

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İSTANBUL BAKIRKÖY BÖLGESİ KAMU HASTANELER
BİRLİĞİNDE ÇALIŞAN FİZYOTERAPİSTLERDE
DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ

İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİCİLİĞİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Özlem AKBAŞ

Tez Danışmanı
Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

İstanbul-2016

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Özlem AKBAŞ
- PROJE DİLİ** : Türkçe
- PROJENİN ADI** : İstanbul Bakırköy Bölgesi Kamu Hastaneler Birliğinde Çalışan Fizyoterapistlerde Duygusal Zekâ İş Doyumu İlişkisi
- ENSTİTÜ** : Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANA BİLİM DALI** : İşletme
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 11.10.2016
- SAYFA SAYISI** : 116
- TEZDANIŞMANI** : Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ
- DİZİN TERİMLERİ** : Duygusal Zekâ, İş Doyumu, Fizyoterapist
- TÜRKÇE ÖZET** : Bu çalışmada; Sağlık Bakanlığı İstanbul Bakırköy Bölgesi Kamu Hastaneler Birliğinde çalışan fizyoterapistlerde duygusal zekâ iş doyumunu ilişkisi, demografik, mesleki verilerinin duygusal zekâ ve iş doyumuna etkisi incelenmiştir. Çalışmada elde edilen sonuçlara göre fizyoterapistlerin duygusal zekâlarının yüksek, içsel iş doyumları orta, dışsal iş doyumlarının ise düşük olduğu belirlenmiştir. Duygusal zekâ ve iş doyumunu arasında anlamlı ilişki çıkmamıştır. Ayrıca %96,2 gibi yüksek oranda fizyoterapist mesleğin sağlığı olumsuz etkilediğini ifade etmiş ve %46,3'ü işten ayrılma niyetinde olduğunu belirtmiştir.
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

Özlem AKBAŞ

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İSTANBUL BAKIRKÖY BÖLGESİ KAMU HASTANELER
BİRLİĞİNDE ÇALIŞAN FİZYOTERAPİSTLERDE
DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ

İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİCİLİĞİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Özlem AKBAŞ

Tez Danışmanı
Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

İstanbul-2016

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

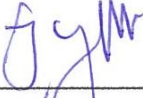
Özlem AKBAŞ

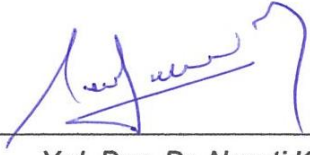
11/10/2016




T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Özlem AKBAŞ'ın "İstanbul Bakırköy Bölgesi Kamu Hastaneler Birliğinde Çalışan Fizyoterapistlerde Duygusal Zekâ ve İş Doyumu İlişkisi" adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İŞLETME anabilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan 
Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ
(Danışman)

Üye 
Yrd. Doç. Dr. Necati KALKAN

Üye 
Yrd. Doç. Dr. Levent POLAT

ONAY
Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.
... / ... / 2016

Doç. Dr. Ragıp Kutay KARACA

Enstitü Müdürü

ÖZET

Sağlık hizmetlerinin yaşamsal özelliği, hizmet üretiminde sağlık personelinin oynadığı rol insan kaynaklarının önemini arttırmaktadır. Verimliliği arttırmak, işin niteliğini yükseltmek, birlikte daha iyi işler yapabilmek için çalışanların duyu ve ihtiyaçlarına duyarlı olmak gerekmektedir

Duyu, hareket halindeki enerjidir. Duyularını tanıyan insan duyguların içindeki muazzam enerjiyi nasıl kullanacağını bilen kâmil insandır. Duyusal zekâ deneyimlediğimiz duyguların farkında olmayı, diğerlerinin duygularını anlayabilmeyi, sosyal ilişkiler kurmayı, uyumlu ve mutlu çalışmayı sağlar. İş tatmini işe yönelik tutumdur. Tutum öğrenmeyle kazanılan bir olgu veya nesneye ilişkin değerlendirme sonucu oluşan tepki eğilimidir. Fizyoterapistler hasta ile birebir çalışan, kaliteli hizmetin kişiye bağlı olduğu bir mesleğin mensuplarıdır. Rehabilitasyonda; duygusal zekânın temellerini oluşturan beyinle ilgili çalışmaların sonuçları kullanılarak duyguların etkisi, duyguların bulaşıcılığı, ayna nöronlarla taklit yoluyla hastalara fonksiyonel davranışlar öğretilmeye çalışılır.

Bu çalışmada Sağlık Bakanlığı İstanbul Bakırköy Bölgesi Kamu Hastaneler Birliğinde çalışan fizyoterapistlerde duygusal zekâ ile iş doyumunu ilişkisi, duygusal zekâ ve iş doyumunu düzeylerinin demografik, mesleki değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Araştırmaya İstanbul Bakırköy Bölgesi Kamu Hastaneler Birliğinde çalışan 52 fizyoterapist dahil edilmiştir. Evrenin tamamına ulaşılan araştırmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS 21.0 İstatistik paket programı kullanılmış ve sonuçlar % 95 güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Çalışmada elde edilen sonuçlara göre fizyoterapistlerin duygusal zekâlarının yüksek, iş doyumlarının ise düşük olduğu belirlenmiştir. Duyusal zekâ ve iş doyumunu arasında anlamlı ilişki çıkmamıştır. Ayrıca fizyoterapistlerin %96,2 gibi yüksek oranı mesleğin sağlığı olumsuz etkilediğini ifade etmiş ve %46,3'ü işten ayrılma niyetinde olduğunu belirtmiştir.

Anahtar Kelimeler: Fizyoterapist, Duyusal Zekâ, İş Doyumu

SUMMARY

Due to vital feature of health services and the role of the health service production staff it increases the importance of human resources. To increase productivity, improve the quality of the work and to be able to work together better, it must be sensitive to the emotions and needs of the employees.

Emotion is energy in motion. A man who recognizes his emotions knows how to use great power existing inside them. Emotional intelligence lets us be aware of the emotions that we experience, understand others' feelings, build social relationships and provides a harmonious and happy working atmosphere. Work satisfaction is an attitude towards work. Attitude is a fact achieved by learning or evaluation result of reaction towards a fact. Physiotherapy is a profession working one on one with patients which's quality service is dependent on a person. During rehabilitation the effect of emotions related with the brain form the basis of emotional intelligence. Contagiousness of emotions and functional behaviors are thought by using mirror neurons to patients.

In this study, the relationship between emotional intelligence and job satisfaction levels, emotional intelligence and job satisfaction levels were examined that varies according to demographic and professional variables of physiotherapists working at Ministry of Health, Bakırköy Region Public Hospitals was investigated. A population of this study consists of 52 physiotherapists were included this study whow working at Ministry of Health, Bakırköy Region Public Hospitals. The results of the study were evaluated using SPSS 21.0 statistical analysis. 95% confidence interval and $p < 0.05$ level of significance were chosen to evaluate the results.

According to the results, physiotherapists tend to have high emotional intelligence, medium job satisfaction level and low external satisfaction levels. There wasn't any significant relations between emotional intelligence and job satisfaction. Moreover, 96,2% of the physiotherapists reported that their profession has a negative impact on their health and 46,3% of them intend to leave their job.

Keywords: Physiotherapist, Emotional Intelligence, Job Satisfaction

İÇİNDEKİLER

	SAYFA
ÖZET	I
SUMMARY	II
İÇİNDEKİLER.....	III
TABLolar LİSTESİ.....	VII
ŞEKİLLER LİSTESİ	IX
EKLER LİSTESİ.....	X
ÖNSÖZ	XI
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM	5
DUYGUSAL ZEKÂ.....	5
1.1. Zekâ.....	5
1.2. Duygu, Duygu Durum, Duygulanım	5
1.2.1. Duygu.....	5
1.2.2. Duygu Durum	6
1.2.3. Duygulanım	6
1.3. Olumlu ve Olumsuz Duygulanımlar.....	6
1.3.1. İş Hayatındaki Temel Kaygılar	8
1.4. Duyguların İşlevi.....	8
1.5. Duygusal Zekâ Kavramı	9
1.6. Duygusal Zekâ Özelliği ve Önemi	11
1.7. Duygusal Zekâ Modelleri ve Boyutları	14
1.7.1. Mayer ve Salovey Modeli.....	14
1.7.2. Goleman Modeli	15
1.7.3. Bar-On Modeli	15
1.7.3.1.Kişisel Beceriler(İç Dünya Alanı)	16
1.7.3.2.Kişilerarası Beceriler (Dış Dünya Alanı)	17
1.7.3.3.Stres Yönetimi.....	18
1.7.3.4.Uyum Sağlayabilme (Adaptasyon Alanı).....	18
1.7.3.5.Genel Ruh Hali.....	19
1.7.4. Cooper-Sawaf Modeli	19
1.7.5. Duygusal Zekânın Ölçülmesi	20
1.7.5.1.Mayer ,Salovey, Caruso Duygusal Zekâ Testi (MSCEIT)	21
1.7.5.2.Bar-on Duygusal Oran Envanteri (EQ-i)	21
1.7.5.3.Duygusal Yetkinlik Envanteri(ECI)	22
1.7.5.4.Cooper ve Sahaf Haritası(EQ-Map).....	23
1.7.6. Duygusal Zekânın Gelişiminde Etkili Faktörler.....	23
1.7.6.1.Aile.....	23
1.7.6.2.Eğitim	23
1.7.6.3.Değerler ve Kültür	23
1.7.6.4.Yaş ve Deneyim	24
1.7.6.5.Çevre	24
1.7.7. Duygusal Zekâyı Destekleyen Hususlar	24

1.7.7.1. Sezgisel Çekicilik.....	24
1.7.7.2. Duygusal Zekânın Asıl İşe Yarayan Kriterleri Öngörmesi.....	24
1.7.7.3. Duygusal Zekânın Biyolojik Kaynaklı Olması.....	24
1.7.8. Duygusal Zekâya Karşı Görüşler.....	25
1.7.9. Duygusal Zekâ Örgütsel Davranıştaki Uygulamaları.....	26
1.7.9.1. Personel seçimi.....	26
1.7.9.2. Problem Çözme.....	26
1.7.9.3. Performans.....	26
1.7.9.4. Liderlik.....	27
1.7.9.5. Hizmet Kalitesi.....	27
1.7.9.6. Çalışma Tutumları.....	27
1.7.9.7. İş Yerinde Sapkın Davranışlar.....	28
1.7.9.8. Motivasyon.....	28
1.7.9.9. Personel devir oranı ve işe gelmeme.....	28
İKİNCİ BÖLÜM.....	29
İŞ DOYUMU.....	29
2.1. Tutum ve Tutumun Unsurları.....	29
2.2. İş Doymu Kavramı.....	30
2.3. İş Doymu Kavramının Tarihsel Gelişimi.....	30
2.4. İş Doymunu Etkileyen Değişkenler.....	31
2.4.1. Yaş ve Eğitim Seviyesi.....	32
2.4.2. Kişilik.....	32
2.4.3. Duygusal Zekâ.....	32
2.4.4. Cinsiyet.....	32
2.4.5. Statü ve Kıdem.....	33
2.4.6. İşteki Özerklik, Yetenekleri Kullanma Fırsatları, Çeşitlilik ve İşin Toplum İçindeki Genel Algılanması.....	33
2.4.7. Ücret.....	33
2.4.8. İletişim.....	33
2.4.9. Örgüt Büyüklüğü ve Yapısı.....	34
2.4.10. Yönetim Politikaları ve Kararlara Katılım.....	34
2.4.11. Takdir Edilme Duygusu.....	34
2.4.12. İş Yükü ve İş Yerinde Kendini Güvende Hissetme.....	35
2.4.13. Çalışma Arkadaşlarıyla İlişkiler.....	35
2.4.14. Kariyerde İlerleme Fırsatları.....	35
2.4.15. İşe Özgü Eğitim.....	36
2.4.16. Stres.....	36
2.4.17. İş Gücü Devri.....	36
2.5. İş Doymuna En Çok Etki Eden Faktörler.....	36
2.6. İş Doymunun Ölçümü.....	37
2.7. İş Doymu ve Doymusuzluğunun Önemi ve Sonuçları.....	38
2.8. İş Doymusuzluğuna Karşı Gösterilen Tepkiler.....	40
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	42
DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ.....	42
3.1. Duygusal Zekâ İş Doymu İlişkisi Üzerine Yapılan Araştırmalar.....	42
3.2. Sağlık Sektöründe Duygusal Zekâ İş Doymu Araştırmaları.....	43

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	47
İSTANBUL BAKIRKÖY BÖLGESİ KAMU HASTANELER BİRLİĞİNDE ÇALIŞAN FİZYOTERAPİSTLERDE DUYGUSAL ZEKÂ-İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ ÜZERİNE UYGULAMA.....	47
4.1. Yöntem.....	47
4.1.1. Araştırmanın Modeli	47
4.1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	48
4.1.3. Araştırmanın Etik Boyutu	49
4.1.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	49
4.1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	49
4.1.6. Veri Toplama Araçları	50
4.1.7. Araştırma Verilerinin İstatistiksel Analizi	52
4.1.8. Araştırmanın Hipotezleri	52
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	54
DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ DOYUMU DÜZEYİNİN ARAŞTIRILMASI SONUCU ELDE EDİLEN BULGULAR VE YORUMLARI.....	54
5.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri.....	54
5.2. Fizyoterapistlerin Mesleki Özellikleri	55
5.3. Çalıştıkları Alan	56
5.4. Çalıştıkları Alanda Çalışma Süreleri	57
5.5. Duygusal Zekâ Düzeyine İlişkin Bulgular	58
5.6. İş Doymu Düzeyine İlişkin Bulgular	60
5.7. Duygusal Zekâ – İş Doymu İlişkinine İlişkin Bulgular.....	60
5.8. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi Sonucu Elde Edilen Bulgular.....	63
5.8.1. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı	63
5.8.2. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı	66
5.8.3. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	67
5.8.4. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	69
5.8.5. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Çocuk Varlığı Değişkenine Göre Dağılımı.....	71
5.8.6. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Dağılımı.....	73
5.8.7. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Fizyoterapistliği Meslek Olarak Seçmedeki En Önemli Neden Değişkenine Göre Dağılımı	75
5.8.8. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Kurs, Kongre, Seminer, Yüksek Lisans Gibi Eğitimler İçin Kurumdan Destek Görme Değişkenine Göre Dağılımı	79
5.8.9. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Ekonomik Olarak Ek İş Yapma İhtiyacı Değişkenine Göre Dağılımı	81

5.8.10.Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin İşini Yaparken Sağlığının Olumsuz Olarak Etkilendiğini Düşünme Değişkenine Göre Dağılımı.....	83
5.8.11.Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Meslekle İlgili Gelişmeleri Takip Etme Değişkenine Göre Dağılımı	85
5.8.12.Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Yakın Gelecekte Mesleği Bırakma Düşüncesi Değişkenine Göre Dağılımı	87
5.8.13.Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Çocuk Hastalıkları Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı	89
5.8.14.Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Ortopedi Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı.....	91
5.8.15.Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Yoğun Bakım Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı.....	93
5.8.16.Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Elektroterapi Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı.....	95
5.8.17.Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Nöroloji Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı.....	97
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	103
KAYNAKÇA.....	108
EKLER.....	111
EK-A: ETİK KURUL KARARI	-
EK-B: ARAŞTIRMA ÖLÇEĞİ	-
EK-C: ARAŞTIRMA AMAÇLI ÇALIŞMA İÇİN AYDINLATILMIŞ ONAM FORMU	-

TABLolar LİSTESİ

	SAYFA
Tablo 1: İş Hayatında Beş Temel Kaygı	8
Tablo 2: Bar-On Duygusal Zekâ Modelinin Öğeleri	16
Tablo 3: Duygusal Zekâ Ölçeği Güvenilirlik Analizi	49
Tablo 4: Minnesota İş Doyumu Ölçeği Güvenilirlik Analizi	51
Tablo 5: Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri	53
Tablo 6: Fizyoterapistlerin Meslekle İlgili Sorulara Cevapları	54
Tablo 7: Çalıştıkları Alan	56
Tablo 8: Çalıştıkları Alanda Çalışma Süreleri	56
Tablo 9: Genel Duygusal Zekâ ve Alt Öğelerine İlişkin Veriler	58
Tablo 10: Genel İş Doyumu ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımsal Bulgular	59
Tablo 11: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu İlişkinine İlişkin Spearman Korelasyon Analizi	60
Tablo 12: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı	62
Tablo 13: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı	65
Tablo 14: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı	66
Tablo 15: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı	69
Tablo 16: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Çocuk Varlığı Değişkenine Göre Dağılımı	70
Tablo 17: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Dağılımı	72
Tablo 18: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Fizyoterapistliği Meslek Olarak Seçmedeki En Önemli Neden Değişkenine Göre Dağılımı	75
Tablo 19: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Kurs, Kongre, Seminer, Yüksek Lisans Gibi Eğitimler İçin Kurumdan Destek Görme Değişkenine Göre Dağılımı	78

Tablo 20: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Ekonomik Olarak Ek İş Yapma İhtiyacı Değişkenine Göre Dağılımı	80
Tablo 21: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin İşini Yaparken Sağlığının Olumsuz Olarak Etkilendiğini Düşünme Değişkenine Göre Dağılımı	82
Tablo 22: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Meslekle İlgili Gelişmeleri Takip Etme Değişkenine Göre Dağılımı	84
Tablo 23: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Yakın Gelecekte Mesleği Bırakma Düşüncesi Değişkenine Göre Dağılımı	86
Tablo 24: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Çocuk Hastalıkları Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı	88
Tablo 25: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Ortopedi Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı	90
Tablo 26: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Yoğun Bakım Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı	92
Tablo 27: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Elektroterapi Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı	94
Tablo 28: Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Nöroloji Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı	96

ŞEKİLLER LİSTESİ

	SAYFA
Şekil-1: Duygulanım, Duygular, Duygu Durumlar	6
Şekil-2: Duygu Durumlarının Yapısı	7
Şekil-3: Tutumun Unsurları	29
Şekil-4: İş Doyumuna Tepkiler	41
Şekil-5: Araştırmanın Modeli	46
Şekil-6: Duygusal Zekâ ve Alt Boyutlarına İlişkin Ortalamaların Dağılımı	58
Şekil-7: İş Doyumu ve Alt Boyutlarına İlişkin Ortalamaların Dağılımı	59

EKLER LİSTESİ

	SAYFA
EK-A: Etik Kurul Kararı	A1
EK-B: Araştırma Ölçeği	B1
EK-C: Araştırma Amaçlı Çalışma İçin Aydınlatılmış Onam Formu	C1



ÖNSÖZ

Aristo doğru kişiye, doğru zamanda ve doğru şekilde öfkelenme becerisi olanların yaşamda önemli bir üstünlüğe sahip olduğunu m.ö.384-322 yılları arasında söylemiştir.

Yunus Emre "Gelin tanış olalım, işi kolay kılalım" diyerek dayanışma, iletişimin önemini kısa ve öz olarak anlatmıştır.

Daniel Goleman, "En iyi örgütlerde insanlar aralarında uyum olduğunu, diğerlerini anladıklarını, onlar tarafından anlaşıldıklarını düşünürler. Kendilerini diğerlerinin yanında huzurlu hissederler." sözüyle ideal bir çalışma ortamında kişilerin güven, inanç ve huzur hissedeceğini vurgulamıştır.

Dostoyevski,"İnsanca davranabilmek kimi zaman en etkili ilaçtan bile daha tesirlidir." der.

Bu deneyimlerle bilinen gerçeklerin bilim ortamında kanıtlanarak uygulamada bilimsel verilerin ışığında yol almak için duygusal zekâ kavramına çalışmamızda yer verilmiştir.

Sağlık hizmetlerinin temelinde insana saygı, merhamet, şefkat, insan onuruna uygun yaklaşımlar esastır. Fizyoterapi günlük yaşamda bağımsız olarak hareket edebilme, fonksiyonlarını koruma, yaşam kalitesine katkı için oluşturulmuş bir meslek grubudur.

Artık sağlık ekonomisi değerlendirmelerinde kaliteye endeksli yaşam yılı ölçülmektedir. Bireyin o anki şartları içinde olabilecek en iyi hali ve kişinin mümkün olduğunca kendi bakımını, günlük yaşam aktivitelerini yapabilmesi, ağrılarının az, moralinin iyi olmasını sağlayabilmeyi içeren değerlendirmeler dikkate alınmaktadır. Yaşam kalitesini arttırmak insanın duygu ve ihtiyaçlarını anlayabilmeyi duygusal zekâyı gerektirir. Sevilen, takdir edilen, anlamaya değer görülen insan diğerlerini anlar, yaşam kalitesine katkı sağlayabilir.

Hayatta sürekli gelişimin gerekliliğini esas alan Gelişim Üniversitesinde yaptığım yüksek lisans eğitimimde bana katkısı olan herkese minnettarım.

Bilimsel tutum ve düşünce ile problem çözmeyi öğrendiğim, nezaket, saygı ve insanlığı ile örnek aldığım proje danışmanım Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ'e, araştırmamda desteklerinden dolayı saygıdeğer yöneticilerim Doç. Dr. Meltem VURAL ve Keramettin PEKEDİS'e, çalışmalarım sırasında sorulara özenle cevap veren kıymetli fizyoterapist arkadaşlarıma, bu süreçte sabırla hep yanımda olan sevgili eşim Özgür'e ve kızım Özge'ye, sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Özlem AKBAŞ

GİRİŞ

Sağlık Bakanlığı tarafından yönetim süreçlerini denetlemek, kaliteyi, verimliliği arttırmak, koordinasyonu sağlamak, işbirliği yapmak için birinci, ikinci, üçüncü basamak devlet hastaneleri tek yönetim altında birleştirilmiş ve Kamu Hastaneler Birliği kurulmuştur. Yeni yönetim sisteminde yerinden bilimsel verilerle sorunları çözebilmek, hasta ve çalışanların güvenliği, memnuniyeti, etkili ve verimli hizmet sunumu ulaşılmak istenen hedeflerdir.¹

Sağlık hizmeti; yaşamsal önemi, hizmeti verenden ayrılamaması ve standart olmaması özelliği bulunan, insan odaklı bir hizmettir. Verimliliği arttırmak, işin niteliğini yükseltmek, birlikte daha iyi işler yapabilmek için çalışanların duyu ve ihtiyaçlarına duyarlı olmak gerekmektedir.²

İnsanlar olaylara, nesnelere, çalıştıkları işe, arkadaşlarına karşı çeşitli duygular hissederler. İnsanların duyguları yaşamın ayrılmaz parçasıdır ve en önemli değişkenlerden biridir. Bu duygular işle ilgili tutumumuzu, davranışlarımızı düşüncelerimizi etkiler. Duygulanma yetisini kaybeden kişiler düşünsel zekâ testlerinde eski aldıkları puanları alabilmiştir. Ancak kendi duygularını ve etrafındakilerin duygularını hissedemediklerinden doğru kararlar verememiş ve yanlış davranışlar sergilemişlerdir. Bu kişilerin doğru ve çabuk kararlar vermekte zorlandığı görülmüştür. İsbetli kararlar verebilmenin anahtarı hem duyguları hem de düşünceleri doğru değerlendirmekten geçmektedir.³

Bireyin duygularının iş yaşamındaki rolü iki kısımda incelenebilir. Birincisi, bireyin duygularının kendi algısını, davranışını, tutumunu nasıl etkilediği; ikincisi, iş ortamında kişilerarası ilişkilere etkisidir. Bunun içinde duygusal zekâ kavramı öne çıkmaktadır.⁴

Duygusal zekâ, kişinin kendi duygularının farkında olması, çevresindeki insanların duygularını anlayarak bu bilgileri etkin şekilde yönetmesi olumlu biçimde kullanabilme kabiliyetidir. İki önemli fonksiyonu vardır. İnsana yaşamdan zevk alma becerisi kazandırır ve çevredeki insanların daha mutlu olmalarını sağlayacak davranışları sergilemelerine neden olur.⁵

¹Şahin Kavuncubaşı ve Selami Yıldırım, *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2012, s.295.

² Erdinç Ünal, *Sağlık Ekonomisi ve Yönetimi*, Ekin Yayınevi, Bursa, 2013, s.30.

³Stephan Robbins ve Timoty Judge, *Örgütsel Davranış*, Çev. İnci Erdem, Nobel Yayınları, 14. Baskı, Ankara, 2013, s.113.

⁴Ünsal Sığı ve Sait Gürbüz, *Örgütsel Davranış*, Beta Basım, 3. Baskı, İstanbul, 2015, s.74.

⁵Erol Eren, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım, 15. Baskı, İstanbul, 2015, 348-351, s.348.

Bilgisayar ortamında duygusal zekânın olmaması, empati yoksunluğu, duyarlılık yokluğu insan zekâsından en büyük eksikliğidir. İnsanın ustalıklı yapabildiği düşünce ile duygunun karar almada ve bunu iletişime dökmeye mimik, ses tonu, söyleyiş tarzı ile kişilerarası ilişkilerde kullanılması duygusal zekânın işlevleridir.⁶

Duygusal zekâ zorluklar karşısında sebat edebilme, sorun çözebilme, uyumlu, iyimser, değişime açık olabilme, şefkat gösterebilme, yardımlaşma gibi insani vasıfların gelişmesindeki zihin gücüdür.⁷

Duygusal zekâ insanın çevresiyle, toplumla, çalıştığı organizasyonla, astları, üstleri ve iş arkadaşlarıyla uyumlu çalışmasının temel koşuludur. Bu nedenle artık işe alımlarda duygusal zekâ testleri kullanan kurumlar vardır. Duygusal zekâ kendi duygularımızın farkında olmayı, diğerlerinin duygularını anlayabilmeyi, sosyal ilişkiler kurmayı, uyumlu ve mutlu çalışmayı sağlar.⁸

Çalışma ekibinde duygusal zekâsı yüksek kişiler olan kurumlarda etkili iletişim ve eleştiriye açık huzurlu bir ortam oluşturularak problemler büyümeden çözümlenebilmekte, verimli ve kazançlı işler ortaya konulmaktadır.⁹

Duygusal zekâ kavramı kültürümüze yakın bir kavramdır. Batı kültürü duyguları katmadan sadece düşünceyi geliştirerek maddi refaha kavuşmuş ancak yalnızlaşan insanların mutlu olmasını sağlayamamıştır. Bunun üzerine doğu kültürüne ilgi artmış ve Anadolu kültür kodlarını oluşturan bilgilerimizin kitapları en çok okunan kitaplardan olmuştur. Hatta Unesco(Birleşmiş milletler eğitim bilim ve kültür örgütü) tarafından 1991 yılı "Yunus Emre Sevgi Yılı",2007 yılı "Mevlana ve Hoşgörü Yılı" ilan edilmiştir. Şefkat, sevgi, merhamet ve hoşgörü gibi kavramlarla bilgiye duygu ve ahlak katarak bilgeliğe, kamil insana dönüşüm için çabalar artmıştır.¹⁰

İş doyumu, işin özelliklerinin değerlendirilmesi sonucu oluşan iş hakkındaki tutumdur. İş doyumu yüksek kişiler işini değerlendirdiğinde olumlu duygular hisseder, olumlu düşünür ve olumlu tutum takınır¹¹.

İşinden doyum sağlayan çalışanın iş performansı artar. Beklentilerin bile ötesine geçerek başkalarına yardım eden, üretken, olumlu hislerini etrafına da yayarak örgüt iklimini değiştirebilen kişiler olurlar. İş doyumu olmayan çalışanlarsa

⁶Daniel Goleman, *İşbaşında Duygusal Zekâ*, Çev. Handan Balkara, Varlık Yayınları, İstanbul, 2015, s.35.

⁷ Nevzat Tarhan, *Duyguların Dili*, Timaş Yayınları,7. Baskı, İstanbul, 2010, s.22.

⁸ Robbins ve Timoty, a.g.e.,s.113.

⁹Selen Doğan ve Özge Demiral, "Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi" *Yönetim ve Ekonomi*, 2007, Cilt:14 Sayı:1, 209-230, s.210

¹⁰Halit Keskin vd., *Örgütlerde Duygusal Zeka ve Duygusal Yetenekler*, Der Kitabevi,İstanbul,2013,46.

¹¹Zeki Akıncı, "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2002, Cilt:4, 1-25, s.3.

iş geç gelme, devamsızlık, ihmal, işten ayrılma gibi davranışlarla negatif enerji yayarlar.¹²

Sağlık sektöründe hizmetin kalitesini büyük ölçüde sağlık personeli belirlemektedir. Bilimsel norm ve standartlara uygunluk ve hizmet sunanların tutum ve davranışlarının hasta beklentilerini karşılama kalitenin gereklidir. Tedavinin kalitesini hastayı dinleme, değer verme, empati, şefkat duyguları ile işe kişisel sanat katmak artırır. Bu da duygusal zekâ ile yapılır. Nörologlar duyguların sinir sisteminden salınan kimyasal habercilerle, hormonal sistemle bağışıklık sistemiyle bağlantısı olduğunu kanıtlamıştır¹³. Ayrıca duyguların ayna nöronların etkisiyle bulaşıcı olduğu son yılların bilimsel olarak kanıtlanmış rehabilitasyonda da kullanılan en önemli buluşlarından. Ayna nöron olarak adlandırılan kablosuz sinirsel bağlantı sadece taklit etmeyi değil aynı zamanda karşıdaki kişinin niyetini sezmeyi, davranışlarından sosyal anlamlar çıkarmayı, duyguları okumayı sağlamaktadır. Duyguların bulaşıcılığı nedeniyle duygusal zekâsı yüksek yönetici ve çalışanların bulunduğu bir örgüt taklit edilemez bir özelliğe sahip olarak gülümseyen insanlarla etkili verimli çalışarak rekabette üstünlük kazanacaktır.¹⁴

Tıp bilimindeki en son çalışmalar bilinçli çabayla duygularımızı eğitime katarak inanarak beynimizi yeniden şekillendirebilmenin mümkün olabileceğini bildirmektedir. Özellikle nörolojik rehabilitasyon hizmetlerinde fizyoterapistler bu bilgiler ışığında uygulanan yeni tedavi tekniklerini kullanmaktadır. Bunun için hastayla birlikte çalışarak duygusal zekâsını kullanarak hasta ve yakınları ile iyi iletişim kurarak, işbirliği içinde maksimum fonksiyon ve bağımsız yaşam için rehabilitasyon hizmeti sunar. Bu hizmeti sunarken moral verebilmesi için kendi morali ve yaşam kalitesinin de iyi olması gerekmektedir.¹⁵

Dünya sağlık örgütü fiziksel aktivite yetersizliği ilk 10 ölüm nedeninden biridir. Dünya genelinde dört yetişkinden biri inaktiftir. Küresel hareketlerde fizyoterapistler planlamanın ve uygulamanın merkezinde olmalıdır sonucuna ulaşılmıştır. Ülkemizde de obezite, çocukluk obezitesi, kardiyovasküler hastalıklar, diyabet, kanser gibi kronik hastalıklar artmaktadır. Aktivite yetersizliği hastalıkların oluşmasındaki önemli risk faktörlerindedir.¹⁶

Bakırköy Kamu Hastaneler Birliğinde Genel Yoğun Bakım, Çocuk Yoğun Bakım, Kardiyovasküler Yoğun Bakım, Akciğer Nakli gibi özellikli bölümler bulunmaktadır. Bu bölümlerde hastalar hayata döndürülürken aynı zamanda

¹² Sığın ve Gürbüz, a.g.e., s.71.

¹³ Goleman, a.g.e., s.244.

¹⁴ Keskin vd., a.g.e., s.19.

¹⁵ Goleman, a.g.e., s.244.

¹⁶ Fiziksel Aktivite-Dünya Sağlık Örgütü, fizikselaktivite.gov.tr/tr/fiziksel-aktivite-dunya-saglik-orgutu-2015 (Erişim Tarihi: 20.09.2016.)

mümkün olan en maksimum seviyede kendine bakabilen, bağımsız ve kaliteli yaşamalarını sağlayabilmek için fizyoterapi ve rehabilitasyon yaklaşımları kullanılarak ekip çalışması ile hastaya hizmet sunulması hedeflenmektedir. Ayrıca çalışma yaşı yükselmekte iş yapabilir hali korumak gerekmektedir. Bunun için sağlığın geliştirilmesi ve korunmasında fizyoterapistlere daha etkin yer verilerek hastaneden erken taburculuğu sağlayan ekonomik, sosyal birçok faydası olan ev ve toplum temelli fizyoterapi uygulamalarına öncelik verilmelidir.¹⁷

Türkiye'de Kamu Hastaneler Birliğinde çalışan fizyoterapistlerin duygusal zekâları konusunda bilimsel çalışmalar yetersizdir. Bu çalışmada, fizyoterapistlerin demografik ve mesleki bilgileri, duygusal zekâ ve iş doyumunun ne düzeyde olduğu ve duygusal zekânın iş doyumuyla ilişkisinin incelenmesi, meslekle ilgili problemlere farklı bakış açısı geliştirilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca bu çalışma ile fizyoterapistlik mesleğinin gelişimine katkı sağlamak, üniversitelerde son yıllarda en çok açılan bölümlerden biri olan fizyoterapinin planlayıcılarına bilimsel verilerle destek olmak, Bakırköy Kamu Hastaneler Birliği projelerinden 2017'de faaliyete geçmesi planlanan Türkiye'nin en kapsamlı Fizik Tedavi Hastanesi çalışmalarında en önemli değerlerden olan çalışanlarla ilgili veri sunmak, sağlık sektöründe insan kaynaklarını verimli ve etkili kullanmayı artırıp gelişmiş ülkeler seviyesine taşımak hedeflenmiştir.

Araştırmanın ilk bölümünde duygusal zekâ, ikinci bölümde iş doyumunu, üçüncü bölümde duygusal zekâ iş doyumunu ilişkisi, dördüncü bölümde uygulama, beşinci bölümde bulgular ve yorumlar yer almaktadır.

¹⁷ Stuart Porter, "*Tidy's Physiotherapy*", Elsevier Limited, London, 2008, p.16-17.

BİRİNCİ BÖLÜM DUYGUSAL ZEKÂ

Bu bölümde konunun temelini oluşturması açısından zekâ, duygu, duygu durum ve duygulanım kavramlarına değinildikten sonra duygusal zekâ konusu ele alınacaktır.

1.1. Zekâ

Zekâ, "Zihnin öğrenme, öğrenilenden yararlanabilme, yeni durumlara uyum sağlayabilme ve yeni çözüm yolları bulabilme yeteneğidir. Zihnin birçok yeteneğinin koordineli çalışması sonucu ortaya çıkan bir yetenekler birleşimidir. En geniş anlamıyla, genel zihin gücü olarak da tanımlanabilir. Zihnin algılama, bellek, düşünme, uslamlama, öğrenme gibi birçok işlevini içerir."¹⁸

Beynimizi bilgisayara benzetirsek onu kullanma biçimimiz bilgisayar yazılımını ifade eder. Zekâmız beynimizi etkili kullanabilmede önemlidir. Önceleri sadece IQ testleri ile ölçülerek daha çok akılcı düşünmeyi içine almaktayken nöroloji ve psikoloji alanında profesör Howard Gardner insan beyni ile ilgili araştırmalarında zekâ kavramına farklı bir bakış açısı katarak zekâyı çeşitlendirmiştir. Sözel, matematiksel, mantıksal, uzamsal, kinestetik, müziksel, doğasal, içsel ve sosyal zekâ gibi isimlerle beynin iki yarımküresinin muhteşem işbirliği sayesinde geliştiğini savunmuştur. İçsel ve sosyal zekâ kavramları duygusal zekânın doğuşunda etkilidir.¹⁹

1.2. Duygu, Duygu Durum, Duygulanım

Yakın zamana kadar çalışma hayatında duygu konusu bastırılması gereken, verimliliği engelleyen, göz ardı edilen bir konuyken günümüzde çalışanların ayrılmaz parçası olan duygularının işle ilgili tutum, davranış ve ilişkilerini önemli ölçüde etkilediği, yıkıcı olabileceği gibi yapıcı ve performansı arttırıcı da olabileceği fark edilmiştir. Bunun ardından örgütsel davranış alanında duygularla ilgili araştırmalar hızla artmıştır.²⁰

1.2.1. Duygu

Duygu, karşılaşılan olayla bağlantılı, doğrudan birine veya bir şeye yönlendirdiğimiz güçlü hislerdir. Duygu (emotion) hareket halindeki enerji anlamına da gelir.²¹

¹⁸ Wikipedia, "Zekâ", <https://tr.wikipedia.org/wiki/Zekâ> (Erişim Tarihi: 24.06.2016)

¹⁹ Keskin vd., *a.g.e.*, s.46.

²⁰ Robbins and Judge, *a.g.e.*, p.100.

²¹ Nil Gün, *Duygulann Simyası*, Kuraldışı Yayıncılık, İstanbul, 2007, s.27.

