6.416	.093	
	Az	193	5.5544	262.17			
	Çok	174	5.5096	241.53			
	Aşırı	113	5.4484	243.38			
	Toplam	504	5.5265				
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Hiç	24	1.3194	185.02	34.024	.000*	Aşırı- Hiç Aşırı- Az Aşırı- Çok
	Az	193	1.4680	231.84			
	Çok	174	1.5958	248.64			
	Aşırı	113	2.2625	308.07			
	Toplam	504	1.6832				

(p<0,05*)

Tablo 3.61 incelendiğinde, duyguların değerlendirilmesi ve çalışanların yaşadıkları iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Hiç stres yaşamadığını ifade edenlerin duygularını değerlendirmesi ($\bar{x}=5.2708$) çok olanlardan ($\bar{x}=4.8032$) ve aşırı olanlardan ($\bar{x}=4.7544$) daha fazla olduğu söylenebilir. Az stres yaşadığını ifade edenlerin duygularını değerlendirmesi ($\bar{x}=4.9987$) çok olanlardan ($\bar{x}=4.8032$) ve aşırı olanlardan ($\bar{x}=4.7544$) daha fazla olduğu söylenebilir. Aşırı stres yaşadığını ifade edenlerin ($\bar{x}=2.2625$) işten ayrılma

niyeti hiç stres yaşamadığını ifade edenlerden ($\bar{x}=1.3194$), az stres yaşadığını ifade edenlerden ($\bar{x}=1.4680$) ve çok stres yaşadığını ifade edenlerden ($\bar{x}=1.5958$) daha fazladır.

Tablo 3.62: Stres durumuna göre güvenilirlik testi.

	N	Ort.	S.S.	Ort. İçin 95% güven aralığı.		Min	Max
				Üst sınır	Alt sınır		
Hiç	24	4.4442	.39662	4.2767	4.6117	3.20	5.00
Az	193	4.2245	.43788	4.1623	4.2867	2.30	5.77
Çok	174	4.2343	.41905	4.1716	4.2970	3.19	5.39
Aşırı	113	4.2537	.53468	4.1541	4.3534	2.36	5.28
TOPLAM	504	4.2449	.45447	4.2051	4.2847	2.30	5.77

Tablo 3.62'e göre stres durumuna göre güvenilirlik testinin ortalama sonucuna göre hiç 4.4442, az 4.2245, çok 4.2343, aşırı 4.2537 olarak görülmüştür.

Analiz sonuçlarına göre *Hipotez 10: Çalışanların yaşadıkları iş stresi duygusal zekâ seviyesi (iyimserlik, duyguların kullanılması, duyguların değerlendirilmesi) açısından farklılaşmaktadır.* Hipotez Reddedilmiştir.

Tablo 3.63: Yolculara davranış durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Yolculara Davranış		N	Ort.	S.S.	Min	Max
.00	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	7	4.1818	1.28458	2.00	5.45
	Duyguların Değerlendirilmesi	7	5.0714	.67259	4.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	7	4.7857	.75593	4.00	6.00
	İş Performansı	7	5.6667	.74536	4.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	7	1.6667	1.76383	1.00	5.67
	Toplam	7	4.2745	.48913	3.30	4.84
Güler Yüzlü	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	255	4.7412	.90477	1.82	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	255	4.9549	1.01025	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	255	4.5490	1.26528	1.00	6.00
	İş Performansı	255	5.5490	.92127	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	255	1.5020	1.11259	1.00	6.00
	Toplam	255	4.2592	.46951	2.30	5.77
Asık Yüzlü	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	5	4.0364	.91272	3.18	5.18
	Duyguların Değerlendirilmesi	5	4.0500	.87321	3.25	5.00
	Duyguların Kullanımı	5	4.2000	1.15109	3.00	6.00
	İş Performansı	5	4.9333	1.55278	2.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	5	3.6667	2.19848	1.00	6.00
	Toplam	5	4.1773	.43497	3.45	4.59

Tablo 3.63 (Devam): Yolculara davranış durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Yolculara Davranış		N	Ort.	S.S.	Min	Max
Çok Ciddi	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	42	4.4697	1.01588	1.45	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	42	4.8393	.86395	2.75	6.00
	Duyguların Kullanımı	42	4.6190	1.15193	1.00	6.00
	İş Performansı	42	5.5397	.90453	2.67	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	42	1.7063	1.14101	1.00	6.00
	Toplam	42	4.2348	.43227	3.19	5.27
Sinirli	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	6	4.8030	.93670	3.27	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	6	4.4167	.46547	4.00	5.25
	Duyguların Kullanımı	6	4.1667	.81650	3.00	5.00
	İş Performansı	6	5.0556	2.00462	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	6	2.7222	1.66556	1.00	5.00
	Toplam	6	4.2328	.52747	3.27	4.87
Gerektiği Şekilde	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	189	4.6546	.86875	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	189	4.8426	.89771	1.75	6.00
	Duyguların Kullanımı	189	4.2910	1.25477	1.00	6.00
	İş Performansı	189	5.5185	.82538	2.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	189	1.8377	1.32516	1.00	6.00
	Toplam	189	4.2289	.44074	3.09	5.39

Tablo 3.63'e göre; Yolculara Güler yüzlü davranma durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,54 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,50 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Yolculara Asık yüzlü davranma durumuna göre en yüksek ortalama değeri 4,93 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 3,67 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Yolculara Çok ciddi davranma durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,53 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,70 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Yolculara Sinirli davranma durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,05 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 2,72 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Yolculara Gerektiği gibi davranma durumuna göre en yüksek ortalama değeri 5,51 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,83 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tablo 3.64: Yolculara davranış durumuna göre Kolmogorov-Smirnov testi.

Yolculara Davranış	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
.00	N	7	7	7	7	7	7
	P-değeri	.916	.984	.891	.245	.057	.820
Güler Yüzlü	N	255	255	255	255	255	255
	P-değeri	.004*	.000*	.000*	.000*	.000*	.314
Asık Yüzlü	N	5	5	5	5	5	5
	P-değeri	.950	.626	.990	.823	.843	.693
Çok Ciddi	N	42	42	42	42	42	42
	P-değeri	.982	.675	.276	.000*	.003*	.598
Sinirli	N	6	6	6	6	6	6
	P-değeri	.984	.804	.990	.326	.988	.646
Gerektiği Şekilde	N	189	189	189	189	189	189
	P-değeri	.011*	.006*	.007*	.000*	.000*	.981

(p<0,05*)

Tablo 3.64'e göre yolculara davranışına göre tüm boyutların normal dağılıma uygun olmadığı, Duygusal zekâ puanının yolculara davranışına göre ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.65: Yolculara davranış durumuna göre Kruskal-Wallis testi.

Sıra İstatistiği							
	Yolculara Davranış	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-Kare	P-değeri	Fark
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Güler Yüzlü	255	4.7412	260.39	6.795	.147	
	Asık Yüzlü	5	4.0364	142.60			
	Çok Ciddi	42	4.4697	217.17			
	Sinirli	6	4.8030	262.42			
	Gerektiği Şekilde	189	4.6546	243.09			
	TOPLAM	497	4.6790				
Duyguların Değerlendirilmesi	Güler Yüzlü	255	4.9549	265.29	12.406	.015*	Güler Yüzlü-Asık Yüzlü
	Asık Yüzlü	5	4.0500	120.50			
	Çok Ciddi	42	4.8393	233.79			
	Sinirli	6	4.4167	143.75			
	Gerektiği Şekilde	189	4.8426	237.14			
	TOPLAM	497	4.8868				
Duyguların Kullanımı	Güler Yüzlü	255	4.5490	261.13	6.577	.160	
	Asık Yüzlü	5	4.2000	208.10			
	Çok Ciddi	42	4.6190	267.18			
	Sinirli	6	4.1667	202.33			
	Gerektiği Şekilde	189	4.2910	231.15			
	TOPLAM	497	4.4487				

Tablo 3.65 (Devam): Yolculara davranış durumuna göre Kruskal-Wallis testi.

Sıra İstatistiği							
İş Performansı	Güler Yüzlü	255	5.5490	256.30	3.520	.475	
	Asık Yüzlü	5	4.9333	179.10			
	Çok Ciddi	42	5.5397	251.21			
	Sinirli	6	5.0556	241.92			
	Gerektiği Şekilde	189	5.5185	240.73			
	TOPLAM	497	5.5245				
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Güler Yüzlü	255	1.5020	224.87	26.086	.000*	Güler Yüzlü-Asık Yüzlü Güler Yüzlü-Sinirli Güler Yüzlü-Gerektiği Şekilde Asık Yüzlü-Çok Ciddi Asık Yüzlü-Gerektiği Şekilde
	Asık Yüzlü	5	3.6667	389.00			
	Çok Ciddi	42	1.7063	264.92			
	Sinirli	6	2.7222	346.00			
	Gerektiği Şekilde	189	1.8377	271.24			
	TOPLAM	497	1.6834				

(p<0,05*)

Tablo 3.65 incelendiğinde, duyguların değerlendirilmesi ve çalışanların yolculara karşı davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Güler yüzlü olduğunu ifade edenlerin duygularını ($\bar{x}=4.9549$) asık yüzlü olanlardan ($\bar{x}=4.0500$) daha fazla değerlendirebildiği söylenebilir. Güler yüzlü olduğunu ifade edenlerin işten ayrılma niyetlerinin ($\bar{x}=1.5020$) asık yüzlü olanlardan ($\bar{x}=3.6667$), sinirli olanlardan ($\bar{x}=2.7222$) ve gerektiği şekilde davrananlardan ($\bar{x}=1.8377$) daha düşük olduğu söylenebilir.

Tablo 3.66: Yolculara Davranış Durumuna Göre Güvenirlik Testi

	N	Ort.	S.S.	Ort. İçin 95% güven aralığı.		Min	Max
				Üst sınır	Alt sınır		
Güler Yüzlü	255	4.2592	.46951	4.2013	4.3171	2.30	5.77
Asık Yüzlü	5	4.1773	.43497	3.6372	4.7174	3.45	4.59
Çok Ciddi	42	4.2348	.43227	4.1001	4.3695	3.19	5.27
Sinirli	6	4.2328	.52747	3.6793	4.7864	3.27	4.87
Gerektiği Şekilde	189	4.2289	.44074	4.1657	4.2921	3.09	5.39
TOPLAM	497	4.2445	.45448	4.2044	4.2845	2.30	5.77

Tablo 3.66'ya göre; yolculara davranış durumuna göre olan güvenilirlik testinde ise ortalama sonuçları Güler Yüzlü 4.2592, Asık Yüzlü 4.1773, Çok Ciddi 4.2348, Sınırlı 4.2328, Gerektiği Şekilde 4.2289 olarak görülmüştür.

Analiz sonucuna göre *Hipotez 9: Yolculara karşı davranışlar çalışanların duygusal zekâ seviyesi (iyimserlik, duyguların kullanılması, duyguların değerlendirilmesi) açısından farklılaşmaktadır reddedilmiştir.*

Tablo 3.67: Kaza durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Kaza Durumu		N	Ort.	S.S.	Min	Max
.00	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	14	4.4870	.84502	3.36	5.73
	Duyguların Değerlendirilmesi	14	4.9286	.60787	3.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	14	4.4643	.86523	2.50	6.00
	İş Performansı	14	5.7381	.39610	5.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	14	2.0000	1.62249	1.00	5.67
	Toplam	14	4.3236	.32502	3.63	4.84
Hiç	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	91	4.7133	.78996	2.91	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	91	4.8324	1.05479	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	91	4.3956	1.25503	1.50	6.00
	İş Performansı	91	5.4176	.95140	2.67	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	91	1.8425	1.44303	1.00	6.00
	Toplam	91	4.2403	.41698	3.27	5.13
1 Defa	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	112	4.7265	.88616	1.91	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	112	4.7277	1.09748	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	112	4.5491	1.25195	1.00	6.00
	İş Performansı	112	5.5655	.91789	2.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	112	1.4673	.98889	1.00	6.00
	Toplam	112	4.2072	.45013	2.94	5.00
2 Defa	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	133	4.6042	1.02957	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	133	5.0301	.81999	2.75	6.00
	Duyguların Kullanımı	133	4.6504	1.15468	1.00	6.00
	İş Performansı	133	5.5965	.89052	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	133	1.5013	1.02709	1.00	6.00
	Toplam	133	4.2765	.49417	2.30	5.77
3 Defa	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	67	4.7531	.86964	1.91	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	67	4.9328	.81136	3.25	6.00
	Duyguların Kullanımı	67	4.3358	1.26547	1.00	6.00
	İş Performansı	67	5.5323	.86857	2.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	67	1.7413	1.31531	1.00	6.00
	Toplam	67	4.2591	.42878	3.20	5.39
4 Defa	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	43	4.4672	.84039	2.45	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	43	4.8372	.94473	1.25	6.00
	Duyguların Kullanımı	43	4.1163	1.23846	1.50	6.00
	İş Performansı	43	5.3411	1.03507	2.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	43	1.9380	1.33384	1.00	6.00
	Toplam	43	4.1400	.42345	3.38	5.00
Daha fazla	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	44	4.7893	.96464	1.64	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	44	4.9659	.96688	2.75	6.00
	Duyguların Kullanımı	44	4.2386	1.47257	1.00	6.00
	İş Performansı	44	5.5455	.87778	2.33	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	44	2.0152	1.59449	1.00	6.00
	Toplam	44	4.3109	.51534	3.28	5.28

Tablo 3.67'ye göre;

Kaza durumu Hiç olana göre en yüksek ortalama değeri 5,41 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,84 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Kaza durumu 1 defa olana göre en yüksek ortalama değeri 5,56 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,46 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Kaza durumu 2 defa olana göre en yüksek ortalama değeri 5,59 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,50 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Kaza durumu 3 defa olana göre en yüksek ortalama değeri 5,53 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,74 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Kaza durumu 4 defa olana göre en yüksek ortalama değeri 5,34 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,93 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Kaza durumu 4 defadan fazla olana göre en yüksek ortalama değeri 5,54 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 2,01 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tablo 3.68: Kaza durumuna göre One-Sample Kolmogorov-Smirnov testi.

