



Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,
The Journal of Social Sciences Institute
Yıl/Year: 2018 – Kış / Winter
Sayı/Issue: 42 - Sayfa / Page: 179-198
ISSN: 1302-6879 VAN/TURKEY

Makale Bilgisi / Article Info
Geliş/Received: 25.10.2018
Kabul/Accepted: 23.11.2018
Araştırma Makalesi / Research Article

DUYGUSAL ZEKÂ İLE İŞDOYUMU İLİŞKİSİNİ İNCELEMeye YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

A FIELD RESEARCH FOR EXAMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB SATISFACTION

Dr. Gökhan ULUDAĞ
guludagg@hotmail.com

Öz

Günümüzde gerek özel sektörde gerekse kamu kurumlarında çalışan çok sayıda işgören bulunmaktadır. Bu işgörenler çeşitli nedenlerle görev yaptıkları organizasyondan memnun olmamaya başlamaktadırlar. Bu durum işgörenlerin işini zorlanarak yapmalarına ve dolayısı ile doyumсуuzluğa neden olmaktadır. İşgörenlerden maksimum düzeyde faydalanabilmek için yaptıkları işi sevmeleri, haz almaları, kısacası iş doyumuna ulaşmaları gerekmektedir. İşgörenlerin iş doyumuna ulaşması için yöneticilerin yeni yaklaşımları uygulamaya koymaları gerekmektedir. İşgörenlerin iş doyumuna ulaşabilmesi için kendilerini motive edebilmeleri ve karşılaştıkları problemleri çözebilmeleri gerekmektedir. Duygusal zekâ kavramı sorunların üstesinden gelmede güçlü bireyler olmak açısından oldukça önemlidir. Duygusal zekâ ile ilgili olarak yapılan bu çalışmada, işgörenlerin duygusal zekâlarının iş doyumuna üzerine olan etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda, Ankara ilinde faaliyet gösteren Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü kurumunun personelleri üzerinde anket yoluyla veriler toplanmıştır. Toplam 500 personelden oluşan kurumun görevde hazır bulunan 300 personeline anketler dağıtılmış ve eksizsiz olarak gelen 220 anket değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmanın sonucunda, duygusal zekâ ile iş doyumuna arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal zekâ, iş doyumuna, yönetim.

Abstarct

Today, there are many employees working in both private sector and public institutions. These employees are not satisfied with the organization they work for various reasons. This situation causes the employees to do their job with difficulty and thus unsatisfaction. To benefit from the maximum level of employees to enjoy the job, to get pleasure, in short, they need to achieve job satisfaction. In order for the employees to reach their job satisfaction, managers need to implement new approaches. Employees must be able to motivate and solve the problems they face in order to achieve job satisfaction. The concept of emotional intelligence is very important in terms of being strong individuals in overcoming problems. In this study conducted on emotional intelligence, the effects of the emotional intelligence of the employees on job satisfaction has been tried to be determined. In this context, data were collected through survey on the personnel of the Youth and Sports Provincial Directorate of Ankara. The questionnaires were distributed to the 300 staff of the institution consisting of a total of 500 personnel, and 220 questionnaires were taken into consideration. As a result of the research, it was found that there was a significant and positive relationship between emotional intelligence and job satisfaction.

Keywords: Emotional intelligiance, job satisfaction, governance

Giriş

Teknolojinin hızla ilerlediği günümüzde bu duruma paralel olarak değişimin de çok hızlı ilerlediği görülmektedir. Yeni kurulan organizasyonların sektörde kalıcı olabilmeleri için bu değişime ayak uydurabilmeleri gerekmektedir. Teknolojik yenilikleri geriden takip eden organizasyonların müşterilerini diğer organizasyonlara kaptırması söz konusu olabilir. Bu durum organizasyonun rakiplerine göre güç kaybetmesine ve hatta yok oluş sürecine kadar gidebilir. Fakat organizasyonlar açısından en az teknoloji kadar önemli olan bir diğer unsur ise insan unsurudur. Organizasyon içerisinde görevlendirme yapılırken doğru zamanda doğru yerde doğru kişiyle çalışmak oldukça önemlidir.

Organizasyonların içerisinde farklı birimler bulunmaktadır. Organizasyonun yaptığı iş ve çalışan sayısına göre bu birimlerin sayıları artabilmektedir. Orta ve büyük ölçekli birçok organizasyonda lojistik, ulaştırma, insan kaynakları ve yapılan işin türüne göre uzmanlık gerektiren birimlerin olduğu bilinmektedir. Bu birimlerde çalışacak kişileri görevlendirirken hem kişilerin kabiliyetleri hem de

yapacakları işe olan ilgilerinin doğru analiz edilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde hem ortaya konulan ürünün kalitesi düşecek hem de mutsuz çalışanlar türeyecektir. İnsanları istemedikleri birimlerde çalıştırmak doyumsuzluğa neden olacaktır ve bu durum hem çalışan için hem de organizasyon açısından olumsuz bir durumdur.

Akıncı (2002: 3), iş doyumunun işin özellikleri ile çalışanların beklentileri uyum içerisinde olduğunda ortaya çıkan ve çalışanların yaptıkları işle memnuniyet duymasına neden eden bir olgu olduğunu belirtmiştir. Bu uyumu sağlamada yönetici pozisyonunda bulunan kişilerinde doğru analizlerde bulunmaları gerekmektedir.

İnsanların yaptıkları işte doyuma ulaşmaları o işten haz almaları anlamına gelmektedir. Bu sayede çalışanlar organizasyonun başarısını kendi başarısı, organizasyonun sorunlarını kendi sorunları şeklinde algılayarak organizasyonla aralarında bir bağ kurmuş olacaklardır.

Çalışanların görev yaptıkları organizasyona gelirken isteyerek, heyecanla ve mutlu olarak gelmeleri yapılan işin kalitesi açısından oldukça önemlidir. Gönülsüz bir şekilde işyerine gelen çalışanlar sadece üstleri tarafından olumsuz bir durumla karşılaşmamak için ortalama şekilde çalışmaları iş kalitesi, zaman ve organizasyonun kazancı noktasında beklenen sonuca ulaşamamasına neden olabilir.