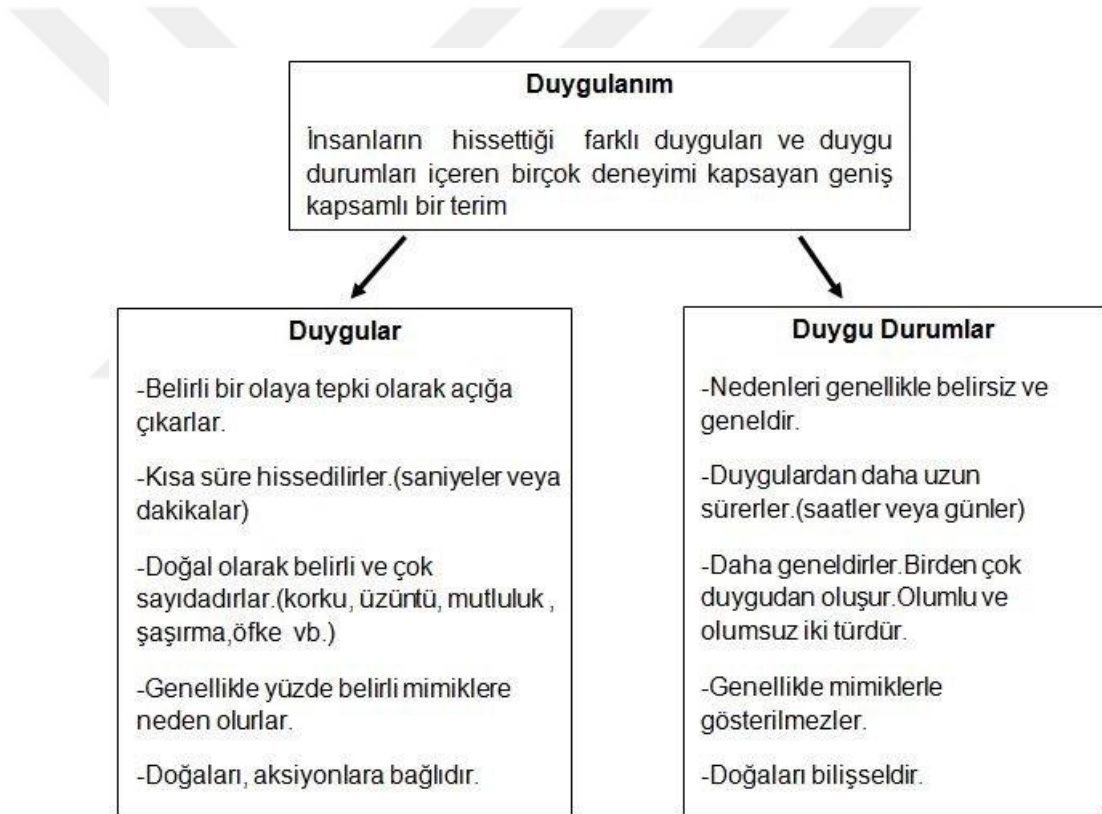
Duygular genelde olaylar veya durumlara tepki olarak ortaya çıkan, kısa süreli, mimik bedensel gibi belirtileri olan, hızlı oluşan kişiye özel hislerdir. Duygular bulaşıcıdır, davranışa dönüşümünde deneyim, kültür, sosyal çevre etkilidir.²²

1.2.2. Duygu Durum

Kişinin genel ruh hali, tam nedeni belli olmayan saatler günler sürebilen, olumlu veya olumsuz, bireyin bilişsel değerlendirmesi ile bağlantılı bireye özgü iklimdir. Duygu durumu iş ortamındaki verimliliği, iletişimi, davranışları etkiler.²³

1.2.3. Duygulanım

Duygulanım geniş kapsamlı hem duyguları hem duygu durumları birçok deneyimi içeren kavramdır. Duygular ve duygu durumlar duygulanımın alt tipleri olarak ele alınmaktadır.²⁴



Şekil-1 Duygulanım, Duygular, Duygu Durumlar²⁵

1.3. Olumlu ve Olumsuz Duygulanımlar

Duygulanımların sınıflandırmalarından biri olumlu ve olumsuz şeklindedir. Duygular enerji taşırlar. Heyecan, neşe, mutlu hissetme yüksek enerjili olumlu

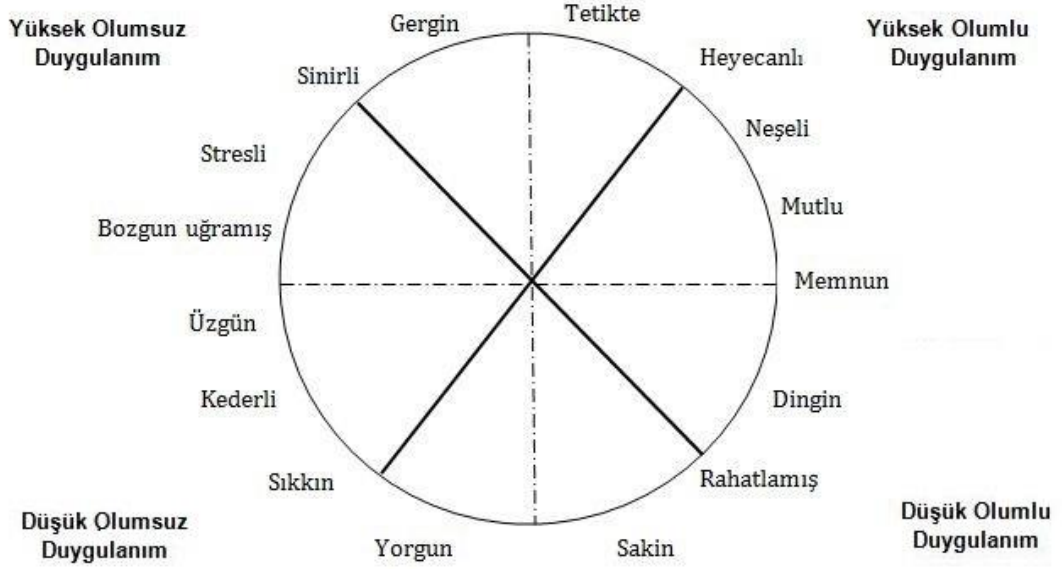
²² Zuhail Baltas, *Duygusal Zeka*, Remzi Kitabevi, 2013, s.15.

²³ Robbins and Judge, *a.g.e.*, s.100.

²⁴ Robbins and Judge, *a.g.e.*, s.101

²⁵ Robbins and Judge, *a.g.e.*, s.101.

duygulanımlar, dingin, sakin rahatlamış hissetmek düşük enerjili olumlu duygulanımlardır. Gergin, sinirli, stresli olmak yüksek enerjili olumsuz duygulanımlarken üzgün, kederli, sıkkin, yorgun hissetmek düşük enerjili olumsuz duygulanımlardır. Şaşırma gibi bazı duygular olumlu ya da olumsuz olarak sınıflandırılmaz.²⁶



Şekil 2 Duygu Durumlarının Yapısı²⁷

Duyguların başka bir sınıflandırması birincil ve ikincil duygular şeklindedir. Birincil duygular herhangi bir dürtü sonucunda otomatik tetiklenen öfke, korku, üzüntü, neşe, şaşkınlık, utanç, tikslenme gibi duygulardır. İkincil duygular ise kişisel deneyim ile sosyal ve kültürel etkiler taşıyan şefkat, başkasının zarar görmesinden üzülmeye, hatadan pişmanlık duyma gibi bilincimizin daha çok devreye girdiği duygulardır.²⁸

Olumsuz duygulara neden olan olayları beş kat daha fazla hatırladığımız ortaya konmuştur. Bunun nedeni olarak da olumsuz duyguların daha alışılmadık olması genelde olumlu duygulanımın hâkim olması nedeniyle olumluluk dengemizin sarsılmasıdır.²⁹

İş yerinde olumluluk dengesini bozan en etkili duygulanım yüksek düzeyde kaygılı olmaktır. Güven ortamının her şeyi değiştireci etkisi olduğu unutulmamalıdır. İş ortamı umut veren, anlaşıldığını, değer verildiğini hissettiren, paylaşım ve

²⁶ Robbins ve Judge, *a.g.e.*, s.103.

²⁷ **Stephan Robbins ve Timoty Judge, *Örgütsel Davranış*, Çev. İnci Erdem, Nobel Yayınları, 14. Baskı, Ankara, 2013, s.103.**

²⁸ Keskin vd., *a.g.e.*, s.50.

²⁹ Robbins ve Judge, *a.g.e.*, s.103.

yardımlaşmanın olduğu bir ortamsa kaygı ve stres azalarak işe odaklanma, verimlilik artacaktır.³⁰

Bu nedenle iş hayatındaki temel kaygılara değinilecektir.

1.3.1. İş Hayatındaki Temel Kaygılar

Kaygı düzeyi yüksekse beynin bilişsel verimliliği azalır. Zihin kaygı ile meşgul olduğundan işe odaklanma zorlaşır. Kaygıların dışı vurulabileceği umudun olduğu bir çalışma ortamı oluşmuşsa karşılıklı güven varsa kaygılar azalacaktır. İş hayatında beş temel kaygının giderilmesinin birçok sorunu çözdüğü görülmüştür. Bu kaygılar takdir, birliktelik, özerklik, statü ve roldür. Bunları adil, dürüst ve güncel koşullara uygun samimiyetle karşılırsak olumlu duygulanımlarla sinerji oluşturarak kaliteli işler ortaya koyabiliriz.³¹

Tablo-1 İş Hayatında Beş Temel Kaygı³²

Temel Kaygılar	Kaygılar görmezden gelindiğinde	Kaygılar giderildiğinde
Takdir	Düşüncelerinize, hislerinize, hareketlerinize değer verilmez.	Düşüncelerinize, hislerinize, hareketlerinize değer verilir.
Birliktelik	Bir rakip olarak değerlendirilip uzakta tutulursun rekabet ön plandadır.	Bir meslektaş olarak tanımlanırsınız, yardımlaşma vardır.
Özerklik	Karar verme özgürlüğünüz sınırlanır.	Önemli konularda karar verme özgürlüğünüze saygı duyulur.
Statü	İzafi pozisyonunuz diğerlerine kıyasla değersiz olarak algılanır.	Pozisyonunuz hak ettiği değeri görür.
Rol	Mevcut olan rolünüz ve faaliyetleri kişisel açıdan tatmin etmez.	Rolünüz ve faaliyetleri tatmin edici olarak tanımlanırsınız.
Beş kaygı birleştiğinde	Olumsuz tepkiler, tek başına çalışmak, güvenilmez ortam, verim düşüklüğü, problemlerin büyümesi, çatışma sonucu doğar.	İşbirliği yapmak, yaratıcı olmak, güvenilir olmak, birlikte çalışmak, sinerji, verimlilikte artış getirir.

1.4. Duyguların İşlevi

Bilimsel araştırmalar mantıklı doğru kararlar almada duygularımızın kritik rolü olduğunu kanıtlar. Duygular çevreden alınan uyarıcılarla bilgiyi en hızlı ediniş

³⁰ Stephan M. R. Coveys, *Güven Her Şeyi Değıştiren Tek Şey*, Çev. Çulpan Erhan, Varlık Yayınları, İstanbul, 2015, s.30.

³¹ Roger Fisher ve Daniel Shapiro, *Duygularla Mantık Ötesi İkna Teknikleri*, Çev. Özlem Gültekin, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2013, s.27-28.

³² Roger Fisher ve Daniel Shapiro, *Duygularla Mantık Ötesi İkna Teknikleri*, Çev. Özlem Gültekin, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2013, s.27-28.

hissetmemize sağlar. Duygulanma yetisini kaybeden kişiler düşünsel zekâ testlerinde eski aldıkları puanları alabilmelerine rağmen kendi duygularını ve etrafındakilerin duygularını hissedemediğinden doğru kararlar veremez ve yanlış davranışlar sergiler. İyi karar vermenin anahtarı hem duyguları hem de düşünceleri göz önünde bulundurmadır. Duygu davranış için enerji taşır, nasıl bir davranışa dönüşeceği deneyim, kültür ve koşullara göre değişebilir.³³

Bizim kültürümüzde duygularını tanıyan, yönetebilen, duyguların içindeki muazzam enerjiyi nasıl kullanacağını bilen insanlar kâmil insan olarak isimlendirilir. Yunus Emre'nin ünlü dizelerinde "İlim kendin bilmektir" denilmektedir. Bilgi, her şeyden önce insanın kendini bilmesini sağlamalıdır. Anadolu'da ağlar öncesinden kalan tapınaklarda "Kendini Bil" yazar. Bilgi, öncelikle insanı ve insan ilişkilerini, hak ve görevlerimizi içermelidir. İnsan, ne istediğini, bunları neden istediğini bilmeli r zg rın önüne katılmış bir yaprak gibi iradesini kullanmadan s r klenmemelidir. Bu kavrama bilimsel çalışmalarla dikkat çekerek, eğitimimize, tedavilerimize katarak içimizdeki potansiyeli en iyi şekilde değerlendirmemiz gerekmektedir.³⁴

Bireyin duygularının iş yaşamındaki rolü iki kısımda incelenebilir. Birincisi, bireyin duygularının kendi algısını, davranışını, tutumunu nasıl etkilediğidir. İkincisi, iş ortamında kişilerarası ilişkilere etkisidir. Bununla ilgili olarak duygusal zekâ kavramı  ne çıkmaktadır.³⁵

1.5. Duygusal Zekâ Kavramı

Duygusal zekâ kavramı duyguların akılla nasıl birleşeceğine cevap arayan bir kavramdır. Bu kavramın temelindeki düşünce, duyguların bizi ne kadar zeki kıldığıdır. Duygusal olarak zeki olmak düşünce sürecine anlamlı şekilde olumlu katkı yaparak destek olmalıdır. Duyguların ardında ne olduğunu anlamayı, kaygıyla, öfkeyle, üzüntüyle baş edebilmeyi, problemleri çözebilmeyi, kararların ve davranışların sorumluluğunu alarak gereğini yerine getirmeyi, duyguları iyi yönetebilmeyi gerektirmektedir.³⁶

Duygusal zekâ kavramı, insanların bir konuyla ilgili başarılarını ölçmek için kullanılan genel ölçüm testlerinden ( niversite seçme sınavları, IQ testleri vs.) başarılı sonuçlar alanların daha düşük puan alanların emrinde çalıştığının sıklıkla görülmesi üzerine yapılan incelemeler sonucunda ortaya çıkmıştır. Duygusal zekâ, Yale  niversitesi rektörü psikoloji profesörü Peter Salovey ve New Hampshire  niversitesi'nde psikoloji profesörü John D. Mayer tarafından 1990 yılında yayınlanan

³³ Keskin vd., a.g.e., s.53.

³⁴ www.eokul-meb.com/ilim-ilim-bilmektir-ilim-kendini-bilmektir-sen-kendini-bilmezse (Erişim Tarihi: 30.06.2016)

³⁵ Sığrı, a.g.e., s.74.

³⁶ Keskin vd., a.g.e., s.46.

"Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality" adlı makale ile ilgi çekmeye başlamıştır. Bu yazarlara göre, "Duygusal zekâ sadece tek bir yetenek ya da doğal bir özellik değildir. Zihnin duygusal muhakeme yeteneklerinin, duyguları anlama ve kontrol etme özelliklerinin, düzenlenmiş bir şeklidir." ³⁷

Daniel Goleman'ın "Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?" isimli kitabı ile duygusal zekâ kavramı yaygın bilinir bir kavram haline gelmiştir.³⁸. Goleman'a göre "Duygusal zekâ, bir kişinin kendinin farkında olması, kendini yönetebilmesi, sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi potansiyelidir."³⁹

Weisinger'a göre duygusal zekâ duyguların mantıklı bir şekilde yönetilmesidir. Fuimano ise duygusal zekâyı etkili olarak yaratıcı ve olumlu yönde kişinin kendisinin ve başkalarının hislerini sezme, aktarma, anlama ve idare etme yeteneği olarak tanımlamıştır.⁴⁰

Bar-On'a göre "Duygusal zekâ, kişinin kendi duygularını, diğerlerinin duygularını anlayabilme, insanlarla ilişki kurabilme, ani oluşan olaylara karşı çok çabuk adapte olabilme becerisidir."⁴¹

Cooper ve Sahaf duygusal zekâyı, "Duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin kullanma yeteneği" şeklinde tanımlamaktadır. İnandırıcı ve güvenilir insan olmamızı sağlamalıdır.⁴²

"Duygusal zekâ, zorluklar karşısında sebat edebilme, sorun çözebilme, uyumlu, iyimser, değişime açık olabilme, şefkat gösterebilme, yardımlaşma gibi insani vasıfların gelişmesindeki zihin gücüdür."⁴³

Duygusal zekâ kişinin kendi duygularının farkında olması, çevresindeki kişilerin duygularını anlaması, bu farkındalıkla duygularını düzenleyerek kendi lehinde kullanabilmesidir.⁴⁴

Tüm araştırmacıların uzlaştıkları temel nokta duygusal zekânın önemli bir kavram olduğu, bu yapının ve öneminin fark edilmesi ile bireylerin yaşamlarında etkin ve olumlu değişimlere kapı açılacağı ve duygusal zekâ bilgisinin insanların

³⁷Sait Gürbüz ve Murad Yüksel, "Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi" *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2008, 9 (2), 174-179, s.176.

³⁸ Keskin vd., a.g.e., s.45.

³⁹ Goleman, a.g.e., p.95.

⁴⁰ Didar B. İşler, ve Gaye Atilla, "Duygusal Zekâ ve Dürtüsel Satın Alma Davranışı İlişkisi", *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2013, Sayı 26, 181-206, s.181.

⁴¹ Fatih Çömez, Duygusal Zekâ İş Tatmini İlişkisi: Celal Bayar Üniversitesi Akademisyenleri Üzerine Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa, 2012, s.5. (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

⁴² Keskin, a.g.e., s.56.

⁴³ Tarhan, a.g.e., s.22

⁴⁴ Eren, a.g.e., s.348.

duygusal içeriği yönetme ve işleme tarzlarını anlamayı kolaylaştırarak problemlere çözüm bulmada yardımcı olabileceğidir.⁴⁵

1.6. Duygusal Zekâ Özelliği ve Önemi

Duygusal zekâsı yüksek kişiler kendilerine dışarıdan bakabilir, olumsuzluklara bilinçli olarak baş etme becerileri geliştirebilirler. İletişim yetenekleri iyi olduğundan çatışmalar çıkmadan önlem alabilirler. Kendilerine güvenerek duygu ve düşüncelerini dışa vurarak gerektiğinde hayır diyebilirler. Olumsuz geri bildirim aldıklarında ego defansı yapmadan teşekkür edebilirler. Problemlerle yüzleşerek inisiyatif alabilirler. Başkalarını hesaba katarak biz bilinci ile davranıp, sinerjik ilişki kurabilirler. Potansiyellerini hayata taşıyarak topluma yararlı olurlar.⁴⁶

Mutlu ve başarılı olabilmesi için bir insanda IQ'nun yanında duygusal zekânın(EQ) bulunması gerektiği hatta kendini ifade edebilmek ve yönetebilmek, ilişki kurabilmek ve sürdürürebilmek gibi konularda duygusal zekânın analitik olandan çok daha önemli bir rol oynadığına dair sonuçlar ortaya çıkmıştır. 1940'larda Harvard mezunu 95 öğrenci orta yaşlara gelinceye kadar izlenmiştir. Bilişsel zekâsı yüksek olsa da iş ve hayat başarılarının uzun dönemde daha iyi olmadığı tespit edilmiş ve duygusal zekânın etkisi daha yüksek bulunmuştur.⁴⁷

Günümüzde pek çok global şirket personel alımlarında, başvuru yapan adayların analitik zekâlarının yanı sıra duygusal zekâlarının da gelişmiş olmasına dikkat etmektedirler. İşe alım sürecinde adaylara, duygusal zekâlarını ölçen bir takım test ve anketler uygulama kararı almışlardır.⁴⁸

Duygusal olarak zeki insanlar bir kazan-kazan ilişkisi ve kendi etraflarında duygusal çekicilik alanı geliştirirler. Bu insanlar genellikle sürekli gelişen bir sosyal ilişkiler ağının ve duygusal destek yapısının sahibidirler.⁴⁹

Duygusal zekâ her kültür için geçerlidir. Duygusal zekânın geliştirilebilir olması en önemli özelliklerindedir. Duyguların bulaşıcılığı nedeniyle duygusal zekâsı yüksek yönetici ve çalışanların bulunduğu örgüt taklit edilmesi zor bir özelliğe sahip olarak gülümseyen insanlarla başarılı işler ortaya çıkaracak ve rekabette üstünlük kazanacaktır.⁵⁰

⁴⁵ Robbins ve Judge, *a.g.e.*, s.115.

⁴⁶ Ümit Akçakaya, "Duygusal Zekâsı Yüksek Olan İnsanların Ortak Özellikleri", <http://blog.milliyet.com.tr/duygusal-zek-si-yukse-yan-lar-in-or-tak-oz-ellik-leri/Blog/?BlogNo=492422>, (Erişim Tarihi: 20.06.2016)

⁴⁷ Baltaş, *a.g.e.*, s.7.

⁴⁸ Erol Eren, *age*, s.351

⁴⁹ James Thomas Kunnanatt, "Emotional Intelligence: The New Science of Interpersonal Effectiveness", *Human Resource Development Quarterly*, 2004,15(4), 489-495,s. 489.

⁵⁰ Keskin vd.,*a.g.e.* ,s.137.

"Son dönemde yapılan meta analiz bulguları, duygusal zekânın sırasıyla iş, akademik ve yaşam boyutunda gerçek ve işlevsel bir geçerliliğe sahip olduğunu göstermektedir."⁵¹

Duygusal zekânın iş ortamlarındaki belirleyici geçerliği konusuna geniş çapta bir ilgi gösterilmektedir. "Çok sayıda bulgu, duygusal zekânın, iş performansı, liderlik, personel devir oranı ve işe gelmeme gibi işle ilgili çıktıları belirleme konusunda önemli rol oynadığını göstermektedir."⁵²

Örgütlerin duygusal olarak zeki bir iş atmosferi oluşturma konusunda odak noktaları kişisel savunmacılık, kişilerarası düşmanlık ve grup rekabeti bariyerlerini yok etmek anlamına gelen kolektif öğrenmedir. Bazılarının doğal olarak ilgilendiği konu, ilişkileri düzeltmekle karlılık ve iş çıktıları arasında doğrudan bir korelasyon bulmaktır. "Spencer çalışmasında duygusal zekâ eğitiminin çalışan başına düşen ortalama ekonomik değeri artırdığı bulgusuna ulaşmıştır."⁵³

Yüksek duygusal zekâ yüksek sosyal yeterlilikle yakından ilişkili olduğu için, bu konuda iyi düzeydeki bireyler genel olarak daha sağlıklı sosyal destek ağlarına sahip olmaya meyilli olacaktırlar. Empati, şartsız pozitif ilgi, yapıcı dürüstlük sadece bireylerde pozitif değişim noktasında değil, destekleyici duygusal ilişkiler yaratmada da kritik önem arz etmektedir. Dürüstlük olmadığı yerde güven, fedakarlığın olmadığı yerde de sevgi olmayacaktır. Güvenin herşeyi etkilediği çalışmalarla ortaya konmaktadır.⁵⁴

EQ-i'deki yüksek skorların azalan bedensel semptomlar ve gerginlik, artan psikolojik rahatlama, azalan depresyon, psikopatoloji, tükenmişlik ve etkili sosyal etkileşim ile ilişkili olduğu görülmüştür. Yine EQ-i'deki skorların daha sonra, bireyin kendine dair fiziksel sağlık algısı, uyuşturucu ve alkol kullanımı ve sosyal sapkınlık ile de ilişkilendirilmiştir.⁵⁵

Tedavisi zor hastalıklarda ümit ve inanç, beyinde endorfin gibi kimyasalların salgılanmasını artırarak savunma sistemini güçlendirir. Çok fazla stres olduğunda salınan kortizon gibi hormonlar ise bağışıklığı baskılar. İnsanın içindeki bu tedaviyi etkileyen kimyasalların açığa çıkmasında aile, çevre kadar duygusal zekâsı yüksek sağlık çalışanları da etkilidir.⁵⁶

⁵¹David. L. Van Rooy ve Chockalingam Viswesvaran, "Emotional Intelligence A Meta Analytic Investigation of Predictive Validity and Nomological Net," *Journal of Vocational Behavior*, 2004, no:1, 71-95, p.72.

⁵²Daniel J. Svyantek and Rahim, "Emotional Intelligence And Organizational Behavior—II", *The International Journal of Organizational Analysis*, 2002, n:11, 167-169,p.168.

⁵³Peter Corblis, *Assessing Emotional Intelligence*, Cambria Press, New York, 2008, s.83.

⁵⁴Stephan M. R. Coveys, *Güven Herşeyi Değiştiren Tek Şey*, Çev. Çulpan Erhan, İstanbul, 2015, Varlık Yayınları, s.30.

⁵⁵Reuven Bar-On, "Bar-On Emotional Quotient Inventory: A Measure Of Emotional Intelligence", *Canada: Multi-Health Systems*, Toronto, 2004, p.37.

⁵⁶Tarhan, a.g.e., s.91.

Goleman duygusal zekânın, çevreden gelen uyarıları akılcı zekâdan daha hızlı şekilde fark ederek beyindeki sinir bağlantılarıyla hisleri de katarak kritik kararlar almamızı sağladığını söyler. Hatta ayna nöronlarla başkasının hislerinin bulaştığı ve bizi etkileyerek taklit davranışına hazırladığını belirtir.⁵⁷Ayna nöron olarak adlandırılan kablosuz sinirsel bağlantıyı keşfetmişlerdir. İnsan beyni çok fazla ayna nöron barındırmaktadır. Bu sistem sadece taklit etmeyi değil aynı zamanda karşıdaki kişinin niyetini sezmeyi, davranışlarından sosyal anlamlar çıkarmayı, duyguları okumayı sağlamaktadır.⁵⁸

Bilimsel çalışmalar beyinde bir eylemin tasavvur edilmesinin yapılması ile aynı etkiyi gösterdiğini tek farkın eylemin tasavvur eden kişide bloke edilmesi olduğunu göstermektedir. Bu durum gördüğümüz eylemin, örneğin birinin gözyaşını silmesi, bizim beynimizdeki sinir bağlantılarımızı harekete geçirerek bu eylemi biz yapıyormuşuz gibi katılmamıza neden olabilmektedir. Bu etki hasta tedavisinde kullanılmaktadır. Hastaların istekli olması, çok tekrar, geri bildirimle yapılan uygulamalar iyileşmede çok etkilidir.⁵⁹

Bilgisayar ortamında duygusal zekânın olmaması, empati yoksunluğu, duyarlılık yokluğu insan zekâsından en büyük eksikliğidir. İnsanın ustalıkla yapabildiği düşünce ile duygunun karar almada ve bunu iletişime dökmeye mimik, ses tonu, söyleyiş tarzı ile kişilerarası ilişkilerde kullanılması duygusal zekânın işlevleridir.⁶⁰

Ekip çalışmasının olduğu, iyi bir örgüt iklimi oluşturarak kaliteli, verimli, rekabet edebilen, değişime yeniliğe açık iş ortamı için duygusal zekânın geliştirilmesi gerekir. Duygusal zekânın en fazla ilerletilebileceği boyutlar, bugün pek çok işletmenin iş görenlerine eğitim aldırıldığı konulardır. İkna edebilme kabiliyeti, iletişimde empati kurabilme yeteneği, kişilerarası iletişim, değişim yönetimi, etkin ekip çalışması, çatışma yönetimi bu konuların başlıcalarıdır.⁶¹

Amerikan başkanlarından başarılı olanların temel farkı duygusal zekâları çıkmıştır. Yıldızlaşan, yaratıcılığı yüksek olan çalışanların da en temel farkı duygusal zekâları olmuştur.⁶²

⁵⁷ Goleman, **Sosyal Zekâ**,s.15

⁵⁸ Keskin., *a.g.e.*, s.19.

⁵⁹Keskin, *a.g.e.*, s.56.

⁶⁰Daniel Goleman, **İşbaşında Duygusal Zekâ**, Çev. Handan Balkara, Varlık Yayınları, İstanbul, 2015, s.35.

⁶¹ Gizem Turgut, Algılanan Sosyal Destek Ve Duygusal Zekâ Düzeyinin İş Tatminine Etkisinin Devlette Çalışan Üç Farklı Meslek Grubunda Karşılaştırılması: Mühendis, Doktor Ve Öğretmen, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014, s.38. (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

⁶² Robbins ve Judge, *a.g.e.*, s.113-114.

Duygusal zekânın iş hayatında iş seçiminden, sosyal ilişkilere farkı oluşturan etkisi göz ardı edilemeyeceğinden işletmelerde işe alımlarda duygusal zekâ testleri kullanılmaya başlanmıştır.⁶³

1.7. Duygusal Zekâ Modelleri ve Boyutları

Duygusal zekâ teorileri, duyguları algılama, duyguları anlama, duyguları sonuçları tahmin etmek için kullanma ve belirli durumlarda kişisel etkinliği yakalamak için duyguları yönetmekten oluşan dört temel bileşenin önemine yaptıkları vurgu yönüyle temelde birbirlerine benzerlik göstermektedirler.⁶⁴

Duygusal zekâ ile temel olarak 4 farklı model üzerinde çalışıldığı görülmüştür.⁶⁵

- Mayer ve Salovey'in duygusal zekâ modeli,
- Goleman'ın duygusal zekâ modeli,
- Bar-on'un duygusal zekâ modeli,
- Cooper ve Sawaf'ın duygusal zekâ modeli,

1.7.1. Mayer ve Salovey Modeli

Yetenek temelli bir modeldir. Salovey ve arkadaşları tarafından 1997'de geliştirilmiştir. Duygusal zekâ, "duygusal bilginin önemiyle ve bu bilginin kullanımıyla ilgili yetenekler dizisi" olarak tanımlanmıştır. Bu model her biri ayrı zihinsel yeteneği içeren dört bölümden oluşmaktadır. Bu bölümler; duyguları tanımlamak, düşünmeyi kolaylaştırmak için duyguları kullanmak, kompleks duyguları ve duygu aşamaları arasındaki geçişleri anlama ve son olarak da duyguları ve duygusal ilişkileri yönetme becerileridir.⁶⁶

Duyguları Tanımlamak: Kişinin kendisinin ve etrafındakilerin duygularını net olarak ifade etme becerisidir. Duygusal farkındalığın doğru olup olmadığına vurgu yapılmaktadır. Ses tonu, yüz ifadesi, jestlerin sözlerden daha çok şey anlattığı sosyal etkileşimde gerçek bir gülümseme ile zoraki gülümsemeyi ayırt etmek gibi becerileri kapsar.⁶⁷

Duyguları kullanmak: Bu yetenek duyguların düşünceleri etkilemesine fırsat verilmesi ile karar vermeye katılmasını ifade eder. Farklı bakış açısı kazanmak için başkalarının duygularını hissederek düşüncelerin değerini arttırmak ve muhakeme gücümüze katkıda bulunmayı sağlar. Duygular önemli bilgiler taşır. Korktuğumuzda tehlikeyi algılamaya odaklanarak korunmaya geçerken, mutlu olduğumuzda

⁶³ Eren, a.g.e., s.351

⁶⁴David Caruso ve Peter Salovey, *Duygusal Zeka Yöneticisi*, Çeviren: S. Kaymak, Crea Yayıncılık, İstanbul, 2004, s.71-81..

⁶⁵ Sığın, a.g.e., s.76.

⁶⁶ Gürbüz ve Yüksel, a.g.e., s.177.

⁶⁷Caruso ve Salovey, a.g.e. s.71-81.

çevremize olumlu açıdan bakarak enerjimizi fırsatları değerlendirmeye yönlendirebiliriz. Duygu durumu düşünceleri etkilediğinden akıllıca kullanılarak dünyaya farklı açılardan bakarak, yeni fikirler üretebilmekte kullanılabilir.⁶⁸

Duyguları Anlamak: Duyguları anlama yeteneği, hissettiğimiz duyguların nasıl oluştuğunu ve karşıdaki insanın ne hissedebileceğini kavrayabilmeyi gerektirir.⁶⁹

Duyguları Yönetmek: Kişisel ve kişilerarası duyguları yönetebilme yeteneğidir. Duygular önemli bilgiler taşırlar. Bu bilgileri kararlarımızla ve davranışlarımızla hem kendimizin hem de çevremizin yaşam kalitesini arttıracak şekilde kullanabiliriz. Yalnız iyi yönetemezsek olumsuz bir duygu duruma dönüşerek öfke patlamaları, yanlış karar ve davranışlara neden olabilirler.⁷⁰

1.7.2. Goleman Modeli

Goleman, Mayer ve Salovey'in modelini temel almıştır. Duygusal zekânın kendi hislerimizi ve başkalarının hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları iyi yönetme yetisinden oluştuğunu ifade etmiştir.⁷¹

Goleman duygusal zekâyı daha çok yönetim ve iş yaşamına yönelik geliştirdiği dört bileşene ayırmıştır. Bunlardan ikisi kendimizi nasıl yönettiğimizle ilgili olan öz bilinç ve öz yönetimdir. Diğer insanlarla ilişkilerimizi nasıl yönettiğimizle ilgili olan bileşenler ise sosyal bilinç ve ilişki yönetimidir.⁷²

1.7.3. Bar-On Modeli

Bar-On duygusal zekâ modeli kişisel, duygusal ve sosyal yetenekleri birbirleriyle ilişkili bir düzen içinde harmanlanmaktadır. Bu modelde değişen durumlarda problem çözme, stresle başa çıkma amacıyla bireyin kendi ve diğer kişileri anlama olgusunu açıklamaya çalışılmaktadır. Bu yönüyle duygusal zekânın performans ve başarıyı etkilediği, eğitim ve terapi ile geliştirilerek sorun çözme ve baskılarla baş etmede başarılı olunacağı ileri sürülmektedir.⁷³

Duyguların bireylerin başarılarındaki rolünü belirlemeyi hedeflemiştir. Duygusal zekâ, bireyin kendisini ve diğerlerini anlamasını, kişilerle ilişki kurmasını ve o anda içinde bulunduğu çevreye uyum sağlayıp o çevreyle başa çıkabilmesini sağlayan yeteneklerden oluşur ve bu sayede kişi, çevresel uyum gücünü artırır.⁷⁴

⁶⁸ Caruso ve Salovey, *a.g.e.*, s.83-96.

⁶⁹ Caruso ve Salovey, *a.g.e.*, 97-108.

⁷⁰ Caruso ve Salovey, *a.g.e.*, 109-124.

⁷¹ Daniel Goleman, *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*, Vartık Yayınları, 40.Basım, İstanbul, 2015, s.73.

⁷² Sığın ve Gürbüz, *a.g.e.*, s.79

⁷³ Reuven Bar-On, "The Bar-On Model of Emotional Social Intelligence", *Psicothema*, 2006, p.18.

⁷⁴ Fatih Kılıçarslan, *On Adımda Duygusal Zekâ: Yaşam Boyu Başarıyı Yakalamanın Sırları*, Zen Yayınları, İstanbul, 2009, s.53.

Tablo-2 Bar-On Duygusal Zekâ Modelinin Boyutları⁷⁵

Duygusal Zekânın Öğeleri	Öğelerin Alt Boyutları
Kişisel Boyut (İç Dünya Alanı)	Duygusal Farkındalık(Özbilinç) Kendine Saygı Dışavurum Bağımsızlık Kendini Gerçekleştirme
Kişilerarası boyut(Dış dünya alanı)	Empati Sosyal Sorumluluk Kişilerarası İlişkiler
Stres Yönetimi	Strese Dayanma Dürtü Kontrolü
Uyum	Gerçeklik Testi Esneklik Problem Çözme
Genel ruh hali	Mutluluk İyimserlik

.Genel duygusal zekâ çalışmalarında en çok göze çarpan bu duygusal ve sosyal zekâ kavramı modelinin beş boyutu ve bu boyutların içinde yer alan toplam 15 yeterlik, beceri ve kolaylaştırıcı alt faktör Bar-On modelinde şu şekilde verilmektedir.⁷⁶

1.7.3.1. Kişisel Beceriler(İç Dünya Alanı)

Kişinin kendini bilme ve kontrol etme yeteneğini kapsamaktadır. Öz bilinç, kendine saygı, dışa vurum, bağımsızlık ve kendini gerçekleştirme alt faktörleri vardır. Duygusal zekânın bu alanı kişinin içsel benliğiyle ne kadar barışık olduğunu, duygularının ne oranda farkında olduğunu, kendisiyle ilgili gerçek düşünceleri ve yapabileceklerini belirler.⁷⁷

Duygusal Farkındalık (Öz Bilinç): Kişinin duygularının bilincinde olması, onlar arasındaki farklılıkları ayırt edebilmesi, ne hissettiğini ve neden öyle hissettiğini anlayabilme becerisidir. Duygusal zekânın en temel yetkinliğidir.⁷⁸

Kendine Saygı: Kendi negatif ve pozitif yönleriyle yüzleşerek kendiyile barışık olabilmektir. Duygularındaki enerjiyi doğru kullanabilmeyi sağlar.⁷⁹

Dışavurum: Düşünce ve duygularını tam olarak ifade edip arkasında durabilme yeteneğidir. Kişinin rahatsız etmeyen, karşı tarafın duygularına saygılı bir tarzda haklarını savunmak için inanç, his ve düşüncelerini ifade etme becerisidir. Bu beceri, haklarını savunabilme, başkalarının kendi üzerinden çıkar elde etmesine izin

⁷⁵Sait Gürbüz ve Murad Yüksel, "Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi" *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2008, 9 (2), 174-179, s.176.

⁷⁶ Çömez, a.g.e., s.15-23.

⁷⁷Steven J. Stein and Howard E. Book, *Duygusal Zeka ve Başarının Sırrı*, Çev. Müjde Işık, Özgür Yayınları, 2003, İstanbul,s.73.

⁷⁸Keskin vd., a.g.e. ,s.62.

⁷⁹ Nevzat Tarhan, *Kendinizle Barışık Olmak*, Timaş Yayınları, İstanbul, 2010, s.92.

vermemeyi sağlar. Bu güvene sahip bireyler, aşırı kontrollü ya da aşırı çekingen değillerdir, düşüncelerini açıkça dışa dönük şekilde ifade edebilirler ve bunu yaparken saldırgan değil saygılıdır⁸⁰.

Bağımsızlık: Bu beceri, düşünce ve eylemlerde kimsenin etkisinde kalmadan özgür bir şekilde kendini yönetmeyi ifade eder. Bağımsız bireyler, farklı fikirlere açık olarak sonuçta kendi bağımsız fikrini oluşturarak hareket ederler. Bağımsızlık kendini kontrol etme, kendine yetme, kendini yönlendirebilme becerilerini içerir. Bağımsız insanlar duygusal ihtiyaçlarını tatmin etmek için başkalarına bağlanmaktan kaçınılmaktadırlar, başkalarının yönlendirdiği kuklalar gibi yönlendirilemezler.⁸¹

Kendini Gerçekleştirme: Kişinin gerçekleştirebileceği potansiyelini en üst seviyede kullanarak, hedeflerine ulaşabildiği, anlamlı yaşam sürmesi ve sürekli gelişmek için motivasyonun olduğu dinamik bir süreçtir. Kişi kapasitesinin bilincinde olarak gerek iş gerek özel yaşamındaki başarı derecesinden memnundur.⁸²

1.7.3.2. Kişilerarası Beceriler (Dış Dünya Alanı)

Empati, sosyal sorumluluk ve kişilerarası ilişkiler bölümlerinden oluşur. Özellikle de başkalarının hislerinin, ilgi ve ihtiyaçlarının farkında olma, işbirlikçi, yapıcı ve her iki tarafı da tatmin eden ilişkiler kurup, bu ilişkileri sürdürebilmeye yakından ilgili bir faktördür. Bu özelliğe sahip bireyler, başka insanları anlamakta, onlarla etkileşim kurabilmekte ve iyi ilişkilere sahip olabilmektedirler. Bunun yanında, çevrelerine güven vermeye, bir ekibin parçası olarak davranmaya yatkındırlar.⁸³

Empati: Karşıdakinin yerine kendini koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakıp geri bildirimde anladığını hissettirmektir. İletişim çok önemli bir beceridir. Empati için karşıdakini anlama niyetiyle dinlemek gerekir. Onaylama, sempati duymak zorunda değildir. Başkalarının bakış açısına saygı duymayı ve kendinize güvenerek farklı görüşlere açık olmayı gerektirir.⁸⁴

Sosyal Sorumluluk: Sosyal sorumluluk, kişinin kendisini, bir sosyal grubun işbirlikçi, katkı sağlayıcı ve yapıcı bir üyesi olarak görmesi, bireyin kişisel olarak faydalı olamasa bile sorumlu bir tarzda davranmasıdır. Sosyal olarak sorumlu bireyler, sosyal ortamda katılımcı, paylaşımcı tutum sergilerler. Başkalarının sorunlarına duyarlı olma duygusuna sahiptirler. Bu da onların sadece ben değil biz

⁸⁰Stein ve Book, *a.g.e.*, s.87.