Kaza Durumu	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyuların Değerlendirilmesi	Duyuların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
.00	N	14	14	14	14	14	14
	P-değeri	.745	.812	.482	.029	.154	1.000
Hiç	N	91	91	91	91	91	91
	P-değeri	.115	.009*	.040*	.000*	.000*	.192
1 Defa	N	112	112	112	112	112	112
	P-değeri	.091	.016*	.021*	.000*	.000*	.292
2 Defa	N	133	133	133	133	133	133
	P-değeri	.049*	.011*	.019*	.000*	.000*	.086
3 Defa	N	67	67	67	67	67	67
	P-değeri	.669	.121	.454	.000*	.000*	.776
4 Defa	N	43	43	43	43	43	43
	P-değeri	.492	.289	.545	.001*	.004*	.845
Daha fazla	N	44	44	44	44	44	44
	P-değeri	.351	.334	.353	.000*	.001*	.958

(p<0,05*)

Tablo 3.68'e göre ceza durumuna göre tüm boyutların normal dağılıma uygun olmadığı, Duygusal zekâ puanının ceza durumuna göre ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.69: Kaza durumuna göre Kruskal-Wallis testi.

Sıra İstatistiği						
	Kaza Durumu	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-kare	P-değeri
İyimsizlik/ Ruh Halinin Düzenlenmesi	Hiç	91	4.7133	244.13	5.530	.355
	1 Defa	112	4.7265	252.47		
	2 Defa	133	4.6042	241.30		
	3 Defa	67	4.7531	254.86		
	4 Defa	43	4.4672	204.49		
	Daha fazla	44	4.7893	269.13		
	TOPLAM	490	4.6774			
Duyguların Değerlendirilmesi	Hiç	91	4.8324	241.36	4.245	.515
	1 Defa	112	4.7277	228.78		
	2 Defa	133	5.0301	262.02		
	3 Defa	67	4.9328	244.21		
	4 Defa	43	4.8372	233.99		
	Daha fazla	44	4.9659	259.93		
	TOPLAM	490	4.8883			
Duyguların Kullanımı	Hiç	91	4.3956	238.55	9.078	.106
	1 Defa	112	4.5491	256.43		
	2 Defa	133	4.6504	266.94		
	3 Defa	67	4.3358	231.49		
	4 Defa	43	4.1163	203.76		
	Daha fazla	44	4.2386	229.38		
	TOPLAM	490	4.4531			
İş Performansı	Hiç	91	5.4176	226.15	6.756	.239
	1 Defa	112	5.5655	258.52		
	2 Defa	133	5.5965	251.23		
	3 Defa	67	5.5323	249.04		
	4 Defa	43	5.3411	218.10		
	Daha fazla	44	5.5455	256.45		
	TOPLAM	490	5.5204			
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Hiç	91	1.8425	250.47	7.771	.169
	1 Defa	112	1.4673	232.67		
	2 Defa	133	1.5013	231.89		
	3 Defa	67	1.7413	251.26		
	4 Defa	43	1.9380	278.93		
	Daha fazla	44	2.0152	267.56		
	TOPLAM	490	1.6741			

($p < 0,05^*$)

Tablo 3.69 incelendiğinde, İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi boyutları ile kaza durumu arasında ve iş performansı ve kaza durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bütün boyutlarda kaza durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı söyleyebiliriz. Bu durumda, *Hipotez 4a: Çalışanların iş performansı görev esnasında kaza yapma durumuna göre farklılaşmaktadır, Hipotez 4b: Çalışanların işten ayrılma niyeti görev esnasında kaza yapma durumuna göre farklılaşmaktadır ve Hipotez 12: Çalışanların kaza*

yapma durumu duygusal zekâ seviyesi (iyimserlik, duyguların kullanılması, duyguların değerlendirilmesi) açısından farklılaşmaktadır hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 3.70: Kaza durumuna göre güvenilirlik testi.

	N	Ort.	S.S.	Ort. İçin 95% güven aralığı.		Min	Max
				Üst sınır	Alt sınır		
Hiç	91	4.2403	.41698	4.1534	4.3271	3.27	5.13
1 Defa	112	4.2072	.45013	4.1229	4.2915	2.94	5.00
2 Defa	133	4.2765	.49417	4.1917	4.3612	2.30	5.77
3 Defa	67	4.2591	.42878	4.1545	4.3637	3.20	5.39
4 Defa	43	4.1400	.42345	4.0096	4.2703	3.38	5.00
Daha fazla	44	4.3109	.51534	4.1542	4.4676	3.28	5.28
TOPLAM	490	4.2426	.45767	4.2020	4.2833	2.30	5.77

Tablo 3.70'e göre, kaza durumlarına göre olan güvenilirlik testinde ise ortalama sonuçları hiç 4.2403, 1 defa 4.2072, 2 defa 4.2765, 3 defa 4.2591, 4 defa 4.1400, daha fazla 4.3109 olarak görülmüştür.

Tablo 3.71. Tartışma sıklığına göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Tartışma Sıklığı		N	Ort.	S.S.	Min	Max
.00	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	12	4.6288	.90200	3.27	5.73
	Duyguların Değerlendirilmesi	12	5.1875	.63178	4.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	12	3.9167	1.27624	1.00	6.00
	İş Performansı	12	5.7778	.41030	4.67	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	12	1.9444	1.84683	1.00	6.00
	Toplam	12	4.2910	.33479	3.63	4.84
Her Gün	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	26	4.4720	.86053	2.55	5.73
	Duyguların Değerlendirilmesi	26	4.2212	1.02549	1.25	6.00
	Duyguların Kullanımı	26	4.5000	1.19164	1.00	6.00
	İş Performansı	26	5.5000	.80139	3.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	26	2.6154	1.98593	1.00	6.00
	Toplam	26	4.2617	.51283	3.27	5.28
Bazı Günler	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	204	4.6930	.88139	1.64	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	204	4.8591	.91110	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	204	4.2843	1.25947	1.00	6.00
	İş Performansı	204	5.5474	.84835	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	204	1.6797	1.16360	1.00	6.00
	Toplam	204	4.2127	.45812	2.36	5.39
Haftada Bir	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	70	4.6961	.93069	1.91	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	70	4.9643	.93472	2.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	70	4.4786	1.06470	2.00	6.00
	İş Performansı	70	5.4476	.98929	2.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	70	1.6238	1.08261	1.00	6.00
	Toplam	70	4.2421	.43734	3.01	5.14
Hiç Olmaz	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	192	4.6709	.94460	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	192	4.9661	.97355	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	192	4.6510	1.27115	1.00	6.00
	İş Performansı	192	5.5208	.97295	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	192	1.5660	1.19054	1.00	6.00
	Toplam	192	4.2750	.45684	2.30	5.77

Tablo 3.71'e göre;

Tartışma sıklığı Hergün olana göre en yüksek ortalama değeri 5,50 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 2,61 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tartışma sıklığı Bazı günler olana göre en yüksek ortalama değeri 5,54 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,67 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tartışma sıklığı Haftada bir olana göre en yüksek ortalama değeri 5,44 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,62 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tartışma sıklığı Hiç olana göre en yüksek ortalama değeri 5,52 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,56 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tablo 3.72: Tartışma sıklığına göre Kolmogorov-Smirnov testi.

Tartışma Sıklığı	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
.00	N	12	12	12	12	12	12
	P-değeri	.692	.723	.320	.071	.086	.866
Her Gün	N	26	26	26	26	26	26
	P-değeri	.639	.343	.498	.043*	.059	.700
Bazı Günler	N	204	204	204	204	204	204
	P-değeri	.008*	.003*	.061	.000*	.000*	.700
Haftada Bir	N	70	70	70	70	70	70
	P-değeri	.439	.025*	.299	.000*	.000*	.924
Hiç Olmaz	N	192	192	192	192	192	192
	P-değeri	.008*	.000*	.000*	.000*	.000*	.499

(p<0,05*)

Tablo 3.72'ye göre; tartışma sıklığına göre tüm boyutların normal dağılıma uygun olmadığı, Duygusal zekâ puanının tartışma sıklığına göre ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.73: Tartışma sıklığına göre Kruskal-Wallis testi.

Sıra İstatistiği							
	Tartışma Sıklığı	N	Ort.	Sıra Ort.	Ki-Kare	P-değeri	Fark
İyimsizlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Her Gün	26	4.4720	209.83	1.842	.606	
	BazıGünler	204	4.6930	248.08			
	Haftada Bir	70	4.6961	250.32			
	Hiç Olmaz	192	4.6709	248.40			
	TOPLAM	492	4.6731				
Duyguların Değerlendirilmesi	Her Gün	26	4.2212	148.54	16.278	.001*	Her Gün Bazı Günler Her Gün Haftada Bir Her Gün Hiç Olmaz
	BazıGünler	204	4.8591	238.92			
	Haftada Bir	70	4.9643	260.59			
	Hiç Olmaz	192	4.9661	262.68			
	TOPLAM	492	4.8821				
Duyguların Kullanımı	Her Gün	26	4.5000	250.58	10.280	.016*	Bazı Günler Hiç Olmaz
	BazıGünler	204	4.2843	225.33			
	Haftada Bir	70	4.4786	241.08			
	Hiç Olmaz	192	4.6510	270.42			
	TOPLAM	492	4.4665				
İş Performansı	Her Gün	26	5.5000	222.94	2.052	.562	
	BazıGünler	204	5.5474	246.34			
	Haftada Bir	70	5.4476	237.14			
	Hiç Olmaz	192	5.5208	253.27			
	TOPLAM	492	5.5203				
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Her Gün	26	2.6154	316.71	13.490	.004*	Her Gün Bazı Günler Her Gün Haftada Bir Her Gün Hiç Olmaz
	BazıGünler	204	1.6797	254.80			
	Haftada Bir	70	1.6238	246.03			
	Hiç Olmaz	192	1.5660	228.34			
	TOPLAM	492	1.6768				

(p<0,05*)

Tablo 3.73'e göre Duyguların Değerlendirilmesi, Duyguların Kullanımı ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi boyutlarında tartışma sıklıkları arasında %5 hata düzeyiyle istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmektedir. Yolcularla tartışma sıklığı her gün olanların ($\bar{x}=4.2212$) duygularını değerlendirme boyutunun bazı günler olanlardan ($\bar{x}=4.8591$), haftada bir olanlardan ($\bar{x}=4.9643$), ve hiç olmadığını ($\bar{x}=4.9661$) ifade edenlerden daha düşük olduğu söylenebilir. Yolcularla tartışma sıklığı bazı günler olanların ($\bar{x}=4.2843$) duygularını kullanımının hiç olmadığını ($\bar{x}=4.6510$) ifade edenlerden daha düşük olduğu söylenebilir. Yolcularla tartışma sıklığı her gün olanların ($\bar{x}=2.6154$) işten ayrılma niyetinin bazı günler olanlardan

($\bar{x}=1.6797$), haftada bir olanlardan ($\bar{x}=1.6238$), ve hiç olmadığını ($\bar{x}=1.5660$) ifade edenlerden daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 3.74: Tartışma sıklığına göre güvenilirlik testi.

Tartışma Sıklığı	N	Ort.	S.S.	Ort. İçin 95% güven aralığı.		Min	Max
				Üst sınır	Alt sınır		
Her Gün	26	4.2617	.51283	4.0546	4.4689	3.27	5.28
Bazı Günler	204	4.2127	.45812	4.1495	4.2759	2.36	5.39
Haftada Bir	70	4.2421	.43734	4.1378	4.3464	3.01	5.14
Hiç Olmaz	192	4.2750	.45684	4.2100	4.3400	2.30	5.77
TOPLAM	492	4.2438	.45719	4.2033	4.2843	2.30	5.77

Tablo 3.74'e göre tartışma sıklığına göre güvenilirlik testi ortalama sonuçlarına göre, Her Gün 4.2617, Bazı Günler 4.2127, Haftada Bir 4.2421, Hiç Olmaz 4.2750 olarak görülmüştür.

Analiz sonuçlarına göre *Hipotez 8: Yolcularla tartışma derecesi çalışanların duygusal zekâ seviyesi (iyimserlik, duyguların kullanılması, duyguların değerlendirilmesi) açısından farklılaşmaktadır* hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 3.75: Hizmetten memnuniyet durumuna göre ortalamalar ve standart sapmalar.