Çalışanların iş doyumuna ulaşması açısından duygular oldukça önemlidir. Çalışanın işine kendini motive etmesi yaptığı işe anlam katması, moral ve motivasyonunu düşürecek çevreden gelen söz ve eylemlerden etkilenmesi için çalışanın duygularını kontrol edebilmesi ve doğru bir şekilde yönetebilmesi gerekmektedir.

Duygularını bilen ve yönetebilen insanlar duygusal zekâları gelişmiş insanlardır. Duygusal zekâ, duyguları doğru bir şekilde ifade edebilme, duyguları bilişsel süreçler içerisine sokabilme, duyguları kavrayabilme ve duyguların çeşitli durumlar karşısındaki etkilerini anlayabilme gibi duygusal yetenekleri kapsamaktadır (Law, Wong ve Song, 2004: 485). Bu yetenekler çalışanların iş ortamında karşılaşabileceği sorunların üstesinden gelmede yardımcı olacak yeteneklerdir.

Çalışanların iş doyumuna ulaşması için duygusal zekâ düzeyi yüksek yöneticilerin çalışanlara uygun iş dağılımı yapması ve duygusal zekâ seviyesi yüksek çalışanların ise kendilerini motive etmeleri başarıyı yakalamak için önemli bir unsurdur.

1. Teorik Çerçeve

1.1. Duygusal Zekâ

Zekâ kavramı insanlık için son derece büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle insanları anlamak için “Zekâ nedir? sorusu davranış bilimciler tarafından sık sık sorulan değişik tarzlarda cevaplanması ve devam eden tartışmalardan ötürü, güncelliğini koruyan bir sorudur. Zekâ kavramının tanımlanması oldukça zordur. Basit bir şekilde belirtmek gerekirse, kişinin çevresinde gelişen durumlara karşı uyumlu bir şekilde tepki verme yeteneği olarak belirtilebilir (Butler ve Mcmanus,1998:117). İnsanlar günlük yaşam içerisinde sorunlara karşı pratik çözümler üreten kişileri zeki insan diye ifade ederler.

Duygusal zekâ, zekânın başka bir şeklidir. Nasıl birisi olduğunu bilmek, kendi duygularını doğru tanımak ve onları olumlu sonuçlar elde edebilmek için kullanmasını bilmek, duygusal zekânın bileşenleridir. Korku, depresyon ve öfke gibi duygu ve ruh hallerini etkili olarak yönetebilmek, kendini motive edebilmek, özellikle hayal kırıklığı yaşadığında pozitif düşünebilmek, empati, yani başkalarının bakış açısıyla olaylara bakabilme kabiliyeti ve ilişkilerde sosyal kabiliyettir (Konrad ve Claude,2001:11). Dulewicz ve Higgs (1999: 245) ise duygusal zekâyı, insanların kendi duygularının farkında olması, farklı şartlar altında karşılaşılabilecek baskılar karşısında mücadele etme arzusundan vazgeçmeme, kısa ve uzun süreli hedefler doğrultusunda içten bir şekilde mücadele etme, diğer insanların beklentilerinin, amaçlarının ve ihtiyaçlarının farkında olarak, olumlu olarak değerlendirilen kişilik yeteneklerinin bir arada bulundurulması olarak ifade etmektedirler.

Öğrencilik yıllarında girdiği sınavlarda başarılı sonuçlar alan ve iş hayatı içerisinde başarılı projeler üreten insanlar zeki insanlar olarak kabul edilebilir. Fakat bu dönemler içerisinde bir takım zorluklarla karşılaşan bu insanlar (öğrenciliğinde arkadaşları tarafından dışlanma, iş hayatında üstleri tarafından kendisine olumsuz davranışlar sergilenmesi vb.) duygularını doğru kontrol edemezlerse uzun süreli motivasyon kaybı ya da işe karşı soğuma şeklinde tutumlar sergileyerek başarısız olabilirler. Duygusal zekâ bu gibi olumsuz durumlar karşısında kontrolü kaybetmemeyi sağlamaktadır.

Duygusal zekâ bireyin sosyolojik ve psikolojik durumuyla ilişkilendirilmesi nedeniyle değişikliğe uğrayarak geliştirilebilecek bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. IQ düzeyi yüksek olan kişilerin sosyal ya da iş hayatında insanlarla kurdukları ilişkilerinin iyi olmaması duygusal zekâsının yeterli düzeyde gelişmediğini göstermektedir. Bu nedenle insanların yüksek zekâyâ sahip olması

duygusal zekâsıyla doğru orantılı değildir. Duygusal zekâ kişiler için süreç içerisinde kendisini gösteren ve yine kişiler tarafından şekil verilen bir kavramdır (Tuğrul, 1999: 15). Duygusal zekânın yeterince gelişmiş olmaması bireyi insanlar tarafından sevilmeyen birisi haline getirebilir. Kendisine karşı antipati oluşmasını sağlayan kişi hedeflerini gerçekleştirme noktasında oldukça zorlanacaktır.

Duygusal zekâ, bilişsel zekâ gibi genetik değildir. İnsanların yaşadıkları ile ilgilidir. Çocukluk döneminde yaşanan duygusal deneyimlerle şekillenmeye başlamaktadır. İnsanlar duygusal zekâlarını ilerletebilme imkânına sahip olmaktadırlar. Üstün performans sergileyenleri diğerlerinden ayıran, duygusal zekâ seviyeleri yüksek olanlar, teknik beceri ve uzmanlık alanlarında yetenekli olanlardan bariz bir şekilde önde olmaktadırlar. Duygusal zekâ yeterliliklerine sahip insanlar, sıradan işgören ve yöneticilere kıyasla en az iki kat önde bulunmaktadırlar (Goleman, 1998: 50-51). Birçok alanda donanımlı bir bireyin kendini iyi ifade etmesi ve karşısındaki kişi tarafından takdir toplamasında duygusal zekâ faktörü önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Duygusal zekânın alt yapısını oluşturan temel felsefe; duyguların insanları daha zeki olmasına katkı sağlamasıdır. İnsanları akılcı olan düşünce yapısından ayırmaktansa ona şekil vermeye yardımcı olur (Caruso ve Salovey, 2007: 62). Bu durumu bir örnek ile ifade etmek gerekirse altın kıymetli bir elementtir. Fakat şekil verildikten sonra göze hitap etmeye başlar.