⁸¹ Stein ve Book, *a.g.e.*, s.104.

⁸² Bar-On, *a.g.e.*, s.9.

⁸³ Bar-on, *a.g.e.*, s.12–16.

⁸⁴ Stephan R. Covey, *Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı*, Çev. Osman Deniztekin ve Filiz N. Deniztekin, VarlıkYayınları, İstanbul,2014,s.275

bilinciyle hareket etmesine neden olur. Bu beceriden yoksun bireyler, anti-sosyal tutumlar sergileyerek çıkarları için olumsuz davranışlara yönelebilirler.⁸⁵

Kişilerarası İlişkiler: Kişilerarası ilişki becerilerinde etkili olmak, samimiyet duygusunu ve sevgiyi verip alabilmek olarak ifade edilebilmektedir. Bu sosyal beceri, başkalarına karşı hassas olmayı ve ilişkiden tatmin olmak kadar, ilişki kurma isteği duymayı da gerektirir. Güvenilir ve inanılır olarak ilişkiyi kurma ve sürdürme yetisidir.⁸⁶

1.7.3.3. Stres Yönetimi

Stres oluşturan durumlarda kontrolü kaybetmeden kendisine zarar vermeden duygularını yönetebilme becerisidir. Baskı altında bile etkili çalışabilen, stres ve gerginliğe sebep olabilecek tehlikeli görevleri yerine getirebilen bireylerdir.⁸⁷

Strese Dayanma: Stresle aktif ve pozitif şekilde mücadele ederek olumsuz olay ve stresli durumlara uzun süre tahammül edebilme becerisidir. Dayanıklılık soğukkanlılık ve sakinlikle stresi karşılayabilmeyi sağlar. Kriz anında fırtınada ne yapacağını bilen kaptan gibi stresin etkisini en aza indirerek doğru olanı yapabilme yetisidir.⁸⁸

Dürtü Kontrolü: Dürtü kontrolü, harekete geçme dürtüsüne, uyarıcısına direnme ya da bunları erteleme becerisidir. Bu beceri, sinirli, düşmanca ve sorumsuz davranma dürtülerine karşı koyma becerisini beraberinde getirmektedir. Dürtü kontrolündeki problemler, düşük hayal kırıklığı toleransı, ani hareket etme davranışı, kızgınlığı kontrol problemleri, kötüye kullanma davranışları, kontrolü kaybetme ve tahmin edilemez davranış patlamaları ile sonuçlanabilmektedir.⁸⁹

1.7.3.4. Uyum Sağlayabilme (Adaptasyon Alanı)

Uyum sağlayabilme değişime adapte olabilmektir. Yüksek uyum sağlayabilme kapasitesine sahip bireyler, tipik olarak esnek, gerçekçi, sorunları anlamada etkili ve uygun çözümleri bulmada yeterli bireylerdir. Bu alandaki başarı, kişinin evinde, arkadaş çevresinde ya da işyerinde problemleri anlayarak etkili çözümler geliştirmesine olanak verir.⁹⁰

Gerçeklik Testi: "Tecrübe edilenle, objektif olarak var olan arasındaki ilişkiyi değerlendirmeyi içermektedir. Bu ilişki derecesini test etmek, hisleri doğrulama, yargılama ve desteklemek için objektif deliller aramayı gerektirmektedir. Gerçeklik testi, olayları doğru perspektiften değerlendirerek bu olaylar hakkında aşırı hayallere

⁸⁵ Suna Ağalı, Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Doktorların Duygusal Zekâ ve Anksiyete Düzeyleri Açısından İncelenmesi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2015, s.17. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

⁸⁶Bar-On, a.g.e., s.25.

⁸⁷Stein ve Book,a.g.e.,s.209.

⁸⁸Bar-On, a.g.e., s.371.

⁸⁹Bar-On, a.g.e., s.374.

⁹⁰Bar-On, a.g.e., s.437-438.

kapılmadan, onları gerçekte oldukları gibi görerek ve ani gelişen durumda bile algıda açıklığı ve netliği koruyabilmeyi ifade eder."⁹¹

Esneklik: "Esneklik, kişinin duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını değişen durum ve şartlara göre ayarlamasıdır. Bilinmeyen, tahmin edilmeyen ve dinamik şartlara adapte olabilmeyi gerektirir. Hataları kabul edebilen, farklılıkları zenginlik olarak düşünen, değişime açık yapıda olmayı işaret eder."⁹²

Problem Çözme: Problemi hissetme, kendine güvenerek problemi hızlıca ortaya koyup çözüm alternatifleri üretme ve uygulama becerilerini kapsar. Problem çözme becerisine sahip bireyler, çoğunlukla titiz, disiplinli ve sorun olduğunda çözüme odaklı davranabilmektedirler. Bu beceri elinden gelenin en iyisini yapma, sorundan kaçmadan onunla yüzleşme ve çözümü etkili biçimde uygulama yetisidir.⁹³

1.7.3.5. Genel Ruh Hali

"Bu duygusal-sosyal zekâ faktörü iyi olan bireyler, tipik olarak neşeli, ümitli, pozitif, motivasyonlu ve yaşamdan tatmin olmayı bilen kişilerdir."⁹⁴

İyimserlik: İyimserlik farklı bir bakış açısı ile olumsuzlukları kendini geliştirme deneyimi olarak görebilme ve işe yönelik motive edici bir faktör olan olumlu ruh halini koruyabilme yetisidir. Geleceğe umutla bakabilmeyi, şikayetleri armağan görerek zorlukları fırsatlara dönüştürebilmeyi sağlar.⁹⁵

Mutluluk: Mutluluk, kendisiyle barışık olma, genel tatmin ve yaşamdan zevk alma becerilerini kombine etmektedir. Mutlu insanlar, gerek işte gerek diğer zamanlarında çoğunlukla kendilerini iyi ve rahat hissederler.. Bu duygu aynı zamanda duygusal zekânın çeşitli yönleri için güçlü bir kolaylaştırıcı ve güdüleyici olarak da fonksiyon göstermektedir. "Bu konudaki yetersizlik, tatminsizliğin ve depresif eğilimlerin bir göstergesidir."⁹⁶

1.7.4. Cooper-Sawaf Modeli

Duygusal zekâyı örgüt ortamı içinde incelemiştir. Özellikle duygusal zekânın liderlikle ilişkisi üzerinde yoğunlaşmışlardır. Duygusal zekâyı dört köşe taşı modeliyle açıklamaktadır.⁹⁷

Duygusal Öğrenme: "Birinci köşe taşı duygusal öğrenmedir. Duygusal dürüstlük, enerji, farkında olma, geribildirim, sezgi, sorumluluk ve ilişki aracılığıyla güven ortamı oluşturularak duyguları öğrenme sağlanmaktadır."⁹⁸

⁹¹Bar-On, a.g.e., s.381.

⁹²Bar-On, a.g.e., s.381.

⁹³Bar-On, a.g.e., s.381-382.

⁹⁴Bar-On, a.g.e., s.383.

⁹⁵ Baltaş, a.g.e., s.42.

⁹⁶Bar-On, a.g.e., s.385.

⁹⁷Keskin vd., a.g.e., s.63.

⁹⁸Ulaş Çakar ve Yasemin Arbak, "Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2004, 6(3), 23-48, s.39.

Duygusal Zindelik: "İçtenlik, inanılrlık ve esnekliği gerektirir. Kendine ve başkalarına güvenme güvenilir olma, farklı görüşlerden üretken fikirler oluşturabilme, yeni bakış açıları geliştirebilme, dayanıklı olmayı sağlar."⁹⁹

Duygusal Derinlik: "Üçüncü köşe taşı duygusal derinlik işinizi potansiyeliniz ve amacınızla uyumlu hale getirerek adanmışlıkla desteklenir. Kişi doğruluk ve ahlaki değerlere bağlı ve insanların duygusal yönlerini dikkate alan davranışlar sergilemelidir."¹⁰⁰

Duygusal Simya: "Simya, değerinin az olduğu düşünölen basit bir maddeyi daha değerli bir şey haline dönüştürme gücü ve işlemidir. Kendi duygularımızı ve başkalarının duygularını bilincinde olarak ayarlayabilme ve yönlendirebilme becerisidir. Zorlukları fırsatlara çevirme, rekabet gücünü arttırmayı sağlar."¹⁰¹

Pek çok lider ve yönetici çalışanlarıyla ilişkilerine duygularını kattıkları takdirde etkinlik ve otoritelerinin sarsılacağıını düşünürler. Cooper ve Sawaf'a göre duygular güven, bütönlük, empati, esneklik, güvenilirlik, yaratıcılık, işbirliği ve inisiyatifi harekete geçirir. Duygular motive edicidir; duygular gidilecek yönü tayin eder; duygular insanı iş gören makine olmaktan çıkarıp insan yapar, yapılan işe amaç ve anlam katar; duyguyla inşa edilen her şey kalıcıdır. Yani IQ başarının bir ayağıysa, EQ onu dengeye getiren sağlamlık ve kalıcılık katan diğer ayaktır. Ekip ruhu oluşturarak duygusal zekâsı güçlü kişilerden oluşun çalışma ortamında fikirler rahatça tartışılarak yenilik, değişim gelişim ortamı oluşturulabilir.¹⁰²

1.7.5. Duygusal Zekânın Ölçölmesi

Duygusal zekâ araştırmalarında IQ testleri gibi testler geliştirmeye çalışılmıştır. Testler işe alımlarda ve eğitimde kullanılmaktadır. Beceri modelleri duygusal zekâyı Mayer, Salovey, Caruso Duygusal zekâ testi (MSCEIT) gibi maksimum performans testleri yoluyla ölçmektedir. Karma modeller ise duygusal zekâyı, duygusal oran envanteri (EQ-i; Bar-On), duygusal yetkinlik envanteri (ECI, Goleman), duygusal zekâ ölçeği (Schutte) ve özellik-meta ruh hali ölçeği (TMMS; Salovey ve Mayer) gibi kişinin kendini ifade etmesine olanak veren anketler yoluyla ölçmektedir.¹⁰³

Ölçüm aracının kalitesi, psikometrik uygunluğa dayalı olarak değerlendirilmektedir. Bu uygunluğun iki yönü, güvenilirlik ve geçerliliklidir. Duygusal zekâ araştırmalarında yaygın şekilde kullanılan duygusal zekâ ölçekleri şunlardır:

⁹⁹ Keskin vd., *a.g.e.*, s.64.

¹⁰⁰Şebnem Aslan, *Duygusal Zeka ve Dönüşümcü Etkileşimci Liderlik*, Nobel Yayın,Ankara, 2009, s.55.

¹⁰¹Robert K. Cooper ve Ayman Sahaf, *Liderlikte Duygusal Zekâ*, Üçüncü Basım, Çev. Zelal Bedriye Ayman-Banu Sancar, Sistem Yayıncılık, İstanbul,2003, s.3.

¹⁰²Cooper ve Sawaf, *a.g.e.*, s.373-376

¹⁰³ Çömez, *a.g.e.*, s.27.

- Mayer, Salovey, Caruso Duygusal zekâ testi (MSCEIT)
- Bar-on Duygusal Oran Envanteri(EQ-i)
- Duygusal Yetkinlik Analizi (ECI)
- Cooper ve Sawaf Haritası(EQ-Map)

1.7.5.1. Mayer ,Salovey, Caruso Duygusal Zekâ Testi (MSCEIT)

Bu model, 4 yetenek boyutu,8 alt boyut ve 141 sorudan oluşur. MSCEIT yetenek testi, "Multi Health Systems" firmasından online temin edilerek 30-45 dakika uygulama süresinde 17 yaş üstünde bireylere uygulanabilmektedir.¹⁰⁴

"Bu boyutlar arasında 1,3 ve 4 duygular konusunda mantıklı olmayı içine alırken, 2 ise duyguları mantığı geliştirmek için kullanmayı kapsar."¹⁰⁵

1.7.5.2. Bar-on Duygusal Oran Envanteri (EQ-i)

Bar-on duygusal zekâ envanteri (EQ-i), duygusal zekâyı değerlendirmek için geçerli bir ölçme aracıdır. Bar-on'a göre EQ-i net olarak tanımlanmış önemli bir kavramı ölçen iyi yapılandırılmış bir araçtır. Bu ölçekten elde edilen sonuçlar bireyin çevresel talepler ve baskılarla baş etmede başarılı olma becerisiyle ilgili değerli bilgiler sağlamaktadır. Bu bilgiler, eğitim ve klinik ortamlarında olduğu kadar işyerlerinde de faydalı olabilir. Üstelik EQ-i gelişmeye ihtiyaç duyan duygusal becerileri de sayısal olarak göstererek kişinin değerli bir kendini tanıma fırsatı elde etmesine neden olur.¹⁰⁶

Kişisel duygusal oran, kişilerarası duygusal oran, stres yönetimi duygusal oranı, uyum sağlayabilme duygusal oranı ve genel ruh hali duygusal oranı olmak üzere beş farklı duygusal oranı ölçer. Duygusal oran ölçeği, duygusal zekâyı, tutum ve bireysel algıyı ölçmek için uygun olan, kendini ifade etme yoluyla ölçmektedir Bireyin sorunlarla baş edebilme becerisine odaklanmaktadır. Bu modelin bazı farklı özellikleri vardır. Bar-on a göre; Bar on modeli çok faktörlüdür ve performansın kendisinden ziyade, performansın potansiyeli ile ilgilenir(başarıdan ziyade, başarıma potansiyeli); bu model çıktı merkezli değil, süreç merkezlidir.¹⁰⁷

Bu ölçek bugüne kadar 1 milyonun üzerine katılımcıya ulaştırılmış ve özellikle cinsiyet ve yaş değişkenleri ile çok sayıda araştırma yapılmıştır. Örneğin daha yaşlı bireylerin, özellikle de 40'lı yaşların sonlarındaki bireylerin puanları çok daha yüksek çıkmıştır. Erkek ve kadınlar arasında toplam puan noktasında önemli bir fark olmasa da, bazı özelliklerde önemli farklar tespit edilmiştir.¹⁰⁸

¹⁰⁴Keskin vd., a.g.e., s.97.

¹⁰⁵ Marc A. Brackett ve Peter Salovey,*Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy Hauppauge*, Nova Science Publishing,New York, 2004, p.182.

¹⁰⁶Çömez, a.g.e., s.28.

¹⁰⁷ Bar-on 2004, a.g.e., s.14.

¹⁰⁸ Bar-on, a.g.e., s.13.

Bar-On ölçeği diğer duygusal zekâ ölçeklerine ek olarak, kişilik testleriyle korelasyonunu da ele almıştır. Van Rooy ve Viswesvaran tarafından son dönemde yapılan bir meta analiz, 8 araştırmada EQ-i ve kişilik testleri arasındaki birbirinin sınırlarına girme derecesinin yüzde 15 den daha fazla olmadığını ve EQ-i'nin kişilik özelliklerinden ziyade başka şeyleri de ölçmekte olduğunu güçlü şekilde göstermektedir. "Üzerinde yapılan eleştiri ve tartışmalar bu bulgunun önemini ortaya koymaktadır."¹⁰⁹

Bar-On, EQ-i ve diğer duygusal zekâ testleri arasındaki korelasyonu da açıklamıştır Bar-On ve Handley; Barrash, Tranel ve Anderson'ın çalışmaları gibi çeşitli çalışmalar yoluyla ortaya konulmuştur ki EQ-i, klinik incelemeler ve diğer test bulgularında düşük seviyede bir duygusal ve sosyal zekâyâ sahip bireylerde bile duygusal zekâyı doğru şekilde değerlendirebilmektedir. Bu da araştırmacılar için, kişisel olarak tarafsız olunamayacağına dayanarak kendini ifade anketleri yoluyla yapılan ölçek çalışmalarının geçerli olmayacağı görüşünü etkisiz kılmaktadır.¹¹⁰

Psikolojik testler üretme ve yayın yapma konusunda faaliyet gösteren Multi Health Systems online erişim ile 17 yaş üstü kişilere 40 dakika süre ile uygulanmakta puanları bilgisayar tarafından otomatik dönüştürülmektedir. Kurumsal düzeyde uygulandığında 4 ayrı rapor oluşturulur. İlki kişisel rapordur, duygusal zekânın 5 alt boyutunu içerir. İkincisi gelişim rapordur, kişinin güçlü ve gelişmesi gereken yönleri ve bunları nasıl geliştireceğini gösterir. Üçüncüsü gelişime destek veren grafiksel rapordur. Dördüncüsü grup rapordur¹¹¹

1.7.5.3. Duygusal Yetkinlik Envanteri(ECI)

Duygusal yetkinlik envanteri, Golemanın duygusal zekâ modeli kullanılarak geliştirilmiştir. Buna göre iş yaşamında başarı için gerekli olan sosyo-duygusal yetkinlikler "yüksek veya etkili performans öncülük eden bireyin kendisi ile ilgili (duygusal zekâ) veya diğerleri hakkında (sosyal zekâ) duygusal formasyonu fark etme, algılama ve kullanma yeteneği" olarak tanımlanabilir. Birçok psikometrik ölçekle birlikte ölçüm envanterinin gelişmesi hala devam etmektedir. "İlham verici liderlik, çatışma yönetimi, ekip çalışması, değişim katalizörlüğü gibi güncel konuları içermektedir."¹¹²

¹⁰⁹David L. Van Rooy and Chockalingam C. Viswesvaran, "Emotional İntelligence A Meta Analytic Investigation of Predictive Validity and Nomological Net", *Journal of Vocational Behavior*,2004, No.1, pp.71-95, p.76.

¹¹⁰ Çömez, a.g.e., s.28.

¹¹¹ Keskin vd., a.g.e., s.67-68.

¹¹²Gaye Edizler, "İnsan Kaynakları Yönetiminde 'Duygusal Zeka' Ölçüm ve Modelleri, *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 2010,18(5), 2970-2984,s.2975.

1.7.5.4. Cooper ve Sahaf Haritası(EQ-Map)

Cooper ve Sahaf, "Amerika ve Kanada'da faaliyet gösteren 2000'in üzerinde kuruluşun verilerinden yararlanarak geliştirdiği duygusal zekâ ölçüm yöntemidir.EQ Haritasının kullanımı duygusal zekâyâ ilişkin güçlü ve zayıf yanlarımızdan haberdar olmamızı sağlayan kendi kendine değerlendirme imkanı veren 261 sorudan oluşan bir ölçektir."¹¹³

1.7.6. Duygusal Zekânın Gelişiminde Etkili Faktörler

Uygulama, arzu etme, motivasyon ve geri bildirimlerle duygusal zekâ geliştirilebilir. Duygusal zekânın gelişimi deneyim, aile, eğitim, değerler, çevre ve kültür gibi faktörlerden etkilenmektedir. Genetik ve mizaç en önemli etken olsa da duygusal olarak rehber olan aile ve çevre ile eleştiri yapabilen, sorgulayan, ortak değerlerde birleşebilen, sürekli gelişime açık dürüst ve ahlaklı bireylerden oluşan bir toplum oluşturulabilir.¹¹⁴

1.7.6.1. Aile

Güvenli, saygılı, tutarlı bir aile ortamında çocuk soru sorarak, hatalarından ders alarak ve deneyimleyerek duygularının ve diğerlerinin duygularının daha iyi farkına vararak duygusal zekâsı gelişme göstermektedir.¹¹⁵

1.7.6.2. Eğitim

Duyarlılık, etkili iletişim, stres yönetimi ve öfke kontrolü gibi eğitimlerle duygusal zekânın gelişimine katkı sağlanabilmektedir. Bir araştırmada dinleme ve problem çözme gibi duygusal zekâ eğitimi verilen orta kademe yöneticilerin iş veriminde artışa ve kazalarda azalmaya etki ederek kuruma kar sağladığı görülmüştür.¹¹⁶

"Spencer çalışmasında duygusal zekâ eğitiminin çalışan başına düşen ortalama ekonomik değeri artırdığı bulgusuna ulaşmıştır."¹¹⁷

1.7.6.3. Değerler ve Kültür

İyi, doğru ve güzeli tanımak için koyulan ölçütler olan değerler ve sosyal miras olan kültür duyguların davranışa akıllıca dönüşmesinde etkilidir. Milli ve manevi değerler toplum tarafından özümsemiğinde kendine ve milletine faydalı duygusal zekâsı gelişmiş doğru kararlar verebilen bireyler yetişmesi muhtemeldir.¹¹⁸

¹¹³Aslan, a.g.e., s.65.

¹¹⁴Turgut, a.g.e., s.30.

¹¹⁵Kemal Sayar ve Feyza Bağlan, *Koruyucu Psikoloji: Çocuk Eğitiminde Duygusal Rehberlik*, Timaş Yayınları, İstanbul,2010, s.95.

¹¹⁶Doğan ve Demiral, a.g.e., s.224

¹¹⁷Peter Corblis, *Assessing Emotional Intelligence*, Cambria Press, New York, 2008, s.83.

¹¹⁸Keskin vd., a.g.e., s.19.

1.7.6.4. Yaş ve Deneyim

Duygusal zekâ yetenekleri olgunluk dediğimiz yaş ile artan yeteneklerdir. Yaşamdaki deneyimlerimiz arttıkça duygularımızı ve başkalarının duygularını tanıma, olgunlaşma sürecimiz gelişmektedir.¹¹⁹

1.7.6.5. Çevre

İş çevresi kişinin zamanının büyük bölümünü geçirdiği ve sosyal deneyimlerin yaşandığı ortamdır. Çalışanlara empati kurulan, duyarlı, güvenli, kaygıların azaltılıp, paylaşma ve işbirliğinin sağlandığı, duygusal zekâsı yüksek liderlerin olduğu organizasyonlarda çalışanların duygusal zekâsı artmaktadır. Duyguların bulaşıcılığı ve uygulamalı öğrenme sayesinde gülümseyen insanların istekle çalıştığı bir atmosfer oluşturulabilir.¹²⁰

1.7.7. Duygusal Zekâyı Destekleyen Hususlar

Duygusal zekâ tanımı tam netlik kazanmamıştır. Araştırmalar sürmektedir. Duygusal zekâyı destekleyen hususlar aşağıda belirtilmiştir.

1.7.7.1. Sezgisel Çekicilik

Sezgilerimiz bize diğerlerinin duygularını anlayarak kendi duygularını kontrol edebilen sosyal ilişkileri iyi olanların iş dünyasında daha başarılı olacağını söylemektedir. Araştırmalarda bunu desteklemektedir. "Çok uluslu bir şirkette duygusal zekâsı yüksek olanların 1.2 milyon dolar daha fazla ciro getirdiği belirlenmiştir."¹²¹

1.7.7.2. Duygusal Zekânın Asıl İşe Yarayan Kriterleri Öngörmesi

Duygusal zekânın iş performansını arttırdığı son olarak 59 çalışmanın değerlendirilmesi ile ortaya çıkmıştır. Duygusal zekânın iş ortamlarındaki belirleyici geçerliği konusuna geniş çapta bir ilgi gösterilmektedir. Çok sayıda bulgu, duygusal zekânın, iş performansı, liderlik, personel devir oranı ve işe gelmeme gibi işle ilgili çıktıları belirleme konusunda önemli rol oynadığını göstermektedir.¹²²

1.7.7.3. Duygusal Zekânın Biyolojik Kaynaklı Olması

Beynin duygusal işlev birimi hasar görmüş insanların standart zekâ testi puanı normal insanlarla aynı iken duygusal zekâ puanı oldukça düşük çıkmıştır. Duygusal zekânın sinir sistemi ile bağlantılı ve genetik kökenli olduğu savunulmaktadır.¹²³

¹¹⁹Enver Özkalp ve Çiğdem Kirel, *Örgütsel Davranış*, Ekin Yayınevi,Bursa,2016,s.131.

¹²⁰Keskin vd., a.g.e., s.133.

¹²¹Cary Chernis, "The Business Case for Emotional Intelligence", http://www.eiconsortium.org/pdf/business_case_for_ei.pdf, (Erişim Tarihi:12.07.2016)

¹²² Van Rooy ve Viswesvaran, a.g.e., s.74

¹²³ Philip A. Vernon, vd. "A Behavioral Genetic Study of Trait Emotional Intelligence" *Emotion*,2008, no.5, s.636.

1.7.8. Duygusal Zekâya Karşı Görüşler

Duygusal zekâ kavramını eleştirenler çok geniş bir kavram olduğunu, ölçülemeyeceğini, kişilik ve zekâ kavramları ile karışabileceğini söylemektedirler. "Bazı araştırmacılar duygusal zekânın çok belirsiz ve çok geniş kapsamlı olduğunu, aynı zamanda farkındalık, empati ve zekâ ile tanımlanmaması gerektiğini belirtmektedirler."¹²⁴

Bununla birlikte duygusal zekânın ölçülemez olduğu, ölçümlerin şüpheli olduğu görüşünde olanlar da bulunmaktadır. "Bu konuda yapılan en net eleştiriler, duygusal zekânın ölçülmesinde kendini ifade anketlerinin kullanılması konusundadır."¹²⁵Buradaki iddia, sosyal beğenilirlik tepkisinin, aşırı pozitif taraf olmakla sonuç vereceği çünkü bireylerin duygusal olarak zeki algılanmak isteyecekleridir. Ancak Bar-On, EQ-i ve diğer duygusal zekâ testleri arasındaki korelasyonu da açıklamıştır. Bar-On ve Handley; Barrash, Tranel ve Anderson'ın çalışmaları gibi çeşitli çalışmalar yoluyla ortaya konulmuştur ki, EQ-i, klinik incelemeler ve diğer test bulgularında düşük seviyede bir duygusal ve sosyal zekâyâ sahip bireylerde bile duygusal zekâyı doğru şekilde değerlendirebilmektedir. "Bu da araştırmacılar için, kişisel olarak tarafsız olunamayacağına dayanarak kendini ifade anketleri yoluyla yapılan ölçek çalışmalarının geçerli olmayacağı görüşünü etkisiz kılmaktadır."¹²⁶

Duygusal zekâ için yapılan bir diğer eleştiri ise duygusal zekânın geçerliliğinin şüpheli olduğu ile ilgilidir. Kişilik zekâyla yakın ilişkilidir. Bunlar kontrol altına alınırsa duygusal zekâ tek başına kanıt sunamaz denilmektedir. Bar-On ölçeğinin diğer duygusal zekâ ölçeklerine ek olarak, kişilik testleriyle korelasyonunu da ele alınmıştır. Van Rooy ve Viswesvaran tarafından son dönemde yapılan bir meta analiz, 8 araştırmada EQ-i ve kişilik testleri arasındaki birbirinin sınırlarına girme derecesinin yüzde 15'den daha fazla olmadığını ve EQ-i'nin kişilik özelliklerinden ziyade başka şeyleri de ölçmekte olduğunu güçlü şekilde ortaya koymaktadır. Üzerinde yapılan eleştiri ve tartışmalar bu bulgunun önemini arttırmıştır.¹²⁷

Eleştiriler olması iş performansı ile ilgili duygusal zekânın kişilik ve genel zekâyâ oranla daha fazla bilgi sağlayıp sağlamayacağını gösterecek daha fazla araştırmalar yapılmasını gerekli kılmaktadır.

¹²⁴ Çömez, a.g.e., s.50

¹²⁵ Marc A. Brackett ve John D. Mayer, "Convergent, Discriminant, and Incremental Validity of Competing Measures of Emotional Intelligence", *Personality And Social Psychology Bulletin*, 2003, 29(9),1147-1158,p.1154.

¹²⁶ Bar-On,a.g.e., s.9.

¹²⁷ Van Rooy ve Viswesvaran, a.g.e., s.76.

1.7.9. Duygusal Zekâ Örgütsel Davranıştaki Uygulamaları

Ülkemizde Acar Baltaş'ın çalışmalarında "Potansiyelinizin ne kadarını iş hayatına yansıtıyorsunuz?" sorusuna verilen cevapların ortalamasının yüzde 50'in üzerine çıkmadığı saptanmıştır. Başarısızlıkla sonuçlanan durumlarda diğer insanları koşulları suçlama, yaptığı işten vazgeçme, ego defansı gibi davranışların ortaya konduğu tespit edilmiştir. Duyguların akıllı kararlar vermekteki etkisi ortaya konulmuş ve artık iş hayatında da akıl gönül işbirliğinin, vicdanlı, güvenilir olmanın önemi kavranmıştır.¹²⁸

Duygusal zekânın iş hayatında kullanıldığı başlıca konular aşağıda anlatılmıştır.

1.7.9.1. Personel seçimi

Güümüzde artık en iyi çalışanı bulma konusunda rekabet edilmektedir. Kurum kültürüne ve işe uygun kişiyi seçmek için özellikle sosyal iletişim gerektiren işlerde işverenler duygusal zekâyı seçim kriteri olarak değerlendirmektedir. Duygusal zekâ yüksekliği seçimde kullanılmış personellerin diğerlerinden daha verimli çalıştığı gösterilmiştir.¹²⁹

Bir içecek firmasında alışılmış yöntemlerle seçilen bölüm başkanlarının yarısı ilk iki yıl işten ayrılırken, inisiyatif, özgüven, liderlik gibi duygusal zekâ özelliklerine bakarak işe alınanların yalnızca yüzde 6'sı iki yıl içinde işi bırakmıştır. Ayrıca duygusal zekâ yetkinliklerine göre seçilenler iş hedeflerini yüzde 15-20 oranında aşmıştır.¹³⁰

1.7.9.2. Problem Çözme

"Duygusal zekâ seviyesi arttıkça problem çözme becerisinde de artış olduğu görülmüştür."¹³¹ Duygusal zekâsı yüksek insanlar sorunlara daha hızlı ve akılcı çözümler bulabilirler. Problem çözme yetileri gelişmiştir.

1.7.9.3. Performans

Duygusal zekânın örgütlerde kişinin performansı ile pozitif bir ilişkisi olduğu bulunmuştur. Bu araştırmacıların çalışmasındaki iş performansı, görev performansı ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını içine almaktadır. Araştırma duygusal zekânın, çalışanın iş performansında güçlü olup olmamasını belirlemede etkili olduğunu ortaya koymuştur. "Hatta araştırma, düşük bilişsel zekâyı sahip bireylerin bile

¹²⁸ Baltaş, a.g.e., s.49.

¹²⁹ Aslan, a.g.e., s.55.

¹³⁰ Baltaş, a.g.e., s.21.

¹³¹ Esra A. İşmen, "Duygusal Zekâ Ve Problem Çözme", *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2001, n:13,111-124, s.111.

duygusal olarak zeki oldukları takdirde iyi performans gösterebildikleri sonucuna ulaşmıştır."¹³²

Fortune 500 listesindeki işletmelerin 44'ünde yapılan bir çalışmada, duygusal zekâsı yüksek satış elemanlarının toplam geliri ortalamasının iki katına çıkardıkları ortaya konmuştur.¹³³

1.7.9.4. Liderlik

Liderler çalışanlarıyla duygusal zekâlarını kullanarak, yapıcı iletişimle onların duygularına hitap ederek değişimleri, hedeflere katılımı ve güveni sağlayabilirler. Başkalarının görmediği şeyleri umutla görerek vizyon oluşturur, şeffaf, hakkaniyetli, hesap verilebilir yönetimle ekip ruhuyla iyi sonuçlar ortaya çıkarılabilir.¹³⁴

Yapılan araştırmalarda genç yöneticilerin yüzde 40'ının ilk bir ay içinde başarısızlığa uğradığını tespit edilmiştir. Bu başarısızlığın sebepleri olarak insan ilişkilerinde uyumsuzluk, üst yönetimle çatışma, hırs, stresle başa çıkma ve baskı altında duyguları denetlemede güçlük, diğerlerini motive edememe gibi duygusal zekâ yetkinlikleri olduğu görülmüştür.¹³⁵

1.7.9.5. Hizmet Kalitesi

İnsanla etkileşim halindeki hizmetin kalitesinde uygulayan çok belirleyicidir. Ancak duygusal zekâsı yüksek huzurlu bir iş ortamında memnuniyet ve güven duygusu ile beklentileri karşılayan kaliteli hizmet sunulabilmektedir.¹³⁶

Amerika'da Morales'in 2014 yılındaki çalışmasında hekimin duygusal zekâsının hasta, çalışma arkadaşları ve kendisiyle ilişkisini olumlu etkilediği belirtilmiştir. Hastaya güven verilerek hizmet kalitesini etkilediği bildirilmiştir.¹³⁷

1.7.9.6. Çalışma Tutumları

Duygusal zekâ örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel bağlılık arasında güçlü pozitif ilişki tespit edilmiştir.¹³⁸

Duygusal zekâ iş doyumunu ilişkisi üçüncü bölümde anlatılacaktır.

¹³² Stéphane Côté and Christopher T. H. Miners, "Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance", *Administrative Science Quarterly*, 2006, n:51, 1-28, s.21.

¹³³ Selen Doğan ve Özge Demiral, "Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi" *Yönetim ve Ekonomi*, 2007, Cilt:14 Sayı:1, 209-230, s.224.

¹³⁴ Goleman, *İyilik Gücü*, s.28

¹³⁵ Baltaş, *a.g.e.*, s.58.

¹³⁶ Tarhan, *Kendinizle Barışık Olmak*, s.91

¹³⁷ Jamie B. Morales, The Relationship between Physician Emotional Intelligence and Quality of Care, *International Journal of Caring Sciences*, 2014, 7(3), 704-710,p.704.

¹³⁸ Kubilay Özyer ve İsmail Alıcı, Duygusal Zekâ ile Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma, *Zeitschrift für die Welt der Türken Journal of World of Turks* ,2015,Vol. 7, No. 1,70-85, s.81.

1.7.9.7. İş Yerinde Sapkın Davranışlar

Negatif duygu ve uyum sağlayamama inanışları arasındaki güçlü ilişkiden dolayı duygusal zekâsı yüksek olanlar sapkın davranışlara daha az meyilli olacaklardır. Saldırı, sabotaj, düşmanlık, hırsızlık gibi zarar verici davranışlar duygusal zekâsı yüksek insanlardan oluşan örgütlerde azalmaktadır.¹³⁹

1.7.9.8. Motivasyon

Birçok çalışma, olumlu duygularını iyi yöneterek olumlu ruh halini koruyanların problemleri çözmeye inancı ve işe yönelik motivasyonunun yüksek olduğunu göstermektedir. Duygunun verdiği enerji olmadan yılmadan motivasyonu , gayreti sürdürmeyiz.¹⁴⁰

1.7.9.9. Personel devir oranı ve işe gelmeme

"Çok sayıda bulgu, duygusal zekânın, iş performansı, liderlik, personel devir oranı ve işe gelmeme gibi işle ilgili çıktıları belirleme konusunda önemli rol oynadığını göstermektedir."¹⁴¹

¹³⁹Robbins and Judge, *a.g.e.*, 119.

¹⁴⁰Robbins and Judge, *a.g.e.*, 117.

¹⁴¹Daniel J. Svyantek and Rahim, "Emotional Intelligence And Organizational Behavior—II", *The International Journal of Organizational Analysis*, 2002, n:11, 167-169,p.168.

İKİNCİ BÖLÜM İŞ DOYUMU

İkinci bölümde tutum tarif edilip unsurlarına kısaca değinildikten sonra çalışmamızda incelediğimiz örgütsel davranış açısından en önemli tutumlardan biri olan iş doyumu kavramı tarihesi, etkileyen değişkenler, ölçümü, sonuçları ve doyumsuzluğa tepkiler ele alınmıştır.

2.1. Tutum ve Tutumun Unsurları

Tutumlar; nesnelere, insanlar, olaylar hakkında olumlu ya da olumsuz değerlendirme içeren ifadelerdir. Tutum öğrenmeyle kazanılan bir olgu veya nesneye ilişkin değerlendirme sonucu oluşan tepki eğilimi, zihinsel açıdan vaziyet alıştıdır. Yetiştirilme tarzı, çevre, kültür, kitle iletişim araçlarından etkilenir. Bilişsel, davranışsal, duygusal unsurları vardır. Örnek olarak bilişsel unsur yaptığım işe göre ücretim düşük değerlendirmesi olabilir. Duygusal unsur az kazandığım için öfkeliyim, davranışsal unsorda daha iyi ücreti olan başka bir iş aramak tarzında olabilir. Bu unsurlar birbirleriyle çok yakın ilişki içindedir.¹⁴²



Şekil-3 Tutumun Unsurları¹⁴³

İş doyumu diğer çalışanların davranışlarını, çalışma ortamını, müşterilerin duygularını etkileyebilecek bir iş tutumudur. İnsan kaynakları yönetimi ve örgütsel davranış disiplininde önemli yer tutmaktadır.¹⁴⁴

¹⁴²Robbins ve Judge, *a.g.e.*, s.73.

¹⁴³Robbins ve Judge, *a.g.e.*, s.73.

¹⁴⁴Enver Özkalp ve Çiğdem Kirel, **Örgütsel Davranış**, Ekin Yayınevi, Bursa, 2016, s.114.

2.2. İş Doyumu Kavramı

İş Doyumu, işin özelliklerinin değerlendirilmesi sonucu oluşan iş hakkındaki tutumdur. İş doyumu yüksek kişiler işini değerlendirdiğinde olumlu duygular hisseder, olumlu düşünür ve olumlu tutum takınır.¹⁴⁵

Barutçugil iş doyumunu "bir çalışanın yaptığı işin, işten elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu" olarak açıklamaktadır.¹⁴⁶

Locke ve Henne ise, iş doyumunu "bir kişinin iş yerindeki işe ilişkin deneyimleri ve işe atfettiği değerlerinin yarattığı duygusal hoşnutluk durumudur" biçiminde tanımlamaktadır.¹⁴⁷

Çalışanların öncelikleri değişkendir. İşin gereksinimlerini ve değer verdiği şeyleri karşıladığını düşünen kişi, işine yönelik olumlu tutum takınarak iş doyumunu sağlayabilir.¹⁴⁸

Örgüt içinde bir grup çalışan diğerlerinden daha fazla çalıştığını ancak daha az ödüllendirildiğini düşünüyorsa iş doyumları azalarak işe, çalışma arkadaşlarına ve yöneticilere karşı tutumları olumsuz olacaktır.¹⁴⁹

2.3. İş Doyumu Kavramının Tarihsel Gelişimi

Yirminci yüzyılın başlarında insanların işleriyle ilgili problemleri olduğu bunun verimsizlik ve iş değiştirmeye neden olduğu dikkatleri çekmeye başlamıştır. İş doyumunu Taylor ve Gilbert tarafından 1911 yılında en az stres ve yorgunluk yaratacak şekilde çalışmak olarak ilk kez ortaya atılmıştır.¹⁵⁰

İş doyumunu kavramı, 1920'li yıllarda Elton Mayo ve arkadaşları tarafından Hawthorne araştırmalarında incelenmiş fiziksel ortamdaki ziyade sosyal ve duygusal faktörlerin daha etkili olduğu bulunmuştur.¹⁵¹

1930'lu yıllarda çalışanların en değerli sermaye olduğu fark edilmiş konunun önemi Hoppock'un "Job Satisfaction" isimli makalesinde ele alınmış ve iş doyumuyla mesleki seviyenin pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya çıkarılmıştır.¹⁵²

¹⁴⁵M. Sezai Türk, *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*, Gazi Kitapevi, Ankara, 2007, s.68.

