

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL ZEKA DÜZEYLERİ
İLE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİYE DAİR
BİR ALAN ARAŞTIRMASI

İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİCİLİĞİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan:
Havva GÖREN

Tez Danışmanı:
Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

İSTANBUL - 2016

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Havva GÖREN
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeyleri ile İş Doyumu Arasındaki İlişki
- ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : İşletme Ana Bilim Dalı
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 25.04.2016
- SAYFA SAYISI** : 99
- TEZ DANIŞMANI** : Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ
- DİZİN TERİMLERİ** : Duygusal Zeka, İş Doyumu
- TÜRKÇE ÖZET** : Bu çalışmada sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyi ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesine dair, İstanbul'da bir özel hastanenin 108 çalışanı üzerinde anket uygulanmıştır. "Duygusal Zeka Özellik Ölçeği-Kısa Formu (DZÖÖ-KF)" ve "Minnesota İş Doyumu ölçeği" kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre pozitif ilişki bulunmuştur.
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

HAVVA GÖREN

T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL ZEKA DÜZEYLERİ
İLE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİYE DAİR
BİR ALAN ARAŞTIRMASI

İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİCİLİĞİ BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan:
Havva GÖREN

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.

Hava GÖREN

.../.../2016



T.C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'ne

Havva GÖREN'in "Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeyleri ile İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir Alan Araştırması", adlı tez çalışması jürimiz tarafından İŞLETME anabilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

Üye

Yrd. Doç. Dr. Ebru KARPUZOĞLU

Üye

Yrd. Doç. Dr. Çağla ARİKER

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

... / ... / 2016

Doç.Dr.Ragıp Kutay KARACA
Enstitü Müdürü

ÖZET

Duygusal zeka, duyguları yönetebilme becerisidir. Yapılan araştırmalarla duygusal zekanın bilişsel zekadan daha üstün olduğu görölmüştür.

Sağlık alışanlarının duygusal zeka düzeyi ve iş doyumunu arasındaki ilişkiye dair olan bu çalışmada; çalışanların duygusal zeka düzeyi incelenip iş doyumunu ile arasındaki ilişki açıklanacaktır. Bu iki değişken arasında anlamlı bir bağlantı olup olmadığı görölmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın amacı doğrultusunda, örneklem gurubumuz İstanbul'da bir özel hastanenin 108 çalışanı olmuştur. Veri toplama aracı olarak 108 kişi üzerinde iş doyumunu ve duygusal zeka düzeyi anketi uygulanmıştır. "Duygusal Zeka Özellik Ölçeği-Kısa Formu (DZÖÖ-KF)" ve "Minnesota İş Doyumu ölçeği" kullanılmıştır. Çalışma sonucunda duygusal zeka ve iş doyumunu arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunmuştur.

Duygusal zeka düzeyini ve iş doyumunu etkileyen faktörler ele alınmıştır. Sağlık sektöründe çalışan bireylerin iş doyumunu yükseltme adına neler yapılabileceğinden bahsedilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş doyumunu, duygusal zeka, sağlık alışanları

SUMMARY

Emotional intelligence is the ability to manage emotions. The research indicate that emotional intelligence is superior to cognitive intelligence. This study, which is about the relationship between emotional intelligence level and job satisfaction of health workers, have examined emotional intelligence level of health workers and have been described relationship between this variable.

The aim of the study, the sample size is 108 health workers of private hospital in İstanbul. For the data collection has applied over 108 employers questionnaire of job satisfaction and emotional intelligence level. Emotional Intelligence Scale-Short Form Feature (DZÖÖ-CF) and Minnesota Job Satisfaction Scale was used. In the result have been found significant and positive correlation between emotional intelligence and job satisfaction.

Factors affecting the level of emotional intelligence and job satisfaction are discussed. This study have been mentioned what could be made an improving job satisfaction in the health sector.