1.2. Duygusal Zekânın Önemi

İnsanların hayattan beklentilerinden birisi belki de en önemlisi mutlu olmaktır. Mutlu olmak için insanların hedeflerini gerçekleştirebilmesi, girdiği iş alanlarında başarılı olabilmesi ve insanlarla olumlu ilişkiler gerçekleştirmesi gerekmektedir. Duygular bu hedeflere ulaşmakta büyük önem taşımaktadır. Duyguları doğru yönetmek ve güçlü duygulara sahip olmak insanlar arasında ön plana çıkmak ve fark edilmek açısından büyük bir etmendir.

İnsanların duygularını olumlu şekilde yansıtmaları gereken yerlerin başında organizasyonlar gelmektedir. Druskat, Etkin bir örgütsel yaşam açısından organizasyonlarda rasyonelliğin ayrıcalık taşıdığını, insanların gerçek duygu ve güdülerinin örgütsel etkinlik seviyesini azaltacağını iddia etmiştir. Ancak, duygulara yeterince değer verilmemesinin ya da yokmuş gibi değerlendirilmesinin daha da zararlı olduğu, bizi biz yapan; kişisel gelecek beklentilerimiz, sosyal uyum ve ahlak kurallarının ışığında kararlar verebilmemize etken olan akılcılığı daha fazla tehlikeye soktuğunun anlaşılmasıyla duygusal

zekânın öneminin gündeme geldiğini belirtmiştir (Acar, 2001: 1). Görev yaptığı organizasyon içerisinde arkadaşlarına karşı üzgün bir insan profili çizmek, arkadaşlarının kendisine acıyarak bakmasına, kendisinden emin özgüveni yüksek bir profil çizmek ise arkadaşlarının kendisine saygılı davranmasına yol açacaktır.

Etrafımızdaki insanların duygularını, güçlü ve zayıf yönlerini, nelere ihtiyaç duyduklarını analiz ederek anlayabilmek ve insanların görmelerini istedikleri şekilde biri olmak için gereken yetkinliktir (Acar, 2007: 31). Karşımızda ki insanın duygularını iyi biliyor isek ondan beklediğimiz cevabı almak için o şekilde davranış sergileriz. Yapılan araştırmalara bakıldığında hayattaki geçerli davranışın altında duygusal yetenekler yatmaktadır. Bu yetenekler; çevresinde yaşananlara karşı duyarlı olan, kendini iyi tanıyan, negatif duygularını kontrol edebilen, enerjisini olumlu ve üretken hale dönüştürebilen bireylerin sahip olduğu yeteneklerdir. Bu yeteneklere sahip olan kişiler duygusal zekâ düzeyleri yüksek kişilerdir. Yüksek duygusal zekâ, hayatla ve insanlarla iyi ilişkiler kurmayı sağlar. Bu sayede, etkili iletişim becerisiyle birlikte, kendini iyi tanıyan, doğru davranışlar gösteren, hayattan ne istediğini iyi bilen yetkin insan olmanın kapıları açılmaktadır (Baltaş, 2006: 45). Duygularımız ses tonunun şiddetine, mimiklerimize, bakışlarımıza kısacası iletişim kurduğumuz insanın bizim hakkımızda ne düşüneceğine dair bakış açısı uyandırır. Bu nedenle bir işe girebilmek, iş de terfi etmek, saygınlık görmek ve amacımıza ulaşmak için duygusal zekâyı sahip olmak gerekmektedir.

1.3. İş Doymu

Çalışanların işlerine karşı sergiledikleri kişisel ve duygusal tutumlar şeklinde anılan iş doymu ya da iş tatmini, insanların genel olarak çalışma hayatından aldığı hazzı ve mutluluğu ifade etmektedir. Görev yaptığı yerden haz alan kişiler yaptığı işten tatmin olmakta, haz almayan kişiler ise işinden tatmin olmamaktadır. (Keser, 2009: 98). İş doymu işgörenlerin tutum ve davranışını etkileyerek, olumlu davranışların gelişmesine neden olurken, iş doyumsuzluğu ise çalışanların tutum ve davranışını olumsuz yönde etkilemektedir. (Akyıldız ve Turunç, 2013: 131). İnsanların görevlerini yerine getirirken yaptıkları işin bir anlam ifade ettiğini hissetmeleri, işlerini severek yapmalarına neden olmaktadır. İnsanlar işe giderken gönülsüz olması yaptığı işten hoşlanmaması işin kalitesini de olumsuz etkileyecektir.

Doyum teriminin ilk kez 13. yüzyılda kullanıldığı bilinmektedir. Bu terim Latince ‘de yeterli anlamına gelen “satis”

kelimesinden türetilmiştir (Kaya, 2013: 3). Doyum hissi sadece ilgili kişinin algılayabileceği bir durumu ifade eder ve iç huzurunun sağlanmasında önde gelen faktörlerden biridir (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 124). Doyum sayesinde kişi hayata daha olumlu bakar ve kendisini mutlu hisseder.

Akademik çalışmaların yanı sıra günlük hayatın içerisinde de sık sık kullanılmasına rağmen henüz iş doyumunun ne olduğu konusunda ortak bir yargıya varılamamıştır (Azırı, 2011: 77). İş doyumunu, kişinin işine yönelik tutumlarını, yani işi ile ilgili hoşya gider veya gitmez olduğuyla ilgili değerlendirmelerini tanımlamaktadır (Ergeneli, 2006: 105). Gurbüz ve Yüksel'e göre iş doyumunu, işgörenlerin iş ortamındaki tutumları ve organizasyonda oluşturduğu pozitif veya negatif duygulardan kaynaklanmaktadır (Gurbüz ve Yüksel, 2008: 179). Pozitif duygular doyumunu artıran negatif duygularda doyumunu azaltan unsurlardır.