Hizmetten Memnuniyet		N	Ort.	S.S.	Min	Max
.00	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	11	4.6446	.77721	3.36	5.55
	Duyguların Değerlendirilmesi	11	5.1136	.97059	2.50	6.00
	Duyguların Kullanımı	11	4.6818	.71668	4.00	6.00
	İş Performansı	11	5.6061	.98678	2.67	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	11	2.2121	1.90481	1.00	5.67
	Toplam	11	4.4517	.48914	3.38	5.28
Evet	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	283	4.7109	.93418	1.00	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	283	4.9373	.95153	1.00	6.00
	Duyguların Kullanımı	283	4.4682	1.31172	1.00	6.00
	İş Performansı	283	5.5453	.95599	1.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	283	1.5701	1.14618	1.00	6.00
	Toplam	283	4.2464	.46701	2.30	5.77
Hayır	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	210	4.6212	.88429	1.64	6.00
	Duyguların Değerlendirilmesi	210	4.8131	.94774	1.75	6.00
	Duyguların Kullanımı	210	4.4214	1.17378	1.00	6.00
	İş Performansı	210	5.4968	.83532	2.00	6.00
	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	210	1.8079	1.33439	1.00	6.00
	Toplam	210	4.2321	.43469	3.03	5.39

Tablo 3.75'e göre;

Hizmetten memnuniyet durumu evet olanlara göre en yüksek ortalama değeri 5,54 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,57 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Hizmetten memnuniyet durumu hayır olanlara göre en yüksek ortalama değeri 5,49 ile İş Performansı faktörüne, en düşük ortalama değeri 1,80 ile İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi faktörüne aittir.

Tablo 3.76: Hizmetten memnuniyet durumuna göre Kolmogorov-Smirnov testi.

Hizmetten Memnuniyet	P ve N	İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	İş Performansı	İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Toplam
.00	N	11	11	11	11	11	11
	P-değeri	.874	.432	.189	.032	.092	.927
Evet	N	283	283	283	283	283	283
	P-değeri	.002*	.000*	.000*	.000*	.000*	.566
Hayır	N	210	210	210	210	210	210
	P-değeri	.014*	.001*	.004*	.000*	.000*	.985

(p<0,05*)

Tablo 3.76'ya göre; hizmetten memnuniyete göre tüm boyutlar normal dağılıma uygun olmadığı, Duygusal zekâ puanının hizmetten memnuniyete göre ise normal dağılıma uygun olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.77: Hizmetten memnuniyet durumuna göre Mann-Whitney U testi.

Sıra İstatistiği							
Duygular	Hizmetten Memnuniyet	N	Ort.	Sıra Ort.	Sum of Sıra İstatistiği	Mann-Whitney U	P-değeri (2-tailed)
İyimserlik/ Ruh Halinin Düzenlenmesi	Evet	283	4.7109	255.04	72177.50	27438.500	.145
	Hayır	210	4.6212	236.16	49593.50		
	TOPLAM	493	4.6727				
Duyguların Değerlendirilmesi	Evet	283	4.9373	255.99	72446.00	27170.000	.102
	Hayır	210	4.8131	234.88	49325.00		
	TOPLAM	493	4.8844				
Duyguların Kullanımı	Evet	283	4.4682	251.00	71033.00	28583.000	.465
	Hayır	210	4.4214	241.61	50738.00		
	TOPLAM	493	4.4483				
İş Performansı	Evet	283	5.5453	257.06	72747.00	26869.000	.031*
	Hayır	210	5.4968	233.45	49024.00		
	TOPLAM	493	5.5247				
İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi	Evet	283	1.5701	234.86	66465.50	26279.500	.011*
	Hayır	210	1.8079	263.36	55305.50		
	TOPLAM	493	1.6714				

(p<0,05*)

Tablo 3.77'ye göre İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi boyutlarında hizmette memnuniyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğunu söyleyebiliriz. Diğer boyutlarda istatistiksel olarak anlamlı bir fark gözlenmemiştir. Yolcuların hizmetinden memnun olduğu çalışanların iş performansı ($\bar{x}=5.5453$) yolcuların hizmetinden memnun olmadığı çalışanlardan ($\bar{x}=5.4968$) daha yüksektir. Yolcuların hizmetinden memnun olduğu çalışanların işten ayrılma niyeti ($\bar{x}=1.5701$) yolcuların hizmetinden memnun olmadığı çalışanlardan ($\bar{x}=1.8079$) daha düşüktür. Analizler sonucunda *Hipotez 7: Yolcu memnuniyeti çalışanların duygusal zekâ seviyesi (iyimserlik, duyguların kullanılması, duyguların değerlendirilmesi) açısından farklılaşmaktadır* hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 3.78: Hizmetten memnuniyet durumuna göre güvenilirlik testi.

Hizmetten Memnuniyet		N	Ort.	S.S.	t	P-değeri
Toplam	Evet	283	4.2464	.46701	.345	.730
	Hayır	210	4.2321	.43469		

($p < 0,05^*$)

Tablo 3.78'e göre toplam puanda ise hizmette memnuniyetleri arasında %95 güven düzeyinde anlamlı fark bulunmamaktadır.

Analiz sonuçlarına göre iş performansı ve duygusal zekânın tüm boyutları arasındaki korelasyonun istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söyleyebiliriz. İş performansı ve duygusal zekânın tüm boyutları (iyimserlik, duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı) arasında pozitif düzeyde zayıf bir ilişki görülmektedir.

Bölge ve yaş, bölge ve iyimserlik, yaş ve eğitim durumu, yaş ve medeni durum, yaş ve kaza, yaş ve duyguların değerlendirilmesi, eğitim durumu ve kaza, eğitim durumu ve memnuniyet, eğitim durumu ve iyimserlik, eğitim durumu ve duyguların değerlendirilmesi, eğitim durumu ve duygu kullanımı, medeni durum ve uyku, uyku ve stres, uyku ve memnuniyet, uyku ve duyguların değerlendirilmesi, çalışma saati ve izin durumu, çalışma saati ve stres, çalışma saati ve yolculara davranış, çalışma saati ve ceza, çalışma saati ve kaza, çalışma saati ve memnuniyet, izin durumu ve yolculara davranış, izin durumu ve ceza, izin durumu ve kaza, izin durumu ve tartışma sıklığı, izin durumu ve memnuniyet, stres ve yolculara davranış, stres ve ceza, stres ve tartışma sıklığı, stres ve memnuniyet, stres ve duyguların değerlendirilmesi, yolculara davranış ve kaza, yolculara davranış ve tartışma sıklığı, yolculara davranış ve memnuniyet, yolculara davranış ve duyguların kullanımı, ceza durumu ve kaza, ceza durumu ve tartışma sıklığı, kaza durumu ve tartışma sıklığı, tartışma sıklığı ve memnuniyet, tartışma sıklığı ve duyguların değerlendirilmesi, tartışma sıklığı ve duyguların kullanımı, memnuniyet ve duyguların değerlendirilmesi, iyimserlik ve duyguların değerlendirilmesi boyutları arasındaki korelasyonun anlamlı olduğu söylenebilir. Değişkenler arasındaki ilişki düzeyine bakıldığında ise genel olarak ilişki düzeyinin zayıf olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 3.79: 1. temel hipoteze ilişkin model.

Model	R	R kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahminin Standart Hatası	Değişim İstatistiği				
					R Kare	F	fd1	fd2	p değeri
1	.105 ^a	.011	-.018	.93086	.011	.376	13	436	.977
2	.492 ^b	.242	.214	.81784	.231	43.94 2	3	433	.000*

p<0.05*

a. Bağımsız Değişken: (Sabit), memnun, yaş, ceza, uyku, bölge, izin, kaza, medeni, stres, çalış, yolcu, sıklık ve eğitim.

b. Bağımsız Değişken: (Sabit), memnun, yaş, ceza, uyku, bölge, izin, kaza, medeni, stres, çalış, yolcu, sıklık, eğitim, iyimserlik, duyguların kullanılması ve duyguların değerlendirilmesi.

Tablo 3.79 incelendiğinde Model 1'in istatistiksel olarak anlamlı olmadığını söyleyebiliriz. Bağımsız değişkenlerin modeli açıklama yüzdesi ise 1.model için %1 olarak hesaplanmıştır. Model 2'nin ise istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir. Bağımsız değişkenler 2. Modeli %21,4 oranında açıklamaktadır.

1. Modelin istatistiksel olarak anlamlı olmadığını, 2. Modelin ise istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söyleyebiliriz. Buna göre memnuniyet, yaş, ceza, uyku saati, çalışma bölgesi, kaza durumu, medeni durum, stres, çalışma saati, yolculara davranış, tartışma sıklığı ve eğitim durumu değişkenlerinin iş performansı üzerinde anlamlı olmadığı, memnuniyet, yaş, ceza, uyku saati, çalışma bölgesi, kaza durumu, medeni durum, stres, çalışma saati, yolculara davranış, tartışma sıklığı, eğitim durumu, iyimserlik, duyguların kullanılması ve duyguların değerlendirilmesi değişkenlerinin iş performansını etkilediği söylenebilir. Kaldı ki Tablo 86'da bağımsız değişkenlerin 1. modeli açıklama yüzdesi çok düşük olduğundan istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ancak bağımsız değişkenlerin 2. Modeli açıklama yüzdesinin % 21.4 olarak bulunduğu ve 2. Modelin anlamlı olduğu açıklanmıştır.

Tablo 3.80: İş performansı değişkenine yönelik regresyon analizi.

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	t	P değeri
		B	Std. Hata	Beta		
1	Sabit	5.548	.724		7.664	.000*
	bölge	.039	.030	.061	1.269	.205
	yaş	.006	.008	.041	.784	.433
	Eğitim durumu	.021	.052	.020	.395	.693
	Medeni durum	-.085	.213	-.019	-.399	.690
	uyku	-.002	.073	-.001	-.029	.977
	Çalışma saati	-.025	.044	-.029	-.575	.566
	izin	.066	.140	.024	.474	.636
	stres	-.039	.037	-.052	-1.048	.295
	Yolculara davranış	-.009	.025	-.019	-.378	.706
	ceza	-.027	.136	-.010	-.200	.842
	kaza	-.003	.031	-.005	-.097	.923
	Tartışma sıklığı	-.006	.046	-.006	-.120	.905
	memnuniyet	-.051	.094	-.027	-.542	.588
2	(Sabit)	1.947	.713		2.731	.007*
	bölge	.062	.027	.098	2.301	.022*
	yaş	.008	.007	.049	1.069	.285
	Eğitim durumu	-.041	.046	-.041	-.887	.376
	Medeni durum	-.013	.188	-.003	-.072	.943
	Uyku	.071	.065	.047	1.089	.277
	Çalışma saati	-.012	.039	-.014	-.313	.755
	İzin	-.015	.123	-.005	-.118	.906
	Stres	.001	.033	.001	.016	.988
	Yolculara davranış	.001	.022	.003	.063	.950
	Ceza	-.022	.120	-.008	-.181	.857
	Kaza	-.020	.028	-.033	-.734	.463
	Tartışma sıklığı	-.035	.041	-.039	-.859	.391
	Memnuniyet	.020	.083	.011	.245	.807
	İyimserlik	.369	.044	.364	8.338	.000*
Duyguların Kullanımı	.255	.045	.258	5.725	.000*	
Duyguların Değerlen	.055	.032	.076	1.756	.080	
a. Bağımlı Değişken: İş performansı						

p<0,05*

Tablo 3.80 incelendiğinde, 1. Modelde istatistiksel olarak sadece sabit değişken olan iş performansının anlamlı olduğu, diğer değişkenlerin anlamlı olmadığı söylenebilir. Regresyon analizinin 1. Model için anlamlı olmadığı söylenebilir. Kaldı

ki 1. Modelin anlamlı çıkmadığı istatistiksel olarak ispatlanmıştır, 1. Modelin bağımsız değişkenler tarafından açıklanma oranı %1 olarak hesaplanmıştır.

2. Modelde istatistiksel olarak iş performansı, çalışma bölgesi, iyimserlik ve duyguların kullanımı değişkenlerinin anlamlı olduğu, eğitim durumu, medeni durum, uyku saati, çalışma saati, izin, stres, yolculara davranış, ceza, kaza, tartışma sıklığı, memnuniyet, duyguların değerlendirilmesi değişkenlerinin ise anlamlı olmadığı söylenebilir. Regresyon analizi 2. Model için istatistiksel olarak anlamlıdır. 2. Modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu yapılan analizler ve yorumlarla da istatistiksel olarak kanıtlanmıştır, 2. Modelin istatistiksel olarak istatistiksel olarak anlamlı olan iş performansı, çalışma bölgesi, iyimserlik ve duyguların kullanımı değişkenleri tarafından açıklanma oranı % 21,4 olarak hesaplanmıştır.