Keywords: job satisfaction, emotional intelligence, health workers

İÇİNDEKILER

	SAYFA
ÖZET	I
SUMMARY	II
İÇİNDEKILER	III
KISALTMALAR LİSTESİ	V
TABLolar LİSTESİ	VI
ŞEKİLLER LİSTESİ	VIII
EKLER LİSTESİ	X
ÖN SÖZ	XI
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	2
DUYGUSAL ZEKÂ	2
1.1. Duygu Kavramı, Tanımı ve Kapsamı.....	2
1.2. Zekâ Kavramı, Kapsamı ve Tanımı	5
1.3. Duygu ve Zekâ Arasındaki İlişki	7
1.4. Zeka Türleri.....	8
1.4.1. Bilişsel Zeka.....	8
1.4.2. Duygusal Zeka.....	9
1.4.3. Bilişsel Zeka ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki	17
İKİNCİ BÖLÜM	19
İŞ DOYUMU	19
2.1. İş Doymu Kavramı, Tanımı ve Kapsamı	19
2.2. İş Doymunun Önemi	22
2.3. İş Doymu Ölçüm Yöntemleri.....	26
2.3.1. Puanlama Ölçekleri ile İş Doymu Ölçümü:	26
2.3.2. "Minnesota Tatmin Ölçeği":	26
2.4. İş Doymunu Etkileyen Faktörler.....	27
2.4.1. Bireysel faktörler	28
2.4.2. Örgütsel Faktörler	33
2.5. Sağlık Çalışanlarında İş Doymu	37
2.6. İş Doymu Sağlanamadığında Ortaya Çıkacak Sorunlar	41
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	46
SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİ	46
İLE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİYE DAİR	46
BİR ALAN ARAŞTIRMASI	46
3.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı	46

3.2. Yöntem.....	47
3.2.1. Araştırmanın Modeli	47
3.2.2. Evren ve Örneklem.....	47
3.2.3. Veri Toplama Aracı.....	47
3.2.4. Araştırmanın Hipotezleri	49
3.2.5. Araştırmanın Varsayımları	50
3.2.6. Araştırmanın Sınırlılıkları	50
3.2.7. Verilerin İstatistiksel Analizi	50
3.3. Bulgular ve Yorumlar.....	51
SONUÇ	89
KAYNAKÇA.....	92
EKLER
ÖZGEÇMİŞ

KISALTMALAR LİSTESİ

A.G.E.	: ADI GEÇEN ESER
ÇEV.	: ÇEVİREN
EQ	: EMOTIONAL QUOTINENT
IQ	: INTELLIGENCE QUOTINENT
İİBF	: İŞLETME VE İKTİSAT BİLİMLERİ FAKÜLTESİ
S	: SAYFA
SPSS	: STATİSTİCAL PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES
VD.	: VE DİĞERLERİ



TABLolar LİSTESİ

	SAYFA
Tablo 1: Duygusal Zeka Modellerinin Karşılaştırmalı Tablosu	14
Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri	52
Tablo 3: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeyleri	58
Tablo 4: Katılımcıların İş Doyum Düzeyleri	59
Tablo 5: İş Doyum Düzeylerinin bulunulan yerde çalışma Süresine Göre Ortalamaları	60
Tablo 6: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin bulunulan yerde çalışma süresine Göre Ortalamaları	61
Tablo 7: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları	63
Tablo 8: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları	65
Tablo 9: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Mesleğe Göre Ortalamaları	17
Tablo 10: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Mesleğe Göre Ortalamaları	70
Tablo 11: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin mesleki deneyime Göre Ortalamaları	72
Tablo 12: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin mesleki deneyime Göre Ortalamaları	74
Tablo 13: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları	76
Tablo 14: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları	77
Tablo 15: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin medeni duruma Göre Ortalamaları	79
Tablo 16: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin medeni duruma Göre Ortalamaları	80
Tablo 17: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin mesleği isteme durumu Göre Ortalamaları	82
Tablo 18: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin mesleği isteme durumuna Göre Ortalamaları	83
Tablo 19: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin yaşa Göre Ortalamaları	85
Tablo 20: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin yaşa Göre Ortalamaları	86