¹⁴⁶ İsmet Barutçugil, *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2004, s.389.

¹⁴⁷ Tarık Solmuş, *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler, Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Yayınları, İstanbul, 2004, s.186.

¹⁴⁸ Nuran Akşit Işık, "Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme", *Türk İdare Dergisi*, 2010, n:467, 31-35,s.31.

¹⁴⁹ Enver Özkalp ve Çiğdem Kirel, a.g.e., s.114.

¹⁵⁰ İrfan Yazıcıoğlu ve Alptekin Sökmen, "Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Departmanlarında Görev Yapan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Adana'da Bir Uygulama", *Muğla Üniversitesi SBE Dergisi*, 2007, n:18, 73-95,s.75.

¹⁵¹ Hüseyin Kantar, *İşletmede Motivasyon*, Kum Saati Yayınları, İstanbul, 2010, s.20.

¹⁵² Elbeyi Pelit ve Yüksel Öztürk, "Otel İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2010,Cilt:2(1), 42-72, s. 45.

İkinci Dünya savaşından sonra Harwood araştırmalarında iş doyumunun azalması ile birlikte devamsızlık, işten ayrılmanın artmasının önüne geçmek için çalışanların yönetimin kararlarına kısmi katılımı sağlanmış ve sonuç başarılı olmuştur.¹⁵³

İş doyumunu kavramı uzun dönem motivasyon kuramları ile açıklanmaya çalışılmıştır.

1943'lerde Maslow iş doyumunun bireyin ihtiyaçlarının karşılanması ile ilişkili olduğunu söylemiştir. Bu görüşe göre tam doyum söz konusu değildir. Bireyin ihtiyacının doyurulmayan bölümü onu daha fazla çabalamaya güdüleyecektir. Üretim arttıkça ihtiyaçların daha çok karşılanacağı duygusunu sağlayan güven verici iş ortamı oluşturmak işletmenin amacı olmalıdır.¹⁵⁴

Herzberg ise işle ilgili faktörleri motive edici ve hijyen faktörleri olarak gruplandırmıştır. Motive edici faktörleri; işin kendisi, sorumluluk, ilerleme imkânları, statü, başarı, tanınma olarak ele almıştır. Hijyen faktörleri ücret, çalışma koşulları, iş güvenliği, yönetim tarzı gibi faktörlerdir. Hijyen faktörleri motivasyon için ortamı oluşturan asgari koşullar olarak gösterilmiştir.¹⁵⁵

Adams "Eşitlik Kuramı"nda kişilerin aynı düzeyde ve aynı koşullarda çalıştıkları kişilerle kendilerini karşılaştırdıklarını, sarf ettikleri gayret, elde ettikleri ücret ve çeşitli olanaklar açısından eşit olup olmadıklarına bağlı olarak iş doyumunu ya da doyumsuzluğunun geliştiğini öne sürmektedir.¹⁵⁶

Vroom, iş doyumunun oluşmasında kişilerin sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasındaki farklılıkların dikkate alınması gerektiğini ifade etmektedir. Vroom ödülü arzulan derecesi ve gayretine göre ödüllendirilme olasılığı beklentisinin kişiden kişiye farklı olduğunu savunur.¹⁵⁷

1993 yılında Judge ve Hulin iş doyumunu işin değerlendirilmesi sonucu işle ilgili tutum olarak tanımlamışlardır.¹⁵⁸

2.4. İş Doyumunu Etkileyen Değişkenler

İş doyumunu olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen birçok değişken vardır. Bu çalışmada yaş, eğitim seviyesi, kişilik, duygusal zekâ, cinsiyet, statü, kıdem, işin niteliği, ücret, iletişim, örgüt büyüklüğü, yönetim politikaları, takdir edilme, iş

¹⁵³ Hasan Tutar, *Örgütsel Psikoloji*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004, s.65.

¹⁵⁴ M. Sezai Türk, *a.g.e.*, s.72.

¹⁵⁵ Özkan Tütüncü, "Seyahat Acentalarında İş Tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İli Uygulaması", *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2002, Cilt: 13(2), 129-138, s.131.

¹⁵⁶ Tuba Yılmaz, *Çalışanların İş Tatmini ve Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2014, s.44. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.)**

¹⁵⁷ Tamer Koçel, *İşletme Yöneticiliği*, Beta Basım, 15. Baskı, İstanbul, 2014, s.744.

¹⁵⁸ Robbins ve Judge, *a.g.e.*, s.73.

çevresinde güvende hissetme, iş arkadaşları ile ilişkiler, ilerleme fırsatları, eğitim olanakları, stres ve iş gücü devri ele alınmıştır.

2.4.1. Yaş ve Eğitim Seviyesi

İşe yeni başlayan çalışanların iş ortamına uyum ve ödül beklentilerinin fazla olması gibi sebeplerle iş doyumunun orta yaştaki çalışanlardan az olduğu bulunmuştur¹⁵⁹.

Yaş arttıkça maaşın artmadığı, yaş ilerledikçe çalışma şartlarındaki ağırlığa fiziksel dayanıklılığın azaldığı zor işlerde bu ilişki değişmektedir.2011'deki araştırmada fizyoterapistlerde yaşla birlikte iş doyumunun azaldığı bulunmuştur.¹⁶⁰

Eğitim seviyesi yüksek kişiler kendilerine referans aldıkları grupla kıyasladıklarında sonuç pozitifse iş doyumları yüksektir. Gelişmekte olan ülkelerde eğitime uygun iş bulamama, değer görmeme gibi nedenlerle iş doyumunu düşükte olabilir.¹⁶¹

2.4.2. Kişilik

Kişilik, kalıtım ve çevrenin etkisiyle bireyin sosyal hayatındaki kendine has özellikleridir. Değişmesi zor bir şeydir ve insan hayatının ilk yıllarında şekillenir. Çalışanın kişiliğine bağlı olarak önem verdiği şeyler, öncelikleri farklıdır. Kimi çalışanlar işlerinde bireyselliği ve idarecilerinin kendilerine müdahale etmemesini önemserken kimileriye bir idareci tarafından yönlendirilmeyi tercih edebilir. Kuralcı, esnek olmayan bir kişi muhasebeci olarak iş doyumunu sağlarken, psikolog olarak iş doyumunu sağlayamayabilir.¹⁶²

2.4.3. Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ seviyesi yüksek olan çalışanların işlerine uyum sağlaması ve sevdiği işi seçme ihtimalinin yüksek olması işe yönelik iş doyumunu artırır.Bu konu çalışmanın üçüncü bölümünde tartışılmıştır.¹⁶³

2.4.4. Cinsiyet

Kadın ve erkeğin çalışma şartları aynı olduğunda iş doyumlarında fark görülmemiştir.¹⁶⁴

¹⁵⁹ Kantar, a.g.e., s.59.

¹⁶⁰Gonca Üstünbaş, "Türkiye'de Fizyoterapistlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Araştırılması", Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Bolu,2011,s.47.(**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

¹⁶¹ Kantar, a.g.e., s.59

¹⁶²Emine Dağdeviren Gözen, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007, s.142. (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

¹⁶³Robbins ,a.g.e., s.82.

¹⁶⁴ Atilla Yelboğa, "Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile İlişkinin Finans Sektöründe İncelenmesi", **Sosyal Bilimler Dergisi**, 2007, 4(2),1-17, s.3.

2.4.5. Statü ve Kıdem

Statü çalışma ortamında ve sosyal hayattaki konumunu ifade eder. Statüsü yüksek işte çalışanların iş doyumunu fazladır.¹⁶⁵

Genel olarak işteki çalışma süresi arttıkça işten alınan doyumun da yükseldiği gözlemlenmiştir. İşe uyum ve kıdemle birlikte maaşın artması etkili olabilir.¹⁶⁶

2.4.6. İşteki Özerklik, Yetenekleri Kullanma Fırsatları, Çeşitlilik ve İşin Toplum İçindeki Genel Algılanması

İşin niteliklerinde özerklik, karar verme özgürlüğü, kabiliyetlerini kullanabilme olanağı ve toplum tarafından önemli sayılması olduğunda iş doyumunun arttığı belirlenmiştir. Üretime katkı sağlamak ve yararlılık hissi kişiyi onurlandırır. Bir çalışan ne kadar çok çeşitli görevi icra ediyorsa işin sıkıcı olma derecesi o kadar azalacaktır. Bu nedenle iş doyumunu arttırmak için esnek çalışma saatleri, iş zenginleştirme, rotasyon gibi yöntemler kullanılmaktadır.¹⁶⁷

2.4.7. Ücret

Ücret bireyin işletmede çalışması sonucunda aldığı en temel ödüllerden biridir. Ücretin kişi için önemi sadece alınan para değildir. Yani kişi ücrete paradan başka anlamlar da yükler. Çalışanlar maaşı idarecilerin kendileri hakkında ne hissettiklerinin bir karşılığı olarak algılamaktadırlar. Belli bir emek karşılığında elde edilen ücretin kişinin parasal ve ruhsal doyum sağlaması için yapılan işle orantılı olması gerekmektedir. İnsanların doyum derecesine alınan maaş iki şekilde etki eder. İlki maaş artımıdır; maaş artım oranı düşük olduğunda insanda doyumsuzluk oluşacaktır. İkincisi ise işletmedeki farklı ücretlendirme sistemidir. İdareciler parayı bölüşürmede hakkaniyeti gözetmelidir.¹⁶⁸

2.4.8. İletişim

Çalışanların işleri ve örgütleri ile bütünleşmelerinin temelinde iletişim yatmaktadır. İş doyumunun kurum içindeki iletişimin kalitesinden doğrudan etkilendiği yapılan çalışmalarda ortaya çıkmıştır. Etkili iletişim güven oluşturmada kilit rol oynayarak bilginin doğru ve zamanında ulaşmasını iş doyumunun artmasını sağlar.¹⁶⁹

¹⁶⁵ Mehmet Özaydın ve Ömer Özdemir, "Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2014, Cilt:6(1), 251-281,s.255

¹⁶⁶Gözen, a.g.e., s.147.

¹⁶⁷Ömer Faruk İşcan ve M. Kürşat Timuroğlu, "Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerine Etkisi", *İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 2007, cilt:21(1), 251-281,s.255.

¹⁶⁸Zeynep Eronat, "İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi'lerde Ampirik Bir Uygulama", Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2004, s. 20. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

¹⁶⁹Gaye Özdemir Erel ve Mustafa Yalçın, *İletişimci Gözüyle İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kapital Medya Hizmetleri, İstanbul, 2014, s.72.

2.4.9. Örgüt Büyüklüğü ve Yapısı

Küçük işletmelerde iletişim daha rahat ve güven ortamını oluşturmak daha kolay olabilir. Büyük işletmelerde çalışanların birbirine ve işletmeye uyum sağlamaları kolay değildir, yönetimin problemleri görüp müdahale etmesi zorlaşır. Oluşturulan iklim olumlu ve ekip ruhu içinde ise küçük işletmelerde doyum fazladır.¹⁷⁰

2.4.10. Yönetim Politikaları ve Kararlara Katılım

Yapılan incelemeler ortaya koymuştur ki maaş gibi önemli bir güdüleme faktörünün yetmediği bir çalışma hayatında bile uygulanan yönetim politikasının iyi olması iş görenlerin iş doyumunu artırıcı bir rol oynayabilmektedir. Yöneticilerin çalışanların işletmede yönetime katılmasını teşvik etmesi ve onların çalıştığı ortamda güdülenmesini sağlayacak yeni yöntemler ortaya koyması iş doyumunu arttırırken çalışma hayatında çalışanların düşüncelerine değer vermeyen onların problemlerine karşı duyarsız kalan ve işle ilgili bilgisi yetersiz olan yöneticiler çalışarlarda doyumsuzluk hissine neden olmaktadır.¹⁷¹

Karar mekanizmalarına katılan personelin, katılmayanlara göre iş tatmini düzeylerinin daha yüksek olduğu vurgulanmaktadır.¹⁷²

2.4.11. Takdir Edilme Duygusu

Çalışanların performansının gereğine uygun olarak takdir edilmesi, değerlendirilmesi ve ödüllendirilmesi, çalışanların yaptığı işlerden daima gurur duyması, sahip olduğu kariyer ilerleme fırsatlarından tatmin olması, iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Üstlerin, çalışma arkadaşlarının ve astların açıkça iyi performansı tanımaları, takdir etmeleri ve yönetimin maaş artışı ile ilgili gereğine uygun bir ödül sistemine sahip olması çalışanların işlerinden memnun olmalarını sağlamaktadır.¹⁷³

Takdir edilme manevi yönü ağır basan ve tüm çalışanlar için önemli bir özendirme aracıdır. Yapılan işin önem verilen kişiler tarafından beğenilmesi, çalışanlara büyük tatmin sağlamaktadır.¹⁷⁴

¹⁷⁰ Ayşe Temel Eğinli, "Çalışarlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2009, Cilt:23(3), 35-52 ,s.39.

¹⁷¹Öznur Bozkurt ve İlhan Bozkurt, "İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2011,n:9(1), s.5.

¹⁷²Filiz Karaman ve Ali Ender Altunoğlu, "Kamu Üniversiteleri Öğretim Elemanlarının İş Tatmini Düzeyini Etkileyen Faktörler", *Yönetim ve Ekonomi*, 2007,Cilt:14 Sayı:1, 109-121,s.111.

¹⁷³Oya Erdil vd. "Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2004,5 (1),17-26, s.21.

¹⁷⁴Tuba Yılmaz, a.g.e., s.5.

2.4.12. İş Yükü ve İş Yerinde Kendini Güvende Hissetme

İş yükü, miktar ve özellik olarak işgörene yapabileceğinden çok iş yüklemek çalışanı fiziksel ve psikolojik açıdan kapasitesini aşacak şekilde zorlamaktır. İş yükü analizleri yapılabilir, yetki sorumluluk dengesi sağanmalıdır. Uzun çalışma zamanının iş tatminsizliğine neden olduğunu gösteren çalışmalar vardır.¹⁷⁵

İş güvenliğinin varlığı çalışanlar için iş doyumunu etkileyen faktörlerdendir. Çalışanlar iş yerinde onların güvenliği için önlemlerin titizlikle alındığını ve kendisine önem verildiğini düşünüyorsa bu onun işinden doyum sağlamasında etkili olur. Güvenlik hissi belli bir çalışma ortamında veya çalışma şartlarına adapte olmaktan kaynaklanan özgüven hissini barındırır. Güven ortamının her şeyi değiştirici etkisi olduğu unutulmamalıdır. İş doyumuna da artacaktır.¹⁷⁶

İşin fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz etkilediğini düşünen çalışanların iş doyumları azalmıştır.¹⁷⁷

2.4.13. Çalışma Arkadaşlarıyla İlişkiler

Gün içinde zamanın büyük bir kısmını çalıştığı işletmede geçiren bir insan için diğer çalışanlarla beraber sosyal ilişkiler kurma ihtiyacı vardır. Bu yüzden çalıştığı işletmede yakın arkadaşları ve yardım eden çalışma arkadaşları olan bir çalışanın iş doyum düzeyi artmaktadır.¹⁷⁸

2.4.14. Kariyerde İlerleme Fırsatları

Çalışanlar genel olarak yaptıkları işlerde iyi olmak ve bir kademe üstte bir görevde olmayı arzu ederler. Yükselme, alınan maaşı artırmakla kalmayıp bireyin sosyal hayattaki konumunu da pozitif yönde değiştirmektedir. Buna ek olarak yükselme, bireyi motive eden önemli bir etmendir. İşe kabul edilen bir birey çalıştığı işletmede yükselme fırsatının olmadığına ve maaşının artmayacağı düşüncesine kapılırsa işle ilgili olumsuz bir tutum geliştirebilir. Bu halde doyumsuzluğun olması doğaldır. Çalışanlar yaptığı işte başarılı olduğu zaman terfi etme arzusu duyar. Örgüt içinde yükselmeye neden olan faktörlerin açık olması ve bunun adil bir şekilde yapılması iyi bir iş ortamı sağlayacaktır. Liyakat esas alınmalıdır.¹⁷⁹

¹⁷⁵ Zeyyat Sabuncuoğlu, *Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış*, Marmara Kitap Merkezi Yayınları, Bursa, 209, s.63

¹⁷⁶ Coveys, a.g.e., 30.

¹⁷⁷ Shmpachiro Ogiwara vd., "Job Satisfaction among Physiotherapists in Ishikawa Prefecture," *Journal Physical Therapy Science*, 2006,18, 127-128, s.130.

¹⁷⁸ İlke Kaya, "Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2007, Cilt:7, Sayı: 2, 355-372, s.368.

¹⁷⁹ Bozkurt ve Bozkurt, a.g.e., s.4.

2.4.15. İşe Özgü Eğitim

Yeni yönetim yaklaşımlarında işe özgü yenilik ve gelişmeleri takip etmek, bilgiyi arttırmak amacıyla öğrenen organizasyon yapısı tercih edilmektedir. Eğitim bireye yapılan bir çeşit harcamadır ve insan kaynakları verimliliğini artırma olarak nitelendirilmektedir. İşletmelerin çoğaldığı, rekabetin daha çok hissedildiği küreselleşen dünyaya ayak uydurmak ve bu dünyada tutunmak isteyen örgütler çalışanın eğitim seviyesine çok önem vermektedir ve işletme içi eğitimi desteklemektedirler. İşletme içi eğitimler özellikle genç çalışanlar tarafından bir fırsat olarak görülmektedir. Eğitim ve gelişim için destek veren organizasyonlarda çalışanların iş doyumunu düzeylerinin arttığı görülmüştür.¹⁸⁰

2.4.16. Stres

Stres, "Bireyin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda vücudunda özel biyokimyasal salgıların oluşarak söz konusu koşullara uyum için düşünsel ve bedensel olarak harekete geçmesi durumuna"¹⁸¹ denir.

İş yükü, zaman aciliyeti, görevleri tamamlama baskısı teşvik edici stres kaynaklarıdır. İş yeri politikaları, kırtasiyecilik, sorumluluk karmaşası, rol çatışması, iş güvensizliği, koşulsal kısıtlamalar, ekonomik belirsizlik, ailevi problemler engelleyici stres kaynaklarıdır. Stresin kontrol edilerek optimal seviyeyi aşmaması için önlemler alınmalıdır. Kontrolden çıkan stres, sağlığı olumsuz etkileyerek iş doyumunu ve performansı azaltıcı etki gösterir.¹⁸²

2.4.17. İş Gücü Devri

İş gücü devri fazla olan işletmelerde çalışanların işyerine güvenle bağlanamaması, beklentilerin karşılanmaması, aitlik duygusunun zedelenmesi, örgüt ikliminin bozulmuş olması iş doyumusuzluğuna neden olur.¹⁸³

2.5. İş Doyumuna En Çok Etki Eden Faktörler

İş doyumunu etkileyen faktörlerin hepsini mükemmel sağlayan iş bulmak çok zordur. Bu faktörleri her kişi kendisi için en önemliden ihmal edilebilene doğru sıralayarak öncelikli faktörleri belirleyerek iş seçiminde kullanabilir. İş seçildikten sonra her çalışanın isteğine göre ortam oluşturmak daha zordur. Yeni yönetim tarzları ile esnek ve farklı iş dizaynları gibi yöntemler iş memnuniyetini verimi

¹⁸⁰ Serhat Sefa Tor, Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman, 2011, s.28. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)

¹⁸¹ Eren a.g.e., s.292.

¹⁸² Robbins ve Judge, a.g.e., s.90.

¹⁸³ Eğinli, a.g.e., s.42.

arttırmak için geliştirilmektedir. Kültürel ve ekonomik durumlara göre farklar olsa da araştırmaların genelinde en çok etki eden faktörler benzer çıkmıştır.

En çok etki eden dört faktör şunlardır:¹⁸⁴

Zihinsel Olarak Meydan Okuyucu İş: Genelde insanlar yeteneklerini kullanma fırsatı veren, görev çeşitliliği, özgürlük, işi ne kadar iyi yaptıklarına dair geribildirim sunan işleri tercih ederler. Bu özellikler işi zihinsel olarak meydan okuyucu hale getirir.

Adil Ödüller: Çalışanlar adil, belirli, beklentilerine uygun bir ücret sistemi isterler. İş talebi, bireysel beceri ve toplum standartlarına göre adil ücret aldığını düşünen çalışanlar muhtemelen işlerinden memnun olabilirler.

Destekleyici İş Koşulları: Çalışanların huzurlu hissettiği, teknik ve davranışsal destek verilen, kararlara katılımın sağlandığı, saygı ve nezaketin olduğu, çalışanların onurlandırıldığı, empatiyle dinleme, anlayış,değer vermenin hissettirildiği, şikayeti armağan kabul ederek çatışmaya dönüştürmeden açık iletişimine olanak sağlayan iş koşulları işe yönelik tutumu olumlu yönde etkileyen en önemli faktörlerdendir.¹⁸⁵

Destekleyici İş Arkadaşları: İş aynı zamanda sosyal ilişkiler kurmayı sağlayan bir ortamdır. Destekleyici, arkadaşlık kurulabilen iş memnuniyeti artırır. Amirlerin davranışı ilgili ve değer veren tarzda ise iş doyumu artar.

2.6. İş Doyumunun Ölçümü

İş doyumunun ölçülmesi için birçok yöntem geliştirilmiştir. Ama artık iş doyumu bir çalışanın işinin özelliklerini değerlendirmesi sonucu işi hakkındaki tutumu olarak kabul edildiğinden ölçümü ile ilgili iki yaklaşım vardır. İlki "Her şeyi dikkate aldığınızda iş doyumunuz ne kadar" gibi tek soru ile belirleme yöntemidir. Bu cevap çok memnunum hiç memnun değilim arasında derecelendirilebilir. İkinci yöntem ise işin çeşitli yönlerinin ayrı ayrı sorulduğu standardize edilmiş ölçeklerle değerlendirmektir.¹⁸⁶

Tek soru yöntemi kolay ve hızlıdır. Ama ayrı sorularla problemlere nokta atışı yapılarak hızlı ve doğru çözümler geliştirilebilir. Bu çalışmada araştırmalarda en çok tercih edilen iş doyumu ölçeği olan Minnesota İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır.¹⁸⁷

¹⁸⁴Robbins ve Judge, a.g.e., s.90.

¹⁸⁵Doğan Cüceloğlu, *İçimizdeki Biz*, Remzi Kitabevi, İstanbul,2015, s.141

¹⁸⁶ Robbins ve Judge, a.g.e., s.81.

¹⁸⁷Enver Özkalp ve Çiğdem Kirel, a.g.e., s.121.

2.7. İş Doymu ve Doymsuzluğunun Önemi ve Sonuçları

İş doymu üzerine yapılan çalışmalar konunun birey, kurum ve toplum açısından önemli sonuçları olduğunu göstermektedir. Günümüzde özellikle emek yoğun çalışılan kurumlarda maddi kaynaklar ne kadar iyi olursa olsun insan kaynakları yeterli etkinliğe sahip değilse başarı beklenemez. Verimlilik ve başarı için iş doymu yüksek olan çalışanlardan oluşan bir ekip oluşturmak gerekmektedir. İnsan hakları, çalışan sağlığı, kişilerin bilinçlenmesi, yaşam kalitesi beklentisinin artması, teknolojinin gelişmesi, insan kaynaklarının nitelik ve maliyetinin artması sonucunda çalışanlara değer verme sosyal sorumluluk ve etik gereklilik haline gelmiştir. Dünyayla iletişimin olduğu, rekabetin kızıştığı ortamda en önemli sermaye olan çalışanlara karşı duyarlı olmak ve iş doymularını arttırmaya çalışmak yeni yönetim anlayışlarının vazgeçilmez ögesidir.¹⁸⁸

İş doymu yüksek olan insanlar olumlu tutumlarını hem işyerinde hem aile yaşamında hem de toplumsal alanda sürdürerek toplumun yaşam kalitesinin, sağlık statüsünün artmasına etki etmektedirler.¹⁸⁹

Doym sağlayamayan bir çalışanın istenilen üretkenliği sergileyemeyeceği, devamsızlık oranının yüksek olacağı, iş performansının negatif olarak etkileneceği literatürde ulaşılan bulgular arasındadır. Yine iş doymu noktasında sorunlar yaşanan bir işletmede personel devir oranının yüksek olması kaçınılmaz bir durum olacak ve bu da maliyetlerin artmasının yanında, iş konusunda uzmanlaşmış bireylerin kaybına sebep olacaktır.¹⁹⁰

İş doymunun etkileşim halinde olduğu faktörlere bilimsel çalışmalar ışığında aşağıda değinilecektir.

İş Doymu ve Verimlilik

Birey iş doymu sağlamışsa başarma arzusu ile bilgi ve becerilerini en üst düzeyde kullanarak uzun vadede verimlilik artışı sağlanmaktadır. İş doymu düşük olduğunda gelişen negatif tutumun verimliliği düşürdüğü görülmüştür.¹⁹¹

İş Doymu ve İş Performansı

Üç yüzden fazla araştırma incelendiğinde iş tatmini ve iş performansı arasında korelasyon bulunduğu ortaya konulmuştur. Bireysel başarının yanında örgütün genel

¹⁸⁸Ömer Sadullah vd., *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Basım, İstanbul, 2015, s.2.

¹⁸⁹ Özkalp ve Kirel, *a.g.e.*, s.123.

¹⁹⁰Edip Özücü vd., "Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*,2006, Cilt:13(1), s.39-51,s.40.

¹⁹¹Ayşe Üstün, "Bilgi Teknolojilerinde Verimlilik ve Motivasyon", *Türk Kütüphaneciliği*, 2009, 23(3), 602-608,s.606.

başarısında artış görülmüştür. Başka ara değişkenler de etkilediğinden yeni araştırmalara her zaman gereksinim vardır.¹⁹²

İş Doymu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

İş doymu yüksek çalışanlar kuruluşları hakkında olumlu konuşmalar yapar, başkalarına yardım eder ve işlerinde normal beklentilerin ötesine geçerek çalışma ihtimalleri fazladır. İş doymu artınca örgütsel vatandaşlık davranışlarının orta derecede arttığı bulunmuştur.¹⁹³

İş Doymu ve Örgütsel Bağlılık

Profesyonel çalışanların örgüte bağlılığını arttırmak için iş doyumlarını da arttırmak gerekmektedir. Nitelikli iş gücünün alternatif iş olanakları daha fazla olduğundan örgütsel bağlılığı sağlamak zorlaşmaktadır.¹⁹⁴

İş Doymu ve İşe Bağlanma

İş doymu olan çalışan işi benimseme özdeşleşmeyi ifade eden işe bağlanma ve işinde kendi potansiyelini açığa çıkarma gayreti artmaktadır.¹⁹⁵

İş Doymu ve Müşteri Tatmini

Özellikle hizmet sektöründe müşterilerle etkileşim halinde olan çalışan tatmin olmuşsa müşteri tatmini ve sadakati artar.¹⁹⁶

İş Doymu ve Devamsızlık

Yapılan çalışmalarda iş doymu ve devamsızlık arasında doyum düşükse devamsızlığın arttığı yüksekse azaldığı ters orantılı ilişki saptanmıştır. Ancak başka faktörlerde etkilidir. Cömert izin sağlama, alternatif iş imkanı olduğunda doyum yüksek olsa da devamsızlık yapabilir.¹⁹⁷

İş Doymu ve İş Gücü Devri

İş tatmini ve işgücü devri ilişkisi devamsızlıktan daha kuvvetlidir. İstihdam olanakları, çalışanın yüksek eğitimi ve yeteneği alternatifleri artırır. Yüksek işgören devir hızı işletmelerin performansını olumsuz yönde etkiler. Philips'e göre; yeni işe başlayanın yetersizliği, yeni işe başlayanın diğerlerinin performansını düşürmesi, işte çıkacakların verimliliğinin düşmesi, güvensiz ortamın neden olduğu kaygılı durumlar işletmeye ekonomik olarak zarar verir.¹⁹⁸

İş Doymu ve İşten Ayrılma Niyeti

¹⁹² Timothy A. Judge vd."The Job Satisfaction-Job Performans Relationship: A Quantitative Review", *Psychological Bulletin*, 2001, Vol. 127. No. 3, 376-407,s.378.

¹⁹³Sebahattin Yıldız, "Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde İş Tatmininin Aracı Rolü", *Ege Akademik Bakış*, 2014,Cilt:14, sayı.2, 199-210, s.207.

¹⁹⁴ Türk, a.g.e., s.94.

¹⁹⁵ Akıncı, a.g.e., s.8.

¹⁹⁶Daniel J. Koys, "The Effects of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior and Turnover on Organizational Effectiveness: A Unit Level, Longitudinal Study", *Personel Psychology*, 2001, n:54(1), s.101-114.

¹⁹⁷Şerif Şimşek vd.,*Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Gazi Kitabevi, Ankara, 2011, s.391.

¹⁹⁸Kaya, a.g.e., s.368.

Rusbelt ve arkadaşları iş doyumunu düşükse işten ayrılma niyetinin ortaya çıktığını göstermişlerdir.¹⁹⁹Bu niyet işe karşı soğuma, performans ve verimliliğin düşmesine neden olur.²⁰⁰İşten ayrılma iyi yeteneklerin kaybı, yeni eleman aranması gibi maliyeti artmasına neden olur.

İş Doyumu ve İşyerinde İstenmeyen Davranışlar

İş memnuniyetsizliği ve çalışma arkadaşlarıyla düşmanca ilişkiler varsa işyerinde amaca uygun olmayan davranışlar ortaya çıkabilir. İşe geç gelme, iş saatinde internette gezinme, iş gereçlerini kişisel kullanma, hırsızlık gibi işini sevmemesinin acısını çıkarabilir.²⁰¹

İş Doyumu ve Çalışan Sağlığı

Yapılan çalışmalar iş doyumunu yüksek olanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarının çok daha iyi olduğunu ve bunun sonucunda daha iyi öğrenme potansiyeline sahip olduklarını, yenilik ve gelişime uyumlarının daha iyi olduğunu ve iş kazalarına daha az maruz kaldıklarını göstermiştir.²⁰²

2.8. İş Doyumsuzluğuna Karşı Gösterilen Tepkiler

Çalışanların iş doyumusuzluğuna karşı tepkileri çıkış, söz hakkı, sadakat ve ihmal şeklinde görülebilmektedir.²⁰³

Çıkış: Yeni bir iş aramayı istifa etmeyi içerecek şekilde örgütten ayrılma tepkisidir.

Söz Hakkı: Aktif ve yapıcı bir şekilde gelişmeler önererek koşulları düzeltmeye girişir. Tavsiye, eleştiri, sendikal faaliyetlere katılma gibi tepkilerdir.

Sadakat: Pasif ama iyimser bir şekilde, dışarıdan gelen eleştirilerde örgüt lehine konuşarak, kuruluşa güven duyarak koşulların düzelmesini bekleme şeklinde olabilir.

İhmal: Pasif bir şekilde koşulların kötüye gitmesine izin vererek, kronik devamsızlıklar, işe geç kalmalar, düşük verim ve hata oranlarının artması şeklinde ortaya çıkabilir.

İş doyumunu olmayanlar çıkış ihmal davranışlarına yönelirse üretkenlik kaybı, iş gücü devri sonucu örgütün itibarı azaltan yıkıcı etkileri olur. Söz hakkı ve sadakat ise yapıcı, gelişmeye katkı sağlayıcı etkiler yapabilir.²⁰⁴

¹⁹⁹Hasan Gül vd., İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, <http://www.akademikbakis.org/eskisine/15/performans.htm> (Erişim Tarihi:07.07.2016).

²⁰⁰ Akbolat vd., a.g.e., s.4.

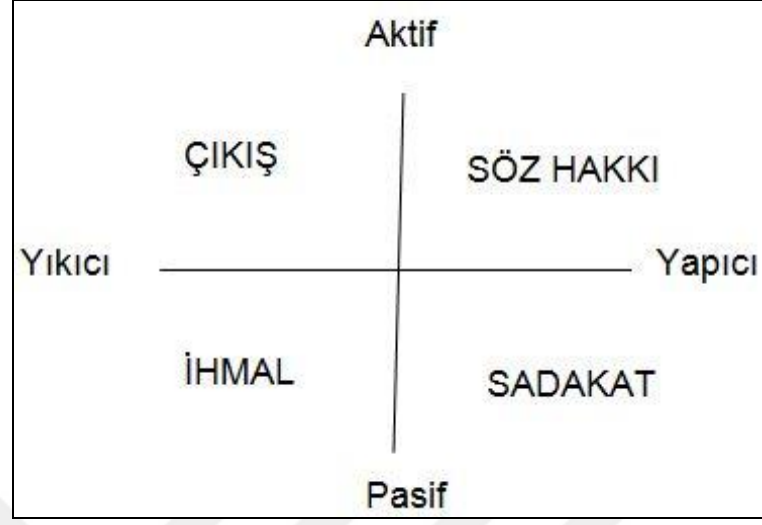
²⁰¹Paul E. Spector vd., "The Dimensionality of Counterproductivity: Are All Counterproductive Behaviors Created Equal?", *Journal of Vocational Behavior*, 2006, No.3,446-460, s.452.

²⁰² Türk, a.g.e., s.97.

²⁰³Robbins ve Judge, a.g.e., s.83.

²⁰⁴ Özkalp ve Kirel, a.g.e., s.120.

Aşağıdaki şekilde yapıcı/yıkıcı, aktif/pasif olarak iki boyutlu gösterimi bulunmaktadır.²⁰⁵



Şekil-4 İş Doyumsuzluğuna Karşı Gösterilen Tepkiler²⁰⁶

²⁰⁵ Özkalp ve Kirel, *a.g.e.*, s.120.

²⁰⁶ Özkalp ve Kirel, *a.g.e.*, s.120.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ

Bireyin kendisi ve diğerleri için huzuru ve genel iyilik halini gerçekleştirecek yaklaşım, duygusal zekânın bütün boyutlarının hayata uygulanması ile gerçekleşmektedir. Kendini tanıma, çevredekileri anlama, iç dengeyi koruma, olumlu enerji yayabilme yaşam kalitesini artırır. Duygusal zekâ potansiyelini kullanabilmek için ortamda güven olması gerekmektedir.²⁰⁷

İş yaşamı yalnızca geçim sağlama aracı değildir. Duygusal zekâmızı kullanarak iş yaşamında, yeteneklerimizi ve potansiyelimizi ortaya çıkarma, faydalı olma, işbirliği, arkadaşlık, sosyalleşme gibi kendini gerçekleştirme, yaşam ve iş doyumunu sağlama imkanı bulunmaktadır. Ancak sosyal, ekonomik ve kültürel faktörlerin etkisi, iş atmosferi, çok fazla stres ve endişe gibi faktörler duygusal zekânın yaşama yansımalarını zorlaştırarak iş doyumunu olumlu etkilemesi farklılaşabilmektedir.²⁰⁸

3.1. Duygusal Zekâ İş Doyumu İlişkisi Üzerine Yapılan Araştırmalar

Melike Kıvanç Sudak ve Cemal Zehir'in 748 araştırma görevlisi üzerinde yaptığı çalışmada duygusal zekâ ile iş doyumunu pozitif yönde anlamlı ilişkili bulunmuştur.²⁰⁹

Çarıkcı ve Özmen 2015 yılında 388 mağaza çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmada duygusal zekâ ve iş doyumunu ilişkili bulmuşlardır.²¹⁰ Bu bulguları destekleyen Şahin Aydoğdu ve Yoldaş'ın araştırmasında 84 eğitim müfettişinin duygusal zekâ iş doyumunu ilişkisi pozitif yönlü anlamlı çıkmıştır.²¹¹

Farklı ülkelerde yapılan araştırmalarda ülkemizle benzer sonuçlar bulunmuştur. 56 öğretmenin katılımı ile İran'da yapılan çalışmada iş doyumunu duygusal zekâ ile ilişkili çıkmıştır.²¹² Ürdün'de Telekomünikasyon sektöründe 300

²⁰⁷ Ebru Tuay Üzümcü ve Polat Doğru, *Kendin Ol ve Hayatı Keşfet*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2015, s.83.

²⁰⁸ Baltaş, a.g.e., s.51.

²⁰⁹ Melike Kıvanç Sudak ve Cemal Zehir, "Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma", *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2013, Cilt: 11, Sayı: 22, s.141-165, s.145.

²¹⁰ İlker Çarıkcı ve Mehmet Özmen, "Mağaza Çalışanlarının Duygusal Zekâ, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Bir Araştırma: Antalya İli Örneği", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2015, Cilt:8, Sayı:41, 1178-1191, s.1178.

²¹¹ Semiha Şahin vd., "Duygusal Zekâ İş Doyumu İlişkisi; Eğitim Müfettişleri Hakkında Araştırma", *İlköğretim Online*, 2011, 10(3), 974-990, s.989. <http://ilkogretim-online.org.tr> (Erişim Tarihi: 28.08.2016.)

²¹² Mojgan Emdady and Nasrin Bagheri, "The Relation Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction", *European Journal of Experimental Biology*, 2013, 3(1), 554-558, 554.

kişinin katılımı ile yapılan araştırmada duygusal zekâ ve iş doyumunun ilişkili olduğu gösterilmiştir.²¹³

Bireysel duygusal zekâ iyi olsa da örgütün duygusal atmosferi iyi olmayabilir. Kişi iş yerinde duygusal zekâsını kullanarak problemleri çözemeyebilir. Sosyal, ekonomik ve kültürel olaylar, yasalar, iş koşulları, yönetim politikaları gibi etmenler ilişkinin yönünü değiştirebilir.

Gürbüz ve Yüksel'in 2008 yılında İstanbul'da 20 farklı işletmede 494 katılımcı ile yaptığı araştırmada duygusal zekâ ve iş doyumunu arasında anlamlı ilişki çıkmamıştır.

Granger'in Alabama'da 170 öğretmen ile yaptığı çalışmasında genel duygusal zekâ ile iş doyumunu ilişkili çıkmamıştır.²¹⁴

Özellikle zor işlerde çalışanlarda yapılan araştırmalarda örneğin; ileri teknoloji çalışanları üzerinde (Clanton, 2005) ve polisler üzerinde yapılan araştırmalarda (Millet, 2007) bu işgörenlerin duygusal zekâları ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu elde edilmiştir.²¹⁵

İşin bedensel ve psikolojik olarak zorlayıcı olmasının duygusal zekânın iş doyumunu ilişkisinde değişime neden olduğu düşünülmüştür. Sosyal, kültürel ve ekonomik faktörlerin etkisi araştırılmalıdır.