Yapılan analizler incelendiğinde işten ayrılma niyeti ve yaş, işten ayrılma niyeti ve çalışma, işten ayrılma niyeti ve izin, işten ayrılma niyeti ve stres, işten ayrılma niyeti ve yolculara davranış, işten ayrılma niyeti ve ceza, işten ayrılma niyeti ve tartışma sıklığı, işten ayrılma niyeti ve memnuniyet, işten ayrılma niyeti ve iyimserlik, işten ayrılma niyeti ve duyguların değerlendirilmesi, işten ayrılma niyeti ve duyguların kullanılması boyutları arasındaki korelasyonun istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söyleyebiliriz. İşten ayrılma niyeti iyimserlik ve duyguların değerlendirilmesi boyutları arasında negatif düzeyde zayıf bir ilişki görülürken, işten ayrılma niyeti ve duyguların kullanımı boyutunda çok zayıf ilişki olduğu ya da ilişki olmadığı söylenebilir.

İşten ayrılma niyeti ve yaş, işten ayrılma niyeti ve çalışma saati, işten ayrılma niyeti ve izin, işten ayrılma niyeti ve stres, işten ayrılma niyeti ve yolculara davranış, işten ayrılma niyeti ve ceza, işten ayrılma niyeti ve tartışma sıklığı, işten ayrılma niyeti ve memnuniyet, işten ayrılma niyeti ve iyimserlik, işten ayrılma niyeti ve duyguların değerlendirilmesi, işten ayrılma niyeti ve duyguların kullanılması, çalışma bölgesi ve yaş, çalışma bölgesi ve iyimserlik, yaş ve eğitim durumu, yaş ve medeni durum, yaş ve kaza, yaş ve duyguların kullanılması, eğitim durumu ve kaza, eğitim durumu ve memnuniyet, eğitim durumu ve iyimserlik, eğitim durumu ve duyguların değerlendirilmesi, eğitim durumu ve duyguların kullanılması, medeni durum ve uyku, uyku ve stres, uyku ve memnuniyet, uyku ve duyguların değerlendirilmesi, çalışma saati ve izin, çalışma saati ve stres, çalışma saati ve yolculara davranış, çalışma saati ve ceza, çalışma saati ve kaza, çalışma saati ve

memnuniyet, izin ve stres, izin ve yolculara davranış, izin ve ceza, izin ve kaza, izin ve tartışma sıklığı, izin ve memnuniyet, stres ve yolculara davranış, stres ve kaza, stres ve tartışma sıklığı, stres ve memnuniyet, stres ve duyguların değerlendirilmesi, ceza ve kaza, ceza ve tartışma sıklığı, kaza ve tartışma sıklığı, tartışma sıklığı ve memnuniyet, tartışma sıklığı ve duyguların değerlendirilmesi, tartışma sıklığı ve duyguların kullanılması, memnuniyet ve duyguların değerlendirilmesi, iyimserlik ve duyguların değerlendirilmesi boyutları arasındaki korelasyonun anlamlı olduğu söylenebilir. Değişkenler arasındaki ilişki düzeyine bakıldığında ise genel olarak ilişki düzeyinin zayıf olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 3.81: 2.Temel hipoteze ilişkin model.

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Tahminin Standart Hatası	Değişim İstatistiği				
					R Kare	F	sd1	sd2	P Değeri
1	.260 ^a	.068	.040	1.22225	.068	2.435	13	436	.003*
2	.460 ^b	.211	.182	1.12797	.144	26.309	3	433	.000*

p<0,05*

a. Bağımsız Değişken: (Sabit), memnun, yaş, ceza, uyku, bölge, izin, kaza, medeni, stres, çalış, yolcu, sıklık, eğitim

b. Bağımsız Değişken: (Sabit), memnun, yaş, ceza, uyku, bölge, izin, kaza, medeni, stres, çalış, yolcu, sıklık, eğitim, iyimserlik, duyguların kullanılması, duyguların değerlendirilmesi

Tablo 3.80 incelendiğinde Model 1'in ve Model 2'nin istatistiksel olarak anlamlı olmadığını söyleyebiliriz. Bağımsız değişkenlerin modeli açıklama yüzdesi ise 1.model için % 6,8 olarak hesaplanmıştır. Bağımsız değişkenler 2. Modeli % 21,1 oranında açıklamaktadır.

c. Bağımsız Değişken: (Sabit), memnun, yaş, ceza, uyku, bölge, izin, kaza, medeni, stres, çalış, yolcu, sıklık, eğitim, İyimserlik, Duyguların kullanımı, Duyguların Değerlendirilmesi

Her iki modelin de istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söyleyebiliriz. Buna göre memnuniyet, yaş, ceza, uyku saati, çalışma bölgesi, kaza durumu, medeni durum, stres, çalışma saati, yolculara davranış, tartışma sıklığı ve eğitim durumu değişkenlerinin işten ayrılma niyetini üzerinde anlamlı olduğu ancak işten ayrılma

niyetini %6,8 düzeyinde açıkladığından etkisinin az olduğu söylenebilir. Memnuniyet, yaş, ceza, uyku saati, çalışma bölgesi, kaza durumu, medeni durum, stres, çalışma saati, yolculara davranış, tartışma sıklığı, eğitim durumu, iyimserlik, duyguların kullanılması ve duyguların değerlendirilmesi değişkenlerinin işten ayrılma niyetini etkilediği söylenebilir.

Tablo 3.82: İşten ayrılma niyeti değişkenine yönelik regresyon analizi.

Model	Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	t	P Değeri	
	B	Std. Hata	Beta			
1	(Sabit)	.640	.950		.674	.501
	Bölge	-.050	.040	-.059	-1.258	.209
	Yaş	.019	.010	.093	1.850	.065
	Eğitim	.056	.068	.041	.820	.413
	Medeni	.109	.280	.018	.389	.697
	Uyku	-.017	.096	-.008	-.176	.860
	Çalış	.051	.058	.043	.882	.379
	İzin	.272	.183	.071	1.483	.139
	Stres	.083	.049	.081	1.682	.093
	Yolcu	.062	.033	.094	1.886	.060
	Ceza	-.329	.178	-.088	-1.846	.066
	Kaza	-.004	.041	-.004	-.090	.928
	Sıklık	-.048	.061	-.039	-.780	.436
	Memnun	.091	.124	.036	.734	.463
2	(Sabit)	4.462	.984		4.537	.000*
	Bölge	-.064	.037	-.075	-1.729	.085
	Yaş	.014	.010	.068	1.452	.147
	Eğitim	.121	.064	.089	1.883	.060
	Medeni	.053	.259	.009	.203	.839
	Uyku	-.099	.089	-.049	-1.106	.269
	Çalış	.049	.054	.042	.919	.358
	İzin	.358	.170	.094	2.106	.036*
	Stres	.026	.046	.026	.576	.565
	Yolcu	.049	.031	.075	1.618	.106
	Ceza	-.300	.165	-.080	-1.818	.070
	Kaza	.025	.038	.030	.647	.518
	Sıklık	.000	.057	.000	-.004	.997
	Memnun	.010	.114	.004	.088	.930
	İyimserlik	-.243	.061	-.177	-3.972	.000*
	Duyguların Değerlendirilmesi	-.414	.061	-.310	-6.735	.000*
Duyguların Kullanılması	-.063	.044	-.063	-1.437	.152	

a. Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

p<0,05*

Tablo 3.81 incelendiğinde 1. Modelde istatistiksel olarak hiçbir değişkenin anlamlı olmadığı söylenebilir, regresyon analizinin 1. Model için anlamlı olmadığı söylenebilir. 1. Model anlamlı çıkmıştır ancak bağımsız değişkenlerin işten ayrılma niyetini % 6,8 düzeyinde açıkladığı bulunmuştur. Bağımsız değişkenlerin 1. Modeli açıklamadığı söylenebilir.

2. Modelde istatistiksel olarak işten ayrılma niyeti, iyimserlik ve duyguların değerlendirilmesi değişkenlerinin anlamlı olduğu, eğitim durumu, medeni durum, çalışma bölgesi, uyku saati, çalışma saati, izin, stres, yolculara davranış, ceza, kaza, tartışma sıklığı, memnuniyet, duyguların kullanılması değişkenlerinin ise anlamlı olmadığı söylenebilir. Regresyon analizi 2. Model için istatistiksel olarak anlamlıdır. 2. Modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu yapılan analizler ve yorumlarla da istatistiksel olarak kanıtlanmıştır, 2. Modelin istatistiksel olarak istatistiksel olarak anlamlı olan iş performansı, çalışma bölgesi, iyimserlik ve duyguların kullanımı değişkenleri tarafından açıklama oranı % 21,4 olarak hesaplanmıştır. Kaldı ki bağımsız değişkenlerin 1. modeli açıklama yüzdesi düşük olduğundan istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ancak bağımsız değişkenlerin 2. Modeli açıklama yüzdesinin % 21,1 olarak hesaplandığı ve 2. Modelin anlamlı olduğu açıklanmıştır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde, araştırma verilerinin analizi ile elde edilen sonuçlar ve bu sonuçlara dayalı olarak geliştirilen öneriler üzerinde durul(acaktır) (muştur).

Sonuçlar

Araştırma alt problemlerine ilişkin elde edilen sonuçlar, alt problemlerin sıraları gözetilerek aşağıda özetlenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre;

a) Yapılan analizler sonucunda çalışanların işten ayrılma niyetinin çalışma bölgesine göre, uyuma saatine göre, görev esnasında kaza yapma durumuna göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Hipotez 1a, 5a, 4b reddedilmiştir. Çalışanların iş performansının çalışma bölgesine göre, günlük çalışma saatine göre, ceza miktarına göre, görev esnasında kaza yapma durumuna göre, günlük uyuma saatine göre, yıllık izin kullanımına göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Hipotez 1b, 2a, 3a, 4a, 5b, 6a reddedilmiştir.

b) Yolcu memnuniyetinin, çalışanların yolcularla tartışma sıklığının, yolculara karşı davranışlarının, çalışanların yaşadığı iş stresinin, çalışanların ceza alma durumunun, kaza yapma durumunun çalışanların duygusal zekâ seviyesi (iyimserlik, duyguların kullanılması, duyguların değerlendirilmesi) açısından farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Hipotez 7, 8, 9, 10, 11, 12 reddedilmiştir.

c) Çalışanların işten ayrılma niyetlerinin günlük çalışma saatine göre, ceza miktarına göre, yıllık izin kullanımına göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark yarattığı bulgulanmıştır. Hipotez 2b, 3b, 6b kabul edilmiştir.

d) Günde 12 saat çalışanların işten ayrılma niyetlerinin 8 saat çalışanlardan ve 9 saat çalışanlardan daha fazla olduğu, ceza almayanların duygularını kullanımının ceza alanlardan daha fazla olduğu, ceza alanların işten ayrılma niyetlerinin almayanlardan daha fazla olduğu, yıllık izin kullanmayanların işten ayrılma niyetlerinin kullananlardan daha fazla olduğu söylenebilir. Yolcuların hizmetinden memnun olduğu çalışanların iş performansı yolcuların hizmetinden memnun olmadığı çalışanlardan daha yüksek; yolcuların hizmetinden memnun olduğu

çalışanların işten ayrılma niyeti yolcuların hizmetinden memnun olmadığı çalışanlardan daha düşük olduğu bulunmuştur.

e) Uyku durumu, medeni durum ve yaş düzeyinin bütün boyutlarda anlamlı bir farklılık yaratmadığı söylenebilir. Eğitim durumu üniversite olanların duyguları değerlendirmesinin ilkökul olanlardan daha yüksek olduğu; eğitim durumu ilkökul olanların duyguları kullanımının ortaokul (\bar{x} =, lise, yüksekokul ve üniversite olanlara göre daha yüksek olduğu söylenebilir.

f) Hiç stres yaşamadığını ifade edenlerin duygularını değerlendirmesinin çok olanlardan ve aşırı olanlardan daha fazla olduğu; az stres yaşadığını ifade edenlerin duygularını değerlendirmesinin çok olanlardan ve aşırı olanlardan daha fazla olduğu; aşırı stres yaşadığını ifade edenlerin işten ayrılma niyeti hiç stres yaşamadığını ifade edenlerden, az stres yaşadığını ifade edenlerden ve çok stres yaşadığını ifade edenlerden daha fazla olduğu söylenebilir.

g) Güler yüzlü olduğunu ifade edenlerin duygularını asık yüzlü olanlardan daha fazla değerlendirebildiği; güler yüzlü olduğunu ifade edenlerin işten ayrılma niyetlerinin asık yüzlü olanlardan, sinirli olanlardan ve gerektiği şekilde davrananlardan daha düşük olduğu söylenebilir.

h) Yolcularla tartışma sıklığı her gün olanların duygularını değerlendirme boyutunun bazı günler olanlardan, haftada bir olanlardan ve hiç olmadığını ifade edenlerden daha düşük olduğu; yolcularla tartışma sıklığı bazı günler olanların duygularını kullanımının hiç olmadığını ifade edenlerden daha düşük olduğu; yolcularla tartışma sıklığı her gün olanların işten ayrılma niyetinin bazı günler olanlardan, haftada bir olanlardan ve hiç olmadığını ifade edenlerden daha yüksek olduğu söylenebilir.

i) İş performansı ve duygusal zekânın tüm boyutları arasındaki korelasyonun istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söyleyebiliriz. İş performansı ve duygusal zekânın tüm boyutları (iyimserlik, duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı) arasında pozitif düzeyde zayıf bir ilişki görülmektedir.