İş doyumunu denildiğinde, işten elde edilen maddi çıkarların yanı sıra çalışanın bir arada çalışmaktan haz aldığı iş arkadaşları ve ortaya bir ürün koymaktan elde edilen mutluluk akla gelmektedir. (Şimşek vd., 1998: 160). Mutlu olan bireyler çevresine de pozitif etki oluşturmaktadır. İş yerinde mutlu olamayan kişi ailesine de bu olumsuzluğu yansıtacaktır.

Spector'a göre (1997: 6), literatürde "çalışan memnuniyeti" olarak belirtilen iş doyumunu, insanların görev yaptıkları işler ve işin çeşitli çıktıları hakkında ne düşündükleridir. Ayrıca iş doyumunu insanların yaptıkları işlerden hoşlanmalarını (doyum) ya da hoşlanmamalarını (doyumsuzluk) yansıtan bir kavramdır (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 40). İnsanları hoşlandıkları işleri yapmaya yönlendirmek gerekmektedir. Bu nedenle küçük yaşlardan itibaren bireylerin ilgi alanlarının tespit edilip bu doğrultuda doğru işe yönlendirmekte fayda vardır.

İş doyumunu kavramının, görülememesi ve sadece algılanabilmesi nedeniyle hissi tarafı öne çıkmaktadır (Taş, 2011: 121). İş doyumunu, çalışanların işlerine karşı gösterdikleri memnuniyet ya da hoşnutsuzluktur (Budak, 2006: 4; Üngören, Cengiz ve Algür, 2009: 41). İş doyumunu çalışanların fiziksel ve hissi sağlığı açısından önemli bir konudur (Oshagbemi, 1997: 108). İnsanların doyum sağlayamadıkları işleri yapması fiziksel ve psikolojik açıdan sağlığını da olumsuz etkileyebilir ve bu durum uzun süreli kalıcı hasarlara neden olabilir. Kişinin kendisini tanıması ve kendisi için uygun işi seçmesi doyum açısından gereklidir.

1.4. İş Doyumunun Önemi

İş doyumunu gerek kamu kurumları gerekse özel işletmeler açısından son derece önemli bir olgudur. İnsanların yaptıkları işlerden sürekli şikâyet etmeleri yöneticiler açısından arzu edilen bir durum değildir. İşgörenlerin “işimi seviyorum, severek yapıyorum” şeklinde ki söylemlerde bulunmaları tüm organizasyonların ortak beklentisi olarak görülebilir.

Çalışma hayatında iş doyumunun gerçekleştirilmesi, yönetimin önemli görevleri arasında yer almaktadır. Doyum, iş hayatında güven duygusunu, bağlılığı ve kalitenin bir çıktısı olarak karşımıza çıkmaktadır. Yöneticiler iş doyumunu ortaya çıkaracak stratejilere odaklanmalıdır (Tietjen ve Myers, 1998: 226). İnsanların içinden gelerek bir işi yapması o işin kalitesi ve dışarıya yansıyan etkisi açısından son derece önemlidir.

Yapılan çok sayıda araştırma, işinden doyum sağlayan işgörenin olumlu davranış içerisinde olduğunu ve bu davranışını hem görev yaptığı yerde hem de özel hayatında yansıttığını, iş doyumunu düşük düzeyde olan işgörenlerin ise işten kaçma ve işten ayrılma eğiliminde olduğunu ortaya koymuştur (Özkalp, 1996 : 75). İş doyumunu sayesinde; rakip firmalara göre rekabet avantajını artırabilen işletmeler hem işgörenlerini kendi bünyesinde tutabilir hem de diğer organizasyon içerisindeki yetenekli işgörenleri de kendi bünyesine çekmeyi başarabilir.

İşgörenlerin ortalama olarak günün üçte birinin işte geçirmesi nedeniyle, doğal olarak bir takım fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarının iş yerinde giderilmesi gerekmektedir. İş yerinde giderilmeyen ihtiyaçlar ise iş doyumsuzluğunu, işgörenin genel yaşam doyumunu, fiziksel ve ruhsal sağlığı üzerinde olumsuz etki yapmaktadır (Yavaş,1993:71). İş doyumunun yapmış olduğu olumlu etkilerin olduğu gibi iş doyumsuzluğunun da ortaya çıkardığı olumsuz durumlar mevcuttur. Bunlar sürekli mutsuz olma, stres, sağlık şartları üzerindeki olumsuz etki ve aileye yansıtılan sorunlar olarak belirtilebilir. Bu nedenle iş doyumunu karşılanması gerekli zorunluluk olarak belirtilebilir.

İnsanlar hayatlarını sürdürmek için çalışmak zorundadırlar bu nedenle rutin hayatlarının büyük bir bölümünü ailelerinden uzak, iş arkadaşlarıyla birlikte geçirirler ve bunun sonucu olarak iş hayatı, özel hayatı etkileyen önemli bir etmendir (Nacar, 2012: 40). Çevre insanların hayata bakışını etkileyen unsurlardan birisidir. Etrafında sürekli gergin insanlar bulunan kişilerin sürekli canının sıkılması, etrafında mutlu insanlar gören insanların daha huzurlu olması hiç şüphesiz kaçınılmaz bir durumdur. Çalışanların iş doyumunu elde

etmeleri, öncelikle kişilerin ruhsal ve fiziksel sağlıkları açısından pozitif etkileri nedeniyle hayat doyumlarının ve paralelinde toplumsal huzur ve mutluluğun sağlanması noktasında önem taşımaktadır (Varol, 2010: 31). İnsanlar belli bir yaştan sonra rutin hayatlarının büyük bir bölümünü işte geçirirler. Bu açıdan hem ekonomik durumu hem de psikolojik durumu açısından, işinden bekleediklerini gerçekleştiren kişi yeterince mutlu olabilir. Bu nedenle iş doyumunu insan hayatında hem ekonomik hem de psikolojik olarak önemli bir yer kaplamaktadır (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 6). Mutlu olabilmek için iş huzurunun olması ve stresten uzak durmak gerekmektedir. İş doyumunu mutluluk için önemli bir etken iken iş doyumsuzluğu strese neden olan unsurlardan birisi olarak karşımıza çıkabilmektedir.