Tablo 21: Katılımcıların Duygusal Zekaları İle İş Doyumları Arasındaki 87
Korelasyon İlişkisi



ŞEKİLLER LİSTESİ

	SAYFA
Şekil 1: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı	54
Şekil 2: Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı	54
Şekil 3: Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Dağılımı	55
Şekil 4: Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	55
Şekil 5: Katılımcıların Mesleğe Göre Dağılımı	56
Şekil 6: Katılımcıların Mesleki Deneyim Oranına Göre Dağılımı	56
Şekil 7: Katılımcıların Bulunduğu Yerde Çalışma Süresi	57
Şekil 8: Katılımcıların Mesleği İsteme Durumu	57
Şekil 9: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeyleri	58
Şekil 10: Katılımcıların İş Doyum Düzeyleri	59
Şekil 11: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin bulunulan yerde çalışma Süresine Göre Ortalamaları	60
Şekil 12: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin bulunulan yerde çalışma süresine Göre Ortalamaları	62
Şekil 13: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları	64
Şekil 14: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları	66
Şekil 15: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Mesleğe Göre Ortalamaları	68
Şekil 16: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Mesleğe Göre Ortalamaları	71
Şekil 17: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin mesleki deneyime Göre Ortalamaları	73
Şekil 18: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin mesleki deneyime Göre Çalışanların Duygusal Zeka Düzeylerinin Ortalamaları	75
Şekil 19: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları	76
Şekil 20: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları	78
Şekil 21: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin medeni duruma Göre Ortalamaları	79
Şekil 22: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin medeni duruma Göre Ortalamaları	81

Şekil 23:	Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin mesleği isteme durumu Göre Ortalamaları	82
Şekil 24:	Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin mesleği isteme durumuna Göre Ortalamaları	84
Şekil 25:	Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin yaşa Göre Ortalamaları	85
Şekil 26:	Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin yaşa Göre Ortalamaları	86



EKLER LİSTESİ

EK A: Kişisel Bilgi Formu

EK B: Duygusal Zeka Ölçeği Formu

EK C: Minnesota İş Doyum Ölçeği



ÖN SÖZ

Günümüz dünyasında hem özel sektör hemde kamu sektörü için sağlık sektörünün ayrı bir yeri ve önemi mevcuttur. Bu çalışmada duygusal zekanın sosyal hayatımızda olduğu kadar iş hayatımızda da etkili olduğunu anlatılmaktadır. Sağlık sektöründe çalışanların “Duygusal zeka düzeyleri ve iş doyumu arasındaki bağlantı”sını görmeye yöneliktir.

Araştırmamı gerçekleştirirken katkı sağlayan bizi cesaretlendiren, bilgisini esirgemeyen bütün İstanbul Gelişim Üniversitesi hocalarına ve tez danışmanım Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ’ e şükranlarımı sunuyorum. Çalışmamda katkısı olan ve emeği geçen herkese çok teşekkür ederim.

Araştırmamı tamamlama aşamasında yanımda olan arkadaşlarım Ceylan AKÇİN, Emine ÇELİK, Merve DOĞAN, Merve BADAY’ a, bana her zaman güven veren aileme ve çalışmamın her anında destek veren yol arkadaşım Rıdvan EKİZ’e sonsuz teşekkürleri bir borç bilirim.

Havva GÖREN

GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında yaşanan köklü değişiklikler ve teknolojik gelişmelerle birlikte iş dünyasında gittikçe sertleşen bir rekabet ortamı oluşmaktadır. Ortaya çıkan bu değişikliklerle baş etmek için ve başarılı olmak için yöneticilerin önlemlerini almaları gerekmektedir. Başarıya ulaşmak için sadece teknolojiye, güce, paraya sahip olmaları yeterli olmamaktadır. Sektörlerin sahip oldukları zenginliği kullanabilecek işgücü bulundurmaları zorunludur. Bu işgücünün yanında çalışanların iş doyumuna ulaşmaları da başarıya ulaşmanın birdiğer göstergesi haline gelmiştir.