j) Bölge ve yaş, bölge ve iyimserlik, yaş ve eğitim durumu, yaş ve medeni durum, yaş ve kaza, yaş ve duyguların değerlendirilmesi, eğitim durumu ve kaza, eğitim durumu ve memnuniyet, eğitim durumu ve iyimserlik, eğitim durumu ve duyguların değerlendirilmesi, eğitim durumu ve duygu kullanımı, medeni durum ve uyku, uyku ve stres, uyku ve memnuniyet, uyku ve duyguların değerlendirilmesi,

çalışma saati ve izin durumu, çalışma saati ve stres, çalışma saati ve yolculara davranış, çalışma saati ve ceza, çalışma saati ve kaza, çalışma saati ve memnuniyet, izin durumu ve yolculara davranış, izin durumu ve ceza, izin durumu ve kaza, izin durumu ve tartışma sıklığı, izin durumu ve memnuniyet, stres ve yolculara davranış, stres ve ceza, stres ve tartışma sıklığı, stres ve memnuniyet, stres ve duyguların değerlendirilmesi, yolculara davranış ve kaza, yolculara davranış ve tartışma sıklığı, yolculara davranış ve memnuniyet, yolculara davranış ve duyguların kullanımı, ceza durumu ve kaza, ceza durumu ve tartışma sıklığı, kaza durumu ve tartışma sıklığı, tartışma sıklığı ve memnuniyet, tartışma sıklığı ve duyguların değerlendirilmesi, tartışma sıklığı ve duyguların kullanımı, memnuniyet ve duyguların değerlendirilmesi, iyimserlik ve duyguların değerlendirilmesi boyutları arasındaki korelasyonun anlamlı olduğu söylenebilir. Değişkenler arasındaki ilişki düzeyine bakıldığında ise genel olarak ilişki düzeyinin zayıf olduğunu söyleyebiliriz.

k) Memnuniyet, yaş, ceza, uyku saati, çalışma bölgesi, kaza durumu, medeni durum, stres, çalışma saati, yolculara davranış, tartışma sıklığı ve eğitim durumu değişkenlerinin iş performansı üzerinde anlamlı olmadığı, memnuniyet, yaş, ceza, uyku saati, çalışma bölgesi, kaza durumu, medeni durum, stres, çalışma saati, yolculara davranış, tartışma sıklığı, eğitim durumu, iyimserlik, duyguların kullanılması ve duyguların değerlendirilmesi değişkenlerinin iş performansını etkilediği söylenebilir.

l) İşten ayrılma niyeti ve yaş, işten ayrılma niyeti ve çalışma saati, işten ayrılma niyeti ve izin, işten ayrılma niyeti ve stres, işten ayrılma niyeti ve yolculara davranış, işten ayrılma niyeti ve ceza, işten ayrılma niyeti ve tartışma sıklığı, işten ayrılma niyeti ve memnuniyet, işten ayrılma niyeti ve iyimserlik, işten ayrılma niyeti ve duyguların değerlendirilmesi, işten ayrılma niyeti ve duyguların kullanılması, çalışma bölgesi ve yaş, çalışma bölgesi ve iyimserlik, yaş ve eğitim durumu, yaş ve medeni durum, yaş ve kaza, yaş ve duyguların kullanılması, eğitim durumu ve kaza, eğitim durumu ve memnuniyet, eğitim durumu ve iyimserlik, eğitim durumu ve duyguların değerlendirilmesi, eğitim durumu ve duyguların kullanılması, medeni durum ve uyku, uyku ve stres, uyku ve memnuniyet, uyku ve duyguların değerlendirilmesi, çalışma saati ve izin, çalışma saati ve stres, çalışma saati ve yolculara davranış, çalışma saati ve ceza, çalışma saati ve kaza, çalışma saati ve memnuniyet, izin ve stres, izin ve yolculara davranış, izin ve ceza, izin ve kaza, izin

ve tartışma sıklığı, izin ve memnuniyet, stres ve yolculara davranış, stres ve kaza, stres ve tartışma sıklığı, stres ve memnuniyet, stres ve duyguların değerlendirilmesi, ceza ve kaza, ceza ve tartışma sıklığı, kaza ve tartışma sıklığı, tartışma sıklığı ve memnuniyet, tartışma sıklığı ve duyguların değerlendirilmesi, tartışma sıklığı ve duyguların kullanılması, memnuniyet ve duyguların değerlendirilmesi, iyimserlik ve duyguların değerlendirilmesi boyutları arasındaki korelasyonun anlamlı olduğu söylenebilir. Değişkenler arasındaki ilişki düzeyine bakıldığında ise genel olarak ilişki düzeyinin zayıf olduğunu söyleyebiliriz.

m) İstatistiksel olarak işten ayrılma niyeti, iyimserlik ve duyguların değerlendirilmesi değişkenlerinin anlamlı olduğu, eğitim durumu, medeni durum, çalışma bölgesi, uyku saati, çalışma saati, izin, stres, yolculara davranış, ceza, kaza, tartışma sıklığı, memnuniyet, duyguların kullanılması değişkenlerinin ise anlamlı olmadığı söylenebilir.

n) İşten ayrılma niyeti ve yaş, işten ayrılma niyeti ve çalışma, işten ayrılma niyeti ve izin, işten ayrılma niyeti ve stres, işten ayrılma niyeti ve yolculara davranış, işten ayrılma niyeti ve ceza, işten ayrılma niyeti ve tartışma sıklığı, işten ayrılma niyeti ve memnuniyet, işten ayrılma niyeti ve iyimserlik, işten ayrılma niyeti ve duyguların değerlendirilmesi, işten ayrılma niyeti ve duyguların kullanılması boyutları arasındaki korelasyonun istatistiksel olarak anlamlı olduğunu söyleyebiliriz. İşten ayrılma niyeti iyimserlik ve duyguların değerlendirilmesi boyutları arasında negatif düzeyde zayıf bir ilişki görülürken, işten ayrılma niyeti ve duyguların kullanımı boyutunda çok zayıf ilişki olduğu ya da ilişki olmadığı söylenebilir.

Öneriler

Çalışanların yıllık izin kullanımında daha özenli davranılması, çalışma saatlerinde düzenlemeler yapılması iş performansını arttırabilir. Çalışanların stresle başa çıkma yöntemlerini öğrenebileceği beceri kazandırmaya yönelik eğitimler yapılabilir. Yolculara davranışlarına yönelik, yolcu memnuniyetine yönelik seminerler düzenlenebilir. İdarecilerin çalışanların motivasyonlarını arttıracak faaliyetler düzenlemesi iş performansını arttırabilir ve çalışanların işten ayrılma niyetlerini düşürebilir.

Çalışanların stresle başa çıkmayı, yolcularla sağlıklı ve etkili iletişim kurabilmeyi öğrenmeleri, bu konularda kendilerini geliştirmesi yararlı olabilir.

İhtiyaç duydukları konularda eğitim ve psikolojik destek almaları yaptıkları işle ilgili destekleyici olacaktır.

Şehir içi toplu taşımada çalışan şöförler büyük bir kesime hizmet ettiğinden işlerini sağlıklı bir şekilde yürütmeleri, iş performanslarının arttırılması önemlidir. Çalışanların iş performansını ve işten ayrılma niyetlerini etkileyen bağımsız değişkenler farklılaştırılarak araştırma derinleştirilebilir.



KAYNAKLAR

- Abraham, Rebecca; “Emotional Dissonance in Organizations: A Conceptualization Of Consequences, Mediators and Moderators”, *Leadership & Organizational Development Journal*, Vol.19, No.3, 1998, 137-146.
- Acar, F. (2001). Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik Ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul.
- Acar, F. (2002), “Duygusal Zekâ ve Liderlik”, *E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 12: 53-68. Acuner Taner, Duygusal Zekânın Liderlik Üzerin Etkisi, AÜİİBD, Sayı 15
- Adiloğulları, İ. (2011). Profesyonel Futbolcularda Duygusal Zekâ İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ajzen, I. ve Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall.
- Akal, Zühal. (1992), *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi*, MPM Yayınları, Ankara.
- Akerlof, G.A., Rose, A.K. ve Yellen, J.L. (1988). “Job Switching and Job Satisfaction in the US Labour Market”, *Brooking Papers on Economic Activity*, 2: 495-582.
- Aktaş, H., “İşletme Performansının Ölçülmesinde Veri Zarflama Analizi Yaklaşımı”, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 7, Sayı 1, s.163–175, 2001.
- Alexander, J.A., Bloom, J. ve Nuchols, B. (1994), “Nursing Turnover and Hospital Efficiency: An Organization-Level Analysis” *Industrial Relations*, 33: 505-520.

Altınöz, Mehmet, Serdar Çöp ve Taner Sığındı (2011). “Algılanan Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Ankara’daki Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”: SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Vol:15, No:21, s:285-315.

Antonakis, J. (2003), “Why Emotional Intelligence Does Not Predict Leadership Effectiveness: A Commit On Prati, Douglas, Ferris, Ammeter And Buckley”, *The International Journal Of Organizational Analysis*, Vol. II, No.4:355-361.

Argon, Türkan ve Altay Eren (2004). İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Yayınevi, Ankara.

Arıcioğlu M. Atilla. 27. Zekânın Değerlendirilmesine Duygusal Bir Biçimde Ortaya Koymaktadır (Jordan, Ashkanasy, Hartel ve Hooper, 2002:.

Arıcioğlu N.Atilla, Yönetmel Başarının Değerlendirilmesinde Duygusal Zeka Kullanımı, AİİBFD, 22.Yıl, Sayı 4, Sayfa 27-29

Arslan, R.,Efe D, Aydın, E, (2013), "*Duygusal Zeka ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*", Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, C:5 S:3 169-180.

Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 27, Sayı: 1, 2013 239
Babaoğlu Emine. Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 11, Sayı 1, Nisan 2010, Sayfa... 120. Okul Yöneticilerinde Duygusal Zekâ

Atilla, Gaye; Çarıkcı, İlker Hüseyin ve Erdem, Ramazan, (2013), "*Hastanelerde Duygusal Zekâ-Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği*", Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi, C. XV, S. 1, 101-119.

Atkinson, R.L., R.C. Atkinson and E.R. Hilgard (1995), *Psikolojiye Giriş*, (Çev. Kemal Atalay-Mustafa Atalay-Aysun Yavuz), Sosyal Yayınlar, İstanbul.

Austin, J.T. & Villanova, P. (1992). The criterion problem:1972-1992. *Journal of Applied Psychology*, 77(6), 836-874.

Baltaş, Z; (2014), <http://www.baltas-baltas.com/web/makaleler>

Barlett, K.R., 1999. “The Relationship Between Training and Organizational Commitment in the Health Care Field”, The University of Illionis (The Degree of Doctor of Philosophy), Urbana.

- Barnes, B.L., Agago, M.O. ve Coombs, W. T. (1998). "Effects of Job Related Stress On Faculty Intension to Leave Academia", *Research in Higher Education*, 39(4): 457-469.
- Bar-On, R. (1997). *Bar On emotional quotient inventory: EQ-i technical manual*. Toronto: Multi-Health Systems, Inc.
- Bar-On, R. (2005). "The Bar-On Model Of Emotional-Social Intelligence". In P. Fernández-Berrocal and N. Extremera (Guest Editors), Special Issue on Emotional Intelligence, *Psicothema*, 17. (www.eiconsortium.org erişim tarihi: 19.05.2005).
- Bar-On, R., Brown, J. M., Kirckcaldy, B.D. and Thome, E.P (2000). Emotional Expression and Implication for Occupatioanal Stress; an Application of the Emotional Quotient Inventory, *Personality and Individual Differences*. 28, 1107-1118.
- Barutçugil, İ. (2006). *Yöneticinin Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Barutçugil, İsmet. (2002), *Performans Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri Ltd. Şti., İstanbul.
- Bas, M. A. Artar, *İşletmelerde Verimlilik Denetimi, Ölçme ve Degerlendirme Modelleri*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Yayın No: 435, Ankara, 1990:13
- Başaran, _ . E., *Örgütsel Davranıs*, Gül Yayınevi, Ankara, 1991.
- Beach, d.S. (1980). *Personel: The Management of People at Work*. MacMillan Publishing Co., Inc. Newyork.
- Beceren, E. (2002). *Duygusal zekâ, Personal Excellence*. Rota Yayın Yapım Tanıtım.
- Bibby, C.L., 2008. "Should I Stay or Shoul I Leave? Perceptions of Age Discrimination, Organizational Justice and Employee Attitudes on Intentions to Leave", *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 13(2), ss. 63-86
- Biebel, E. and Cordner, G., (2003). Repeat Cals for People with Mental Illness: An Aplication of Hot-Spots Analysis. *Police Form*, 13(3), 1-8.