Tecrübesi yüksek çalışanlar çalıştıkları organizasyondan daha çok yaptıkları işe bağlılık gösterirler. Bu nedenle bir organizasyonda çalışmalarını sürdürebilmeleri için beklentilerinin karşılanması ve işlerinden doyum duymaları gerekmektedir (Kırel, 1999: 116). Tüm bu etmenler iş doyumunun hem bireyler hem de organizasyonlar açısından ne kadar önemli bir unsur olduğunu ortaya koymaktadır.

2. Araştırmanın Metodolojisi

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, duygusal zekâ ve iş doyumunu ayrıntılı biçimde incelemek ve işletmelerde işgörenler arasındaki bu ilişkileri ortaya koymaktır. Gelişmiş birçok ülkede olduğu gibi ülkemizde de devletin işlerinin sistematik bir şekilde yürüyebilmesi ve toplumun tamamına hizmet sunulması için görev ifa eden kurumlar bulunmaktadır. Bu kurumlarda görev yapan işgörenlerin duygusal zekâları ne kadar yüksek ise iş doyumunu da o kadar yüksek düzeyde olacaktır ve bu durum ise hizmetteki kaliteyi etkileyecektir.

Bu araştırma da Ankara İl Gençlik ve Spor müdürlüğünde duygusal zekânın ne düzeyde olduğunun ölçülmesi, sunulan hizmet kalitesinin ve verimliliğin artırılması açısından duygusal zekâ ile iş doyumuyla olan ilişkisinin tespit edilmesi açısından son derece önemlidir. Literatürde duygusal zekânın; iş doyumunu üzerinde etkisine yönelik yapılan çalışmalara katkı sağlaması beklenilmektedir.

2.2. Araştırmanın Evreni – Örnekleme

Araştırma evrenini Ankara İl Gençlik ve Spor Müdürlüğü il merkezinde görev yapan toplam 500 personel oluşturmaktadır. Bu doğrultuda ilgili kamu kurum müdürü ile yüz yüze görüşme yapılarak gerekli izin alınmış olup, İl müdürlüğünde görevli personel yardımıyla anket soruları görevde hazır bulunan 300 personele dağıtılmış,

anketlerin doldurulmasının ardından anketler toplanmıştır. Gün içinde çalışan personele ulaşılması nedeniyle, basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılmıştır. Toplanan anketlerden eksiksiz olarak gelen 220 anket değerlendirilmeye alınmıştır. Görev yapan personelin bir bölümünün periyodik şekilde görev yapmaları nedeniyle, görev yapan personele; kurumundaki birimde istenilen zamanda ulaşılabilmesi araştırmada karşılaşılan zorluklardandır.

2.3. Araştırmanın Hipotezleri Ve Modeli

Araştırma kapsamında test edilen hipotezler şunlardır:

H1. Duygusal zekânın kendi duyguların değerlendirilmesi boyutu ile iş doyumu pozitif ilişkilidir.

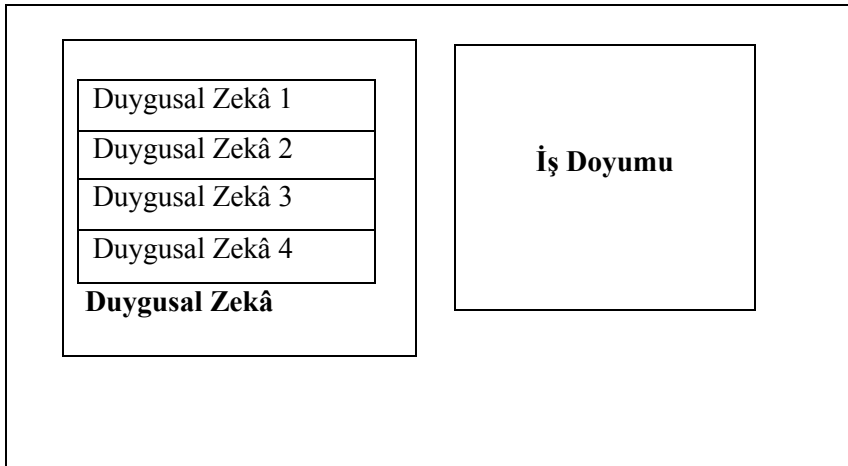
H2. Duygusal zekânın diğerlerinin duyguların değerlendirilmesi boyutu ile iş doyumu pozitif ilişkilidir.

H3. Duygusal zekânın duyguların kullanımı boyutu ile iş doyumu pozitif ilişkilidir.

H4. Duygusal zekânın duygunun düzenlenmesi boyutu ile iş doyumu pozitif ilişkilidir.

H5. Duygusal zekânın genel düzeyi ile iş doyumu pozitif ilişkilidir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



2.4. Araştırmanın Yöntemi ve Ölçüm Aracı

Çalışma anket yoluyla yapılmıştır. Anket formunun birinci bölümü örnekleme yer alanların yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum, iş tecrübesi ve görevi gibi özelliklerin yer aldığı demografik bilgileri içermektedir.

Araştırma için, Law, Wong ve Song (2004) tarafından yapılmış olan duygusal zekâ ölçeği ele alınmıştır. 16 maddeden oluşan

ölçeğin 4 boyutu (Kendi duyguların değerlendirilmesi boyutu, Diğerlerinin duyguların değerlendirilmesi boyutu, Duyguların kullanımı boyutu, Duygunun düzenlenmesi boyutu) bulunmaktadır. Çalışmada istatistiksel olarak anlamsız bulunan (7 ve 13.) sorular anketten çıkarılmış ve geriye kalan 14 sorudan yararlanılmıştır. İlk 4 sorusu Kendi duyguların değerlendirilmesi boyutunu, ikinci 3 sorusu diğerlerinin duygularının değerlendirilmesi boyutunu, üçüncü 4 sorusu duyguların kullanımı boyutunu ve son 3 sorusu duygunun düzenlenmesi boyutunu ölçmek üzere hazırlanmıştır.