Sağlık sektörü, insan merkezli bir sektördür. Diğer sektörlerden farklı olarak teknoloji ve bireyi birbirinden kesin çizgilerle ayıramaz. Sağlık sektörünün de başarılı bir sektör olabilmesi için bireyleri gözardı edemeyeceği açıktır. İnsan merkezli bir sektör olduğu için de çok farklı meslek grupları ve çok farklı becerileri olan bireyleri bünyesinde görebiliyoruz. Bu karmaşık yapı ise bir çok sorunun var olmasına sebep olabiliyor. Bu sorunların çözümünde ve bireylerin verimliliğini dikkate alan sağlık sektöründe duygusal beceriler temel değerimiz olarak ele alınabilir.

Yüzyıllardır, araştırmacılar akıl ve duygu üzerinde çalışmalar yapmışlardır ve akılın duygulardan üstün olduğu kanısına varmışlardır. Fakat yakın zamanımızda yapılan araştırmalarla duygunun akıldan üstün olduğuna ya da aklın duyguları hiçe sayarak bir etkinliğinin olmadığı görülmüştür. Bu nedenle; performansı ve başarıyı yükseltebilmek için duygu- zeka kavramını her geçen gün daha da fazla duymaktayız. Duygu-zeka kavramı sonucu duygusal zeka kavramı da kurumların başarısında adını duyurmaktadır. Duygu-zeka kavramı bireylerin davranışlarını etkilediğinden dolayı iş doyumunu üzerinde de etkisi olduğu düşünülmüştür.

Bireyler hem iş hem de özel hayatlarında birçok duygu yaşarlar ve bunların sonucunda bireylerde duygudurum modları oluşur. Birey duygularını yok sayamaz. Duygular davranışlarımızı etkilediğinden dolayı kurum içi davranışlarımıza da yansımaktadır. Bu kurum içi yansımalarımız; iş doyumunu ile paralel olduğundan iş doyumuna ulaşıp ulaşılmadığı hakkında bilgi verir.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKÂ

1.1. Duygu Kavramı, Tanımı ve Kapsamı

Araştırmacılar yüzyıllar boyunca akıl terimiyle ilgilenmiştir. Duyguları anlamaya çalışılmamış ve duyguları bireylerin zayıf yönü olarak vurgulamışlardır. Fakat zamanla insanların duygularından dolayı hatalar yaptığını görüp, duyguların üzerine çalışılması gerektiğini kabul etmişlerdir. Duygu, uyaranlar karşısında iç dünyamızda oluşup dışarıya karşı oluşturduğumuz hislerimizdir. Duygular davranışlarımızın temelini oluşturduğundan bizi harekete geçiren en önemli faktör olarak görülebilir. Bu yüzden bireylerin duygularını anlaması harekete geçmesi gibi düşünülür.

Duygu (emotion); farkına varılan bir hissin kuvvetlenerek, bilinçte ve bedende genel bir uyarılmışlık hali oluşturmasıdır.

Türk Dil Kurumu Sözlüğünde kelime anlamı olarak “duygu”;

- 1) Duyularla algılama, his
- 2) Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim
- 3) Önsezi
- 4) Nesnelere veya olayları ahlaki ve estetik yönden değerlendirme yeteneği
- 5) Kendine özgü bir ruhsal hareketlilik

Olarak tanımlanmıştır¹.İngilizce’ de ise “duygu”, yaşantısını betimlemek için “hissetmek” veya “his” (feel, feeling), duygu hali (mood), duygu (affect) gibi farklı ifadelerle dile getirilmektedir.