- Bingöl, D, (2003), İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayınları, 5. Baskı, İstanbul, s. 273. *Ciarrochi Joseph, Deane Frank P, Stephen Anderson Stephen.*
- Bluedorn, A.C. (1982). “A Unified Model of Turnover From Organization”, *Human Relations*, 35: 135-153.
- Boyd, Carol; “Customer Violence and Employee Health and Safety”, *Work, Employment & Society*, Vol. 16, No.1, 2002, 151-169.
- Buğra Ahmet, İşletmelerde Performans Belirleme Aracı Olarak Duygusal Zeka, *Standart*, Sayı 494 Yıl 42, Sayfa 28-29.
- Burke,R.J. (1988). “Some Antecedents and Consequences of Work-Family Conflict”, *Journal of Social Behavior and personality*, 3: 287-302.
- Büte, M. (2011). Etik İklim, Örgütsel Güven Ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki. *İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1).
- Challis, David, Danny Samson and Benn Lawson (2000). “Integrated Manufacturing, Employee And Business Performance: Australian And New Zealand Evidence”, *International Journal of Production Research*, Vol:40, No:8, s:1941-1964.
- Chambers, J.M. (1999). “The Job Satisfaction of Managerial and Executive Women: Revisiting the Assumptions”, *Journal of Education for Business*, 75(2):69-75.
- Chatman, J. A. (1991). “Matching People and Organizations: Selection and Socialization in Public Accounting Firms”, *Administrative Science Quarterly*, 36: 459-484.
- Clegg, C.W. (1983). “Psychology of Employee Lateness, Absence, and Turnover: A Methodological Critique and an Empirical Study”, *Journal of Applied Psychology*, 68: 88-101.
- Cooper, R. K, Sawaf, A. (2000:8), *Liderlikte Duygusal Zekâ*, Sistem Yayıncılık, İstanbul. *Emotional Labor Scale” Tourism Management*, 27,1181-1191.
- Cooper, R. K. ve A. Sawaf (1997), *Liderlikte Duygusal Zekâ*, (Çev. Zelal Bedriye Ayman-Banu Sancar), Sistem Yayıncılık, Üçüncü Basım: Eylül 2003, İstanbul.
- Coşgun, E., “Teknik personelin Performans Değerlendirilmesinde Bir Uzman Sistem Modeli”, *Teknoloji Dergisi*, Cilt 7, Sayı 4, s.579–589, 2004.

Culture: A Profile Comparison Approach to Assessing Person-Organization Fit”, Academy of Management Journal, 34: 487- 516.

Currall, S., Towler, A., Judge, T. ve Kohn, L. (2005). “Pay Satisfaction and Organizational Outcomes”, Personnel Psychology, 58 (3): 613-640.

Çakar, U. ve Y. Arbak (2004), “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka”, *D.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6, 3: 23-48. Çevrimiçi: www.mcatürk.com, www.psikoloji.gen.tr, www.duygusalzeka.com.

Çetinkaya, Ö. Alparaslan, A, M, (2011), “*Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma*”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C. 16, S. 1, 363-377.

Çöl, Güner (2008). “Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Vol:9, No:1, s:35-46.

Davis, P. J. (2006). “In Search of the Common Wealth: A Service-Profit Chain for the Public Sector”, *International Journal of Productivity and Performance Management*, 55(2): 163-172.

Delice, M., Odabaşı, M., (2013), “*Polis Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi*”, *Polis Bilimleri Dergisi*, 15(3), 73-93. Dicle, Ü. (1982). *Yönetimsel Başarının Değerlendirilmesi ve Türkiye Uygulaması*. Ankara: ODTÜ.

Department of J.Ciarrochi et al. / *Personality and Individual Differences* 32 (2002) 197±209. 199

Doğan, S. (2005). *Çalışan İlişkileri Yönetimi*, Nisan, 1. Baskı, İstanbul: Kare Yayınları.

Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). “Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü Ve Önemi”, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 14 (1), 209-230.

Dökmen, Üstün (2005), *İletişim Çatışmaları ve Empati*. Ankara: Sistem Yayıncılık.

Drago, R. ve Wooden, M. (1992). “The Determinants of Labor Absence: Economic Factors and Workgroup Norms Across Countries”, *Industrial and Labor Relations Review*, Vol. 45(4): 764-778.

Dulewicz, V. and Higgs, M.J. (1999), “Can Emotional Intelligence Be Measured and Developed”, *Leadership & Organization Development Journal*, 20/5: 242-252.

Dulewicz, V. and Higgs, M.J. (2000), “Emotional Intelligence: A Review And Evaluation Study”, *Journal of Managerial Psychology*, 15, 4: 341-72.

Epstein, R. (1999). The Key to Our Emotions. *Psychology Today*, 32(4).

Erdoğan, İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme Teknikleri, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, Yayın No: 248, İstanbul, 1991.

Eren Gümüştekin, G. ve A. B. Öztemiz, “Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 14, Sayı 1, s.271–288, 2005.

Ergin, D.Y., İşmen, E. ve Özabacı, N. (2000). *EQ-NED Duygusal zekâ Ölçeği El Kitabı*. İstanbul.

Erkut, H., C. Ceylan, C. A. Bayraktar, D. Kurt, M. Temiz ve M. Müderrisgil, Değişimi Başarıya Dönüştürme MESDEM, MESS Yayınları, Yayın No: 360, İstanbul, 2001, 11.

Fishbein, M. ve Ajzen, R. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to Theory and Research*. Reading, Mass: Addison Wesley,

Freeman, R. (1978). “Job Satisfaction as an Economic Variable”, *American Economic Review*, 68: 135-141.

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.

Goleman D. İş Başındaki Duygusal Zekanın Dört Bileşeni, *Kontent XX1*, 22.Yıl, Ay 1 Sayı 5, Sayfa:56-57

Goleman, D. (1995), *Duygusal Zekâ*, (Çev. Banu Seçkin Yüksel), Varlık Yayınları Sayı:852 Yirmi Dokuzuncu Basım: 2005, İstanbul.

Goleman, D. (1998), *İşbaşında Duygusal Zekâ*, (Çev. Handan Balkara), Varlık Yayınları Sayı:580 Üçüncü Basım: 2000, İstanbul.

Goleman, D. (2003). *Duygusal zekâ*. Varlık Yayınları: İstanbul.

- Goleman, Daniel. (1996). Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir? İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gottfredson, L.S. (1986). Societal Consequences of the G Factor in Employment. *Journal of Vocational Behaviour*, 29, 379-410.
- Grandey, Alicia A.; “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.1, 2000, 95-110.
- Greenberg, J. ve Baron, R.A., (2000), *Behavior in Organizations*, Seventh Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Gupta, Om Prakash. (1982), *Commitment to Work of Industrial Workers*, Concept Publishing Company, New Delhi.
- Güney, S. (2000). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Nobel Yayın.
- Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2008), Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (2), 174-190.
- Hackman, R. ve Oldham, G.R., (1975), “Development of the Job Diagnostic Survey”, *Journal of Applied Psychology*, C.60, S.2, s.159-170.
- Hagedorn, L. S. (1996). “Wage Equity and Female Faculty Job Satisfaction: The Role of Wage Differentials in a Job”, *Research in Higher Education*, 37(5): 569–598.
- Harbour, J, L., (1997), *The Basic of Performance Measurement*, Doktora Tezi, USA.
- Hardy C.C., 1987. *The Blue Chip Investment Strategy: Quality, Value and Timing for Income Appreciation*, New York, F Watts.
- Hellman, C. M. (1997). “Job Satisfaction and Intent to Leave”, *Journal of Social Psychology*, Vol. 137(6): 677-689.
- Hellriegel, D. ve Slocum, J. W. (2004). *Organizational Behavior* (10th ed.), Canada: Thomson.
- Herzberg, F. W. (1959). *The Motivation to Work*, John Willey, New York, 416-417.

Heuven, E. & A.B. Bakker; "Emotional Dissonance and Burnout Among Cabin Attendants", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.12, No.1, 2003, 81-100.

Hillsdale, NJ: Erlbaum. Nunnally, C. (1978). *Psychometric Theory*. New York, NY: McGraw-Hill.

Hogan, R. (1969). Development of an Empathy Scale. *Journal of Consulting* http://cws.emu.edu.tr/en/conferences/2nd_int/pdf/Emine%20Halicinarli,%20Merih%20Tekin%20Bender.pdf, (Erişim Tarihi: 27.04.2012). *and Clinical Psychology*, 33, 307-316.

Hoppock, R., (1935), *Job Satisfaction*. New York: Harper.

<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/cusosbil/article/viewFile/5000000958/5000001649>,
<http://www.delinetciler.org/bilgi-merkezi/66460-duygu-nedir.html>

<http://e-dergi.atauni.edu.tr/atauniiibd/article/view/1025008114/1025007545>

<http://tzv.org.tr/zekâ/zeka-nedir>

<http://www.duygusalzeka.com>

<http://www.gelisimuzmani.com/y183-bebeklik-doneminde-0-2-yas-fiziksel-gelisim.html> (23.08.2015)

<http://www.kemalsayar.com/KategoriDetay-Duygusal-Zeka-Nedir,-Ne-Degildir-22.html> 23.08.2015).

<http://www.mcanturk.com>

<http://www.psikolloji.gen.tr>

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts 24.08.2015

<http://www.timder.org.tr/koseyazi/detay/id/183/> 27.07.2015

<http://www2.bayar.edu.tr/yonetimekonomi/dergi/pdf/C14S12007/SDOD.pdf>
(S. Doğan-Ö. Demiral / Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi)

- Hunter, J.E. (1986). Cognitive Ability, Cognitive Aptitude, Job Knowledge, and Job Performance. *Journal of Vocational Behaviour*, 29 (3), 340-362.
- Hwang, I. ve Kuo, J. (2006). “Effect of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention – An Examination of Public Sector Organizations”, *Journal of American Academy of Business*, 8(2): 254–9.
- Igbaria M., ve Greenhaus J.H. 1992. “Determinants of MIS Employees' Turnover Intentions: A Structural Equation Model”, *Commun. ACM* 35, 2, ss. 34-49.
- Iverson, R.D., ve Maguire, C., (2000), “The Relationship between Job and Life Satisfaction: Evidence from a Remote Mining Community”, *Human Relations*, S.53, s.807–839.
- İşmen, A. E. (2001). Duygusal zekâ ve Problem Çözme. *M. U. Atatürk Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13, 111-124.
- İzğören, A.Ş., Geleceğin Organizasyonunu Yaratmak, Academyplus Yayınevi, Ankara, 2001.
- Jepsen, D.A. ve Sheu, H-B. (2003). “General Job Satisfaction From a Developmental Perspective: Exploring Choice-Job Matches at Two Career Stages”, *The Career Development Quarterly*, 52(2): 162-179.
- Johnsrud, L. K. ve Heck, R. H. (1994). “A University’s Faculty: Predicting Those Who will Stay and Those Who Leave”, *Journal for Higher Education Management*, 10(1): 71–84.
- Johnsrud, L. ve Rosser, V. (2002). “Faculty Member’s Morale and Their Intention to Leave: A Multilevel Explanation”, *Journal of Higher Education*, 73(4): 518-542.
- Kennedy, B. R. (2005). “Stress and Burnout of Nursing Staff Working with Geriatric Clients in Long- Term Care”, *Journal of Nursing Scholarship*, 37(4): 381-382.
- Korkmaz, M, (2005), “*Duyguların ve Liderlik Stilllerinin Öğretmenlerin Performansı Üzerinde Etkisi*”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, Yaz, S. 43, 401-422.
- Korkmaz, M, Yahyaoğlu, G. ve Çalışkan, D. (2012), Aile Hekimlerinin Zaman Yönetimi ve İş Performanslarının Uygulamaları Olarak İncelenmesi, *Akademik Bakış Dergisi*, 29, 1-18.

- Lambert, E.G., Hogan, N.L., Barton, A. ve Lubbock, S.M. (2001). "The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A Test of a Structural Measurement Model Using a National Sample of Workers", *Social Science Journal*, 38(2): 233-251.
- Law, K.S., Wong, C. 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, 483–496.
- Lawler, E. E. (2003). *Treat People Right*, San Francisco: Jossey-Bass Inc. McGraw-Hill Irwin,
- Lazarus P. (1999). Emotional Intelligence: A Paradigm for Education in the New Millenium. 22. *Uluslararası Okul Psikolojisi yıllık toplantısına sunulan bildiri Metni*, Kreuzlingen, İsviçre.
- Leavitt. W. M. (1996). "High Pay and Low Morale—Can High Pay, Excellent Benefits, Job Security, and Low Job Satisfaction Coexist in a Public Agency", *Public Personnel Management*, 25(3): 333–341.
- Lee, H., 2004. "The Role of Competence Based Trust and Organizational Identification in Continuous Improvement", *Journal of Managerial Psychology*, 19,6, ss. 623-639.
- Lee, T. W. ve Mowday, R. T. (1987). "Voluntarily Leaving an Organization: An Empirical Investigation of Stress and Mowdays Model of Turnover", *Academy of Management Journal*, 721-743.
- Lee, T.W., Mitchell, T.R., Sablinski, C. J., Burton, J.P. ve Holtom, B. C. (2004). "The Effects of Job Embeddedness on Organizational Citizenship, Job Performance, Volitional Absences, and Voluntary Turnover", *Academy of Management Journal*, 47: 711–722.
- Locke, E.A., (1976), "The Nature and Causes of Job Satisfaction", M.D., Dunette (Editör), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, s.1297-1349.
- Man, F. ve Öz, C.S. (2009) "Göründüğü Gibi Olamamak Ya da Olduğu Gibi Görünmemek: Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek" *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 1:75- 184.
- Manger, T. ve Eikeland, O. (1990). "Factors Predicting Staff's Intentions to Leave in the University", *Higher Education*, 19: 281-91.