İşgörenlerin 'Kesinlikle katılmıyorum'dan (1) 'kesinlikle katılıyorum'a (5) uzanan 5 aralıklı likert ölçeği üzerinde cevaplamaları istenmiştir. Duygusal Zekâ anketinin güvenilirlik düzeyi 0,898 düzeyinde hesaplanırken alt boyutlarının güvenilirliği; Kendi Duygularının Değerlendirilmesi Boyutu; 0,846, Diğerlerinin duygularının değerlendirilmesi boyutu; 0,833, Duyguların kullanımı boyutu; 0,753, Duyguların düzenlenmesi boyutu 0,755 düzeyinde olduğu, bu durum ise ölçeklerin kullanım açısından güvenilirliğini göstermektedir.

Arnett (1999) ve Judge ve arkadaşları (2009) tarafından geliştirilen 5 maddeli ölçek kullanılmıştır. İşgörenlerin (1) Hiçbir zaman'dan (5) Her zaman'a uzanan 5 aralıklı likert ölçeği üzerinde cevaplamaları istenmiştir. İş doyumu ölçeğinin güvenilirlik düzeyinin; 0,887 olduğu ve kullanım açısından güvenilir olduğu görülmüştür.

2.5. Verilerin Analizi

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 21.0 istatistik programının kullanılması planlanmaktadır. Araştırmada elde edilen veriler, araştırmanın amacı doğrultusunda çeşitli istatistik metot ve test teknikleri (frekans dağılımı, ortalama, t-testi, anova, regresyon, korelasyon) kullanılarak yorumlanacaktır. Verilerin değerlendirilmesi, katılımcıların her bir soruya verdikleri cevapların toplam puanları üzerinden yapılacak olup, istatistikî anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilecektir.

2.6. Bulgular

Araştırmaya katılanların yüzdeler ve sayılarını tespit etmek amacıyla frekans alınmıştır.

Tablo 1. Demografik Değişkenlerin Frekans ve Yüzde Değerleri

Temel Demografik Sonuçlar		F	%
Cinsiyet	Bay	152	69,1
	Bayan	68	30,9

Medeni Durum	Evli	141	64,1
	Bekâr	79	35,9
Eğitim Durumu	İlköğretim	29	13,2
	Lise	45	20,5
	Yüksekokul	19	8,6
	Lisans	116	52,7
	Yüksek Lisans	11	5,0
Yaş Aralığı	21-31	75	34,1
	31-41	73	33,2
	41-51	60	27,3
	51-61	11	5,0
Çalışma süresi	0-5 Yıl	43	19,5
	6-10 Yıl	83	37,7
	11-15 Yıl	23	10,5
	16-20 Yıl	33	15
	21 ve üstü	38	17,3
Görev Unvanı	İşçi ve diğer	93	42,3
	Memur	54	24,5
	Şef Birim – Sorumlusu	11	5,0
	Uzman	56	25,6
	Şube Md. ve Şube Md. Yrd	6	2,7
Toplam			100

Araştırmaya Katılanların % 69.1'i Baylardan oluşmakta olup 152 kişidir, % 30.9'u ise Bayanlardan oluşmakta olup 68 kişidir. Araştırmaya katılanların % 64.1'i evlilerden oluşmakta olup 141 kişidir, %35.9'u ise bekârlardan oluşmakta olup 79 kişidir. Araştırmaya katılanların %13.2' si ilköğretim mezunu olup 29 kişiden oluşmaktadır, % 20.5'i lise mezunu olup 45 kişiden oluşmaktadır, % 8.6'sı yüksekokul mezunu olup 19 kişiden oluşmaktadır, % 52.7'si lisans mezunu olup 116 kişiden oluşmaktadır, % 5'i ise lisans üstü eğitim almış olup 11 kişiden oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların % 34.1'i 21-31 yaş aralığında olup 75 kişiden oluşmaktadır, % 33.2'si 31-41 yaş aralığında olup 73 kişiden oluşmaktadır, % 27.3'ü 41-51 yaş aralığında olup 60 kişiden oluşmaktadır, % 5'i 51-61 yaş aralığında olup 11 kişiden oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların %19.5'i 0-5 yıl arasında çalışmakta 43 kişiden oluşmaktadır. %37.7'si 5-10 yıl arasında çalışmakta 83 kişiden oluşmaktadır. % 10.5'i 10-15 yıl arasında çalışmakta olup 23 kişiden oluşmaktadır. % 15'i 15-20 yıl arasında çalışmakta olup 33 kişiden oluşmaktadır. % 17.3'ü 20 yıl ve üzeri süredir çalışmakta olup 38 kişiden oluşmaktadır. Araştırmaya

katılanların % 42.3'ü işçi ve diğer olarak çalışmakta olup 93 kişiden oluşmaktadır, %24.5'i memur olarak çalışmakta olup 54 kişiden oluşmaktadır, % 5'i şef/birim sorumlusu olarak çalışmakta olup 11 kişiden oluşmaktadır, % 25.6'sı uzman olarak çalışmakta olup 56 kişiden oluşmaktadır, % 2.7'si ise şube md. ve şube md. yrd olarak çalışmakta olup 6 kişiden oluşmaktadır.

2.6.1. Faktör Analizi

Tablo 2: Duyusal Zekâ için Faktör Analizi

KMO and Bartlett's Test		
Örneklem Yeterliliğine Yönelik Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Değeri		,882
Bartlett's Sphericity Test Sonuçları	Ki- Kare Değeri	1667,237
	Serbestlik Derecesi (sd)	120
	Anlamlılık Değeri (Sig.)	,000

Yapılan çalışmada anket soruları KMO testi doğrultusunda incelenmiş ve değeri 0,882 olarak belirlenmiştir. Örneklem yeterliliği çok iyi olarak değerlendirilebilir.