3.2. Sağlık Sektöründe Duygusal Zekâ İş Doyumu Araştırmaları

Amerika'da Morales'in 2014 yılındaki çalışmasında hekimin duygusal zekâsının hasta, çalışma arkadaşları ve kendisiyle ilişkisini olumlu etkilediği tespit etmiştir. Bu olumlu etkinin işe yönelik tutumunu, iş doyumunu arttırması beklenir.²¹⁶

Psilopanagioti ve arkadaşları Yunanistan'da 130 doktor ile yaptığı çalışmasında duygusal zekâ ile iş doyumunun ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.²¹⁷

Şener vd. 80 hemşire üzerinde yapmış olduğu araştırmada duygusal zekâ iş doyumunu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki tespit etmiştir.²¹⁸

²¹³ Abdul Azez Badir Alnidawy vd., "The Effect of Intelligence on Job Satisfaction: Applied Study in the Jourdanian Telecommunication Sector", *International Journal of Business Administration*, 2015, Vol.6(3), 63-71, s.63.

²¹⁴ Kasandra Kraeger Granger, Examining the Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Elementary Education Educators. Auburn University's Graduate School, Alabama, 2015, p. 81. (Yayımlanmış Doktora Tezi.)

²¹⁵ Gürbüz ve Yüksel, a.g.e., s.180.

²¹⁶ Jamie B. Morales, The Relationship between Physician Emotional Intelligence and Quality of Care, *International Journal of Caring Sciences*, 2014, 7(3), 704-710, p.704.

²¹⁷ A. Psilopanagioti vd., "Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Job Satisfaction among Physicians in Greece", *Biomedical Research* 2012, 12, 463-474, p.463.

²¹⁸ Emine Şener vd., "The Effect of the Emotional Intelligence on Job Satisfaction", *Studies in Health Technology and Informatics*, 2009; 146: 710-711.

Büyükbayram ve Gürkan İzmir Atatürk Eğitim Araştırma Hastanesinde çalışan 333 hemşireyle yaptığı çalışmada duygusal zekânın iş doyumunu pozitif yönde etkilediğini bulmuştur.²¹⁹

Cara 8038 diyetisyenin mail yoluyla katılımıyla yaptığı araştırmasında yüksek duygusal zekânın iş doyumunu artırırken tükenmişliği azalttığını belirtmektedir.²²⁰

Nwankwo 45 doktor,71 hemşire toplam 116 sağlık çalışanı ile yapış olduğu araştırmada duygusal zekâ ile iş doyumunun pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğunu saptamıştır.²²¹

Weng ve arkadaşları 2011 yılında 110 doktor üzerinde yaptığı çalışmada duygusal zekâ ve iş doyumunun pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğu tespit edilmiştir.²²²

Çoğunlukla beklendiği gibi duygusal zekâ ile iş doyumunu pozitif yönlü anlamlı ilişkili çıkmıştır. Ancak sonuçların ilişkili çıkmadığı çalışmalar da vardır.Malezya'da kamuda çalışan 342 diş hekimi ile yapılan çalışmada duygusal zekâ ve iş doyumunu anlamlı ilişki bulunmadığı belirtilmiştir.²²³

Genellikle yapılan araştırmalar duygusal zekâ ile iş doyumunun pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğunu gösterse de diğer sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de fizyoterapistlik ve diş hekimliği gibi fiziksel olarak zorlayıcı işlerde duygusal zekâ ve iş doyumunu ilişkili çıkmamıştır. Sağlığı zorlayan, ağrı gibi yaşam kalitesini bozan etkileri olduğunda duygusal olarak tutumlarda değişebilmektedir. Ülkelerin kültürel, sosyal ve ekonomik durumlarının da etkileri olabilmektedir.

Bu çalışmalar konu hakkında araştırmaların devam etmesini gerektirmektedir. Araştırma yapılmaya devam ettikçe ilişkiyi nelerin farklılaştırdığı belirlenebilir.

3.3.Fizyoterapistlerde Duygusal Zekâ İş Doyumu Üzerine Yapılan Araştırmalar

Eker yönetim, kişilerarası ilişkiler, ücret ve ilerleme olanaklarının fizyoterapistlerde iş doyumunu etkileyen faktörler olduğunu tespit etmiştir.²²⁴

²¹⁹ Ayşe Büyükbayram ve Ayça Gürkan, *a.g.e.*, s.41.

²²⁰ Cara Perdeu, *Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Burnout for Dietitians*,Walden University College of Health Sciences,Washington,2016,s.95.(**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

²²¹ Barnabas E. Nwankwo," Relationship Between Emotional Intelligence And Job Satisfaction Among Health Workers", *Journal of Nursing and Health Science*,2013,2(5),19-23,p.19.

²²² Hui-Ching Weng vd.,"Associations Between Emotional Intelligence and Doctor Burnout, Job Satisfaction and Patient Satisfaction",*Medical Education*,2011,45,835-842,s.835.

²²³ Pau, Allan, and Budi Aslinie Sabri. "Relationship between emotional intelligence and job satisfaction in newly qualified Malaysian dentists." *Asia-Pacific Journal of Public Health*, 2015,27.2 , 1733-1741,p.1731.

²²⁴Levent Eker vd., Predictors of job satisfaction among physiotherapists in Turkey ,*Journal of Occupational Health*, 2004 Nov;46(6),500-505,p.504.

2011 yılında Gonca Üstünbaş'ın araştırmasında fizyoterapistlerin iş doyumlarının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların çoğunluğu özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışmaktadır.²²⁵

Japonya'da 2006 yılında Ogiwara tarafından yapılan araştırmada fizyoterapistler işlerinin fiziksel ve ruhsal sağlığı zorladığını söylemişlerdir.²²⁶

Khatri 2010 yılında Hindistan'da fizyoterapistler üzerinde yaptığı araştırmasında duygusal zekâ ve iş doyumunu arasında anlamlı ilişki bulunmamaktadır sonucuna ulaşmıştır.²²⁷

Pavlakis ve arkadaşları tarafından (2010) Kıbrıs'ta 172 fizyoterapist üzerinde yapılan çalışmada işin emosyonel strese neden olduğu bildirilmiştir.²²⁸

Nijerya'da Oyayemi (2012) fizyoterapistlerin gelişmiş ülkelere göç ettiğinin bildirmiştir. Mesleğin sağlık sisteminde değer görmemesi, özerkliğin olmaması, sürekli gelişim olanaklarının ve ücretin yetersizliğinin iş doyumunu azalttığı ve daha iyi yaşam koşulları için beyin göçü olduğu tespit edilmiştir.²²⁹

Türkiye'de 2011 yılındaki çalışmada Hatice ve Yavuz Yakut mesleğin fiziksel ve psikolojik zorlayıcı olduğunu belirtmişlerdir. Ortopedi alanında çalışanların en az yaralanma yaşadıklarını bildirdiği ve mesleğinden en çok memnun olduğu tespit edilirken genel fizik tedavi ve nöroloji alanında çalışanların yaralanma oranının yüksek memnuniyetin ise düşük olduğu belirtilmiştir.²³⁰

Almanya'da 2014 yılında yapılan çalışmada fizyoterapistlerin işi stresli bulmalarına rağmen iş doyumunu %88'inde yüksek olarak tespit edilmiştir. Fizyoterapistlerin iş doyumunun yüksek olmasında yasal olarak kendi yerlerini açarak serbest çalışabilmeleri, mesleğin değer görmesi, iş atmosferi, kişilerarası ilişkiler, işte uzmanlaşma ile hastaya faydanın artması ve işin anlamlılığının etkili olduğu bildirilmiştir.²³¹

²²⁵ Üstünbaş, a.g.e.,s.47.

²²⁶ Ogiwara Shmpachiro vd., "Job Satisfaction among Physiotherapists in Ishikawa Prefecture," *Journal Physical Therapy Science*, 2006, 18, 127-132,p.127

²²⁷ S. M. Khatri,"Physiotherapist's Emotional Quotient and Patient Satisfaction",*Indian Journal of Physiotherapy and Occupational Therapy*,2010,Vol.4(4),42-44,s.42.

²²⁸ Pavlakis vd., Burnout syndrome in Cypriot physiotherapists: a national survey *BMC Health Services Research*,2010,2-8,p.2.

²²⁹ Adetoyeje Y. Oyeyemi, Job satisfaction traits of Nigerian physical therapists, *Physioterapy Canada*, 2012,p.p.225-232p.225.

²³⁰ Hatice Yakut ve Yavuz Yakut, Türkiye'deki Fizyoterapistlerde Kas İskelet Sistemi Yaralanmaları, Yorgunluk ve Mesleki Memnuniyetin Değerlendirilmesi, *Fizyoterapi Rehabilitasyon*,2011,22(2),74-80,s.79.

²³¹ Birte Brattig vd. Occupational Accident and Disease Claims, Work-Related Stress And Job Satisfaction Of Physiotherapists *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 2014,2-13,p.12-13.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
İSTANBUL BAKIRKÖY BÖLGESİ KAMU HASTANELER BİRLİĞİNDE ÇALIŞAN
FİZYOTERAPİSTLERDE DUYGUSAL ZEKÂ-İŞ DOYUMU İLİŞKİSİ ÜZERİNE UYGULAMA

4.1. Yöntem

Araştırma yöntemi olarak nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın bu bölümünde uygulamanın nasıl yapıldığı ortaya konmaktadır. Araştırmanın modeli, amacı ve önemi, evreni, veri toplama araçları, araştırmanın sınırlılıkları, araştırmanın etik yönü, araştırmada kullanılan analiz teknikleri anlatılmıştır.

4.1.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada tanımlayıcı araştırma modeli kullanılmıştır. Nesnelerin, insanların, grupların ve örgütlerin özelliklerini tanımlamak, ayrıntılı resmini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Desen olarak değişkenler arasında birlikte değişimin derecesi, belirli değişkenler açısından karşılaştırıldığında anlamlı farklılaşmalar olup olmadığı incelenerek ilişkisel tarama deseni kullanılmıştır.²³²

KONTROL DEĞİŞKENLERİ

Yaş
Cinsiyet
Medeni Durum
Çocuk varlığı, sayısı
Öğrenim durumu
Meslek kıdem
Çalışma Alanları ve süresi
Branşlaşma gerekliliği düşüncesi
Uzmanlaşmak istenilen alan
Fizyoterapistliği seçmedeki en önemli neden
Meslekle ilgili gelişmeleri takip etme
Kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme
Ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı duyma
İşinizi yaparken sağlığınızın olumsuz olarak etkilendiğini düşünme
Yakın gelecekte mesleğinizi bırakmayı düşünme

BAĞIMSIZ DEĞİŞKEN

Genel Duygusal Zeka
Kişisel Farkındalık
Kişiler Arası İlişkiler
Şartlara ve Çevreye Uyum
Stres Yönetimi
Genel Ruh Hali



BAĞIMLI DEĞİŞKEN

İş Doymu
İçsel iş doymu
Dışsal İş Doymu

Şekil-5 Araştırmanın Modeli

²³²Sait Gürbüz ve Faruk Şahin, *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, 3.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2016, s.103-109.

4.1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışmanın amacı; İstanbul Bakırköy Bölgesi Kamu Hastaneler Birliği'nde çalışan fizyoterapistlerde duygusal zekâ-iş doyumunu ilişkisini ortaya koymaktır. Bunun için araştırmanın alt amaçları olarak şunlar belirlenmiştir:

1. Fizyoterapistlerin duygusal zekâ düzeyi nedir?
2. Fizyoterapistlerin iş doyumunu düzeyi nedir?
3. Fizyoterapistlerin duygusal zekâ düzeyi ile iş doyumunu arasında ilişki var mıdır?
4. Fizyoterapistlerin duygusal zekâ düzeyi ve iş doyum düzeyleri;
 - a. Yaş değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - b. Cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - c. Medeni durum değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - d. Öğrenim durumu değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - e. Çocuk varlığı değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - f. Mesleki kıdem değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - g. Fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - h. Kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - i. Ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - j. İşini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - k. Meslekle ilgili gelişmeleri takip etme değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - l. Yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - m. Çocuk hastalarla çalışma değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - n. Ortopedik hastalarla çalışma değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - o. Yoğun bakım hastaları ile çalışma değişkenine göre farklılık göstermekte midir?
 - p. Elektroterapi bölümünde çalışma değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

q. Nöroloji hastalarıyla çalışma değişkenine göre farklılık göstermekte midir?

Ülkemizde fizyoterapistlerde duygusal zekâ ile ilgili daha önce yapılmış araştırmaların yetersizliği yönünden önem taşımaktadır.

Bakırköy Kamu Hastaneler Birliği yöneticilerine bilimsel verilerle proje geliştirme, kalite, verimlilik çalışmalarında bilgi sunmak, toplumun yaşam kalitesi ve sağlık statüsünü etkileyen bu mesleğin gelişimine katkı sağlamak, üniversitelerde son yıllarda en çok açılan bölümlerden biri olan fizyoterapinin planlayıcılarına bilimsel verilerle destek olmak, ihtiyacın sürekli arttığı rehabilitasyon hizmetlerinin kalitesini gelişmiş ülkeler seviyesine erdirmek, yaşlı nüfusun artmasıyla çoğalan sağlık harcamalarının planlayıcılarına veri sunmak hedeflenmiştir. Bu gibi çalışmaların sonuçları dikkate alınarak yapılacak planlama ve yeni yönetim yaklaşımlarının ülkenin gelişmişlik seviyesi, sağlık statüsü, yaşam kalitesine ve bilimin ışığında karar verme tutumumuza katkı sağlaması gibi bir değeri vardır.

4.1.3. Araştırmanın Etik Boyutu

Araştırma için Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim Araştırma Hastanesi etik kurulundan 11.04.2016 tarih ve 2016/03/13 karar numarası ile onay alınmıştır. Katılımcılar bilgilendirilerek gönüllü onam alındıktan sonra araştırmaya dahil olmuşlardır.

4.1.4. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini İstanbul Bakırköy Bölgesi Kamu Hastaneler Birliğinde çalışan 52 fizyoterapist oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşılmıştır bu yüzden ayrı bir örneklem alınmamıştır. Bağcılar Eğitim Araştırma Hastanesinde 8, Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim Araştırma Hastanesinde 17, Bakırköy Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim Araştırma Hastanesinde 3, İstanbul Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Eğitim Araştırma Hastanesinde 24, toplamda 52 fizyoterapist rızaları alınarak kişisel bilgi formu, Minnesota İş Doyumu Ölçeği, Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği uygulanmıştır.

4.1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, İstanbul Bakırköy Bölgesi Kamu Hastaneler Birliğinde çalışan ve araştırmaya katılan 52 fizyoterapist ile sınırlıdır. Yapılacak bu araştırma sonuçlarından elde edilen veri ve bulgularla ilgili genellemeler belirtilen sınırlılık içerisinde geçerli olacaktır.

4.1.6. Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Kişisel Bilgi Formu, ikinci bölümde Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği, üçüncü bölümde ise Minnesota İş Doyum Ölçeği yer almaktadır. Çalışmalarda en çok tercih edilen ölçekler olduğundan başka araştırmalarla karşılaştırma kolaylığı sağlamaktadır.

Mart-Nisan 2016 tarihlerinde anket uygulaması tamamlanmıştır. Hastanelere gidilerek araştırmaya katılacak kişiler aydınlatılmış onam okutulup imzalandıktan sonra kişisel bilgi formu, Bar-on Duygusal Zekâ Ölçeği ve Minnesota İş Doyumu Ölçeği verilerek doldurmaları istenmiştir. Soruları olduğunda direkt yanıtlanmıştır.

Kişisel Bilgi Formu

Çalışmaya aydınlatılmış onamı okuyarak gönüllü olarak katılan kişilere öncelikle demografik ve meslekle ilgili 15 soru yöneltilmiştir. Bu sorular Ek 2'de mevcuttur.

Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği

Bar-On duygusal zekâya dair Bar-On Duygusal Zekâ Envanteri (EQ-i) tarafından test edilip, değerlendirilen kendi karma modelini geliştirmiştir. Duygusal zekâ; kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum, stres yönetimi, genel ruh hali olmak üzere 5 alt boyutta incelenmiştir.²³³

EQ-i ölçeği, Füsün Tekin Acar tarafından Türkçe'ye uyarlanmış, geçerlilik ve güvenilirliği tespit edilmiştir.2001 yılında İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yazdığı "Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi: Banka Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması" adlı doktora tezinde kullanmıştır.²³⁴

Duygusal zekâ ölçeğindeki sorulardan olumlu ifade içerenler, 1- Tamamen Katılıyorum/ 5- Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde; olumsuz ifade içerenler (ters yönlü olanlar) ise 5- Tamamen Katılıyorum/ 1- Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde değerlendirilmektedir. Ters yönlü sorular; 3, 6, 9, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 24, 29, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 44, 47, 50, 51, 56, 58, 59, 60, 64, 65, 66, 67, 70, 71, 73, 77, 79, 80, 82, 83, 85, 86.²³⁵

Çalışmamızda duygusal zekânın ölçülmesi konusunda (sayfa:21-22) ölçekle ilgili geniş bilgiye yer verilmiştir.

Tablo-3 Duygusal Zekâ Ölçeği Güvenilirlik Analizi

²³³Çömez, a.g.e., s.28.

²³⁴Füsün Acar "Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi:Banka Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması" İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,2001,s.117-123.(Yayımlanmış Doktora Tezi)

²³⁵Acar, a.g.e., 117-123.

Boyutlar	Maddeler	Madde sayısı	Cronbach's Alpha
Kişisel Farkındalık	69,55,44,26,14,10	29	0,887
	53,2,13,8,38,84		
	35, 28, 15, 17, 19, 21		
	73, 64, 47,22, 24		
	7, 9,20,27,39,86		
Kişilerarası İlişkiler	77,81,49,30,25	18	0,795
	34,79,43,45,48,59		
	67,62,57, 46, 42,32,16		
Şartlara ve Çevreye Uyum	82,56,52,12,4	15	0,760
	71, 61, 58, 50,18		
	51,33,23,1,87		
Stres Yönetimi	63,75,3,80,68,6,60	13	0,757
	70,66,41, 36, 29, 11		
Genel Ruh Hali	83,72,74,65,54, 40,37	12	0,842
	5,78, 85, 76, 31		
Genel Duygusal Zekâ		87	0,939

Minnesota İş Doyum Ölçeği

Minnesota İş Doyum Ölçeği'nde içsel ve dışsal doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddenin dağılımı şu şekildedir:

İçsel doyum: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20

Dışsal doyum: 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19

Minnesota İş Doyum Ölçeği:"1967 yılında Weiss, Dawis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir. Hacettepe Üniversitesinden Deniz Gökçora ve Güliz Gökçora tarafından 1985 yılında Türkçeye çevrilmiştir. Dil bilimciler inceledikten sonra uygulanmaya başlamıştır. Geçerliliği ve güvenilirliği birçok araştırmacı tarafından kanıtlanmıştır."²³⁶

20 sorudan oluşan beşli likert tipi bir ölçektir. Her bir soru içinde, kişinin işinden duyduğu doyum(tatmin) derecesini tanımlayan beş seçenek vardır. Bu seçenekler; "hiç tatmin edici değil", "tatmin edici değil", "kararsızım", "tatmin edici", "çok tatmin edici" şeklindedir. Bu seçeneklerin değerlendirilmesinde, sırasıyla 1, 2, 3, 4 ve 5 puanları verilmiştir. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100, en düşük puan 20 olup, orta noktaya düşen 60 ise nötr doyumunu ifade etmektedir. Puanların 20'ye yaklaşması doyum düzeyinin düştüğünü, 100'e yaklaşması ise doyum düzeyinin yükseldiğini göstermektedir.²³⁷

"1.,2.,3.,4.,7.,8.,9.,10.,11.,15.,16.,20. maddeler içsel doyumunu, .5.,6.,12.,13.,14.,17.,18.,19. maddeler dışsal doyumunu göstermektedir. İçsel doyum

²³⁶Hülya Şahin ve Aylin Dursun,"Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumları:Burdur Örneği",*Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*,2009,Cilt:9(18),160-174,s.163.

²³⁷ Zafer Adıgüzel vd.,Fen Bilgisi Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi,*Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*,2011,Cilt:2(4),49-47,s.53.

puanı aktivite, serbestlik, değişiklik, sosyal statü, ahlaki değer, güvence, sosyal hizmet, otorite, yetenekleri kullanma, sorumluluk, başarı, yaratıcılık gibi işin içsel niteliğine ilişkin sorulardan oluşmaktadır. İçsel doyum puanı, bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların toplamının 12'ye bölünmesi ile bulunur. Dışsal doyumunu ölçmeye yönelik sorular, yönetim, yönetim politikaları, ücret, ilerleme şansı, takdir edilme, kararların nasıl alındığı, denetim şekli gibi çalışılan kurumla ilgili değerlendirmeleri içermektedir."²³⁸

Tablo-4 Minnesota İş Doyumu Ölçeği Güvenilirlik Analizi

Boyutlar	Maddeler	Madde sayısı	Cronbach's Alpha
İçsel Tatmin	1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,19,20	12	0,832
Dışsal Tatmin	5,6,12,13,14,16,17,18	8	0,755
Genel Tatmin		20	0,872

4.1.7. Araştırma Verilerinin İstatistiksel Analizi

Araştırmada verilerin çözümlenmesinde SPSS 21.0 istatistik paket programı kullanıldı. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistik metotların (Frekans,Yüzde,Ortalama,Standart sapma) yanı sıra dağılımın normal dağılıma uyumluluğunu incelemek için Kolmogorov-Smirnov (KS) normallik testi uygulandı.

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Mann Whitney U test ile analiz yapıldı. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında ikiden fazla grup durumunda, normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Kruskal Wallis testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Mann Whitney U test kullanıldı. Ölçekler arası karşılaştırmalarda Spearman Korelasyon Analizi kullanıldı.

Sonuçlar % 95 güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirildi.

4.1.8. Araştırmanın Hipotezleri

Fizyoterapistler yaşam kalitesi, fonksiyonellik ve günlük yaşam aktivitelerinde bağımsızlığı amaçlayan, yatakta kalış süresini azaltma, aktivite yetersizliğine bağlı oluşabilecek problemlerin önüne geçmeyi hedefleyen fiziksel tedavi metotlarını uygular.Hasta ile birebir çalışır.Güven verme,iyimserlik, umut ve motivasyon aşılama tedavinin gerekleridir.Hastayı hareketlendirmek için hastanın katılımı ve isteği olmalıdır.Ayrıca mesleğin kamuda istihdam alanları giderek artmaktadır.Birlikte

²³⁸ Gülyan Kahraman vd., "Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Etkileyen Faktörler", *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 2011, Cilt:4(1), 12-18, s.13.

çalışılan ekip üyeleri yaşam kalitesi ve yeni uygulamalarda fizyoterapistin rolüne aşına değildir.Tedavisi zor, hareketlenmesi riskli hastalarda hem fiziksel hem de psikolojik emekle çalışmak gerekmektedir.İşe yönelik tutum olan iş doyumunda duygusal olarak iyimser, uyum sağlayabilen, problem çözme becerisi olan,kişiler arası ilişkiler kurabilen, duygusal zekâsı yüksek fizyoterapistlerin iş doyumlarının pozitif yönde etkilenmesi beklenmektedir.

Ancak sosyal, ekonomik, kültürel ve örgüt iklimi gibi faktörlerin etkisi ilişkiyi farklılaştırabilir. Duygu boyutu olumlu olsa da biliş ve davranış boyutunda bireysel ve çevresel faktörlerin işe yönelik tutumda farklılaşmalara neden olması muhtemeldir.²³⁹

Üçüncü bölümde değinilen araştırmalar ışığında çalışmanın hipotezleri oluşturulmuştur.

H₁ : Fizyoterapistlerin duygusal zekâ düzeyi ile iş doyumunu düzeyi arasında anlamlı pozitif yönlü ilişki vardır.

H_{1a} : Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık düzeyi ile içsel ve dışsal doyum düzeyleri arasında anlamlı pozitif yönlü ilişki vardır.

H_{1b}: Fizyoterapistlerin kişiler arası ilişkiler düzeyi ile içsel ve dışsal doyum düzeyleri arasında anlamlı pozitif yönlü ilişki vardır.

H_{1c}: Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum düzeyi ile iş doyumunu düzeyi arasında anlamlı pozitif yönlü ilişki vardır.

H_{1d} : Fizyoterapistlerin stres yönetimi ile iş doyumunu arasında anlamlı pozitif yönlü ilişki vardır.

H_{1e} : Fizyoterapistlerin genel ruh hali ile iş doyumunu arasında anlamlı pozitif ilişki vardır.

H₂ : Fizyoterapistlerin duygusal zekâ ve iş doyumunu düzeyleri demografik ve mesleki değişkenlere göre anlamlı düzeyde farklılaşmaktadır.

²³⁹ Robbins and Judge,a.g.e.,s.73.

BEŞİNCİ BÖLÜM
DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ DOYUMU DÜZEYİNİN ARAŞTIRILMASI SONUCU ELDE EDİLEN
BULGULAR VE YORUMLARI

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için araştırmaya katılan fizyoterapistlerden ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

5.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri

Araştırmaya katılan fizyoterapistlere ait demografik bulgular tablo 5'te verilmiştir.

Tablo-5 Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri

		Frekans(n)	Yüzde (%)
Yaş	20-29 yaş	26	50,0
	30-39 yaş	12	23,1
	40 yaş ve üstü	14	26,9
	Toplam	52	100,0
Cinsiyet	Kadın	26	50,0
	Erkek	26	50,0
	Toplam	52	100,0
Medeni durum	Evli	20	38,5
	Bekar	32	61,5
	Toplam	52	100,0
Çocuk varlığı	Yok	38	73,1
	Var	14	26,9
	Toplam	52	100,0
Çocuk sayısı	0	38	73,1
	1	7	13,5
	2	5	9,6
	3	2	3,8
	Toplam	52	100,0
Öğrenim durumu	Lisans	35	67,3
	Lisansüstü	17	32,7
	Toplam	52	100,0

Fizyoterapistlerin yaş değişkenine göre %50'si(26 kişi) 20-29 yaş, %23,1'i (12 kişi) 30-39 yaş,%26,9'u(14 kişi) 40 yaş ve üstü olarak dağılmaktadır. Fizyoterapistlerin yaş ortalaması $32,9 \pm 9,5$ (23-60) arasındadır. Fizyoterapistlerin cinsiyet değişkenine göre %50'si (26 kişi) kadın, %50'si (26 kişi) erkektir.

Fizyoterapistlerin medeni durum değişkenine göre %38,5'i (20 kişi)evli, %61,5'i (32 kişi) bekar olarak dağılmaktadır. Fizyoterapistlerin%73,1'inin (38 kişi)

çocuğu yokken, %26,9'unun (14 kişi) vardır. Fizyoterapistlerin çocuk sayısı değişkenine göre %73,1'i (38 kişi) 0, %13,5'i (7 kişi) 1, %9,6'sı (5 kişi) 2, %3,8'i (2 kişi) 3 olarak dağılmaktadır. Fizyoterapistlerin öğrenim durumu değişkenine göre %67,3'ü (35 kişi) lisans, %32,7'i (17 kişi) lisansüstü eğitim görmüştür.

5.2. Fizyoterapistlerin Mesleki Özellikleri

Fizyoterapistlerin mesleki özelliklerine göre elde edilen bilgiler ise tablo 6'da verilmiştir.

Tablo-6 Fizyoterapistlerin Mesleki Özellikleri

		Frekans(n)	Yüzde (%)
Mesleki kıdem	0-5 yıl	23	44,2
	6-10 yıl	10	19,2
	11-15 yıl	2	3,8
	16-20 yıl	9	17,3
	21 yıl ve üstü	8	15,4
	Toplam	52	100,0
Uzmanlaşmak istediği alan	Ortopedik rehabilitasyon	29	59,2
	Nörolojik rehabilitasyon	11	22,4
	Kardiyopulmoner rehabilitasyon	4	8,2
	Diğer	5	10,2
	Toplam	49	100,0
Fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden	Sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için	18	34,6
	Fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için	6	11,5
	Maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için	12	23,1
	Mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçtim	16	30,8
	Toplam	52	100,0
Meslekle ilgili gelişmeleri takip etme	Hayır	9	17,3
	Evet	43	82,7
	Toplam	52	100,0
Kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme	Hayır	37	71,2
	Evet	15	28,8
	Toplam	52	100,0
Ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı	Hayır	6	11,5
	Evet	46	88,5
	Toplam	52	100,0

Tablo 6 devam

İşini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme	Hayır	2	3,8
	Evet	50	96,2
	Toplam	52	100,0
Yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi	Hayır	28	53,8
	Evet	24	46,2
	Toplam	52	100,0

Fizyoterapistlerin mesleki kıdem değişkenine göre %44,2'si(23kişi) 0-5 yıl, %19,2'si(10 kişi) 6-10 yıl, %3,8'i (2 kişi) 11-15 yıl, %17,3'ü (9kişi)6-20 yıl, %15,4'ü(8 kişi) 21 yıl ve üstü olarak dağılmaktadır.

Uzmanlaşmak istediği alan sorusuna çalışmaya katılan fizyoterapistlerin %59,2'si(29 kişi)ortopedik rehabilitasyon, %22,4'ü(11kişi) nörolojik rehabilitasyon, %8,2'si(4kişi) kardiyopulmoner rehabilitasyon, %10,2'si(5kişi) diğer yanıtını vermiştir.

Fizyoterapistlerin fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkenine göre %34,6'sı (18kişi) sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için, %11,5'i(6kişi) fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için, %23,1'i(12kişi)maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için,%30,8'i(16 kişi) mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçim olarak dağılmaktadır.

Fizyoterapistlerin %82,7'si(43 kişi) meslekle ilgili gelişmeleri takip ettiğini söylerken %17,3'ü(9 kişi) meslekle ilgili gelişmeleri takip etmediğini belirtmiştir.

Fizyoterapistlerin %71,2'si(37 kişi) kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görmediklerini bildirmiştir. %28,8'i (15 kişi) ise destek gördüklerini söylemişlerdir.

Fizyoterapistlerin %88,5'inin(46kişi) ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı duyduğu, %11,5'i(6 kişi) ise ek iş yapma ihtiyacı duymadıkları tespit edilmiştir.

Fizyoterapistlerin %96,2'si (50 kişi) gibi büyük bir kısmı işini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşündüklerini belirtmişlerdir. Yalnızca %3,8'i (2 kişi) işin sağlıklarını olumsuz etkilediğini düşünmemektedirler.

Fizyoterapistlerin %46,2'sinin (24 kişi)yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesinde oldukları tespit edilmiştir. %53,8'i (28 kişi) mesleği bırakmayı düşünmediklerini bildirmişlerdir.

5.3. Çalıştıkları Alan

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin çalıştıkları alanlara ilişkin bilgiler tablo 7'de verilmiştir.

Tablo-7 Çalıştıkları Alan

		Frekans(n)	Yüzde (%)
Çocuk Hastalıkları	Çalışmamış	18	34,6
	Çalışmış	34	65,4
	Toplam	52	100,0
Ortopedi	Çalışmamış	12	23,1
	Çalışmış	40	76,9
	Toplam	52	100,0
Nöroloji	Çalışmamış	4	7,7
	Çalışmış	48	92,3
	Toplam	52	100,0
Yoğun Bakım	Çalışmamış	30	57,7
	Çalışmış	22	42,3
	Toplam	52	100,0
Elektroterapi	Çalışmamış	30	57,7
	Çalışmış	22	42,3
	Toplam	52	100,0

Fizyoterapistlerin çocuk hastalıkları değişkenine göre %34,6'sı(18 kişi) çalışmamış, %65,4'i (34 kişi) çalışmış olarak dağılmaktadır.

Fizyoterapistlerin ortopedi alanında çalışma değişkenine göre %23,1'i(12kişi) çalışmamış,%76,9 (40 kişi) çalışmış olarak dağılmaktadır.

Fizyoterapistlerin nöroloji alanında çalışma değişkenine göre%7,7'si(4 kişi) çalışmamış, %92,3'ü (48 kişi) çalışmış olarak dağılmaktadır.

Fizyoterapistlerin yoğun bakım alanında çalışma değişkenine göre %57,7'si (30 kişi) çalışmamış, %42,3(22 kişi)çalışmış olarak dağılmaktadır.

Fizyoterapistlerin elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre 57,7'si (30 kişi) çalışmamış, %42,3 (22 kişi) çalışmış olarak dağılmaktadır.

5.4. Çalıştıkları Alanda Çalışma Süreleri

Fizyoterapistlerin çalıştıkları alanda ne kadar süredir çalıştıkları ile ilgili bilgiler tablo 8'de verilmiştir.

Tablo-8 Çalıştıkları Alanda Çalışma Süreleri

		Frekans(n)	Yüzde (%)
Çocuk Hastalıkları	1 Yıdan Az	10	29,4
	1-2 Yıl	14	41,2
	3 Yıl Ve üstü	10	29,4
	Toplam	34	100,0

Tablo 8 devam

Ortopedik	1 Yıldan Az	10	25,0
	1-2 Yıl	16	40,0
	3 Yıl Ve üstü	14	35,0
	Toplam	40	100,0
Nörolojik	1 Yıldan Az	13	27,1
	1-2 Yıl	14	29,2
	3 Yıl Ve üstü	21	43,8
	Toplam	48	100,0
Yoğun Bakım	1 Yıldan Az	8	36,4
	1-2 Yıl	10	45,5
	3 Yıl Ve üstü	4	18,2
	Toplam	22	100,0
Elektroterapi	1 Yıldan Az	8	36,4
	1-2 Yıl	9	40,9
	3 Yıl Ve üstü	5	22,7
	Toplam	22	100,0

Fizyoterapistlerin çocuk hastalıkları alanında çalışma değişkenine göre %29,4'ü (10 kişi) 1 yıldan az, %41,2'si(14 kişi)1-2 yıl, %29,4'ü (10 kişi) 3 yıl ve üstü olarak dağılmaktadır.

Fizyoterapistlerin ortopedi alanında çalışma değişkenine göre %25,0'ı(10 kişi)1 yıldan az, %40,0'ı(16 kişi)1-2 yıl, %35,0'i(14 kişi) 3 yıl ve üstü olarak dağılmaktadır.

Fizyoterapistlerin nöroloji alanında çalışma değişkenine göre %27,1'i(13 kişi) 1 yıldan az, %29,2'si(14 kişi) 1-2 yıl, %43,8'i (21 kişi) 3 yıl ve üstü olarak dağılmaktadır.

Fizyoterapistlerin yoğun bakım alanında çalışma değişkenine göre %36,4'ü(8 kişi) 1 yıldan az, %45,5'i(10 kişi) 1-2 yıl, %18 (24 kişi)3yıl ve üstü olarak dağılmaktadır.

Fizyoterapistlerin elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre %36,4'ü 8 kişi 1 yıldan az, %40,9'u 9 kişi 1-2 yıl, %22,7(5 kişi) 3 yıl ve üstü olarak dağılmaktadır.

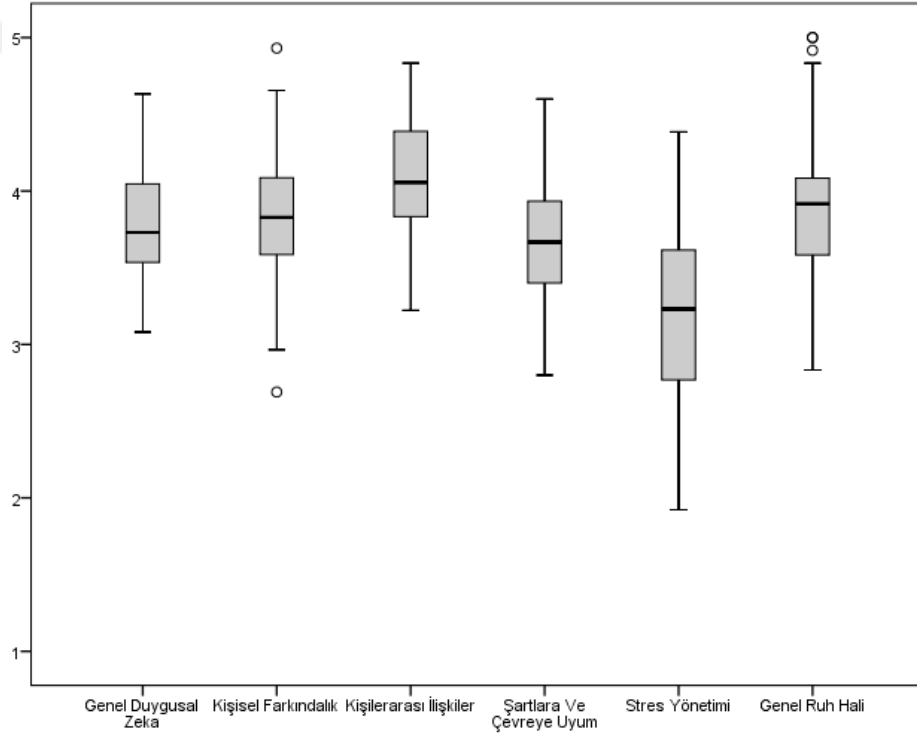
5.5. Duygusal Zekâ Düzeyine İlişkin Bulgular

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ düzeyleri ve duygusal zekânın alt boyutlarına ilişkin elde edilen bulgular tablo 9'da verilmiştir.

Tablo-9 Genel Duygusal Zekâ ve Alt Öğelerine İlişkin Veriler

	n	Ort.	Ss.	Min.	Max.
Genel Duygusal Zekâ	52	3,766	0,374	3,080	4,630
Kişisel Farkındalık	52	3,846	0,451	2,690	4,930
Kişilerarası İlişkiler	52	4,075	0,386	3,220	4,830
Şartlara Ve Çevreye Uyum	52	3,641	0,438	2,800	4,600
Stres Yönetimi	52	3,203	0,576	1,920	4,380
Genel Ruh Hali	52	3,875	0,548	2,830	5,000

Tabloda elde edilen bulgulara göre fizyoterapistlerin “genel duygusal zekâ” ortalaması yüksek ($3,766 \pm 0,374$); “kişisel farkındalık” ortalaması yüksek ($3,846 \pm 0,451$); “kişilerarası ilişkiler” ortalaması yüksek ($4,075 \pm 0,386$); “şartlara ve çevreye uyum” ortalaması yüksek ($3,641 \pm 0,438$); “stres yönetimi” ortalaması orta ($3,203 \pm 0,576$); “genel ruh hali” ortalaması yüksek ($3,875 \pm 0,548$) olarak tespit edilmiştir.