- March, J. G. ve Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New York: John Wiley.
- Marshall, Clare (2001). Make the Most of Your Emotional Intelligence. *Chemical Engineering Progress*, 97(2).
- Martin, N.K., Sass, D.A., ve Scmitt, T.A. (2012), Teacher efficacy in student engagement, instructional management, student stressors, and burnout: A theoretical model using inclass variables to predict teachers' intent-to-leave, *Teaching and Teacher Education*, 28, 546-559
- Matier, M.W. (1990). "Retaining Faculty: A Tale of Two Campuses", *Research in Higher Education*, 31: 39-60.
- Mayer, J D., Caruso, D, R., Salovey P, (2002), "*Emotional Intelligence Meets Traditional Standarts for An Intelligence*", www.eqi.org/fulltext1.htm
- Mayer, J. (2001). Emotional Intelligence and Giftedness. *Roeper Review*, 23(3), 131-137.
- Mayer, J. D. and G. Geher (1996), "Emotional Intelligence and the Identification of Emotion", *Intelligence*, 22: 89-113.
- Mayer, J. D. and P. Salovey (1993), "The Intelligence Of Emotional Intelligence", *Intelligence*, 17: 433-442.
- Mayer, J. D. and P. Salovey (1995), "Emotional Intelligence and the Construction and Regulation of Feelings", *Applied and Preventive Psychology*, 4: 197-208.
- Mayer, J. D., Dıpaló and P. Salovey (1990), "Perceiving Affective Content in Ambiguous Visual Stimuli: A Component of Emotional Intelligence", *Journal Of Personality Assessment*, 54: 772-781.
- McClelland, D.C. (1993), Intelligence is not the Best Predictor of Job Performance, *Current Directions in Psychological Science*, 2, 5-6. Meese III. and Ortmeier, P. J., (2004). *Leadership, Ethics and Policing: Changes for the 21st Century*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mehrebian, A. and Epstein, N. (1972). A Measure of Emotional Empathy, *Journal of Personality*, 40, 525-543.
- Micolo A.M.(1993). Suggestions for Achieving a Strategic Partnership. *HR Focus*, Vol.70, No:9, 22

- Minner, J.B., (1992), *Industrial/Organizational Psychology*, Boston: McGraw Hill.
Blum ve Nylor (1968)
- Mobley, W. H. (1977). "Intermediate Linkages in the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, 62: 237-240.
- Mobley, W.H., Horner, S.O., and Hollingsworth, A.T. 1978. "An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover", *Journal of Applied Psychology*, 63, ss. 408-414.
- Mohrman, A.M., Restnick, W.S., Lawler, E.E. (1989), *Designing Performance Appraisal Systems*, Jossey Bass Publ.
- Moller, C. (1999). *Hearthwork*. Hillerod: TMI. Morreale, S. A., (2002). Analysis Of Perceived Leader Behaviors In Law Enforcement Agencies. *Dissertation Abstracts International*, 55(12), 4385. (UMI No. 3074882).
- Neisser, U. (1976). General, Academic, and Artificial Intelligence. *Editor L. Resnick. The Nature of Intelligence (pp.135-144)*.
- Newman J.E., 1974. "Predicting absenteeism and turnover: A Field of Fishbein's Model and traditional job attitude measures", *Journal of Applied Psychology*, 59(5), ss. 610-615.
- O' Reilly, C. A., Chatman, J. A. ve Caldwell, D. F. (1991). "People and Organizational
- Odom, R.Y., Boxx, W.R., Dunn, M.G., (1990), "Organizational Cultures, Commitment, Satisfaction and Cohesion", *Public Productivity and Management Review*, C.14, S.2, s.157-168.
- Organ, D.W., (1988b), "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis", *Journal of Management*, S.14, s.547-557.
- Otacıoğlu, G., (2009), "*Duygusal Zekâ (EI) Üzer Ne Farklı Eleştiri Ve Değerlendirmeler*", *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 26, Yıl: 2009/1, 333-344.
- Özbey, Ç. (2006). "Zeki Olmanın Sekiz Yolu: Çoklu Zekâ Kuramı", *Gelişen Geliştiren Öğretmen Dergisi*, Ekim, 4-5.

Özgen, Ö: 2007, “Başarı ve İlişkide Duygusal Zekânın Rolü”, (Çevrimiçi), <http://w3.gazi.edu.tr/web/mkaradag/tezler/ozgeozgen.pdf>

Özmutaf N.M. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları Ve Çatışma. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 8, Sayı 2, 41-61

Öztürk, A. ve Deniz, M. E. (2008). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Yetenekleri İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *İlköğretim Online*, 7(3), 578-599.

Palmer, M. & Winters, K. (1993). *İnsan Kaynakları*. Rota Yayınları. Çev. Doğan Şahiner. İstanbul. Petrides K. V. & Furnham A. (2000). *On the... Patient Education and Counselling*, (Romatoid Artritli hastalarda uyum ve sağlık üzerine hasta eğitimi ve etkilerinin belirlenmesi) 84, 319-324.

Palmer, M.J.(1993). Performans Değerlendirmeleri. Rota Yayınları, 1. Baskı, 1993

Paşa, Muammer. (2007), Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi, Bursa-2007

Porter, L.W. ve R.M. Steers, 1973. “Organizational Work and Personnel Factors in Employee Turnover and Absenteeism”, *Psychological Bulletin*, C.80, S.2., ss. 151-175.

Poskey, M. (2006). *The Importance of Emotional Intelligence in the Workplace: Why It Matters More than Personality*. http://callcentercafe.com/article_directory, (Erişim tarihi: 15.9.2008).

Pratt, M.G., 1998. “To Be or Not to Be? Central Questions in Organizational Identification”, *Identity in organizations: Developing Theory Through Conversations*, ed. D. Whetten ve P. Godfrey, Thousand Oaks, CA: Sage, ss. 171-207.

Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*. Ames, IA: Iowa State University Press, Pugh, D., *Organizational Behaviour*, Prentice Hall International (UK) Ltd., Londra, 1991.

Price, J.L., 1976. “The effects of Turnover on the Organization”, *Organization and Administrative Sciences*, C.7, S.1-2, Spring/Summer, ss. 61-88.

Rafaeli, Anat & Robert I. Sutton; “Expression of Emotion as Part of the Work Role”, *Academy of Management Review*, Vol.12, No.1, 1987, 23-37.

- Rhodes, C.P., Nevill, A. ve Allan, J. (2004). "Valuing and Supporting Teachers: A Survey of Teacher Satisfaction, Dissatisfaction, Morale and Retention in an English Local Education Authority", *Research in Education*, 71: 67–80.
- Rivera, J. D. ve Paez, D. (2007). Emotional climate, human security, and cultures of peace. *Journal of Social Issues* (63), 235-253.
- Robbins, S.P., (2005), *Organizational Behavior*, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice-Hall Inc.
- Rousseau, D. M., ve Mcleanp. J., (1993) *The Contracts of Individuals and Organizations*. (Ed.), Cummings, L. L. ve Staw, B. M., *Research in Organizational Behavior* Vol. 15, Greenwich, Ct: Jai Pres.
- Rusbelt, C. E., Dan, F., Glen, R. ve Arch, M. G. (1988). "Impact of Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction", *Academy of Management Journal*, 31 (3): 599-627.
- Salovey, P. and J. D. Mayer (1990), "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition and Personality*, 9: 185-211.
- Salovey, P. ve Mayer, D.J. (1989). Emotional Intelligence, *Imagination, Cognition and Personality* 9(3),189-211.
- Schermerhorn, J. R., J. G. Hunt ve R. N. Osborn, *Managing Organizational Behavior*, 5. baskı, John Wiley & Sons Inc, New York, 1994:147
- Schermerhorn, J.R. (1989). *Management and Productivity*. Third Edition. Printed in the United States of America Scott, C.R., S.L. Connaughton, K. Maguire vd., 1999. "The Impacts of Communication and Multiple Identifications on Intent to Leave" *Management Communication Quarterly*, 12(3), ss. 400-435.
- Sertbaş K, Beden eğitimi okul öğrencilerinin duygusal zekâları ve sporla ilgili çeşitli Değişkenler açısından yapılan bir araştırma. *International Journal of Academic Research*, Part B, Vol. 56, pp. 200 - 206, ISSN:2075-7107, DOI: 10.7813/2075-4124.2013/5-6/B.32,November, 2013.
- Seyyar, A., Örgütsel Performans Açısından Öğle Uykusu,, (20.12.2004).
- Shaffer, R.D. ve Shaffer M.A. (2005). Emotional Intelligence Abilities, Personality and Work Place Performance. *Hong Kong Baptist University Academy of Management Best Conference Paper*, HR: M 1.

- Shapiro, L.E. (1998). *Yüksek EQ'lu Bir Çocuk Yetiştirmek* (Çev: Ü. Kartal). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Shelly, Y.S. and Brown, L., (2004). A Review of The Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections. *Research Branch Correctional Service of Canada*.
- Smart, J. (1990). "A Causal Model of Faculty Turnover Intentions", *Research in Higher Education*, 31: 39-60.
- Songur, H. M., Mahalli İdarelerde Performans Ölçümü, Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü Yayın No:6, Ankara, 1995.
- Sonnentag, S. & Frese, M. (2002). Performance Concepts and Performance Theory. In S. Sonnentag (Ed.) *Psychological Management of Individual Performance* (p.4-25). John Wiley & Sons, Ltd.
- Sosik, J J. and Megerian, L.E (1999). Understanding Leader Emotional Intelligence and Performance: The role of self-other agreement on transformation leadership perceptions. *Group and Organization Management*, 24(3), 367-390.
- Sousa-Poza, A. ve Fred, H. (2002). "An Empirical Analysis of Working-Hours Constraints in Twenty-One Countries", *Review of Social Economy*, 60(2): 209–242.
- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, Sage, London.
- Sternberg, R. J. (1988), *The Triarchic Mind: A new theory of human intelligence*. New York: Viking.
- Sternberg, R.J. and Wagner, R.K. (1993). The G-Ocentric View of Intelligence and Job Performance is Wrong. *Current Directions in Psychological Science*, 2, 1-5.
- Suliman, Abubakr M.T. (2001), Work Performance: Is It One Thing or Many Things? The Multidimensionality of Performance in A Middle Eastern Context, *The International Journal of Human Resource Management*, 6.
- Tang, T. L. P. ve Talpade, M. (1999). "Sex Differences in Satisfaction with Pay and Co-Workers: Faculty and Staff at a Public Institution of Higher Education", *Public Personnel Management*, 28: 345-364.

- Tepper, B. J. (2000). "Consequences of Abusive Supervision", *Academy of Management Journal*, 43: 178–190.
- Terman, L.M., Otis, A.S., Dickson, V., Hubbard, O.S., Norton, J.K., Howard, L., (1917). A Trial of Mental and Pedagogical Test in a Civil Service Examination for Policemen and Firemen. *Journal of Applied Psychology*, 21, 1-2.
- Tetik, S. Açıkköz, A., (2013), "Duygusal Zekâ Düzeyinin Problem Çözme Becerisi Üzerindeki Etkisi: Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama", *Electronic Journal of Vocational Colleges*, Aralık 2013 UMYOS Özel Sayı, 87-97.
- Tetik, S., "İşletme Performansını Belirlemede Veri Zarflama Analizi", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, s.221–229, 2003.
- Tett R. P. ve J.P. Meyer, 1993. "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses Based on Meta Analytical Findings", *Personnel Psychology*, 78, ss. 273-285.
- Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Yıl: 2007 Sayı: 1 *Journal of Commerce & Tourism Education Faculty*, Year: 2007 No: 1 75
- Timuçin, Afşar (1994), *Felsefe Sözlüğü*, BDS Yayınları, İstanbul.
- Tokay, T., Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2001.
- Topuz Songül, Fırat Berna, İst. Ün. Duygusal Zekâ Psikoteknik Dönem Ödevi, İstanbul-2005
- Torrington, D. ve L. Hall, *Personel Management: HRM in Action*, Prentice Hall International (UK) Ltd., 3. Baskı, Londra, 1995. "Exploring Workplace Implications Of Emotional Intelligence (WLEIS) İn Hospitals: Job Satisfaction And Turnover Intentions", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Volume: 73,701-709.
- Torrington, D. ve L. Hall, *Personel Management: HRM in Action*, Prentice Hall International (UK) Ltd., 3. Baskı, Londra, 1995. "Exploring Workplace Implications Of Emotional Intelligence (WLEIS) İn Hospitals: Job Satisfaction And Turnover Intentions", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Volume: 73,701-709.