Bartlett's testi sonuçları da ($p<01$); verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Bu üç faktör varyansın toplam % 54,602' sini açıklamaktadır.

Tablo 3: İş Doyumu için Faktör Analizi

KMO and Bartlett's Test		
Örneklem Yeterliliğine Yönelik Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Değeri		,816
Bartlett's Sphericity Test Sonuçları	Ki- Kare Değeri	504,142
	Serbestlik Derecesi (sd)	6
	Anlamlılık Değeri (Sig.)	,000

Yapılan çalışmada anket soruları KMO testi doğrultusunda incelenmiş ve değeri 0,835 olarak belirlenmiştir. Örneklem yeterliliği çok iyi olarak değerlendirilebilir.

Bartlett's testi sonuçları da ($p<01$); verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Bu durum varyansın toplam % 66,729' unu açıklamaktadır

2.6.2. Korelasyon Analizi

Duygusal Zeka ve 4 alt boyutunun İş Doymumu ile arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla Pearson korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4: Duygusal Zekâ ve İş Doymumu Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi İle İncelenmesi

Korelasyonlar		
		İş doymumu
Duygusal Zekâ 1	Pearson Correlation	,225**
	p.	,001
	N	220
Duygusal Zekâ 2	Pearson Correlation	,247**
	p.	,000
	N	220
Duygusal Zekâ 3	Pearson Correlation	,330**
	p.	,000
	N	220
Duygusal Zekâ 4	Pearson Correlation	,235**
	p.	,000
	N	220
Duygusal Zekâ Genel Düzeyi	Pearson Correlation	,319**
	p.	,000
	N	220
** .01" e göre anlamlıdır.		

Duygusal zekâ 1. boyutu ile iş doymumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=0.225$; $p=0,000 < 0.01$). Bulgular araştırmanın **1. hipotezinin doğruluğunu** göstermektedir.

Duygusal zekâ 2. boyutu ile iş doymumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmamıştır ($r=0.247$;

$p=0.00<0.01$). Bulgular araştırmanın **2. hipotezinin doğruluğunu** göstermektedir.

Duygusal zekâ 3. boyutu ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=0.330$; $p=0.000<0.01$). Bulgular araştırmanın **3. hipotezinin doğruluğunu** göstermektedir.

Duygusal zekâ 4. boyutu ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=0.235$; $p=0.000<0.01$). Bulgular araştırmanın **4. hipotezinin doğruluğunu** göstermektedir.

Duygusal zekânın genel düzeyi ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=0.319$; $p=0,000< 0.01$). Bulgular araştırmanın **5. hipotezinin doğruluğunu** göstermektedir.

2.6.3. Regresyon Analizi

2.6.3.1. Duygusal Zekânın Boyutları İle İş Doyumu Arasındaki Doğrusal Regresyon Modelinin Bulguları

Tablo 5: Doğrusal regresyon modeli için ANOVA ve belirleme katsayısı bulguları

	Kareler top.	s.d.	Kareler Ort.	F	p
Regresyon	25,742	4	6,436		,000 ^a
Hata	194,290	214	,904		
Toplam	220,033	219			
R	,342	R kare ,117		Düz. R kare	,101

Tablo 6: Doğrusal regresyon modelinin katsayılarının tahmini

	Katsayılar	std. Katsayılar	t	p
Sabit	1,155		2,262	,025
Duygusal zekâ 1	,033	,021	,244	,807
Duygusal zekâ 2	,115	,080	,987	,325

Duygusal zekâ 3	,423	,250	2,888	,004
Duygusal zekâ 4	,051	,043	,506	,613

Duygusal zekânın boyutları ile İş doyumunu arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlılığı ANOVA testi ile incelenmiştir. ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Buna göre Duygusal zekânın boyutları ile İş doyumunu arasındaki ilişki doğrusal regresyon modeliyle incelenebilir. Ayrıca model için düzeltilmiş R-kare katsayısı 0,101 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, İş doyumunun değişkenliğinin %10,1'inin doğrusal regresyon modeli aracılığıyla duygusal zekânın boyutları tarafından açıklandığını göstermektedir.

Duygusal Zekanın boyutları ile İş doyumunu arasındaki doğrusal regresyon modelinin katsayılarının tahmini bulgulara göre, Duygusal Zekanın 1,2,4. boyutlarının katsayıları istatistiksel olarak anlamsız, Duygusal zekanın 3. boyutunun katsayıları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Buna göre İş doyumunu Y, duygusal zeka 3. boyutunu X1 ile gösterilirse doğrusal regresyon modeli;

$$Y = 1,155 + 0,423 * X1 + \text{olarak elde edilir.}$$

Duygusal zekânın 3. boyutu doğrusal yönde yani pozitif olarak Y'yi % 25 oranında etkilemektedirler.

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırma duygusal zekânın alt boyutlarının iş doyumunu üzerindeki etkilerini ortaya koymaktadır. Bir başka ifade ile Duygusal zekânın iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığına Ankara İli Gençlik ve Spor müdürlüğünde yapılan çalışma ile yanıt aranmaktadır. Analiz sonuçları değerlendirildiğinde duygusal zekânın 3. boyutu ile iş doyumunu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu ve iş doyumunu etkilediği tespit edilmiştir.

Yapılan çalışma neticesinde duygusal zekâ ile iş doyumunu arasında bir ilişki olduğu ve bu ilişkinin katsayısının r kare değeri 0.101 olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zekânın 3. boyutunun iş doyumunu % 25 oranında etkilediği anlaşılmıştır.

Yapılan çalışma daha önce yapılan; Abi ve Jijo (2012), Alnidawy (2015), Mousavi vd., (2012) ve Nwankwo vd., (2013)' nin daha önce yapmış oldukları çalışmaları destekleyici niteliktedir. Yapılan çalışma çok yüksek bir seviyede olmasa dahi değişkenler arası pozitif bir ilişkinin olduğunun görülmesi duygusal zekâ seviyesinin arttıkça iş doyumunun aratacağı sonucunu vermektedir.