William James 1884’ te “Duygu Nedir?” adlı makale yayınlamış ve duygu kavramını araştırmaya açık hale getirmiştir. “Scherer duyguyu, bireyi harekete geçirmek için hazırlamak, gelecek davranışları şekillendirmek, sosyal ilişkilerin düzenlenmesine yardımcı olmak olarak tanımlamıştır. Ashforth ve Humphrey ise 1995’ de duygunun öznel bir durum olduğunu ifade ederek, duyguların temel duygular, sosyal duygular gibi gruptan oluştuğunu vurgulamıştır”². James

¹Türk dil kurumu güncel sözlüğü, “duygu” maddesi

²Ulaş Çakar ve Yasemin Arbak, “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2004, Cilt:6, Sayı:3, 23-48, s.27.

Duyguyu, uyarıların kışkırtmasıyla başlayan, tutkulu ve bilinçli bir duygusal deneyimle son bulan olaylar dizisi olarak tanımlamıştır. James' e göre duygu içsel deneyimlere yol açan bedensel tepkiler olduğundan zihinde diğerlerinden farklı hissedilirler³.

Duygusal zekânın temelinde duygularımız vardır. Yaşadığımız çevre, kültür, aile ve etrafımızdaki çoğu şey nasıl hissetmemiz gerektiği konusunda çocukluğumuzdan itibaren yönlendirilmektedir. Bireyler tek ve benzersizdir. Aslında duygularımız, doğuştan getirdiğimiz mizacımız, düşüncelerimiz ve yaşam tecrübelerimizden oluşmaktadır. Bu nedenle duyguların tek sahibi bireyin kendisidir. Bireyleri birbirinden farklı kılan duygularıdır. Duygular insan enerjisi ve içtenliğinin en güçlü kaynağı olarak işlev görür. Hayati öneme sahip ve birçok bilgiyi içinde barındırır. Duygular bireye mesleği, çevresi, özel hayatıyla kısacası bütün hayatıyla ilgili bir pusula görevi görür ve ani durumlarda yol gösterir⁴.

“Duygular iki amaca hizmet ederler. Bunlardan birincisi, kişinin harekete geçmesi için enerji sağlamalarıdır. İkincisi ise, kişinin kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için çevreyi manipüle edebilmesi ya da bu ihtiyacını karşılayacak uygun davranışları yapabilmesi için, yönlendirici ya da değerlendirici bir fonksiyon göstermeleridir. Bu enerji kişiyi ihtiyaçlarını karşılamak için harekete geçiriyor ya da çevreyi manipüle etmesine fırsat veriyorsa olumlu duygular ortaya çıkmaktadır. Eğer enerji, ihtiyaçların karşılanmasında etkisi olmayan ya da zararlı etkisi olan unsurlara yöneltilirse olumsuz duygular ortaya çıkmaktadır”⁵.

Birey kendini duygularından hiçbir zaman soyutlayamaz; fakat geliştireceği yeteneklerle duygularını yöneterek yaşadığı duyguların amaçlarına hizmet etmesini sağlar. Duygular, bireyin hayata bakış açısını, morali ve performansı olumlu veya olumsuz yönde etkileyebildiklerinden birey için önemlidir ve iyi yönetilebilirse bireyin moralini ve performansını, yaşamdan beklentilerini yükseltebilmektedir⁶.

³Şeyma Kırhan, Çalışanların Duygusal Zeka Düzeyleri ile İş Doyumu Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Pamukkale Üniversitesi, Denizli, 2014, s.20, **(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)**

⁴Pınar Soylu, Psikiyatri Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeyleri ve Stresle Baş Etme Tarzları Arasındaki İlişki, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Mersin Üniversitesi, Mersin, 2015, s. 5. **(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)**

⁵Ceylan Tuğrul, “Duygusal zeka”, *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 1999, cilt:1, 12-20, s.12-13

⁶Cengiz Akçay ve Adil Doruk, “Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme”, *Eğitimde Politika Analizi Dergisi*, Temmuz 2012, Cilt 1, Sayı:1, 3-24, s.4.

Araştırmacılar, bütün bu duygu karışımlarının ortaya çıkmasında ilk sıralarda yer alan duyguların hangileri olduğu konusunda ortak payda da buluşamamış olsalar da, kuramcılardan bazıları, temel duygu öbeklerinin var olduğunu ileri srmektedirler⁷.