- Tosun, M., 1981. Örgütsel Etkililik, Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları Nu:196, Ankara.
- Trivellas, Panagiotis, Gerogiannis, Vassilis and Svarnab, Sofia. (2013).
- Tuna, Y. (2008). Örgütsel İletişim Sürecinde Yöneticilerin Duygusal Zekâ Yeterlilikleri, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Turunç, Ö. (2010), Organizasyonlarda Kontrol Algılamalarının Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi, C.Ü. İİBF Dergisi, 11 (1), 251-269.
- Türkel, A., İşletme Yöneticileri İçin Toplam Kalite Yönetimi ve İnsan Kaynakları, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 1998.
- Ulukuş, K. S., Polis, Stres, Verimlilik ve Stresle Başetme Yolları, *Polis Dergisi*, Sayı 34, Ocak 2003
- Uyargil, C., “Performans Değerlendirme”, içinde İnsan Kaynakları Yönetimi, T. Kaynak, Z. Adal, İ. Ataay, Ö. Sadullah, A. C. Acar, O. Özçelil, G. Dündar ve R. Uluhan, (der.), İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No:276, s.205–228, İstanbul, 1998.
- Uygur, Akyay (2007). “Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı İlişisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması”, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, No:1, s:71-85.
- Vroom, H.V., (1964), The Determination of Job Satisfaction Work and Motivation, New York: John Wiley and Sons.
- Wagner, J.A. ve Hollenbeck, J.R. (2005). Organizational Behavior: Securing Management Journal, 43: 178–190.
- Weiler, W. C. (1985). “Why Do Faculty Members Leave the University?”, Research in Higher Education, 23(3): 270–278.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional Intelligence at Work*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Werbel, J. D. ve Bedeian, A. G. (1989). “Intended Turnover as a Function of Age and Job Performance”, Journal of Organizational Behavior, 10: 275-281.

- Weymes, E. (2003). Relationship not Leadership Sustain Successful Organizations. *Journal of Change Management*, 3(4), 319-331.
- Williams, L.J. ve Hazer, J.T. (1986), “Antecedents and Cosequences of Satisfaction and Commitment in Turnover Models: A Reanalysis Using Latent Variable Structural Equation Methods”, *Journal of Applied Psychology*, 71(2): 219-231.
- Wimsatt, L.A. (2002). Using Multiple Measures to Understand Faculty Job Satisfaction: Implications for the Development of Conceptual and Practical Models, Presented at 42nd Forum of the Association for Institutional Research, Toronto, Canada.
- Wong, Chi-Sum and Law, Kenneth S. (2002). “The Effects Of Leader And Follower Emotional İntelligence On Performance And Attitude: An Exploratory Study”, *The Leadership Quarterly Volume: 13*, 243 – 274
- Yaşarsoy, E.: 2006, “*Duygusal Zekâ Gelişim Programının, Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi*”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Yazıcıoğlu, İrfan (2010). “Örgütlerde İş Tatmini ve İşgören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması”, *Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, No:55, s:243-264.
- Yelboga, A. (2003). İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlendirilmesi için Geliştirilen Bir Ölçeğin Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi. Ankara.
- Yelkikalan, N.: 2006, “21.Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zeka”, *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, Cilt:1, ss. 39-50.
- Yılmaz, s. (2007). Duygusal Zekâve Akademik Başarı Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yılmaz,H., Karahan, A., (2010), “Liderlik Davranışı, Örgütsel Yaratıcılık ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Uşak'ta Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi*, C. 17, S. 2, 145-158.
- Yüksel,M., (2006), *Duygusal Zekâ Ve Performans İlişkisi (Bir Uygulama)*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Zaman Yönetimi ve İş Performanslarının Uygulamaları Olarak İncelenmesi,
Akademik Bakış Dergisi, 29, 1-18.

Zapf, D. & M. Holz; “On the Positive and Negative Effects of Emotion Work in
Organizations“, European Journal of Work and Organizational Psychology,
Vol.15, No.1, 2006, 1-28.



EKLER

1. Ek-A: Anket Soru ve Cevap Seçenekleri	160
---	------------



Ek-A: Anket Soru ve Cevap Seçenekleri

Anketin doldurulması ile ilgili anketin birinci sayfasının başına aşağıdaki bilgilendirme paragrafı konulmuştur.

“Değerli katılımcı;

Bilimsel bir araştırma için hazırlanan bu anket formundaki soruların tamamına vereceğiniz içten ve samimi cevaplar araştırmanın amacına ulaşmasında büyük önem taşımaktadır. Bu ankette kimliğiniz bilinmemektedir. Bu nedenle kimliğiniz değil, verdiğiniz cevaplar önem taşımaktadır. Soruları yanıtlarken lütfen "olması gerekeni yani ideal olanı değil", "hali hazırda olanı, yani sizin durumunuza uygun olan seçeneği düşünerek işaretleyiniz." İlginize teşekkür ederiz.”

Bu paragraftan sonra aşağıdaki anket soruları numara sırası verilerek sıralanmıştır. Bu anket sorularının yanlarına, soruların cevaplanması amacıyla seçenekler konulmuştur. Çalışan şoförlerden kendilerine uyan bu seçeneklerden birini işaretleyerek cevaplamaları istenilmiştir.

Anketin 1. sayfasında 1’den 33’e kadar 33 soru vardır. Bu soruların yanında bulunan seçeneklerden birisini işaretlemeleri istenilmiştir.

1. Soru: Çalıştığınız bölgeyi işaretleyiniz.

1. Cevap: 1. Bölge, 2. Bölge, 3. Bölge, 4. Bölge, 5. Bölge

2. Soru: Kaç yıldır bu iş yerinde çalışıyorsunuz.

2. Cevap: 0-5 yıl, 5-10 yıl, 10-15 yıl, 15-20 yıl, 20 yıldan çok

3. Soru: Çalıştığınız hareket noktasını yazınız.

3. Cevap: Çalıştığı hareket noktasını yazması istenilmiştir.

4. Soru: Kaç yaşındasınız?

4. Cevap: Çalışanın kaç yaşında olduğunu yandaki boşluğa yazması istenilmiştir.

5. Soru: Eğitim durumunuzu belirten daireyi işaretleyiniz.

5. Cevap: İlk Okul, Orta Okul, Lise, Yüksek Okul, Üniversite

6. Soru: Medeni halinizi belirten daireyi işaretleyiniz.

6. Cevap: Bekâr, Evli, Dul/Boşanmış

7. Soru: Evli iseniz kaç çocuk sahibisiniz? İşaretleyiniz.

7. Cevap: 1 Çocuk, 2 Çocuk, 3 Çocuk, 4 Çocuk, Daha fazla
8. Soru: Çok sık parasal sorun yaşıyor musunuz?
8. Cevap: Evet, Hayır, Bazen
9. Soru: Aldığınız ücret yeterli mi?
9. Cevap: Evet, Hayır
10. Soru: İşinizle ilgili kanuni haklarınızı biliyor musunuz?
10. Cevap: Evet, Hayır
- 11.Soru: İşyerinizde yaptığımız işe ait çalışma yönetmeliği var mı?
11. Cevap: Evet, Hayır
12. Soru: İşinizi seviyor musunuz?
12. Cevap: Evet, Hayır
13. Soru: İş yerinde çalışırken kendinizi mutlu hissediyor musunuz?
13. Cevap: Evet, Hayır
14. Soru: Aile hayatınızda kendinizi mutlu hissediyor musunuz?
14. Cevap: Evet, Hayır
15. Soru: Kronik bir hastalığınız var mı?
15. Cevap: Evet, Hayır
16. Soru: Günde kaç saat uyuyorsunuz?
16. Cevap: 4 saatten az, 4 ile 6 saat arası, 6 ile 8 saat arası, 8 saatten çok
17. Soru: Günde kaç saat çalışıyorsunuz?
17. Cevap: 8 saat, 9 saat, 10 saat, 11 saat, 12 saat
18. Soru: Hafta tatiliniz kaç gündür?
18. Cevap: 1 gün, 2 gün, hiç yok
19. Soru: Yıllık izin kullanıyor musunuz?
19. Cevap: Evet, Hayır
20. Soru: Ailenizle birlikte gezi, piknik, eğlence yapar mısınız?
20. Cevap: Evet, Hayır
21. Soru: İşiniz yorucudur?
21. Cevap: Hiç, Az, Çok, Aşırı
22. Soru: İşinizde stres yaşıyor musunuz?
22. Cevap: Hiç, Az, Çok, Aşırı
23. Soru: Çalışırken yolculara nasıl davranırsınız?
23. Cevap: Güler yüzlü, Asık yüzlü, Çok ciddi, Sinirli erektiği şekilde

24. Soru: Kural ihlali yapan yolcuya nasıl davranırsınız?
24. Cevap: Kurallara uymasını hatırlatırım, Kızarım, Hiçbir şey demem
25. Soru: İş yerinde görevinizle ilgili ceza aldınız mı?
25. Cevap: Evet, Hayır
26. Soru: İşyerinde çalışırken dinlenme molası veriliyor mu?
26. Cevap: Evet, Hayır
27. Soru: Çalışırken aracınızla kaza yaptınız mı?
27. Cevap: Hiç, 1 defa, 2 defa, 3 defa, 4 defa, Daha fazla
28. Soru: Çalışırken yolcular ile tartışma sıklığınız nedir?
28. Cevap: Her gün, Bazı günler, Haftada bir, Hiç olmaz
29. Soru: Şu an kullandığınız araç kaç yıllıktır.
29. Cevap: 0-5 yıllık, 5-10 yıllık, 10-15 yıllık, 15-20 yıllık, 20 yıldan fazla
30. Soru: İşyerinde idareciler çalışmanızı takdir ederler mi?
30. Cevap: Evet, Hayır
31. Soru: Yaptığınız toplu taşıma hizmetini yeterli buluyor musunuz?
31. Cevap: Evet, Hayır
32. Soru: Yolcular verdiğiniz hizmetten memnuniyetlerini belirtiyorlar mı?
32. Cevap: Evet, Hayır
33. Soru: Ben bir belediyeçiyim demekten mutluluk duyar mısınız?
33. Cevap: Evet, Hayır

Anketin İkinci sayfasının başına aşağıdaki bilgilendirme yazısı konulmuştur.

“Lütfen her maddeyi okuyarak,

SİZE NE SIKLIKTA UYDUĞUNU

uygun kutuyu X ile işaretleyerek belirtiniz.”

Bu notta sonra bu Sayfada 34’ den 80’ e kadar 47 Soru vardır. Bu sorulara soruların yanında bulunan

Hiçbir Zaman, Nadiren, Bazen, Oldukça, Çok Sık, Her Zaman

Altı seçenektan birisini işaretlemeleri istenilmiştir.

34. Soru: Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.

35. Soru: Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.

36. Soru: Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.

37. Soru: Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.

38. Soru: Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirlere.

39. Soru: Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.

40. Soru: Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.

41. Soru: Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.

42. Soru: Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.

43. Soru: Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.

44. Soru: Hissettiğim duyguların farkında olurum.

45. Soru: Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.

46. Soru: Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınırım.

47. Soru: Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.

48. Soru: Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.

49. Soru: Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.

50. Soru: Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.

51. Soru: Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.

52. Soru: Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.

53. Soru: Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.
54. Soru: Ruh halim iyiyken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.
55. Soru: İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.
56. Soru: Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırılmaz.
57. Soru: Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.
58. Soru: Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz.
59. Soru: Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.
60. Soru: Hissettiğim duyguların farkındayım.
61. Soru: İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.
62. Soru: Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.
63. Soru: İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.
64. Soru: Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.
65. Soru: Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum.
66. Soru: Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.
67. Soru: Sorunları çözüm biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.
68. Soru: Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım çünkü başarısız olacağıma inanırım.
69. Soru: Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.
70. Soru: İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.
71. Soru: İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.
72. Soru: Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.
73. Soru: İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.
74. Soru: Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.
75. Soru: Çalıştığım kurumun kurallarına ve prosedürlerine uyarım.
76. Soru: Kaliteli İş üretirim.
77. Soru: İşimi doğru yapmak konusunda prensipliyim.
78. Soru: Çoğu zaman şu andaki işimden ayrılmayı düşünüyorum.
79. Soru: Önümüzdeki dönemde büyük olasılıkla yeni bir iş arıyor olacağım.
80. Soru: En yakın zamanda çalıştığım kurumdan ayrılacağım.

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Mehmet KAYA
Uyruğu : T. C.
Doğum Yeri ve Tarihi : Bozova, 17.09.1963
Medeni Hali : Evli
Adres : EGO Genel Müdürlüğü Otobüs İşletme Dairesi Başkanlığı
Destek Hizmetleri ve Halkla İlişkiler Şube Müdürlüğü
Emniyet Mah. Hipodrom Cad. No: 5/A Yenimahalle /
ANKARA
E-Posta Adresi : mehmet.kaya-63@hotmail.com
İletişim (Telefon) : 0 535 696 20 63

EĞİTİM

Lise : Akçadağ Lisesi, 1981
Ön Lisans : Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi,
İki Yıl Süreli Hukuk Bölümü, Adalet Programı, 2017
Lisans : Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi, İş İdaresi
Bölümü, 1996
Yüksek Lisans : Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Ana Bilim Dalı, İşletme Programı, Tezli, 2018

MESLEKİ DENEYİM

1991- 92 Şanlıurfa / Bozova / Köşeşahin Köyü İlkokulu V. Öğretmen
1993 - 1998 Emniyet Genel Müdürlüğü Arşiv ve Dok. Dai. Bşk. Memur
1998 - EGO Genel Müdürlüğü Otobüs İşletme Dai. Bşk. Bilgisayar İşletmeni
(Halen Devam Ediyor.)

YABANCI DİL

İngilizce