Bu durum da hem özel de hem de kamu sektöründe çalışanları iş doyumunun artırılmasına yönelik yeni yaklaşımlardan istifade edilmesi noktasında önemli bir konuya dikkat çekmiştir.

Organizasyonların politikalarından biriside çalışanlarından maksimum düzeyde faydalanmak olmalıdır. Çalışanların yaptıkları işi sevmeleri, benimsemeleri ve haz almaları durumunda yapılan işin kalitesi ve dolayısıyla da organizasyonun prestiji üzerinde olumlu bir etki oluşturacaktır.

Çalışanların iş doyumunu ulaşabilmeleri için üst yönetim ve çalışanlar arasında toplantılar yapılarak sorunların dinlenmesi, doyumsuzluğa neden olan unsurların ortadan kaldırılmaya çalışılması, çalışanların görev yaparken tercihleri alınarak en fazla verim alınabilecek yerlerde istihdam edilmesi oldukça önemlidir.

Organizasyon içerisinde görev alan kişilerin iş doyumunu artırmak için hem arkadaşları ile hem de üstleri ile iyi ilişkiler kurabilmesini sağlamak ve çevresinde meydana gelen sorunların, yapmış olduğu işi olumsuz etkilememesi için duygularını kontrol edebilen güçlü bireylere dönüşmeleri için çalışanların duygusal zekâ düzeyini geliştirmeye yönelik insan kaynakları birimi içerisinde uzmanlardan oluşan programlar düzenlenmesinin fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma, Ankara ili Gençlik ve Spor Müdürlüğünde çalışan personelin duygusal zekâsının, iş doyumunu üzerindeki etkisini ortaya koymaktadır. Çalışma aynı zamanda kapsamı yönünden, duygusal zekânın iş doyumunu üzerinde etkisini araştırarak olan gelecek çalışmalara da katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- Abi, E., & Jijo, G. (2012). Emotional intelligence and job satisfaction: A correlation study. *International journal Research journal of commerce & Behavioural science*, 1 (4), 37-41.
- Acar, E. (2007). *İşletme Yönetiminde Duygusal Zekânın Yeri ve Önemi Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mustafa Kemal Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.
- Acar, T. F. (2001). *Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İş gören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir

- Uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 2(4), 1-25.
- Akyıldız, H. ve Turunç, Ö. (2013). *Çalışma Psikolojisi*, Ankara: Alter Yayıncılık.
- Alnidawy A.A.B. (2015). The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: Applied Study in the Jordanian Telecommunication Sector. *International Journal of Business Administration* Vol. 6, No. 3, 63-71
- Azırı, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research and Practise*, 3(4),77-86.
- Bakan, İ. ve Büyükeşe, T. (2004) Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, (7), 1-30.
- Baltaş, Z. (2006). *İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık, Duyusal Zekâ*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Budak, A. (2006). *Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Millî Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve Nato Pol Tesisleri'nde Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Anadolu Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Butler, G. ve Mcmanus, F. (1998). *Psikolojinin ABC'si*. Babayiğit Z. İ. (Çev.). İstanbul: Kabcacı Yayınevi.
- Caruso, D. R. ve Salovey, P. (2007). *Yönetimde Duyusal Zeka*. İstanbul: Crea Yayıncılık.
- Dulewicz, V. and Higgs. (1999). *M., Can Emotional Intelligence be Measured and Developed, Leadership & Organizational Development Journal*, Vol 20, No 5, 242-253.
- Ergeneli, A. (2006). *Örgüt ve İnsan*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Basımevi.
- Ertürk, E. ve Keçecioglu, T. (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış*, 12(1), 39-52.
- Goleman, D. (1998). *İşbaşında Duyusal Zeka*. Balkara, H. (çeviri editörü), İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2008). Çalışma Ortamında Duyusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2),174-190.
- Konrad, S. ve Claudia, H. (2001). *Duyularla Güçlenmek*. Meral T. (Çev.). İstanbul: Hayat Yayınevi.

- İşcan, Ö. F. ve Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 119-135.
- Kaya, N. (2013). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Keser, A. (2009). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Kırel, A.Ç. (1999). *Esnek Çalışma Saatleri ve Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2), 115-136.
- Özkalp, E. (1996). *Örgütsel Davranış*, Ankara: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Law, W. ve Song (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89, 483-496.
- Mousavi, S.H. Yarmohammadi, S. Nosrat, A.B. ve Tarasi, Z. (2012). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction of physical education teachers. *Annals of Biological Research*, 3 (2):780-788
- Nacar, N. (2012). Kütüphanelerde Örgütsel Kültürün Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çukurova Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Nwankwo, B. E. Obi, T. C. Agbor, N. S. Agu, S. A. ve Aboh, J. U. (2013). Relationship Between Emotional Intelligence And Job Satisfaction Among Health Workers. *IOSR Journal of Nursing and Health Science (IOSR-JNHS)*. e-ISSN: 2320–1959.p- ISSN: 2320–1940 Volume 2, Issue 5 (Nov. – Dec.), 19-23 www.iosrjournals.org
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*, SAGE Publications, USA
- Şimşek, Ş. Akgemci, T. ve Çelik, A. (1998). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Oshagbemi, T. (1997). The Influence of Rank on the Job Satisfaction of Organizational Members, *Journal of Managerial Psychology*, 12(7), 511-521.
- Taş, Y. (2011). İş Tatmini ve Bilgi Paylaşımı Düzeyinin Duygusal Bağlılığa Etkisi: Kocaeli Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(21),117-131.
- Tietjen, M.A. ve Myers, R.M. (1998). Motivation and Job Satisfaction. *Management Decision*. 36 (4), 226-231.

- Tuğrul, C. (1999). Duygusal Zeka, *Klinik Psikiyatri*, Sayı 1,12-20.
- Üngören, E. Cengiz, F. ve Algür, S. (2009). İş Tatmini Ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(27), 36-56.
- Varol, F. (2010). *Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyetine Olan Etkisi: Konya İli İlaç Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Yavaş, Ö. (1993). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş doyum ve Örgütsel Gereksinimlerine İlişkin Bir İnceleme, *Ege Üniversitesi, SABE, YYLT*, İzmir.