Şekil 6 Duygusal Zekâ ve Alt Öğelerine İlişkin Ortalamaların Dağılımı

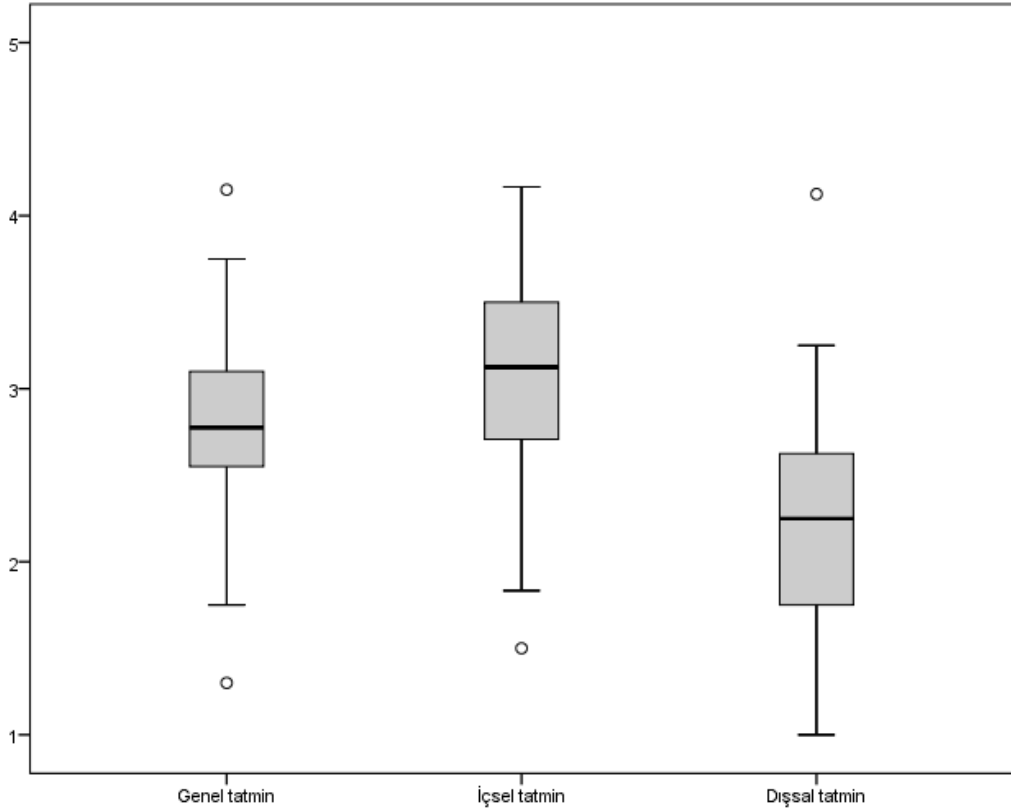
5.6. İş Doymu Düzeyine İlişkin Bulgular

Fizyoterapistlerin genel iş doymuları ve iş doymu alt boyutlarına ilişkin elde edilen bulgular tablo 10'da verilmiştir.

Tablo-10 Genel İş Doymu ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımsal Bulgular

		Ort	Ss	Min.	Max.
Genel İş Doymu	52	2,732	0,554	1,300	4,150
İçsel Doym	52	3,072	0,626	1,500	4,170
Dışsal Doym	52	2,221	0,594	1,000	4,120

Tabloya göre fizyoterapistlerin "genel doym" ortalaması orta ($2,732 \pm 0,554$); "içsel doym" ifadesine orta ($3,072 \pm 0,626$); "dışsal doym" ortalaması zayıf ($2,221 \pm 0,594$) bulunmuştur.



Şekil-7 İş Doymu ve Alt Boyutlarına İlişkin Ortalamaların Dağılımı

5.7. Duygusal Zekâ – İş Doymu İlişkinine İlişkin Bulgular

Fizyoterapistlerin duygusal zekâ düzeyleri ile iş doym düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi için Spearman Korelasyon analizi yapılmış ve elde edilen bulgular tablo 11'de verilmiştir.

Tablo-11 Duygusal Zekâ ile İş Doyumunu İlişkinine İlişkin Spearman Korelasyon Analizi

		Genel Tatmin	İçsel Tatmin	Dışsal Tatmin
Genel Duygusal Zekâ	r	0,186	0,255	0,047
	p	0,186	0,068	0,740
		52	52	52
Kişisel Farkındalık	r	0,135	0,180	0,044
	p	0,340	0,202	0,755
		52	52	52
Kişilerarası İlişkiler	r	0,085	0,191	-0,121
	p	0,549	0,174	0,392
		52	52	52
Şartlara Ve Çevreye Uyum	r	-0,010	0,091	-0,075
	p	0,945	0,523	0,598
		52	52	52
Stres Yönetimi	r	0,178	0,205	0,110
	p	0,208	0,145	0,439
		52	52	52
Genel Ruh Hali	r	0,351	0,354	0,210
	p	0,011	0,010	0,135
		52	52	52

Kişisel farkındalık ile genel iş doyumunu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, $r=0,135$; $p=0,340$ bulunmuştur. Bu sonuç istatistiksel açıdan anlamlı ilişki olmadığını göstermiştir.

Kişilerarası ilişkiler ile genel doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizinde $r=0,085$; $p=0,549$ sonucuna ulaşılmıştır. İlişki istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Şartlara ve çevreye uyum ile genel iş doyumunu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır. ($r=-0,010$; $p=0,945$).

Stres yönetimi ile genel iş doyumunu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır ($r=0,178$; $p=0,208$).

Genel ruh hali ile genel iş doyumunu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %35,1 pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0,351$; $p=0,011$). Buna göre genel ruh hali puanı arttıkça genel tatmin puanı da artmaktadır.

Dışsal doyum ile içsel doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %50,7 pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0,507$; $p=0,000$). Buna göre dışsal doyum puanı arttıkça içsel doyum puanı da artmaktadır.

Genel duygusal zekâ ile içsel doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizinde $r=0,255$; $p=0,068$ sonucuna ulaşılmıştır. İstatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır.

Kişisel farkındalık ile içsel doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır ($r=0,180$; $p=0,202$).

Kişilerarası ilişkiler ile içsel doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır ($r=0,191$; $p=0,174$).

Şartlara ve çevreye uyum ile içsel doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır ($r=0,091$; $p=0,523$).

Stres yönetimi ile içsel doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır ($r=0,205$; $p=0,145$).

Genel ruh hali ile içsel doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında %35,4 pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0,354$; $p=0,010$). Buna göre genel ruh hali puanı arttıkça içsel doyum puanı da artmaktadır.

Genel duygusal zekâ ile dışsal doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, puanlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır ($r=0,047$; $p=0,740>0,05$).

Kişisel farkındalık ile dışsal doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizine göre kişisel farkındalık ve dışsal doyum ilişkili çıkmamıştır ($r=0,044$; $p=0,755$).

Kişilerarası ilişkiler ve dışsal doyum arasında ilişki saptanmamıştır ($r=-0,121$; $p=0,392$).

Şartlara ve çevreye uyum ile dışsal doyum arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı ilişki tespit edilmemiştir ($r=-0,075$; $p=0,598$).

Stres yönetimi ile dışsal doyum arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunamamıştır ($r=0,110$; $p=0,439$).

Genel ruh hali ile dışsal doyum arasın ilişki saptanmamıştır ($r=0,210$; $p=0,135$).

5.8. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi Sonucu Elde Edilen Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde duygusal zekâ ve iş doyumunu düzeylerinin demografik ve mesleki değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

5.8.1. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

“Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin duygusal zekâ ve iş doyumunu düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve sonuçlar tablo 12’de verilmiştir.”²⁴⁰

Tablo-12 Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Dağılımı

		N	Ort	Ss	KW	p
Genel Duygusal Zekâ	20-29 Yaş	26	3,645	0,352	7,947	0,019
	30-39 Yaş	12	3,732	0,292		
	40 Yaş Ve üstü	14	4,019	0,374		
Kişisel Farkındalık	20-29 Yaş	26	3,736	0,458	6,064	0,048
	30-39 Yaş	12	3,793	0,426		
	40 Yaş Ve üstü	14	4,094	0,383		
Kişilerarası İlişkiler	20-29 Yaş	26	3,949	0,381	6,541	0,038
	30-39 Yaş	12	4,079	0,280		
	40 Yaş Ve üstü	14	4,306	0,389		
şartlara Ve Çevreye Uyum	20-29 Yaş	26	3,469	0,346	9,242	0,010
	30-39 Yaş	12	3,644	0,460		
	40 Yaş Ve üstü	14	3,957	0,421		
Stres Yönetimi	20-29 Yaş	26	3,086	0,509	2,610	0,271
	30-39 Yaş	12	3,237	0,665		
	40 Yaş Ve üstü	14	3,390	0,602		
Genel Ruh Hali	20-29 Yaş	26	3,795	0,592	6,746	0,034
	30-39 Yaş	12	3,708	0,315		

²⁴⁰Semihâ şahin vd., “Duygusal Zeka İş Doyumu İlişkisi:Okul Yöneticileri Hakkında Araştırma”, *İlköğretim Online*, 2011,10(3), 974-990. [Online]: <http://ilkogretim-online.org.tr> (ErişimTarihi:18.08.2016.)

Tablo 12 devamı

	40 Yaş Ve üstü	14	4,167	0,541		
Genel İş Doyumu	20-29 Yaş	6	2,740	0,593	1,711	0,425
	30-39 Yaş	2	2,600	0,438		
	40 Yaş Ve üstü	4	2,829	0,581		
İçsel Doyum	20-29 Yaş	6	3,010	0,646	1,966	0,374
	30-39 Yaş	2	2,972	0,520		
	40 Yaş Ve üstü	4	3,274	0,666		
Dışsal Doyum	20-29 Yaş	6	2,337	0,624	2,637	0,268
	30-39 Yaş	2	2,042	0,484		
	40 Yaş Ve üstü	4	2,161	0,613		

Tabloda elde edilen sonuçlara göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=7,947; p=0,019<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; 40 yaş ve üstü olanların genel duygusal zekâ puanları (4,019 ± 0,374), 20-29 yaşında olanların genel duygusal zekâ puanlarından (3,645 ± 0,352) yüksek bulunmuştur. 40 yaş ve üstü olanların genel duygusal zekâ puanları (4,019 ± 0,374), 30-39 yaşında olanların genel duygusal zekâ puanlarından (3,732 ± 0,292) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=6,064; p=0,048). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; 40 yaş ve üstü olanların kişisel farkındalık puanları (4,094 ± 0,383), 20-29 yaş aralığında olanların kişisel farkındalık puanlarından (3,736 ± 0,458) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur(KW=6,541; p=0,038). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; 40 yaş ve üstü olanların kişilerarası ilişkiler puanları (4,306 ± 0,389), 20-29 yaşında olanların kişilerarası ilişkiler puanlarından (3,949 ± 0,381) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup

ortalamları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=9,242; p=0,010).²⁴¹ Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; 40 yaş ve üstü olanların şartlara ve çevreye uyum puanları (3,957 ± 0,421), 20-29 yaş aralığında olanların şartlara ve çevreye uyum puanlarından (3,469 ± 0,346) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (p>0.05).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=6,746; p=0,034). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır²⁴². Buna göre; 40 yaş ve üstü olanların genel ruh hali puanları (4,167 ± 0,541), 20-29 yaş olanların genel ruh hali puanlarından (3,795 ± 0,592) yüksek bulunmuştur. 40 yaş ve üstü olanların genel ruh hali puanları (4,167 ± 0,541), 30-39 yaş olanların genel ruh hali puanlarından (3,708 ± 0,315) yüksek olarak saptanmıştır.

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin genel iş doyum puanları ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (p>0.05).²⁴³

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (p>0.05).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (p>0.05).

²⁴¹Seval Arabacı, Yoğun Bakımlarda Görevli Hemşire Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin Motivasyonu Üzerine Etkisi, Haliç Üniversitesi, İstanbul, 2012, s.73. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.)**

²⁴²Duygu Açırcan, 'Tinetti Balance and Gait Assessment' in (Tinetti Denge ve Yürüme Değerlendirmesi) Türkçe'ye Uyarlanması, Geçerlilik ve Güvenilirliği, Pamukkale Üniversitesi, Denizli, 2009, s.27. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.)**

²⁴³Müge Şen, Anaokuluna Devam Eden Altı Yaş Çocukların Motor Gelişimlerine Beden Eğitimi Çalışmalarının Etkisinin İncelenmesi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Ankara, 2004, s.54-55. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**

5.8.2. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin duygusal zekâ ve iş doymu düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 13'te verilmiştir.

Tablo-13 Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı²⁴⁴

	Cinsiyet	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Kadın	3,687	0,367	244,000	0,085
	Erkek	3,844	0,372		
Kişisel Farkındalık	Kadın	3,768	0,464	253,500	0,122
	Erkek	3,923	0,432		
Kişilerarası İlişkiler	Kadın	4,088	0,396	328,000	0,855
	Erkek	4,062	0,384		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Kadın	3,531	0,429	237,500	0,065
	Erkek	3,751	0,426		
Stres Yönetimi	Kadın	3,074	0,545	255,000	0,128
	Erkek	3,331	0,587		
Genel Ruh Hali	Kadın	3,750	0,483	254,000	0,123
	Erkek	4,000	0,590		
Genel İş Doymu	Kadın	2,685	0,548	293,000	0,409
	Erkek	2,779	0,566		
İçsel Doymu	Kadın	3,013	0,632	284,000	0,322
	Erkek	3,131	0,625		
Dışsal Doymu	Kadın	2,192	0,580	293,000	0,409
	Erkek	2,250	0,617		

Tablo incelendiğinde fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre grup ortalamaları arasındaki fark Mann Whitney U=244,000; p=0,085 bulunmuştur. Sonuçta genel duygusal zekâ cinsiyet değişkeninden etkilenmemiştir.

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=253,500; p=0,122).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney U=328,000; p=0,855 bulunmuştur. Kişilerarası ilişkiler cinsiyet değişkeninden etkilenmemiştir.

²⁴⁴ Sait Gürbüz ve Murad Yüksel, a.g.e., s.189.

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=237,500; p=0,065).

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=255,000; p=0,128).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=254,000; p=0,123).

Fizyoterapistlerin genel iş doyumu puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=293,000; p=0,409).

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=284,000; p=0,322).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=293,000; p=0,409).

5.8.3. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 14'te verilmiştir.

Tablo-14 Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Dağılımı

	Medeni Durum	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Evli	3,837	0,384	258,500	0,247
	Bekar	3,721	0,367		
Kişisel Farkındalık	Evli	3,931	0,460	246,500	0,167
	Bekar	3,792	0,444		

Tablo 14 devamı

Kişilerarası İlişkiler	Evli	4,208	0,358	209,500	0,037
	Bekar	3,991	0,385		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Evli	3,787	0,446	214,500	0,047
	Bekar	3,550	0,414		
Stres Yönetimi	Evli	3,108	0,636	257,000	0,236
	Bekar	3,262	0,536		
Genel Ruh Hali	Evli	3,908	0,578	314,500	0,917
	Bekar	3,854	0,538		
Genel İş Doyumu	Evli	2,525	0,623	215,500	0,049
	Bekar	2,861	0,471		
İçsel Doyum	Evli	2,879	0,722	249,500	0,184
	Bekar	3,193	0,534		
Dışsal Doyum	Evli	1,994	0,577	203,000	0,027
	Bekar	2,363	0,567		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=258,500; p=0,247>0,05).

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=246,500; p=0,167).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=209,500; p=0,037). Evli olan fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları (4,208), bekar olan fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanlarından (3,991) yüksek bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=214,500; p=0,047<0,05). Evli olan fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları (3,787), bekar olan fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanlarından (3,550) yüksek bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı fark tespit edilmemiştir (Mann Whitney U=257,000; p=0,236).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney U=314,500; p=0,917).

Fizyoterapistlerin genel iş doyum puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=215,500; p=0,049). Evli olan fizyoterapistlerin genel iş doyum puanlarının (2,525), bekar olan fizyoterapistlerin genel iş doyum puanlarından (2,861) düşük olduğu saptanmıştır.

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır(Mann Whitney U=249,500; p=0,184).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=203,000; p=0,027). Evli olan fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları (1,994), bekar olan fizyoterapistlerin dışsal doyum puanlarından (2,363) düşük bulunmuştur.

5.8.4. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 15'te verilmiştir.

Tablo-15 Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Dağılımı²⁴⁵

	Öğrenim Durumu	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Lisans	3,760	0,310	290,000	0,884
	Lisansüstü	3,778	0,493		
Kişisel Farkındalık	Lisans	3,851	0,358	287,500	0,845
	Lisansüstü	3,834	0,613		
Kişilerarası İlişkiler	Lisans	4,003	0,349	213,000	0,099
	Lisansüstü	4,222	0,428		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Lisans	3,646	0,328	271,000	0,604
	Lisansüstü	3,631	0,619		
Stres Yönetimi	Lisans	3,237	0,550	257,500	0,435
	Lisansüstü	3,131	0,638		
Genel Ruh Hali	Lisans	3,883	0,527	275,500	0,667
	Lisansüstü	3,858	0,607		
Genel İş Doyumu	Lisans	2,709	0,538	283,000	0,777
	Lisansüstü	2,779	0,599		
İçsel Doyum	Lisans	3,038	0,599	265,000	0,525
	Lisansüstü	3,142	0,691		
Dışsal Doyum	Lisans	2,214	0,552	289,500	0,876
	Lisansüstü	2,235	0,690		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=290,000; p=0,884).

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=287,500; p=0,845).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=213,000; p=0,099).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek

²⁴⁵ Mehmet Karakuş, "İlköğretim Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Duygusal Zeka Yeterliliklerinin, Öğretmenlerin Duygusal Adanmışlık, Örgütsel Vatandaşlık ve İş Doyumu Düzeylerine Etkisi", Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ, 2008, s.103. **(Yayınlanmamış Doktora Tezi)**

amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=271,000; p=0,604).

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=257,500; p=0,435).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=275,500; p=0,667).

Fizyoterapistlerin genel iş doyum puanları ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=283,000; p=0,777).

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=265,000; p=0,525).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=289,500; p=0,876).

5.8.5. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Çocuk Varlığı Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 16'da verilmiştir.

Tablo-16 Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Çocuk Varlığı Değişkenine Göre Dağılımı

	Çocuk Varlığı	N	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Yok	38	3,702	0,363	166,000	0,039
	Var	14	3,939	0,361		
Kişisel Farkındalık	Yok	38	3,777	0,447	162,000	0,032
	Var	14	4,032	0,422		
Kişilerarası İlişkiler	Yok	38	4,026	0,386	189,500	0,114
	Var	14	4,206	0,369		

Tablo 16 devam

Şartlara Ve Çevreye Uyum	Yok	38	3,544	0,419	144,000	0,012
	Var	14	3,905	0,389		
Stres Yönetimi	Yok	38	3,144	0,562	213,500	0,278
	Var	14	3,363	0,602		
Genel Ruh Hali	Yok	38	3,836	0,547	217,500	0,316
	Var	14	3,982	0,557		
Genel İş Doyumu	Yok	38	2,712	0,569	256,500	0,844
	Var	14	2,786	0,526		
İçsel Doyum	Yok	38	3,037	0,654	247,500	0,702
	Var	14	3,167	0,551		
Dışsal Doyum	Yok	38	2,224	0,610	256,500	0,844
	Var	14	2,214	0,568		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı olarak tespit edilmiştir(Mann Whitney U=166,000; p=0,039). Çocuğu olmayanların genel duygusal zekâ puanları (3,702),çocuğu olanların genel duygusal zekâ puanlarından (3,939) düşük bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=162,000; p=0,032<0,05). Çocuğu olmayanların kişisel farkındalık puanları (3,777), çocuğu olanların kişisel farkındalık puanlarından (4,032) düşük bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=189,500; p=0,114).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=144,000; p=0,012). Çocuğu olmayanların şartlara ve çevreye uyum puanları (3,544), çocuğu olanların şartlara ve çevreye uyum puanlarından (3,905) düşük bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla

yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=213,500; p=0,278).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=217,500; p=0,316).

Fizyoterapistlerin genel iş doyumu puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=256,500; p=0,844).

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=247,500; p=0,702).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının çocuk varlığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=256,500; p=0,844).

5.8.6. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının mesleki kıdem değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve sonuçlar tablo 17'de verilmiştir.

Tablo-17 Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Dağılımı

	Mesleki Kıdem	N	Ort	Ss	KW	p
Genel Duygusal Zekâ	0-5 Yıl	23	3,686	0,361	6,836	0,033
	6-10 Yıl	10	3,613	0,284		
	11 Yıl Ve üstü	19	3,943	0,378		
Kişisel Farkındalık	0-5 Yıl	23	3,780	0,461	6,949	0,031
	6-10 Yıl	10	3,641	0,326		
	11 Yıl Ve üstü	19	4,033	0,443		
Kişilerarası İlişkiler	0-5 Yıl	23	3,993	0,375	7,124	0,028
	6-10 Yıl	10	3,906	0,336		
	11 Yıl Ve üstü	19	4,263	0,364		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	0-5 Yıl	23	3,490	0,373	5,919	0,052
	6-10 Yıl	10	3,607	0,396		
	11 Yıl Ve üstü	19	3,842	0,473		

Tablo 17 devam

Stres Yönetimi	0-5 Yıl	23	3,130	0,541	1,674	0,433
	6-10 Yıl	10	3,108	0,633		
	11 Yıl Ve üstü	19	3,340	0,591		
Genel Ruh Hali	0-5 Yıl	23	3,844	0,609	3,184	0,204
	6-10 Yıl	10	3,658	0,334		
	11 Yıl Ve üstü	19	4,026	0,539		
Genel İş Doyumu	0-5 Yıl	23	2,774	0,600	1,086	0,581
	6-10 Yıl	10	2,625	0,479		
	11 Yıl Ve üstü	19	2,737	0,553		
İçsel Doyum	0-5 Yıl	23	3,051	0,650	0,445	0,800
	6-10 Yıl	10	2,967	0,595		
	11 Yıl Ve üstü	19	3,154	0,634		
Dışsal Doyum	0-5 Yıl	23	2,359	0,639	2,514	0,285
	6-10 Yıl	10	2,113	0,447		
	11 Yıl Ve üstü	19	2,112	0,598		

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının mesleki kıdem değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı olarak tespit edilmiştir. (KW=6,836; p=0,033<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; mesleki kıdem 11 yıl ve üstü olanların genel duygusal zekâ puanları (3,943 ± 0,378), mesleki kıdem 0-5 yıl olanların genel duygusal zekâ puanlarından (3,686 ± 0,361) yüksek bulunmuştur. Mesleki kıdem 11 yıl ve üstü olanların genel duygusal zekâ puanları (3,943 ± 0,378), mesleki kıdem 6-10 yıl olanların genel duygusal zekâ puanlarından (3,613 ± 0,284) yüksek olarak saptanmıştır.

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının mesleki kıdem değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=6,949; p=0,031). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; mesleki kıdem 11 yıl ve üstü olanların kişisel farkındalık puanları (4,033 ± 0,443), mesleki kıdem 6-10 yıl olanların kişisel farkındalık puanlarından (3,641 ± 0,326) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının mesleki kıdem değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=7,124; p=0,028). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi

uygulanmıştır. Buna göre; mesleki kıdem 11 yıl ve üstü olanların kişilerarası ilişkiler puanları ($4,263 \pm 0,364$), mesleki kıdem 0-5 yıl olanların kişilerarası ilişkiler puanlarından ($3,993 \pm 0,375$) yüksek bulunmuştur. Mesleki kıdem 11 yıl ve üstü olanların kişilerarası ilişkiler puanları ($4,263 \pm 0,364$), mesleki kıdem 6-10 yıl olanların kişilerarası ilişkiler puanlarından ($3,906 \pm 0,336$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının mesleki kıdem değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; istatistiksel açıdan anlamlı farka ulaşılamamıştır. ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının mesleki kıdem değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı değildir ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının mesleki kıdem değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin genel iş doyumunu puanları ortalamalarının mesleki kıdem değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin içsel tatmin puanları ortalamalarının mesleki kıdem değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin dışsal tatmin puanları ortalamalarının mesleki kıdem değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

5.8.7. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Fizyoterapistliği Meslek Olarak Seçmedeki En Önemli Neden Değişkenine Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmış ve sonuçlar tablo 18'de verilmiştir.

Tablo-18 Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Fizyoterapistliği Meslek Olarak Seçmedeki En Önemli Neden Değişkenine Göre Dağılımı

	Fizyoterapistliği Meslek Olarak Seçmedeki En Önemli Neden	N	Ort	Ss	KW	p
Genel Duygusal Zekâ	Sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için	18	3,82	0,373	3,17	0,36
	Fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için	6	3,93	0,252		
	Maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için	12	3,71	0,386		
	Mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçtim	16	3,67	0,401		
Kişisel Farkındalık	Sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için	18	3,82	0,522	2,50	0,47
	Fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için	6	4,08	0,403		
	Maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için	12	3,80	0,533		
	Mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçtim	16	3,81 7	0,305		
Kişilerarası İlişkiler	Sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için	18	4,14 8	0,326	1,66	0,64
	Fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için	6	4,15 7	0,506		
	Maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için	12	4,03 2	0,320		
	Mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçtim	16	3,99 3	0,457		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için	18	3,70 4	0,458	3,45	0,32
	Fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için	6	3,74 4	0,171		
	Maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için	12	3,68 3	0,352		
	Mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçtim	16	3,50 0	0,532		
Stres Yönetimi	Sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için	18	3,42 7	0,512	4,50	0,21
	Fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için	6	3,24 4	0,450		
	Maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için	12	3,03 2	0,497		
	Mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçtim	16	3,06 3	0,690		

Tablo 18 devam

Genel Ruh Hali	Sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için	18	3,93 5	0,379	3,21	0,36
	Fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için	6	4,25 0	0,540		
	Maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için	12	3,83 3	0,664		
	Mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçtim	16	3,69 8	0,587		
Genel İş Doyumu	Sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için	18	2,90 8	0,502	3,99	0,26
	Fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için	6	2,87 5	0,591		
	Maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için	12	2,57 1	0,622		
	Mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçtim	16	2,60 0	0,521		
İçsel Doyum	Sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için	18	3,23 6	0,570	2,29	0,51
	Fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için	6	3,19 4	0,547		
	Maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için	12	2,88 2	0,689		
	Mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçtim	16	2,98 4	0,663		
Dışsal Doyum	Sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için	18	2,41 7	0,585	4,79	0,18
	Fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için	6	2,39 6	0,705		
	Maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için	12	2,10 4	0,605		
	Mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçtim	16	2,02 3	0,517		

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı saptanmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkeni

açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı olarak tespit edilmemiştir ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı değildir ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı olarak saptanmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan fizyoterapistlerin genel iş doyum puanları ortalamalarının fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan Fizyoterapistlerin içsel tatmin puanları ortalamalarının fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı olarak tespit edilmemiştir ($p>0.05$).

Araştırmaya katılan Fizyoterapistlerin dışsal tatmin puanları ortalamalarının fizyoterapistliği meslek olarak seçmedeki en önemli neden değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

5.8.8. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Kurs, Kongre, Seminer, Yüksek Lisans Gibi Eğitimler İçin Kurumdan Destek Görme Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 19’da verilmiştir.

Tablo-19 Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Kurs, Kongre, Seminer, Yüksek Lisans Gibi Eğitimler İçin Kurumdan Destek Görme Değişkenine Göre Dağılımı²⁴⁶

	Kurs, Kongre, Seminer, Yüksek Lisans Gibi Eğitimler İçin Kurumdan Destek Görme	N	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Hayır	37	3,778	0,365	263,000	0,770
	Evet	15	3,735	0,409		
Kişisel Farkındalık	Hayır	37	3,886	0,415	255,500	0,657
	Evet	15	3,745	0,532		
Kişilerarası İlişkiler	Hayır	37	4,035	0,391	220,000	0,245
	Evet	15	4,174	0,370		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Hayır	37	3,667	0,378	245,500	0,517
	Evet	15	3,578	0,571		
Stres Yönetimi	Hayır	37	3,208	0,563	270,000	0,879
	Evet	15	3,190	0,626		
Genel Ruh Hali	Hayır	37	3,890	0,572	255,500	0,656
	Evet	15	3,839	0,503		
Genel İş Doymu	Hayır	37	2,780	0,443	231,000	0,347
	Evet	15	2,613	0,769		
İçsel Doyum	Hayır	37	3,142	0,532	230,000	0,336
	Evet	15	2,900	0,807		
Dışsal Doyum	Hayır	37	2,237	0,480	252,500	0,612
	Evet	15	2,183	0,830		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=263,000; p=0,770).

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme değişkenine göre

²⁴⁶ Üstünbaş, a.g.e., s.22.

anlamli bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=255,500; p=0,657).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=220,000; p=0,245).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir (Mann Whitney U=245,500; p=0,517).

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=270,000; p=0,879).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=255,500; p=0,656).

Fizyoterapistlerin genel iş doyum puanları ortalamalarının kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=231,000; p=0,347).

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=230,000; p=0,336>0,05).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumdan destek görme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U

testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=252,500; p=0,612).

5.8.9. Duygusal Zekâ ile İş Doyumunu Düzeylerinin Ekonomik Olarak Ek İş Yapma İhtiyacı Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 20’de verilmiştir.

Tablo-20 Duygusal Zekâ ile İş Doyumunu Düzeylerinin Ekonomik Olarak Ek İş Yapma İhtiyacı Değişkenine Göre Dağılımı

	Ekonomik Olarak Ek İş Yapma İhtiyacı	N	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Hayır	6	3,561	0,352	83,500	0,118
	Evet	46	3,792	0,372		
Kişisel Farkındalık	Hayır	6	3,713	0,316	92,000	0,187
	Evet	46	3,863	0,465		
Kişilerarası İlişkiler	Hayır	6	3,833	0,375	85,000	0,128
	Evet	46	4,106	0,381		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Hayır	6	3,433	0,234	88,500	0,155
	Evet	46	3,668	0,453		
Stres Yönetimi	Hayır	6	2,910	0,614	96,500	0,234
	Evet	46	3,241	0,567		
Genel Ruh Hali	Hayır	6	3,653	0,722	109,000	0,405
	Evet	46	3,904	0,525		
Genel İş Doyumu	Hayır	6	2,617	0,631	133,500	0,897
	Evet	46	2,747	0,549		
İçsel Doyum	Hayır	6	2,861	0,722	116,000	0,528
	Evet	46	3,100	0,616		
Dışsal Doyum	Hayır	6	2,250	0,570	124,500	0,698
	Evet	46	2,217	0,603		

“Duygusal Zekâ ile İş Doyumunu Düzeylerinin Ekonomik Olarak Ek İş Yapma İhtiyacı Değişkenine Göre Dağılımı”²⁴⁷

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir (Mann Whitney U=83,500; p=0,118).

²⁴⁷Mehmet Ümit Topçu, Malatya İl Merkezinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya, 2009, s.71.(**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=92,000; p=0,187).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir (Mann Whitney U=85,000; p=0,128).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı olarak tespit edilmemiştir (Mann Whitney U=88,500; p=0,155).

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=96,500; p=0,234).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=109,000; p=0,405).

Fizyoterapistlerin genel iş doyum puanları ortalamalarının ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=133,500; p=0,897).

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=116,000; p=0,528).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini

belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=124,500; p=0,698).

5.8.10. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin İşini Yaparken Sağlığının Olumsuz Olarak Etkilendiğini Düşünme Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının işini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 21’de verilmiştir.

Tablo-21 Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin İşini Yaparken Sağlığının Olumsuz Olarak Etkilendiğini Düşünme Değişkenine Göre Dağılımı²⁴⁸

	İşini Yaparken Sağlığının Olumsuz Olarak Etkilendiğini Düşünme	N	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Hayır	2	3,810	0,333	47,500	0,905
	Evet	50	3,764	0,379		
Kişisel Farkındalık	Hayır	2	4,069	0,341	32,500	0,405
	Evet	50	3,837	0,455		
Kişilerarası İlişkiler	Hayır	2	3,833	0,236	28,500	0,305
	Evet	50	4,084	0,390		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Hayır	2	3,700	0,047	44,000	0,775
	Evet	50	3,639	0,447		
Stres Yönetimi	Hayır	2	3,192	0,816	49,500	0,981
	Evet	50	3,203	0,576		
Genel Ruh Hali	Hayır	2	3,958	0,412	43,500	0,756
	Evet	50	3,872	0,556		
Genel İş Doymu	Hayır	2	3,200	0,778	31,500	0,378
	Evet	50	2,713	0,545		
İçsel Doyum	Hayır	2	3,417	1,061	39,500	0,617
	Evet	50	3,058	0,616		
Dışsal Doyum	Hayır	2	2,875	0,354	12,500	0,073
	Evet	50	2,195	0,589		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının işini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir(Mann Whitney U=47,500; p=0,905).

²⁴⁸ Nurten Derin, Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doymu Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2007, s.81. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının işini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=32,500; p=0,405).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının işini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı olarak saptanmamıştır (Mann Whitney U=28,500; p=0,305).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının işini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=44,000; p=0,775).

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının işini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=49,500; p=0,981>0,05).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının işini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=43,500; p=0,756).

Fizyoterapistlerin genel iş doyum puanları ortalamalarının işini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=31,500; p=0,378).

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının işini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=39,500; p=0,617).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının işini yaparken sağlığının olumsuz olarak etkilendiğini düşünme değişkenine göre anlamlı bir

farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=12,500; p=0,073).

5.8.11. Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Meslekle İlgili Gelişmeleri Takip Etme Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının meslekle ilgili gelişmeleri takip etme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 22'de verilmiştir.

Tablo-22 Duygusal Zekâ ile İş Doymu Düzeylerinin Meslekle İlgili Gelişmeleri Takip Etme Değişkenine Göre Dağılımı

	Meslekle İlgili Gelişmeleri Takip Etme	N	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Hayır	9	3,639	0,375	148,000	0,271
	Evet	43	3,792	0,373		
Kişisel Farkındalık	Hayır	9	3,766	0,340	174,000	0,637
	Evet	43	3,862	0,472		
Kişilerarası İlişkiler	Hayır	9	3,907	0,593	145,000	0,240
	Evet	43	4,110	0,327		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Hayır	9	3,622	0,461	178,500	0,716
	Evet	43	3,645	0,439		
Stres Yönetimi	Hayır	9	3,009	0,518	150,000	0,292
	Evet	43	3,243	0,585		
Genel Ruh Hali	Hayır	9	3,630	0,509	135,000	0,156
	Evet	43	3,926	0,548		
Genel İş Doymu	Hayır	9	2,444	0,450	123,000	0,088
	Evet	43	2,792	0,559		
İçsel Doyum	Hayır	9	2,833	0,574	135,500	0,160
	Evet	43	3,122	0,631		
Dışsal Doyum	Hayır	9	1,861	0,543	110,500	0,044
	Evet	43	2,297	0,582		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının meslekle ilgili gelişmeleri takip etme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=148,000; p=0,271).

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının meslekle ilgili gelişmeleri takip etme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları

arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir (Mann Whitney U=174,000; p=0,637).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının meslekle ilgili gelişmeleri takip etme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=145,000; p=0,240).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının meslekle ilgili gelişmeleri takip etme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=178,500; p=0,716).

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının meslekle ilgili gelişmeleri takip etme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı olarak saptanmamıştır (Mann Whitney U=150,000; p=0,292).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının meslekle ilgili gelişmeleri takip etme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=135,000; p=0,156).

Fizyoterapistlerin genel iş doyum puanları ortalamalarının meslekle ilgili gelişmeleri takip etme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=123,000; p=0,088).

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının meslekle ilgili gelişmeleri takip etme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=135,500; p=0,160>0,05).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının meslekle ilgili gelişmeleri takip etme değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney U=110,500; p=0,044). Meslekle ilgili gelişmeleri takip etmeyenlerin dışsal doyum puanları

(1,861), meslekle ilgili gelişmeleri takip edenlerden fizyoterapistlerin dışsal doyum puanlarından (2,297) düşük bulunmuştur.

5.8.12. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Yakın Gelecekte Mesleği Bırakma Düşüncesi Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 23'te verilmiştir.

Tablo-23 Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Yakın Gelecekte Mesleği Bırakma Düşüncesi Değişkenine Göre Dağılımı

	Yakın Gelecekte Mesleği Bırakma Düşüncesi	N	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Hayır	28	3,881	0,358	207,000	0,018
	Evet	24	3,631	0,353		
Kişisel Farkındalık	Hayır	28	3,920	0,473	251,500	0,121
	Evet	24	3,759	0,416		
Kişilerarası İlişkiler	Hayır	28	4,151	0,385	251,500	0,120
	Evet	24	3,986	0,377		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Hayır	28	3,712	0,440	268,000	0,211
	Evet	24	3,558	0,431		
Stres Yönetimi	Hayır	28	3,429	0,533	167,500	0,002
	Evet	24	2,939	0,517		
Genel Ruh Hali	Hayır	28	4,086	0,524	173,500	0,003
	Evet	24	3,629	0,476		
Genel İş Doyumu	Hayır	28	3,002	0,449	129,000	0,000
	Evet	24	2,417	0,501		
İçsel Doyum	Hayır	28	3,384	0,458	129,500	0,000
	Evet	24	2,708	0,604		
Dışsal Doyum	Hayır	28	2,429	0,607	194,000	0,009
	Evet	24	1,979	0,486		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlıdır (Mann Whitney U=207,000; p=0,018). Yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olan fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları(3,631), yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olmayan fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanlarından (3,881) düşük bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=251,500; p=0,121).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=251,500; p=0,120).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı olarak tespit edilmemiştir (Mann Whitney U=268,000; p=0,211).

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı olarak saptanmıştır (Mann Whitney U=167,500; p=0,002).

Yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olan fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları (2,939), yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olmayan fizyoterapistlerin stres yönetimi puanlarından(3,429) düşük bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=173,500; p=0,003<0,05). Yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olan fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları 3,629) (), yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olmayan fizyoterapistlerin genel ruh hali puanlarından (4,086 düşük bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin genel iş doyumunu puanları ortalamalarının yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=129,000; p=0,000<0,05). Yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olan fizyoterapistlerin genel iş doyumunu puanları (2,417), yakın gelecekte mesleği

bırakma düşüncesi olmayan fizyoterapistlerin genel iş doyumu puanlarından (3,002) düşük bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlıdır (Mann Whitney U=129,500; p=0,000<0,05). Yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olan fizyoterapistlerin içsel doyum puanları (2,708) , yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olmayan fizyoterapistlerin içsel doyum puanlarından (3,384) düşük bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=194,000; p=0,009<0,05). Yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olan fizyoterapistlerindışsal doyum puanları (1,979), yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olmayan fizyoterapistlerin dışsal doyum puanlarından(2,429) düşük bulunmuştur.

Yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olan fizyoterapistlerin içsel doyum puanları (2,708), yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olan fizyoterapistlerin içsel doyum puanlarından(3,384) düşük bulunmuştur.

5.8.13. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Çocuk Hastalıkları Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının çocuk hastalıkları alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 24'te verilmiştir.