“Bu duygu öbekleri şunlardır;

Öfke: Hiddet, alınganlık, hakaret, rahatsızlık, içerleme, tükenme, kızma, gazap, sinirlenme, hınç, kin, düşmanlık ve belki de en u nokta da patolojik nefret ve şiddet.

znt: Acı, neşesizlik, kasvet, melankoli, keder, kendine acıma, can sıkıntısı, yalnızlık, umutsuzluk ve patolojik olduğunda depresyon.

Korku: Kaygı, ürkme, kuruntu, hayret, sinirlilik, tasa şüphe, uyanıklık, huzursuzluk, çekinme, vicdan azabı, dehşet ve patolojik olduğunda ise panik.

Zevk: Mutluluk, haz, coşku, rahatlama, tatmin, sevinç, gurur, tensel zevk, heyecan, eğlenme, hoşnutluk, aşırı zindelik, kendinden geçme, kapris ve en u noktada mani.

Sevgi: Kabul görme, sadakat, dostluk, iyilik, yakın ilgi, güven, hayranlık, muhabbet, aşırı tutkunluk.

şaşkınlık: çok, afallama, hayret, merak.

İğrenme: Hor görme, küçümseme, aşağılama, tikslenme, nefret etme, itici bulma, hoşlanmama.

Utanç: Suçluluk, hayal kırıklığı, mahcubiyet, zlme, pişmanlık, küçük düşme, ile ve nedamet”.

“Pek çok yazar temel duygusal yüz ifadelerinin neler olduğu konusunda çeşitli çalışmalar yapmışlardır. Genel olarak temel duyguları öfke, üzüntü, korku, mutluluk, sevgi, şaşkınlık, iğrenme, utanç şeklinde adlandırmak mümkündür. Söz konusu temel duygusal ifadeler yüzümüzde tek tek görülebildiği gibi, bazen de birkaçı birleşerek karışım ifadeleri ortaya çıkabilir”.

Duyguların nemi şöyle sıralanabilir:

- ❖ Duygular insanlara yardım edecek gizli güce sahiptir.

⁷Goleman, Daniel, “*İş Başında Duygusal Zeka*”, ev. Handan Balkara, Varlık Yayınları No:876, Dördüncü Basım, İstanbul, 2005, s.40-50.

- ❖ Duygular iyi kararlar almanın temelidir.
- ❖ Duygular kişinin sınırlarını kurmasına yardım eder.
- ❖ Beden dili duyguları yansıtır. Beden dilimiz insanlarla iletişim kurarak onlara neye ihtiyacımız olduğunu söyler.
- ❖ Kişi ne kadar iyi iletişim kurarsa, kendisini o kadar iyi hisseder.
- ❖ Duygular insanları birbirine bağlama gücüne sahiptir.

Duygular bütün bunları yapmamızı sağlar ancak duyguya sahip olmak yeterli değildir. Kişinin kendisinin ve çevresindeki insanların sahip olduğu duyguları tanıması ve yönetebilmesi gereklidir⁸.

“Duygunun mekaniğinde her hissin kendine özgü düşünce, tepkiler vardır. Düşünüp ve hareket tarzımız kendimizi mutlu hissettiğimizde farklı, kızgın ya da canımız sıkkin iken farklıdır.”⁹

“Zekâ gelişiminde duyguların kullanımı ve yönetimi yer almaktadır. Bireyin dışarıdan fark edilen söz, mimik ve diğer davranışları dışsal ifadeleri oluşturur. İçsel ifadeler ise duygu ve duygu durumlarıdır ki bunların tamamı insanın sübjektif yaşantı yapısını oluşturmaktadır. Bireyin sübjektif yaşantısı içinde duygular dört yolla anlaşılabilir. Bunlardan ilki duyguların dilidir. Özellikle benzer duyguların ifade edilmesi için farklı bir dil kullanılması gerekir. İkincisi, duygu deneyimlerinin bireysel olarak açıklanmasıdır. Duyguları anlamının diğer bir yolu davranışsal kanıtlardır. Duygu ve davranışların birbiri ile ilişkili olduğu görüşü kabul edilen görüştür. Farklı duygular farklı davranış kalıpları içermektedir. Duyguları anlamının dördüncü yolu psikolojiktir.”¹⁰