Tablo-24 Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Çocuk Hastalıkları Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı

	Çocuk Hastalıkları	N	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Çalışmamış	18	3,805	0,295	278,500	0,597
	Çalışmış	34	3,745	0,413		
Kişisel Farkındalık	Çalışmamış	18	3,877	0,407	294,500	0,825
	Çalışmış	34	3,829	0,477		
Kişilerarası İlişkiler	Çalışmamış	18	4,161	0,297	245,500	0,244
	Çalışmış	34	4,029	0,423		

Tablo 24 devam

Şartlara Ve Çevreye Uyum	Çalışmamış	18	3,596	0,361	278,000	0,589
	Çalışmış	34	3,665	0,477		
Stres Yönetimi	Çalışmamış	18	3,239	0,583	276,500	0,570
	Çalışmış	34	3,183	0,580		
Genel Ruh Hali	Çalışmamış	18	3,972	0,356	264,000	0,418
	Çalışmış	34	3,824	0,626		
Genel İş Doyumu	Çalışmamış	18	2,806	0,514	252,000	0,298
	Çalışmış	34	2,693	0,577		
İçsel Doyum	Çalışmamış	18	3,218	0,630	235,000	0,171
	Çalışmış	34	2,995	0,619		
Dışsal Doyum	Çalışmamış	18	2,188	0,499	293,000	0,802
	Çalışmış	34	2,239	0,645		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının çocuk hastalıkları alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=278,500; p=0,597>0,05).

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının çocuk hastalıkları alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=294,500; p=0,825).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının çocuk hastalıkları alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=245,500; p=0,244).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının çocuk hastalıkları alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir (Mann Whitney U=278,000; p=0,589).

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının çocuk hastalıkları alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=276,500; p=0,570).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının çocuk hastalıkları alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir (Mann Whitney U=264,000; p=0,418).

Fizyoterapistlerin genel iş doyum puanları ortalamalarının çocuk hastalıkları alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=252,000; p=0,298).

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının çocuk hastalıkları alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=235,000; p=0,171).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının çocuk hastalıkları alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=293,000; p=0,802).

5.8.14. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Ortopedi Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının ortopedi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 25'te verilmiştir.

Tablo-25 Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Ortopedi Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı

	Ortopedik	N	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Çalışmamış	12	3,671	0,347	205,000	0,447
	Çalışmış	40	3,794	0,382		
Kişisel Farkındalık	Çalışmamış	12	3,753	0,318	196,000	0,339
	Çalışmış	40	3,873	0,483		
Kişilerarası İlişkiler	Çalışmamış	12	4,042	0,404	222,500	0,703
	Çalışmış	40	4,085	0,386		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Çalışmamış	12	3,489	0,382	187,500	0,253
	Çalışmış	40	3,687	0,448		

Tablo 25 devam

Stres Yönetimi	Çalışmamış	12	3,141	0,713	238,500	0,974
	Çalışmış	40	3,221	0,537		
Genel Ruh Hali	Çalışmamış	12	3,715	0,539	198,000	0,360
	Çalışmış	40	3,923	0,549		
Genel İş Doyumu	Çalışmamış	12	2,675	0,507	235,000	0,913
	Çalışmış	40	2,749	0,572		
İçsel Doyum	Çalışmamış	12	3,049	0,543	233,000	0,879
	Çalışmış	40	3,079	0,655		
Dışsal Doyum	Çalışmamış	12	2,115	0,515	209,000	0,499
	Çalışmış	40	2,253	0,618		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının ortopedi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=205,000; p=0,447>0,05).

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının ortopedi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=196,000; p=0,339).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının ortopedi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=222,500; p=0,703).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının ortopedi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=187,500; p=0,253).

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının ortopedi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=238,500; p=0,974>0,05).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının ortopedi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=198,000; p=0,360).

Fizyoterapistlerin genel iş doyum puanları ortalamalarının ortopedi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=235,000; p=0,913).

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının ortopedi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=233,000; p=0,879).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının ortopedi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=209,000; p=0,499).

5.8.15. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Yoğun Bakım Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının yoğun bakım alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 26'da verilmiştir.

Tablo-26 Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Yoğun Bakım Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı

	Yoğun Bakım	N	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Çalışmamış	30	3,758	0,383	316,500	0,803
	Çalışmış	22	3,777	0,370		
Kişisel Farkındalık	Çalışmamış	30	3,824	0,443	298,000	0,553
	Çalışmış	22	3,875	0,470		
Kişilerarası İlişkiler	Çalışmamış	30	4,067	0,375	326,000	0,941
	Çalışmış	22	4,086	0,410		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Çalışmamış	30	3,616	0,441	293,500	0,498
	Çalışmış	22	3,676	0,442		
Stres Yönetimi	Çalışmamış	30	3,236	0,603	308,500	0,690
	Çalışmış	22	3,157	0,547		
Genel Ruh Hali	Çalışmamış	30	3,875	0,522	297,500	0,546
	Çalışmış	22	3,875	0,595		
Genel İş Doyumu	Çalışmamış	30	2,788	0,554	289,500	0,452
	Çalışmış	22	2,655	0,557		
İçsel Doyum	Çalışmamış	30	3,172	0,609	264,000	0,221
	Çalışmış	22	2,936	0,636		
Dışsal Doyum	Çalışmamış	30	2,213	0,596	301,500	0,596
	Çalışmış	22	2,233	0,604		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının yoğun bakım alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=316,500$; $p=0,803$).

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının yoğun bakım değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=298,000$; $p=0,553>0,05$).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının yoğun bakım alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=326,000$; $p=0,941>0,05$).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının yoğun bakım değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=293,500$; $p=0,498>0,05$).

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının yoğun bakım alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=308,500$; $p=0,690>0,05$).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının yoğun bakım alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney $U=297,500$; $p=0,546>0,05$).

Fizyoterapistlerin genel iş doyum puanları ortalamalarının yoğun bakım alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan i

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının yoğun bakım değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark

istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=264,000; p=0,221>0,05).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının yoğun bakım alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=301,500; p=0,596>0,05).

5.8.16. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Elektroterapi Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 27'de verilmiştir.

Tablo-27 Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Elektroterapi Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı

	Elektroterapi	N	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Çalışmamış	30	3,673	0,384	218,000	0,038
	Çalışmış	22	3,892	0,328		
Kişisel Farkındalık	Çalışmamış	30	3,728	0,453	197,500	0,014
	Çalışmış	22	4,006	0,404		
Kişilerarası İlişkiler	Çalışmamış	30	4,004	0,362	237,500	0,086
	Çalışmış	22	4,172	0,406		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Çalışmamış	30	3,531	0,395	215,500	0,034
	Çalışmış	22	3,791	0,458		
Stres Yönetimi	Çalışmamış	30	3,180	0,603	320,500	0,860
	Çalışmış	22	3,234	0,549		
Genel Ruh Hali	Çalışmamış	30	3,758	0,529	266,500	0,238
	Çalışmış	22	4,034	0,545		
Genel İş Doyumu	Çalışmamış	30	2,732	0,604	322,500	0,889
	Çalışmış	22	2,732	0,491		
İçsel Doyum	Çalışmamış	30	3,056	0,673	314,500	0,774
	Çalışmış	22	3,095	0,569		
Dışsal Doyum	Çalışmamış	30	2,246	0,623	318,500	0,831
	Çalışmış	22	2,188	0,564		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=218,000; p=0,038<0,05). Çalışmamış olan fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları

(3,673), çalışmış olan fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanlarından (3,892) düşük bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=197,500; $p=0,014<0,05$). Çalışmamış olan fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları (3,728), çalışmış olan fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanlarından (4,006) düşük bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=237,500; $p=0,086>0,05$).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur(Mann Whitney U=215,500; $p=0,034<0,05$). Çalışmamış olan fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları (3,531), çalışmış olan fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanlarından (3,791) düşük bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=320,500; $p=0,860>0,05$).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=266,500; $p=0,238>0,05$).

Fizyoterapistlerin genel iş doyumunu puanları ortalamalarının elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=322,500; $p=0,889>0,05$).

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=314,500; p=0,774>0,05).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının elektroterapi alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=318,500; p=0,831>0,05).

5.8.17. Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Nöroloji Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının nöroloji alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmış ve sonuçlar tablo 28'de verilmiştir.

Tablo-28 Duygusal Zekâ ile İş Doyumu Düzeylerinin Nöroloji Alanında Çalışma Değişkenine Göre Dağılımı

	Nörolojik	N	Ort	Ss	MW	p
Genel Duygusal Zekâ	Çalışmamış	4	3,991	0,503	72,500	0,420
	Çalışmış	48	3,747	0,362		
Kişisel Farkındalık	Çalışmamış	4	4,112	0,653	77,500	0,525
	Çalışmış	48	3,823	0,432		
Kişilerarası İlişkiler	Çalışmamış	4	4,167	0,411	85,500	0,718
	Çalışmış	48	4,067	0,388		
Şartlara Ve Çevreye Uyum	Çalışmamış	4	3,833	0,413	73,000	0,429
	Çalışmış	48	3,625	0,440		
Stres Yönetimi	Çalışmamış	4	3,462	0,421	70,000	0,371
	Çalışmış	48	3,181	0,585		
Genel Ruh Hali	Çalışmamış	4	4,208	0,741	62,500	0,249
	Çalışmış	48	3,847	0,530		
Genel İş Doyumu	Çalışmamış	4	3,125	0,260	39,000	0,050
	Çalışmış	48	2,699	0,561		
İçsel Doyum	Çalışmamış	4	3,500	0,481	54,500	0,153
	Çalışmış	48	3,037	0,627		
Dışsal Doyum	Çalışmamış	4	2,563	0,260	53,000	0,139
	Çalışmış	48	2,193	0,606		

Fizyoterapistlerin genel duygusal zekâ puanları ortalamalarının nöroloji alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları

arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=72,500; p=0,420>0,05).

Fizyoterapistlerin kişisel farkındalık puanları ortalamalarının nöroloji alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=77,500; p=0,525>0,05).

Fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler puanları ortalamalarının nörolojik değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=85,500; p=0,718>0,05).

Fizyoterapistlerin şartlara ve çevreye uyum puanları ortalamalarının nörolojik değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=73,000; p=0,429>0,05).

Fizyoterapistlerin stres yönetimi puanları ortalamalarının nörolojilerinde çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=70,000; p=0,371>0,05).

Fizyoterapistlerin genel ruh hali puanları ortalamalarının nöroloji alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=62,500; p=0,249>0,05).

Fizyoterapistlerin genel iş doyumu puanları ortalamalarının nöroloji alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney U=39,000; p=0,050<0,05). Çalışmamış olan fizyoterapistlerin genel iş doyumu puanları (3,125), çalışmış olan fizyoterapistlerin genel iş doyumu puanlarından (2,699) yüksek bulunmuştur.

Fizyoterapistlerin içsel doyum puanları ortalamalarının nöroloji alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=54,500; p=0,153>0,05).

Fizyoterapistlerin dışsal doyum puanları ortalamalarının nöroloji alanında çalışma değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (Mann Whitney U=53,000; p=0,139>0,05).

TARTIŞMA

Bu bölümde önceki çalışmalarda elde edilen bulgulardan yararlanarak araştırmanın sonuçları tartışılmıştır.

Ülkemizde fizyoterapistlerle ilgili yapılan daha önceki araştırmalar çoğunlukla özel merkezlerde çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Kamuda çalışan fizyoterapistlerle ilgili literatür yetersizdir. Çalışmamızda fizyoterapistlerin iş doyumları düşük çıkmıştır. 2011 yılında Gonca Üstünbaş'ın araştırmasında fizyoterapistlerin iş doyumlarının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların çoğunluğu özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde çalışmaktadır.

Almanya'da 2014 yılında yapılan araştırmada fizyoterapistlerin kendi yerlerini açmalarından ve serbest olarak çalışmaya başlamalarından sonra terapistlerin birçoğu daha büyük çalışma alanına sahip olduğunu, çalışma ve mola saatlerini kendileri belirlediklerini ve kendi işlerinde daha etkili olduklarını bildirmiştir. Farklı hastalarla değişik çalışmalar yapmak, değişik uygulamalar ve kabiliyetler öğrenmek ve işinde uzman olmak fizyoterapistlere yaptıkları işin önemli ve anlamlı olduğunu hissettirmiş ve bunun sonucunda iş doyumlarının arttığını belirtmişlerdir. Böylelikle terapistlerin nerdeyse tamamı motive olmuş ve işlerine bağlanmış, bu his iyi sosyal ilişkilerle güçlendirmiştir. %85 oranında fizyoterapist çalışma ortamının atmosferinin iyi olduğunu, takdir edilme, birliktelik, özerklik, statü,rol kaygıları olmadığını ve sinerjik çalışma ortamında birlikte problemleri kolay aştıklarını belirtmişlerdir. İşin stresinin bu ortam, kanunlarla korunma, iyi ilişkiler ve değer görme sayesinde azaldığını tespit etmişlerdir.

Yaptığımız çalışmada duygusal zekâ ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki çıkmamıştır. Çalışmamızla benzer olarak Khatri 2010 yılında Hindistan'da fizyoterapistler üzerinde yaptığı araştırmasında duygusal zekâ ve iş doyumunu arasında anlamlı ilişki bulunmamaktadır sonucuna ulaşmıştır. Malezya'da kamuda çalışan 342 diş hekimi ile yapılan çalışmada duygusal zekâ ve iş doyumunu arasında anlamlı ilişki bulunmadığı belirtilmiştir. Gürbüz ve Yüksel'in 2008 yılında İstanbul'da 20 farklı işletmede 494 katılımcı ile yaptığı araştırmada duygusal zekâ ve iş doyumunu arasında anlamlı ilişki çıkmamıştır.

Özellikle zor işlerde çalışanlarda yapılan araştırmalarda örneğin; ileri teknoloji çalışanları üzerinde (Clanton, 2005) ve polisler üzerinde yapılan araştırmalarda (Millet, 2007) bu iş görenlerin duygusal zekâları ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu elde edilmiştir.

Ancak çalışmaların geneline baktığımızda çoğunlukla beklendiği şekilde duygusal zekâ iş doyumunu ilişkili bulunmuştur.

Amerika'da Morales'in 2014 yılındaki çalışmasında hekimin duygusal zekâsının hasta, çalışma arkadaşları ve kendisiyle ilişkisini olumlu etkilediği tespit etmiştir.

Psilopanagiotti ve arkadaşları Yunanistan'da 130 doktor ile yaptığı çalışmasında duygusal zekâ ile iş doyumunun ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Şener vd. 80 hemşire üzerinde yapmış olduğu araştırmada duygusal zekâ iş doyumunu arasında pozitif yönde anlamlı ilişki tespit etmiştir.

Büyükbayram ve Gürkan İzmir Atatürk Eğitim Araştırma Hastanesinde çalışan 333 hemşireyle yaptığı çalışmasında duygusal zekânın iş doyumunu pozitif yönde etkilediğini bulmuştur.

Cara 8038 diyetisyenin mail yoluyla katılımıyla yaptığı araştırmasında yüksek duygusal zekânın iş doyumunu artırırken tükenmişliği azalttığını belirtmektedir.

Nwankwo 45 doktor,71 hemşire toplam 116 sağlık çalışanı ile yapış olduğu araştırmada duygusal zekâ ile iş doyumunun pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğunu saptamıştır.

Weng ve arkadaşları 2011 yılında 110 doktor üzerinde yaptığı çalışmada duygusal zekâ ve iş doyumunun pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Genellikle yapılan araştırmalar duygusal zekâ ile iş doyumunun pozitif yönde anlamlı ilişkili olduğunu gösterse de diğer sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de fizyoterapistlik ve diş hekimliği gibi fiziksel ve psikolojik olarak zorlayıcı işlerde duygusal zekâ ve iş doyumunu ilişkili çıkmamıştır. Sağlığı zorlayan, ağrı gibi yaşam kalitesini bozan etkileri olduğunda işe yönelik tutum değişebilmektedir. Ülkelerin kültürel, sosyal ve ekonomik durumlarının da etkileri olabilmektedir.

Bu çalışmalar konu hakkında araştırmaların devam etmesini gerektirmektedir. Araştırma yapılmaya devam ettikçe ilişkiyi nelerin farklılaştırdığı daha net belirlenebilir.

Çalışmamızda en dikkat çeken parametrelerden birisi %96,2 oranında fizyoterapistin mesleğin sağlığı olumsuz etkilediğini belirtmiş olmalarıdır. Türkiye'de 2011 yılındaki çalışmada Hatice ve Yavuz Yakut mesleğin fiziksel ve psikolojik zorlayıcı olduğunu belirtmişlerdir. Çalışmamızın sonucuyla uyumlu olarak Japonya'da 2006 yılında Ogiwara tarafından yapılan araştırmada fizyoterapistler işlerinin fiziksel ve ruhsal sağlığı zorladığını söylemişlerdir. İş yükü analizi, süreç analizi çalışmaları ile değişim mühendisliği, esnek çalışma saatleri gibi yeni yönetim yaklaşımları ile çözüm yolları geliştirilmelidir.Bu sonuç iş sağlığı ve güvenliği, meslek hastalıkları konularında daha fazla araştırma yapmak gerektiğini de göstermektedir.

Çalışmamıza katılanların yarısı erkek yarısı bayandır. Sağlık alanında daha önce yapılan çalışmalarda bayanlar çoğunluktadır. Üstünbaş'ın çalışmasında

%63,3'ü bayandır. Çalışmamızda iş doyumunu ve duygusal zekânın cinsiyetten etkilenmediği bulunmuştur. Sonuçlar Eker ve Üstünbaş'ın çalışmalarıyla uyumludur. Yelboğa 2007 yılında yapmış olduğu çalışmada çalışma şartları aynı olduğunda iş doyumunu düzeyi cinsiyetten etkilenmemektedir sonucuna ulaşmıştır. Bar-on duygusal zekânın alt boyutlarında empati, duygusal farkındalıkta bayanların yüksek puanlar aldıklarını ancak stres yönetiminde erkeklerin yüksek puan alarak genel duygusal zekâ puanlarının yakın olduğunu belirtmiştir.

Araştırmaya katılanların %82,7'si meslekle ilgili gelişmeleri takip ettiğini söylemesine rağmen kurs, kongre ve seminerlere katılım için kurumdan destek görmediklerini söyleyen fizyoterapist oranı %71,2'dir. Meslekle ilgili gelişmeleri takip edenlerin dışsal doyumları etmeyenlerden yüksek çıkmıştır. Üstünbaş'ın çalışmasında çıkan en dikkat çekici bulgulardan biri yönetimin kongre ve seminerlere katılıma desteğinin iş doyumuna en yüksek etkiyi yaptığı sonucuna ulaşılmış olmasıdır. Fizyoterapistlik mesleği sürekli gelişim ve yeni tedavi yaklaşımlarının olduğu bir meslektir. Gelişime destek verilerek işlerinden doyum sağlayan çalışanlar ile kalite ve etkinlik artırılmalıdır.

Nöroloji alanında çalışmış olanların iş doyumları çalışmamış olanlardan düşük bulunmuştur. Daha çok ortopedi alanında özelleşmek istediklerini belirtmişlerdir. 2011 yılında Hatice Yakut ve Yavuz Yakut yaptıkları çalışmada bizim çalışmamızla uyumlu olarak ortopedi alanında çalışanların işlerinden en fazla memnuniyet duyduklarını nörolojide çalışanların düşük memnuniyet duyduğunu tespit etmiştir. Nöroloji alanında tedavi gören hasta grubu felç gibi duygusal ve fiziksel yoğun stres oluşturan bazen tedaviye yanıt vermeyen hastalardır. Bu da iş doyumunu olumsuz olarak etkilemektedir.

Fizyoterapistlerin %46,2'si yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesindedir. Yakın gelecekte mesleği bırakmayı düşünenlerin genel duygusal zekâ, stres yönetimi, genel ruh hali, içsel ve dışsal iş doyumları düşük çıkmıştır. Rusbelt ve arkadaşları iş doyumunu düşüğe işten ayrılma niyetinin ortaya çıktığını göstermişlerdir. Bu niyet işe karşı soğuma, performans ve verimliliğin düşmesine neden olur. İş doyumunu arttırmaya yönelik önlemler alınarak yetişmiş insanların emeklerinin ziyan olmasını ve ülke ekonomisine kaybını önlemek gerekmektedir.

Evli olan fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum puanları yüksek olmasına rağmen, genel iş doyumunu ve dışsal doyum puanlarının bekar olanlardan daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Granger'in 2015 yılındaki çalışmasında da benzer bulgulara ulaşılmıştır. Evli olanların ev, ulaşım, eğitim, sağlık masraflarının artmasının etkili olduğu düşünülmektedir.

Yaş değişkeni genel duygusal zekâ, kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum, genel ruh hali ile pozitif ilişkili bulunmuştur. Bar-on ve diğer araştırmacıların duygusal zekânın yaşla arttığı ve geliştirilebileceği sonucunu desteklemektedir.

Çocuk varlığı da genel duygusal zekâ, kişisel farkındalık, şartlara ve çevreye uyumla pozitif ilişkili çıkmıştır. Mesleki kıdemi 11 yıl ve üstü olanların genel duygusal zekâları, kişisel farkındalık ve kişilerarası ilişkiler puanları daha yüksek çıkmıştır. Yaşam deneyimleri ve mesleki deneyimlerin duygusal zekâyı geliştirdiği bilgisi ile uyumludur. Gürbüz ve Yüksel'in 2008 yılında yaptığı çalışma, Çömez'in, İşler'in çalışmaları sonuçlarımıza desteklemektedir.

Elektroterapi bölümünde çalışmış olanların genel duygusal zekâları, kişisel farkındalıkları ve şartlara çevreye uyum puanları yüksek çıkmıştır. Elektroterapi hastaları evden gidip gelebilen çoğunlukla bel boyun ağrılı hastalardır. Hastaların iyileşme potansiyeli fazla ve duygusal paylaşım daha olumludur.

Yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olanların stres yönetimi puanı daha düşüktür. Stres yönetimi iyi olanlar mesleği bırakmayı daha az düşünmektedir. İstanbul şehrinde ekonomik ve çevresel baskılar stresi arttırmaktadır. Stres yönetimi ile ilgili eğitimler planlanabilir ve iş ortamında stresi azaltıcı çalışmalar yapılabilir.

Çalışmamızda yalnız İstanbul Bakırköy Bölgesinde çalışan fizyoterapistler incelenmiştir. Fizik tedavi uzmanları, teknisyenler ve hemşirelerin dahil edildiği bir çalışma planlanabilir. Bu bölge hizmet verdiği nüfus olarak çok büyük bir yoğunluğa sahiptir. Ayrıca Bakırköy Kamu Hastaneler Birliği tarafından yürütölen Türkiye'nin en kapsamlı Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Hastanesi 2017'de tamamlanması beklenen projesinde kaliteli ve dünya standartlarında hizmet sunumu ile sağlık turizmine katkı hedeflenmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık hizmetinde odak insandır ve sağlık hizmetinin kalitesi ülkenin gelişmişlik düzeyi göstergelerindedir. Problemleri bilimsel tutum ve bilimin yol göstericiliğinde çözmek yeni yönetim yaklaşımlarının uygulamadaki temel noktası olmalıdır. Duygusal zeka kültürümüzün mirası olan şefkat, vicdan, samimiyet, merhamet gibi milli ve manevi duygularımızı en doğru şekilde bilgece kullanmamızı sağlayan bir kavramdır. İnsanca yaklaşımın en iyi ilaçtan bile daha tesirli olabileceği, tedavinin ilk aşamasının hastaya güven vermek olduğu bilimsel araştırmalarla kanıtlanmıştır. Hasta ve çalışanlara yaklaşımda duygusal zekamızı kullanarak duyarlı davranmalıyız.

Çalışmamızda ülkenin gelişmişlik düzeyini ve sağlık statüsünü etkileyen, yaşam kalitesine katkı, bağımsız ve fonksiyonellik için gün geçtikçe ihtiyacın arttığı fizyoterapistlerde duygusal zekanın iş doyumuna etkisi incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda fizyoterapistler işlerinin insana faydalı ve anlamlı olduğunu düşünmelerine, içsel doyumlarının iyi olduğunu, duygusal zeka potansiyellerinin iş için uygun olduğunun tespit edilmesine karşın işin fiziksel ve psikolojik olarak çok zorlayıcı olması, sağlık sistemi, prestij, ücret, sürekli eğitim için destek görmeme, kararlara katılımın azlığı ve özerk çalışmama nedeniyle işlerini değiştirmek istemektedirler. Gelişmiş ülkelerde çalışma koşulları düzeltilip gerekli değer verilince sorunlar çözülmüş ve sürekli yeni tedavi yöntemleri geliştirilerek üretimin ve kalitenin artması sağlanmıştır.

Çalışmamızda en dikkat çeken parametrelerden birisi çok yüksek oranda fizyoterapistin mesleğin sağlığı olumsuz etkilediğini düşünmeleridir. Önceki çalışmalarla mesleğin psikolojik ve fiziksel olarak zorlayıcı olduğu tespit edilmiştir. Almanya'da fizyoterapistler çalışma atmosferinin iyi olduğunu, takdir edilme, birliktelik, özerklik, statü, rol kaygıları olmadığını ve sinerjik çalışma ortamında birlikte problemleri kolay aştıklarını belirtmişlerdir. İşin stresinin bu ortam, kanunlarla korunma, iyi ilişkiler ve değer görme sayesinde azaldığını bildirmişlerdir.

Bizim çalışmamızda potansiyel olmasına rağmen iş ortamı, mesleğin değerinin bilinmemesi, kararlara katılım ve mesleki otonominin olmaması gibi dışsal doyum faktörleri karşılanırsa içsel doyumun olduğunu göstermektedir. Bu sonuç iş yükü analizi, iş sağlığı ve güvenliği, meslek hastalıkları konularında daha fazla araştırma yapmayı gerekli kılmaktadır.

Araştırmaya katılanların çoğunluğu meslekle ilgili gelişmeleri takip ettiğini söylemesine rağmen kurs, kongre ve seminerlere katılım için kurumdan destek görmediklerini belirtmişlerdir. Meslekle ilgili gelişmeleri takip edenlerin dışsal

doymaları etmeyenlerden yüksek çıkmıştır. Gelişmeleri takip için destek verilirse iş doyumunun artması sağlanabilir. Katılımcıların yarısı 20-29 yaş aralığında olduğundan uygulamaya dayalı eğitimlerle bilgilerini arttırmak istemektedirler. Sağlık çalışanlarının bilim ve iletişim teknolojilerinin gelişmesine paralel olarak gelişen tıp alanındaki teknolojik değişimlere ve uygulamalara uyum süreci uzun ve maliyetlidir. Bu konuda insana yatırım yapmak kurumun ve ülkenin gelişimine katkı sağlayacaktır.

Duygusal zekâ yüksek, içsel doyum orta, dışsal doyum düşük çıkmıştır. Duygusal zekâ ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki çıkmamıştır. Fiziksel ve psikolojik zorlayıcı işlerde duygusal zekâ iş doyumunu ilişkisi etkilenmektedir. Genel ruh hali ile içsel doyum ilişkili bulunmuştur. Genel ruh hali iyi olanların sağlık hizmeti veren bir işte çalışmaktan içsel doyum sağlaması beklenen bir sonuçtur. Bu sonuç için kendisini seven çalışanların dışsal doyum kriterlerinin etkisiyle yönetim politikaları, ücret, değer görmeme, kararlarda söz hakkı olmaması, örgüt iklimi ve ilişkiler gibi etmenlerden dolayı doyumlarının az olduğunu göstermektedir. Takdir edilme, birliktelik, özerklik, statü, ve rol kaygıları adil, dürüst ve güncel koşullara uygun samimiyetle karşılanırsa kaygı azalarak doyum artacaktır. Daha önceki çalışmalarda fizyoterapistlerin iş doyumunu daha iyi bulunmuştur. Önceki çalışmalarda özel sektörde çalışanlar çoğunluktadır. Kamuda mesleğin statüsü ve kazancı özel sektörden farklıdır. İş doyumunu dinamik bir kavramdır. Sosyal, ekonomik, duygusal birçok etmenden etkilenmektedir. İş doyumunu araştırmaları belli aralıklarla tekrarlanmalıdır.

Fizyoterapistlerin yarısına yakın kısmı yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesinde çıkmıştır. Bu düşünce işe karşı soğuma, performans ve verimliliğin düşmesine, iyi yeteneklerin kaybı, yeni eleman aranması gibi maliyetin artmasına neden olur. Bununla ilgili tedbirler alınarak maddi manevi emeklerin ziyan olması önlenmelidir.

Yakın gelecekte mesleği bırakma düşüncesi olanların stres yönetimi puanı daha düşüktür. Stres yönetimi iyi olanlar mesleği bırakmayı daha az düşünmektedir. İstanbul şehrinde ekonomik ve çevresel baskılar stresi arttırmaktadır. Stres yönetimi ile ilgili eğitimler planlanabilir ve iş ortamında stresi azaltıcı çalışmalar yapılabilir.

Araştırmaya katılanların büyük bölümü ek iş yapma ihtiyacı duyduklarını söylemişlerdir. Ekonomik baskılar, ev kirası, ulaşım, eğitim, çocuk bakımı gibi masraflar memur maaşına oranla daha hızlı artmakta ve bütçe dengelemek zorlaşmaktadır. Bu da ek iş yapma ihtiyacı doğurarak işteki performansı etkileyebilmektedir.

Evlü olan fizyoterapistlerin kişilerarası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum puanları yüksek olmasına rağmen, genel iş doyumunu ve dışsal doyum puanlarının bekar olanlardan daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bayramlarda, okullar açılırken döner sermayede düzenlemeler yapılarak çalışanların ihtiyaçlarına duyarlı olarak, anlamaya ve yardım etmeye çalışılması çalışanlara iyi bir geri bildirim olacaktır.

Fizyoterapistler uzmanlaşmak istediği alan sorusunda en çok ortopedik rehabilitasyon alanını seçmiştir.Yüksek lisans yapan fizyoterapist oranı da üçte birdir.Tedaviye cevapların daha kısa sürede ve yüz güldürücü olması, fiziksel ve psikolojik yıpranmanın daha az olması tercihte etkili olmuştur.Uzmanlaşma işin kalitesini, doyumunu arttıracaktır, çok geniş bir hasta grubuna hizmet veren fizyoterapistler yıllar içinde ilgi alanları, deneyimleri ile yüksek lisans ve doktora eğitimlerine uygun olarak istihdam edilebilirler.

Nörolojik rehabilitasyonda çalışanların genel doyumları alışmamışlardan düşüktür. Hastaların iyileşmesi zor ve psikolojik olarak yıpratıcı bir bölümdür. İş yükü analizleri, risk belirlemesi, ergonomik yardımcıları ile çalışma koşulları rahatlatılarak çalışanlara değerli oldukları hissettirilmelidir. Rotasyon, esnek çalışma, uzmanlaşma, iş yüküne göre ücret gibi çözümler geliştirilebilir.

Elektroterapi bölümünde çalışmış olanların genel duygusal zekâları, kişisel farkındalıkları ve şartlara çevreye uyum puanları yüksek çıkmıştır. Elektroterapi hastaları evden gidip gelebilen çoğunlukla bel boyun ağrılı hastalardır. Hastaların iyileşme potansiyeli fazla ve duygusal paylaşım daha olumludur. Çalışma koşulları fiziksel olarak zorlayıcı değerdir.

Yaş değerşkeni genel duygusal zekâ, kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, şartlara ve çevreye uyum, genel ruh hali ile pozitif ilişkili bulunmuştur. ocuk varlığı da genel duygusal zekâ, kişisel farkındalık, şartlara ve çevreye uyumla pozitif ilişkili çıkmıştır. Mesleki kıdemi 11 yıl ve üstü olanların genel duygusal zekâları, kişisel farkındalık ve kişilerarası ilişkiler puanları daha yüksek çıkmıştır. Duygusal zekânın yaşla, deneyimle, evre ile geliştirilebileceği sonucunu desteklemektedir.Deneyimli fizyoterapistlerin liyakat ve hakkaniyete uygun olarak gelişim, yükselme ve uzmanlaşma olanakları olursa artan duygusal zekâlarını daha etkin kullanarak iş doyumları artacak ve yurt dışındaki gibi belki yeni tedavi yöntemleri geliştirerek daha üretici olacaklardır.

Yakın gelecekte mesleği bırakmayı düşünenlerin genel duygusal zekâ, stres yönetimi, genel ruh hali, içsel ve dışsal iş doyumları düşük çıkmıştır.

Bireysel duygusal zekâ iyi olması potansiyeli gösterir, zekânın çalışma ortamında kullanılabilmesi için örgütün ortamı uygun olmalıdır.Eleştiriye açık,iletişimin iyi olduğu, katılım ve güvenin bulunduğu ,işin uygulanmasında

otonominin olduğu, saygı ve biz bilinciyle çalışılan, hakkaniyetli ödüllendirme yapılan örgütlerde kişiler potansiyellerini daha iyi ortaya koyabilirler. Sosyal, ekonomik ve kültürel olaylar, yasalar, iş koşulları, yönetim politikaları gibi etmenler etkilidir.

Duygusal zekâ geliştirilip kaygılar azalınca etkili iletişimle oluşacak güven atmosferiyle problemlerin çözülerek ekip ruhuyla verimli çalışılabileceği tespit edilmiştir.

Bilimsel araştırmalar daha fazla katılımcı ile devam etmeli, sağlık hizmetlerinde kaliteyi arttırmak için iş analizleri, süreç analizleri, klinik rehberler geliştirilerek, şeffaf, hesap verebilir, hakkaniyetli yönetimle insan kaynakları potansiyeli iyi değerlendirilmelidir. Ev ve toplum temelli fizyoterapi merkezleri taburculuğu hızlandırıp maliyeti azaltmaktadır. Ülke ekonomisi ve değerlerimize uyumlu, sağlığın geliştirilmesi için çalışmalara egzersiz, koruyucu fizyoterapi uygulamaları gelişmiş ülkeler seviyesine çıkarılarak yaşam kalitesi ve toplumun sağlık statüsü artırılmalıdır.

İşbirliği yapmak, yaratıcı olmak, güvenilir olmak, birlikte çalışmak, sinerji, verimlilikte artış getirir.

İletişim becerileri kazandıracak empatiyle dinleme, sinerji oluşturabilme, kazan kazan, duyarlılık eğitimi gibi eğitimler mutlaka verilmelidir.

Duyguların bulaşıcılığı nedeniyle duygusal zekâsı yüksek yönetici ve çalışanların bulunduğu bir örgüt taklit edilemez bir özelliğe sahip olarak gülümseyen insanlarla etkili verimli çalışarak rekabette üstünlük kazanacaktır.

Sağlık sektöründe önce insan anlayışı ile insan onuruna yakışır şekilde değer verilerek çalışanlarla ilgili araştırmalara duyarlı olunarak yaklaşımlar geliştirilmelidir. Sevilen, takdir edilen, anlamaya değer görülen insan diğerlerini anlar, yaşam kalitesine katkı sağlayabilir. Hastaların iyileşmesinde sağlık çalışanlarının tutumlarının ne kadar etkili olduğu araştırılabilir kaliteli hizmet ile fizik tedavide sağlık turizminin kapısını aralayarak ülke ekonomisine katkı

Ekonomik ve sosyal kazanımlar için koruyucu ve geliştirici sağlık hizmetleri önem verilerek maddi ve manevi çok pahalıya mal olan durumların önüne geçilmelidir. Pozitif dışsallık ve maliyet etkililik önlenen hastalıklar analizleri ile faydaları bilimsel olarak da kanıtlanabilir.

Araştırma Sağlık Bakanlığı Kamu Hastaneler Birliği İstanbul Bakırköy Bölgesinde çalışan 52 fizyoterapistle sınırlıdır. Fizik tedavi ve rehabilitasyon ekibindeki fizik tedavi uzmanı, fizik tedavi teknisyeni, hemşireler gibi ekibin tüm üyelerinin dahil edildiği, örgüt ikliminin inceleneceği bir çalışmanın yapılmasının uygun olacağı öngörülmektedir.

Hastalarda memnuniyet durumunu en çok hangi faktörlerin etkilediği, çalışanlardan beklentileri konularının araştırılması ve Sağlık Bakanlığı Kamu Hastaneler Birliğine bağlı diğer kurumlarda da benzer çalışmaların planlanarak bilgilerin arttırılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Yukarıdaki bilgiler ışığında aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

Problemleri bilimsel tutum ve bilimin yol göstericiliğinde çözmek yeni yönetim yaklaşımlarının uygulanmadaki temel noktası olmalıdır. Kültürümüzün mirası olan şefkat, vicdan, samimiyet, merhamet ile milli ve manevi duygularımızı en doğru şekilde bilgece kullanmamızı bilimin de kanıtladığı şekilde hasta ve çalışanlara yaklaşımda kullanmalıyız.

Tıp fakülteleri ve sağlık bilimleri fakültelerinde duygusal zekâ eğitime yer verilmelidir.

Önce insan anlayışı ile insanın değeri ve onuru yönetim politikaların merkezinde olmalıdır.

Çalışanların potansiyellerini ortaya çıkaracak duygusal zekâsı yüksek güven ve anlayışın hakim olduğu çalışma ortamı oluşturulmaya çalışılmalıdır.

Özellikle yöneticilere duyarlılık eğitimi, empatik dinleme, iletişim gibi eğitimler verilerek duyguların bulaşıcı olması nedeniyle gülümseyen insanların olduğu bir kurum oluşturulması amaçlanmalıdır.

Stres yönetimi, kaygıları azaltmaya yönelik tüm çalışanlara eğitimler planlanabilir.

Çalışanların gelişimi desteklenmelidir

Çalışanların kararlara katılımı arttırılmalıdır.

Çalışanlarla ilgili araştırma sonuçları dikkatlice incelenip problemlerin azaltılması için bilimsel verilerle çözüm üretmeye gayret gösterilmelidir.

Liyakat, hakkaniyet, şeffaf ve katılımcı yönetim uygulanmalıdır. Deneyimli çalışanlara uzmanlaşma, ilerleme olanakları sağlanmalıdır.

İş yükü analizi, süreç analizi, iş analizi gibi tekniklerle değişim mühendisliği, süreç yönetimi, kıyaslama, personeli güçlendirme gibi yeni yönetim yaklaşımları ile ilgili çalışmalar çalışanların katılımı ile değerlendirilmelidir.

İş güvenliği, meslek hastalıkları çalışmaları arttırılmalıdır.

İş doyumu dinamik bir süreçtir. Bu konuda tüm çalışanları kapsayan araştırmalar yapılmalı, örgüt kültürü, örgüt iklimi araştırılmalıdır.

Sağlığın geliştirilmesi, ev ve toplum temelli yaklaşımlar örnek edinme yöntemi ile çalışanların fikri alınarak geliştirilmelidir.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

ASLAN Şebnem, Duygusal Zekâ ve Dönüşümcü Etkileşimci Liderlik, Nobel Yayınevi, Ankara, 2009.

BALTAŞ ZUHAL, Duygusal Zekâ, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2013.

BARUTÇUGİL İsmet, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2004.

BRACKETT Marc A. and Peter Salovey, Measuring emotional intelligence: Common ground and controversy Hauppauge, Nova Science Publishing, New York, 2004.

CARUSO D.R. ve Peter Salovey, Duygusal Zekâ Yöneticisi, Çev.S. Kaymak, Crea Yayıncılık, İstanbul, 2004.

COOPER Robert K. ve Ayman Sawaf, Liderlikte Duygusal Zekâ, Üçüncü Basım, Çev. Zelal Bedriye Ayman-Banu Sancar, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2003.

CORBLIS Peter, Assessing Emotional Intelligence, Cambria Press, New York, 2008.

COVEYS Stephan M. R., Güven Her Şeyi Değiştiren Tek Şey, Çev. Çulpan Erhan, Varlık Yayınları, 2009.

COVEYS Stephan R., Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı, Çev. Osman Deniztekin ve Filiz N. Deniztekin, Varlık Yayınları, İstanbul, 2014.

CÜCELOĞLU Doğan, İçimizdeki Biz, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2015.

EREL Gaye Özdemir ve Mustafa Yalçın, İletişimci Gözüyle İnsan Kaynakları Yönetimi, Kapital Medya Hizmetleri, İstanbul, 2014.

EREN Erol, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 15. Baskı, Beta Basım, İstanbul, 2015.

FISHER Roger ve Daniel Shapiro, Duygularla Mantık Ötesi İkna Teknikleri, Çev. Özlem Gültekin, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2013.

GOLEMAN Daniel, İşbaşında Duygusal Zekâ, Çev. Handan Balkara, Varlık Yayınları, İstanbul, 2015.

GOLEMAN Daniel, Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir, Varlık Yayınları 40. Basım, İstanbul, 2015.

GOLEMAN Daniel, Duygusal Zekâ, Çev. Banu Seçkin Yüksel, Varlık Yayınları, İstanbul, 2015.

GOLEMAN Daniel, İyilik Gücü, Çev. Sinem Sultan Gül, Varlık Yayınları, İstanbul, 2015.

GÜN Nil, Duyguların Simyası, Kuraldışı Yayıncılık, İstanbul, 2007.

GÜRBÜZ Sait ve Faruk Şahin, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, 3.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara,2016.

KANTAR Hüseyin, İşletmede Motivasyon, Kum Saati Yayınları, İstanbul, 2010.

KAVUNCUBAŞI Şahin ve Selami Yıldırım, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2012.

KESKİN Halit vd., Örgütlerde Duygusal Zekâ ve Duygusal Yetenekler, Der Kitabevi,İstanbul,2013.

KILIÇARSLAN Fatih, On Adımda Duygusal Zekâ: Yaşam Boyu Başarıyı Yakalamanın Sırları, Zen Yayınları, İstanbul, 2009.

KOÇEL Tamer, İşletme Yöneticiliği, Beta Basım, 15. Baskı, İstanbul, 2014.

OĞUZ Hasan, Tıbbi Rehabilitasyon, Nobel Tıp Kitabevi, İstanbul, 2005.

ÖZDEMİR EREL Gaye ve Mustafa Yalçın, İletişimci Gözüyle İnsan Kaynakları Yönetimi, Kapital Medya Hizmetleri, İstanbul, 2014.

ÖZKALP Enver ve Çiğdem Kirel, Örgütsel Davranış, Yayınevi, Bursa, 2016.

PORTER Stuart, Tidy's Physiotherapy, Elsevier Limited, London, 2008.

ROBBINS Stephen P. ve Timothy A. Judge, Örgütsel Davranış, 16.Baskı, Çev. İnci Erdem, Nobel Kitabevi, Ankara, 2013.

SABUNCUOĞLU Zeyyat, Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış, Marmara Kitap Merkezi Yayınları, Bursa, 2009.

SADULLAH Ömer vd., İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Basım, İstanbul, 2015.

SAYAR Kemal, Feyza Bağlan, *Koruyucu Psikoloji: Çocuk Eğitiminde Duygusal Rehberlik*, Timaş Yayınları, İstanbul, 2010.

SİĞRİ Ünsal ve Sait Gürbüz, Örgütsel Davranış, 3.Baskı, Beta Basım, İstanbul, 2015.

SOLMUŞ Tarık, İş Yaşamında Duygular Ve Kişilerarası İlişkiler, Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayınları, İstanbul, 2004.

STEİN Steven J. and Howard E. Book, *Duygusal Zekâ ve Başarının Sırrı*, Çev. Müjde Işık, Özgür yayınları, İstanbul, 2003.

GÜRBÜZ Sait ve Faruk Şahin, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, 3.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2016.

ŞİMŞEK Şerif vd., Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Gazi Kitabevi, Ankara, 2011.

TARHAN Nevzat, Duyguların Dili, 7. Baskı, Timaş Yayınları, İstanbul, 2010.

TARHAN Nevzat, Kendinizle Barışık Olmak, Timaş Yayınları, İstanbul, 2010.

TUTAR Hasan, Örgütsel Psikoloji, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.

TÜRK M. Sezai, Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Gazi Kitapevi, Ankara, 2007.

ÜNAL Erdinç, Sağlık Ekonomisi ve Yönetimi, Ekin Yayınevi, Bursa, 2013.

ÜZÜMCÜ Ebru Tuay ve Polat Doğru, Kendin Ol ve Hayatı Keşfet, Remzi Kitabevi, İstanbul,2014,

MAKALELER

ADIGÜZEL Zafer vd.,Fen Bilgisi Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi,Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi, 2011, Cilt:2(4) , 49-47.

AKBOLAT Mahmut vd. "Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Mobbing İş Tatmini İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 3(3), 2014, 1-17.

AKINCI Zeki, "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2002, Cilt:4, 1-25.

AKŞİT IŞIK Nuran, "Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme", Türk İdare Dergisi,n:467, 2010, 31-35.

ALNİDAWY Abdul Azez Badir vd.,"The Effect of Intelligence on Job Satisfaction:Applied Study in the Jourdanian Telecommunication Sector",International Journal of Business Administration,2015,Vol.6(3),63-71.

.BAR-ON, Reuven "Bar-On Emotional Quotient Inventory: A Measure Of Emotional Intelligence". Toronto, Canada: Multi-Health Systems, 2004.

BAR-ON Reuven, "The Bar-On Model of Emotional Social Intelligence", *Psicothema*, 2006, 13-25.

BAR-ON Reuven, The Impact of Emotional Intelligence on Performance, In Vanessa Urch Druskat, Fabio Sala, ve Gerald Mount (Ed.). Linking Emotional Intelligence and Performance at Work: Current Research Evidence With Individuals and Groups, Psychology Press, New Jersey, 2013, 3-19.

BOZKURT Öznur ve İlhan Bozkurt, "İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", Doğu Üniversitesi Dergisi, n:9(1), 2011,1-18.

BRACKETT Marc A. ve John D. Mayer, "Convergent, Discriminant, and Incremental Validityof Competing Measures of Emotional Intelligence", *Personality And Social Psychology Bulletin*, 2003,1147-1158.

BRATTİG Birte vd.," Occupational Accident and Disease Claims, Work-Related Stress and Job Satisfaction of Physiotherapists ",Journal of Occupational Medicine and Toxicology, 2014,2-13.

BÜYÜKBAYRAM Ayşe ve Ayça Gürkan,"Hemşirelerin İş Doyumunda Duygusal Zekânın Rolü",Psikiyatri Hemşireliği Dergisi ,2014, 5(1), 41-48.

CÔTÉ Stéphane ve Christopher T. H. Miners, "Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence and Job Performance", Administrative Science Quarterly, 2006,n:51, 1-28.

ÇARIKÇI İker ve Mehmet Özmen, "Mağaza Çalışanlarının Duygusal Zekâ, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Bir Araştırma: Antalya İli Örneği", Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2015, Cilt:8, Sayı:41, 1178-1191.

ÇETİNKAYA Özlem ve Murat Alparslan, "Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2011, C.16, S.1,363-377.

ÇAKAR Ulaş ve Yasemin Arbak, 'Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ',Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, İzmir,2004,6(3),23-48.

DELİCE Murat, Mehmet Odabaşı," Polis Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi", Polis Bilimleri Dergisi, 2013, n:15, 73-93.

DOĞAN Selen, Özge Demiral, "Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi", Yönetim ve Ekonomi, 2007,Cilt:14, Sayı:1, 209-230.

EDİZLER Gaye, "İnsan Kaynakları Yönetiminde Duygusal Zekâ Ölçüm ve Modelleri", Yaşar Üniversitesi Dergisi,2010,18(5), 2970-2984.

EKER Levent vd., "Predictors of job satisfaction among physiotherapists in Turkey." Journal of Occupational Health, 2004,46(6),500-505.

EMDADY Mojgan and Nasrin Bagheri,"The Relation Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction,European Journal of Experimental Biology,2013,3(1),554-558.

ERDİL Oya vd. "Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", Doğu Üniversitesi Dergisi, 2004, 5 (1), 17-26.

GÜRBÜZ Sait, Murad Yüksel, "Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi" Doğu Üniversitesi Dergisi, 2008, 9 (2), 174-190.

İŞCAN Ömer Faruk ve M. Kürşat Timuroğlu, "Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerine Etkisi", İktisadi İdari Bilimler Dergisi, 2007,cilt:21(1), 251-281.

İŞLER Didar B., ve Gaye Atilla, "Duygusal Zekâ ve Dürtüsel Satın Alma Davranışı İlişkisi", Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi,2013, Sayı: 26, 181-206.

İŞMEN Esra A., "Duygusal Zekâ Ve Problem Çözme", M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 2001,n:13, 111-124.

JUDGE Timothy A., Carl J. Thoresen, Joyce E. Bono, Gregory K. Patton, "The Job Satisfaction-Job Performans Relationship: A Quantitative Review", Phychological Bulletin, 2001, Vol. 127. No. 3, pp.376-407.

KAHRAMAN Gülyan vd., "Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Etkileyen Faktörler", Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi,2011,Cilt:4(1),12-18.

KARAMAN Filiz ve Ali Ender Altunoğlu, "Kamu Üniversiteleri Öğretim Elemanlarının İş Tatmini Düzeyini Etkileyen Faktörler", Yönetim ve Ekonomi,2007, Cilt:14 Sayı:1, Manisa, 109-121.

KAYA İlke, "Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,2007, Cilt:7, Sayı: 2, 355-372.

KIVANÇ SUDAK Melike ve Cemal Zehir, "Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma", Yönetim Bilimleri Dergisi,2013, Cilt: 11, Sayı: 22, 141-165.

KOYS Daniel J., "The Effects of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior and Turnover on Organizational Effectiveness: A Unit Level, Longitudinal Study", Personel Psychology, 2001, n:54(1), s.101-114.

KUNNANATT James Thomas, "Emotional Intelligence: The New Science of Interpersonal Effectiveness", Human Resource Development Quarterly, 2004,15(4), pp. 489-495.

MORALES Jamie B., The Relationship between Physician Emotional Intelligence and Quality of Care, International Journal of Caring Sciences, 2014, 7(3), 704-710.

NWANKWO Barnabas E., "Relationship Between Emotional Intelligence And Job Satisfaction Among Health Workers", Journal of Nursing and Health Science,2013,2(5),19-23.

OGİWARA Shmpachiro vd., "Job Satisfaction among Physiotherapists in Ishikawa Prefecture," Journal Physical Therapy Science, 2006, 18, 127-132.

OYEYEMİ Adetoyeje Y. ," Job satisfaction traits of Nigerian physical therapists", Physioterapy Canada, 2012, 225-232.

ÖRÜCÜ Edip, Recep Kılıç, Sinem Şimşir, "Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin

İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi,2006, Cilt:13(1), 39-51.

ÖZAYDIN Mehmet ve Ömer Özdemir, "Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği", İşletme Araştırmaları Dergisi, 2014, Cilt:6(1), 251-281.

PALMER Benjamin R. vd., "A Psychometric Evaluation of the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test Version 2.0", Intelligence, 2005, n:33, s. 285-305.

PAU Allan, and Budi Aslinie Sabri. "Relationship Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Newly Qualified Malaysian Dentists." Asia-Pacific Journal of Public Health, 2015,27.2 ,1733-1741

PAVLAKIS Andreas vd., "Burnout syndrome in Cypriot physiotherapists: a national survey",BMC Health Services Research,2010,2-8.

PELİT Elbeyi ve Yüksel Özürk, "Otel İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma", İşletme Araştırmaları Dergisi,2010, Cilt:2(1), 43-72.

PSILOPANAGIOTI A. vd., " Emotional Intelligence, Emotional Labor, And Job Satisfaction Among Physiciansin Greece", Biomedical Services Research, 2012, 12,463-474.

SEO Myeong-Gu and Lisa F. Barrett, "Being Emotional During Decision Making-Good or Bad? An Emprical Investigation", Academy of Management Journal, 2007, no.4, 923-940.

SPECTOR Paul E.vd.,"The Dimensionality of Counterproductivity: Are All Counterproductive Behaviors Created Equal?", Journal of Vocational Behavior, 2006,No.3, 446-460.

ŞAHİN Hülya ve Aylın Dursun, "Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Doyumları: Burdur Örneği", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2009, Sayı 18, 160-174.

ŞENER Emine vd., "The Effect of the Emotional Intelligence on Job Satisfaction", Studies in Health Technology and Informatics, 2009; 146:710-711.

TEMEL EĞİNLİ Ayşe, "Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2009, Cilt:23(3), 35-52.

TÜTÜNCÜ Özkan,"Seyahat Acentalarında İş Tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İli Uygulaması", Turizm Araştırmaları Dergisi, 2002, Cilt:13(2),129-138.

ÜSTÜN Ayşe, "Bilgi Hizmetlerinde Verimlilik ve Motivasyon", Türk Kütüphaneciliği, 2009, Cilt:23(3), 602-608.

VAN ROOY David. L. ve Chockalingam Viswesvaran, "Emotional Intelligence A Meta Analytic Investigation of Predictive Validity and Nomological Net," Journal of Vocational Behavior, 2004, no.1, 71-95.

VERNON Philip A., Kostantinos V. Petrides, Denis Bratko, Julie A. Schermer, "A Behavioral Genetic Study of Trait Emotional Intelligence" Emotion, 2008, no.5, 635-642.

WENG Hui-Ching vd., "Associations Between Emotional Intelligence and Doctor Burnout, Job Satisfaction and Patient Satisfaction", Medical Education, 2011, 45, 835-842.

YAKUT Hatice, Yavuz YAKUT, "Türkiye'deki Fizyoterapistlerde Kas İskelet Sistemi Yaralanmaları, Yorgunluk ve Mesleki Memnuniyetin Değerlendirilmesi", Fizyoterapi Rehabilitasyon. 2011;22(2):74-80

YAZICIOĞLU İrfan ve Alptekin Sökmen, "Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Departmanlarında Görev Yapan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Adana'da Bir Uygulama", Muğla Üniversitesi SBE Dergisi, 2007, n:18, 73-95.

YELBOĞA Atilla, "Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi", Sosyal Bilimler Dergisi, 2007, n:4(2), 1-17.

YILDIZ Sebahattin, "Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde İş Tatmininin Aracı Rolü", Ege Akademik Bakış, 2014, Cilt:14, sayı.2, 199-210.

İNTERNET KAYNAKLARI

AKÇAKAYA Ümit, "Duygusal Zekâsı Yüksek Olan İnsanların Ortak Özellikleri", <http://blog.milliyet.com.tr/duygusal-zek-si-yuksek-insanlarin-ortak-ozellikleri/Blog/?BlogNo=492422>, (Erişim Tarihi: 20.06.2016)

CHERNISS Cary, "The Business Case for Emotional Intelligence", http://www.eiconsortium.org/pdf/business_case_for_ei.pdf, (Erişim Tarihi:12.07.2016)

GÜL Hasan vd., İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, <http://www.akademikbakis.org/eskisite/15/performans.htm> (Erişim Tarihi:07.07.2016).

ŞAHİN Semiha vd.,Duygusal Zekâ ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiler: Eğitim Müfettişleri Üzerinde Bir Araştırma, İlköğretim Online, 2011,10(3), 974-990.s.985. [Online]: <http://ilkogretim-online.org.tr>.

Wikipedia, Zekâ, <https://tr.wikipedia.org/wiki/Zekâ> (Erişim Tarihi: 24.06.2016)
www.eokul-meb.com/ilim-ilim-bilmektir-ilim-kendini-bilmektir-sen-kendini-bilmezse (Erişim Tarihi: 30.06.2016)

[fizikselaktivite.gov.tr/tr/fiziksel-aktivite-dunya-saglik orgutu](http://fizikselaktivite.gov.tr/tr/fiziksel-aktivite-dunya-saglik-orgutu) 2015
(ErişimTarihi:20.09.2016.)

TEZLER

ACAR Füsün "Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi: Banka Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması" İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,2001,s.117-123.(**Yayımlanmış Doktora Tezi**)

AĞALI Suna, Kamu Ve Özel Hastanelerde Çalışan Doktorların Duygusal Zekâ Ve Anksiyete Düzeyleri Açısından İncelenmesi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2015. (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

AĞIRCAN Duygu, Tinetti Balance and Gait Assessment'ın(Tinetti Denge ve Yürüme Değerlendirmesi) Türkçe'ye Uyarlanması,Geçerlilik ve Güvenilirliği, Pamukkale Üniversitesi, Denizli, 2009. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.**)

ARABACI Seval, Yoğun Bakımlarda Görevli Hemşire Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin Motivasyonu Üzerine Etkisi, Haliç Üniversitesi, İstanbul, 2012. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.**)

ÇÖMEZ Fatih, Duygusal Zekâ İş Tatmini İlişkisi: Celal Bayar Üniversitesi Akademisyenleri Üzerine Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa, 2012. (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

DAĞDEVİREN GÖZEN Emine, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. 2007. (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

DERİN Nurten,Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler,Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, 2007. (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

ERONAT Zeynep, "İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi'lerde Ampirik Bir Uygulama", Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2004. (**Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

GRANGER Kasandra Kraeger , Examining the Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Elementary Education Educators, Auburn University, Alabama, 2015. **(Yayımlanmış Doktora Tezi)**

KARAKUŞ Mehmet, İlköğretim Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin, Öğretmenlerin Duygusal Adanmışlık, Örgütsel Vatandaşlık ve İş Doyumu Düzeylerine Etkisi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ, 2008.**(Yayımlanmamış Doktora Tezi)**

MABOÇOĞLU Firdevs, Duygusal Zekâ ve Duygusal Zekânın Gelişimine Katkıda Bulunan Etmenler, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2015. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

ÖZMEN Zehra Kılıç, İlköğretim Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, İstanbul,2013.**(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.)**

PERDEU Cara, Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Burnout for Dietitians",Walden University College of Health Sciences,2016,s.95.**(Yayımlanmış Doktora Tezi)**

ŞEN Müge, Anaokuluna Devam Eden Altı Yaş Çocukların Motor Gelişimlerine Beden Eğitimi Çalışmalarının Etkisinin İncelenmesi,Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü ,Ankara,2004.**(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**

TOPÇU Mehmet Ümit, Malatya İl Merkezinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler,İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü,Malatya,2009.**(Yayımlanmış Doktora Tezi)**

TOR Serhat Sefa, Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman, 2011. **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**

TURGUT Gizem, Algılanan Sosyal Destek Ve Duygusal Zekâ Düzeyinin İş Tatminine Etkisinin Devlette Çalışan Üç Farklı Meslek Grubunda Karşılaştırılması: Mühendis, Doktor Ve Öğretmen, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014. **(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

ÜSTÜNBAŞ Gonca, "Türkiye'de Fizyoterapistlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Araştırılması", Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Bolu, 2011.**(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**

YILMAZ Tuba, Çalışanların İş Tatmini ve Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara 2014.**(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)**

ETİK KURUL KARARI


BAKIRKÖY DR. SADI KONUK EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURUL DEĞERLENDİRME FORMU


BAŞVURU BİLGİLERİ	ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	İstanbul İli Bakırköy İlçesi Kamu Hastaneler Birliğinde Çalışan Fizyoterapistlerde Duygusal Zeka İş Doyumu İlişkisi		
	ARAŞTIRMA PROTOKOL KODU	2016-58		
	KOORDİNATOR/SORUMLU ARAŞTIRMACI UNVANI/ADI/SOYADI	Prof.Dr.İzeet Gümüş .Fzt.Özlem Akbaş		
	KOORDİNATOR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ UZMANLIK ALANI	İşletme		
	KOORDİNATOR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ BULUNDUĞU MERKEZ	Gelişim Üniversitesi		
	DESTEKLEYİCİ/DESTEKLEYİCİNİN YASAL TEMSİLCİSİ			
	PROJE YÜRÜTÜCÜSÜ/UNVANI/ADI/SOYADI (TUBİTAK vb. gibi kaynaklardan destek alanlar için)			
	ARAŞTIRMANIN FAZİ			
	ARAŞTIRMANIN TÜRÜ	Diğer ise belirtiniz: Tanımlayıcı		
ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER	TEK MERKEZ <input checked="" type="checkbox"/>	ÇOK MERKEZLİ <input type="checkbox"/>	ULUSAL <input type="checkbox"/>	ULUSLAR ARASI <input type="checkbox"/>

DEĞERLENDİRİLEN BELGELER	Belge Adı	Tarihi	Versiyon Numarası	Dili		
	ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ	07.04.2016	1	Türkçe <input checked="" type="checkbox"/>	İngilizce <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>
	BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU	07.04.2016	1	Türkçe <input checked="" type="checkbox"/>	İngilizce <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>
	OLGU RAPOR FORMU	07.04.2016	1	Türkçe <input checked="" type="checkbox"/>	İngilizce <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>
	ARAŞTIRMA BROŞÜRÜ			Türkçe <input type="checkbox"/>	İngilizce <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>

DEĞERLENDİRİLEN DİĞER BELGELER	Belge Adı	Açıklama
	ARAŞTIRMA BÜTÇESİ	<input checked="" type="checkbox"/>
DİĞER:	<input type="checkbox"/>	

KARAR BİLGİLERİ	Karar No:2016/03//3	Tarih:11.04.2016
	Yukarıda bilgileri verilen başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın/çalışmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş ve uygun bulunmuş olup araştırmanın/çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen merkezlerde gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel sakınca bulunmadığına toplantıya katılan etik kurul üye tam sayısının salt çoğunluğu ile karar verilmiştir. Klinik Araştırmalar Hakkında Yönetmelik kapsamında yer alan araştırmalar/çalışmalar için Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu'ndan izin alınması gerekmektedir.	

BEAH KLİNİK ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU

ÇALIŞMA ESASI	Klinik Araştırmalar Hakkında Yönetmelik, İyi Klinik Uygulamaları Kılavuzu
BAŞKANIN UNVANI / ADI / SOYADI:	Uz. Dr. Gülsüm Oya HERGÜNSEL

Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet		İlişki *		Katılım **		İmza
Uz. Dr. Gülsüm Oya HERGÜNSEL	Anesteziyoloji	BEAH	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Sadık Sami HATİPOĞLU	Çocuk Hastalıkları	BEAH	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr. Ayşe KAVAK	Dermatoloji	BEAH	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr. Fatma Tülin KAYHAN	K.B.B.	BEAH	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç.Dr. Özlem KAPTANOĞULLARI	İç Hastalıkları	BEAH	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr. Osman KARAKAYA	Kardiyoloji	BEAH	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Uzm. Dr. Asuman GEDİKBAŞI	Biyokimya	BEAH	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr. Ufuk EMEKLI	Plastik Ve Estetik Cerrahi	I.Ü.İst. Tıp Fak.	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof.Dr. Gülsüm Nurhan İNCE	Halk Sağlığı	I.Ü.İst. Tıp Fak.	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Uz. Dr. Gülay ÖZGÖN	Farmakolog	I.Ü.Cerrahpaşa Tıp Fak.	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Can ÇELİK	Biyomedikal	Dijimed Bil.Çöz.	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Avukat Özkan TÖM	Hukuk	İst. Sağ. Müd.	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Selim ÖZDEMİR	Eğitim Görevlisi	Şükrü Balcı MYO	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	

ARAŞTIRMA ÖLÇEĞİ**KİŞİSEL BİLGİ FORMU**

Bu bölümde siz ve işiniz ile ilgili sorular yer almaktadır. Soruları durumunuza uygun bir biçimde cevaplandırınız.

1) Yaşınız:

2) Cinsiyetiniz:

3) Medeni durumunuz:

4) Çocuğunuz var mı (kaç tane):

5) Öğrenim durumunuz:

Lisans Lisansüstü Doktora

6) Meslek kıdeminiz:

0-5 6-10 11-15 16-20 21 yıl ve üstü

7) Bu zamana kadar hangi alanlarda ne kadar süre çalıştınız ?

-Çocuk Hastalıkları

-Ortopedik Rehabilitasyon

-Nörolojik Rehabilitasyon

- Yoğun bakım

-Elektroterapi

-Diğer

8)Mesleğinizde branşlaşmanın gerekli olduğunu düşünüyor musunuz?

evet hayır

9)Hangi alanda uzmanlaşmak istersiniz?

10) Fizyoterapistliği meslek olarak seçmenizdeki en önemli neden nedir?

Sağlıkla ilgili bir meslek sahibi olmak için

Fizyoterapistliğin uğraşı alanlarını sevdiğim için

Maddi açıdan tatmin eden bir meslek sahibi olabilmek için

Mesleğin ve uğraşı alanlarının farkında olmadan seçtim

11) Meslekle ilgili gelişmeleri takip ediyor musunuz?

evet hayır

12)Kurs, kongre, seminer, yüksek lisans gibi eğitimler için kurumunuzdan destek görüyor musunuz?

evet hayır

13) Ekonomik olarak ek iş yapma ihtiyacı duyuyor musunuz?

evet hayır

14) İşinizi yaparken sağlığınızın olumsuz olarak etkilendiğini düşünüyor musunuz?

evet hayır

15) Yakın gelecekte mesleğinizi bırakmayı düşünüyor musunuz?

evet hayır



DUYGUSAL ZEKA ÖLÇEĞİ

1-Kesinlikle katılmıyorum 2-Katılmıyorum 3-Kararsızım 4-Katılıyorum 5-Tamamen katılıyorum

Duygusal Zeka Boyutlarına İlişkin İfadeler Lütfen, aşağıda belirtilen ifadeye katılma derecenizi, ifadenin hizasındaki kutucuğa (X) işareti koyarak işaretleyiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1. Zorluklarla baş edebilme yaklaşımım adım adım ilerlemektir.					
2. Duygularımı göstermek benim için oldukça kolaydır.					
3. Çok fazla strese dayanamam.					
4. Hayallerimden çok çabuk sıyrılabilir ve o anki durumun gerçekliğine kolayca dönebilirim.					
5. Zaman zaman ortaya çıkan tersliklere rağmen, genellikle işlerin düzeleceğine inanırım.					
6. Üzücü olaylarla yüz yüze gelmek benim için zordur.					
7. Biriyle aynı fikirde olmadımda bunu ona söyleyebilirim.					
8. Kendimi kötü hissettiğimde beni neyin üzdüğünü bilirim.					
9. Başkaları benim iddiasız biri olduğumu düşünürler.					
10. Çoğu durumda kendimden eminimdir.					
11. Hızsuz bir insanımdır.					
12. Çevremde olup bitenlerin farkında değilimdir.					
13. Derin duygularımı başkaları ile kolayca paylaşamam.					
14. İyi ve kötü yanlarıma baktığım zaman kendimi iyi hissederim.					
15. Yaşamımı elimden geldiğince anlamlı hale getirmeye çalışırım.					
16. Sevgimi belli edemem.					
17. Tam olarak hangi konularda iyi olduğumu bilmiyorum.					
18. Eski alışkanlıklarımı değiştirebilirim.					
19. Hoşuma giden şeyleri elimden geldiğince sonuna kadar öğrenmeye çalışırım.					
20. Başkalarına kızdığımında bunu onlara söyleyebilirim.					
21. Hayatta neler yapmak istediğime dair kesin bir fikrim yok.					
22. Yapacaklarımın bana sık sık söylendiği bir işte çalışmayı tercih ederim.					
23. Bir problemi çözerken her bir olasılığı inceler, daha sonra en iyisine karar veririm.					

Duygusal Zeka Boyutlarına İlişkin İfadeler	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
Lütfen, aşağıda belirtilen ifadeye katılma derecenizi, ifadenin hizasındaki kutucuğa (X) işareti koyarak işaretleyiniz.					
24. Bir liderden çok, takipçiyimdir.					
25. Doğrudan ifade etmeseler de, başkalarının duygularını çok iyi anlarım.					
26. Fiziksel görüntümden memnunum.					
27. İnsanlara ne düşündüğümü kolayca söyleyebilirim.					
28. İlgimi çeken şeyleri yapmaktan hoşlanırım.					
29. Sabırsız bir insanım.					
30. Diğer insanların duygularını incitmemeye özen gösteririm.					
31. İşler gittikçe zorlaşsa da genellikle devam etmek için motivasyonum vardır					
32. Başkalarıyla iyi ilişkiler kurarım.					
33. Güç bir durumla karşılaştığımda konuyla ilgili olabildiğince çok bilgi toplamayı isterim.					
34. İnsanlara yardım etmekten hoşlanırım.					
35. Son birkaç yılda çok az başarı elde ettim.					
36. Öfkemi kontrol etmem zordur.					
37. Hayattan zevk almıyorum.					
38. Duygularımı tanımlamak benim için zordur.					
39. Haklarımı savunamam.					
40. Oldukça neşeli bir insanımdır.					
41. Düşünmeden hareket edişim problemler yaratır.					
42. İnsanlar benim sosyal olduğumu düşünürler.					
43. Kurallara uyan bir vatandaş olmak çok önemlidir.					
44. Kendimi olduğum gibi kabul etmek bana zor geliyor.					
45. Aynı anda başka bir yerde bulunmak zorunda olsam da, ağlayan bir çocuğun anne ve babasını bulmasına yardım ederim.					
46. Arkadaşlarım bana özel şeylerini anlatabilirler.					
47. Kendi başıma karar veremem.					
48. Başka insanlara saygı duyarım.					
49. Başkalarına neler olduğunu önemserim.					
50. Bazı şeyler hakkında fikrimi değiştirmem zordur.					
51. Problemlerin çözümüne ilişkin farklı çözüm yolları düşünmeye çalışınca genellikle tıkanır kalırım.					
52. Fanteziler ya da hayaller kurmadan her şeyi gerçekte olduğu gibi görmeye çalışırım.					
53. Neler hissettiğimi bilirim.					
54. Benimle birlikte olmak eğlencelidir.					

Duygusal Zeka Boyutlarına İlişkin İfadeler	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
Lütfen, aşağıda belirtilen ifadeye katılma derecenizi, ifadenin hizasındaki kutucuğa (X) işareti koyarak işaretleyiniz.					
55. Sahip olduğum kişilik tarzından memnunum.					
56. Hayal ve fantezilerime kendimi kaptırırım.					
57. Yakın ilişkilerim benim ve arkadaşlarım için çok önemlidir.					
58. Yeni şeylere başlamak benim için zordur.					
59. Eğer yasaları çiğnemem gerekirse, bunu yaparım.					
60. Endişeliyimdir.					
61. Yeni şartlara ayak uydurmak benim için kolaydır.					
62. Kolayca arkadaş edinebilirim.					
63. Can sıkıcı problemlerle nasıl baş edebileceğimi bilirim.					
64. Başkaları ile çalışırken kendi fikirlerimden çok onlarınkine güvenirim.					
65. Kendimi çok sık, kötü hissederim.					
66. Konuşmaya başlayınca zor susarım					
67. Çevremdekilerle iyi geçinemem.					
68. Zor şartlarda serinkanlılığımı nasıl koruyacağımı bilirim.					
69. Kendimi takdir ederim.					
70. İnsanlarla tartışırken, bana sesimi alçaltmamı söylerler.					
71. Tarzımı değiştirmem zordur.					
72. Hayatımdan memnunum.					
73. Başkalarının bana ihtiyaç duymalarından çok, ben başkalarına ihtiyaç duyarım.					
74. Hafta sonlarını ve tatilleri severim.					
75. Çok sinirlenmeden stresle baş edebilirim.					
76. Çok zor durumların üstesinden geleceğime inanıyorum.					
77. Acı çeken insanların farkına varamam.					
78. Genellikle en iyisini ümit ederim.					
79. Başkalarına göre, bana güvenmek zordur.					
80. Endişemi kontrol etmemin zor olduğunu biliyorum.					
81. Başkalarının duygusal ihtiyaçlarını, kolaylıkla fark ederim.					
82. Abartmayı severim.					
83. Gülümsemek benim için zordur.					
84. Uygun bir zamanda negatif duygularıyla yüzleşir, onları gözden geçiririm.					
85. Yeni bir şeylere başlamadan önce genellikle başarısız olacağım hissine kapılırım.					
86. İstedğim zaman "hayır" demek benim için zordur.					
87. Bir problemle karşılaştığımda önce durur ve düşünürüm.					

İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

1- Hiç tatmin edici değil 2- Tatmin edici değil 3- Kararsızım 4- Tatmin edici 5- Çok tatmin edici

İş Tatmini Unsuru	İş Unsurunun Tatmin Sağlama Düzeyi				
	Hiç tatmin edici değil	Tatmin edici değil	Kararsızım	Tatmin edici	Çok tatmin edici
Lütfen, işinizle ilgili belirtilen ifadenin size sağlamış olduğu tatminin derecesini, ifadenin hizasındaki kutucuğa (X) işareti koyarak işaretleyiniz.					
1. Beni her zaman meşgul edebilmesi bakımından					
2. Yalnız başıma çalışabilme imkanı vermesi bakımından					
3. Zaman zaman farklı şeyler yapabilme olanağı vermesi bakımından					
4. Bana toplumda "saygın bir kişi" olma şansını vermesi bakımından					
5. Amirimin çalışanlarına yaklaşım tarzı bakımından					
6. Amirimin karar vermede yeterliği bakımından					
7. Vicdanına aykırı olmayan işleri yapabilme şansını vermesi bakımından					
8. Bana sabit bir iş garantisi sağlaması bakımından					
9. Başka insanlar için bir şeyler yapabilme şansı vermesi bakımından					
10. İnsanlara işlerinde yol gösterebilme imkanı vermesi bakımından					
11. Kabiliyetlerimi kullanma şansı vermesi bakımından					
12. Örgüt politikalarının uygulamaya konulması bakımından					
13. Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından					
14. İşimde ilerleme imkanları bakımından					
15. Kendi değerlendirmelerimi uygulayabilme özgürlüğü bakımından					
16. İş yaparken kendi yöntemlerimi deneme şansı vermesi bakımından					
17. Çalışma şartları bakımından					
18. İş arkadaşlarımla birbirleriyle ilişkileri bakımından					
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından					
20. İşten aldığım başarıma duygusu bakımından					

ARAŞTIRMA AMAÇLI ÇALIŞMA İÇİN AYDINLATILMIŞ ONAM FORMU
(Araştırmacının Açıklaması)

Fizyoterapistlerin duygusal zekâ ve iş doyumunu ilişkisini inceleyeceğimiz bir araştırma yapmaktayım. Araştırmanın adı 'İstanbul İli Bakırköy İlçesi Kamu Hastaneler Birliğinde Çalışan Fizyoterapistlerde Duygusal Zekâ ve İş Doyumu Arasındaki İlişki'dir.

Bu araştırmaya katılıp katılmamakta serbestsiniz. Çalışmaya katılım gönüllülük esasındadır. Kararınızdan önce araştırma hakkında sizi bilgilendirmek istiyoruz. Bubilgileri okuyup anladıktan sonra araştırmaya katılmak isterseniz formu imzalayınız.

Bu araştırmayı yapmak istememizdeki amaç; fizyoterapistlerde duygusal zekâ ve iş doyumunu ilişkisini inceleyerek fizyoterapistlik gibi toplumun yaşam kalitesi ve sağlık statüsünü etkileyen bir mesleğin gelişimine katkı sağlamak, üniversitelerde son yıllarda en çok açılan bölümlerden biri olan fizyoterapinin planlayıcılarına bilimsel verilerle destek olmak, sağlık sektöründe insan kaynaklarını verimli ve etkili kullanmayı artırıp gelişmiş ülkeler seviyesine eriştirmektir.

Eğer araştırmaya katılmayı kabul ederseniz, ilk olarak kişisel bilgilerinizi ve işinizle ilgili bilgileri içeren bir anket formunu doldurmanız istenecektir. Ardından duygusal zekâ ve iş doyumunuzu ölçen anket formlarını doldurmanız istenecektir. Anketlerimiz size elden ulaştırılacak ve teslim alınacaktır.

Bu çalışmaya katılmanız için sizden herhangi bir ücret istenmeyecektir. Çalışmaya katıldığınız için size ek bir ödeme de yapılmayacaktır.

Sizinle ilgili kişisel bilgiler gizli tutulacak, ancak çalışmanın kalitesini denetleyen görevliler, etik kurullar ya da resmi makamlarca gereği halinde incelenebilecektir.

Bu çalışmaya katılmayı reddedebilirsiniz. Bu araştırmaya katılmak tamamen isteğe bağlıdır. Yine çalışmanın herhangi bir aşamasında, onayınızı çekmek hakkına sahipsiniz ve araştırmadan ayrılabilirsiniz.

(Katılımcının Beyanı)

Sayın Özlem Akbaş tarafından fizyoterapistlerde duygusal zekâ ve iş doyumunu ilişkisini inceleyen bir araştırma yapılacağı belirtilerek bu araştırmaya ilgili yukarıdaki bilgiler bana aktarıldı. Bu bilgilerden sonra böyle bir araştırmaya "katılımcı" (gönüllü) olarak davet edildim.

Eğer bu araştırmaya katılırsam araştırmacı ile aramda kalması gereken bana ait bilgilerin gizliliğine bu araştırma sırasında da büyük özen ve saygı ile yaklaşılacağına inanıyorum. Araştırma sonuçlarının eğitim ve bilimsel amaçlarla kullanımı sırasındaki kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda bana yeterli güven verildi.

Araştırma için yapılacak harcamalarla ilgili herhangi bir parasal sorumluluk altınagirmiyorum. Bana da bir ödeme yapılmayacaktır.

Araştırma sırasında bir sorun ile karşılaştığımda; herhangi bir saatte, Fzt. Özlem Akbaş'ı 05322706529 numaralı telefonda arayabileceğimi ve Cumhuriyet Mahallesi Kıbrıs Caddesi Özler Sokak No:39 Daire:13 Bahçelievler/İstanbul adresinden arayabileceğimi biliyorum.

Bu araştırmaya katılmak zorunda değilim ve katılmayabilirim. Araştırmaya katılmam konusunda zorlayıcı bir davranışla karşılaşmış değilim. Bana yapılan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anlamış bulunmaktayım. Kendi başıma belli bir düşünme süresi sonunda adı geçen bu araştırma projesinde "katılımcı"(gönüllü) olarak yer alma kararını aldım. Söz konusu araştırmaya hiç bir baskı ve zorlama olmaksızın kendi rızamla katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcı

Adı, soyadı :

Adres:

E-mail adresi:

Tel:

İmza:

Tarih: .../.../.....