1.2. Zekâ Kavramı, Kapsamı ve Tanımı

Duygusal zekâ kavramının diğer bir parçası zekâ kavramıdır. Psikolojide birçok zekâ tanımı bulunmaktadır. Farklı tanımlara rağmen zekânın kavramsal olarak tanımlanmasında bireyin, çevreye uyum sağlarken ve kendi çevresini yeniden düzenlerken, öğrenme ve problem çözme için genel bir kapasitesi olduğu ortak düşüncedir. “ Felsefe sözlüğünde zekâ kavramı, durumlarla ve ilişkilerle ilgili belirtileri kavrama yetisi, tanıma, birleştirme, ayrıştırma, seçme yetisi olarak tanımlanmıştır.

⁸Sirer, a.g.e., s.4

⁹Çakar ve Arbak, a.g.e., s.15

¹⁰Soylu, a.g.e., s. 7.

Günümüzde zekâ bir seri davranış için kullanılan bir nitelik göstericidir ve davranışı anlama ve yorumlamada yardımcı olmaktadır. Zekâ teorileri de, zeki davranış teorileridir.”¹¹

Günümüzde üzerinde daha çok yoğunlaşılın duygusal zekâ kavramı ile birlikte de daha çok zekâ üzerine araştırma yapılmaya başlanmıştır.

Zekâ bir grup zihinsel yetenek olarak tanımlanmaktadır. Zihinsel yetenekler soyut düşünme ve problem çözmeyi kapsamaktadırlar. Zekâ kavramının, temel amacı problem çözme olarak zihinsel faaliyetler üzerinde etkisinin olabileceği öne sürülmektedir. Popper, problem çözenin bir sağ kalma sorunu olduğunu ifade etmektedir. Bütün canlılar gece gündüz sorun çözmeye uğraşmaktadırlar¹².

Gardner, bir özelliğin zekâ olarak tanımlanabilmesi için dört faktör ileri sürmektedir: Bunlar, sembollerin olması, kültürün değer vermesi, mal ya da hizmet üretmeye aracı olması ve problem çözebilmesidir. Zekânın, bir birinden bağımsız olarak işleyen, sekiz bileşeni olduğunu ileri sürmekte ve bir etkinliğin aslında birkaç zekâ bileşeninin birlikte çalışması olduğunu belirtmektedir. Çoklu Zekâ Kuramında sekiz tür zekâdan söz etmektedir¹³.

1. Sözel / Dil Zekâsı (verbal/linguistic),
2. Mantık / Matematiksel zekâ (logical /mathematical intelligence),
3. Görsel / Uzamsal zekâ (visual/ spatial intelligence),
4. Bedensel / Kinestetik zekâ (bodily/ kinesthetic intelligence),
5. Müzik / Ritim zekâsı (musical/ rythmic intelligence),
6. Sosyal zekâ (interpersonal intelligence),
7. Özdedönük zekâ (intrapersonal intelligence),
8. Doğa zekâsı (naturalist intelligence).

Zekâ kavramının 1927 yılından önceki yayınlarda yer almayıp günümüzde birçok tanımla görülmesi araştırmacıların zekâ üzerine yoğunlaştığını göstermektedir.

¹¹ Richard Atkinson vd., “*Psikolojiye Giriş*”, Sosyal Yayınlar, İstanbul, 1995, s.501

¹² Nuray Sungur, *Yaratıcı Düşünce*, Özgür Yayın Dağıtım, İstanbul, 1992, s.143-144

¹³ Şeyma Kırhan, *Çalışanların Duygusal Zeka Düzeyleri ile İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Pamukkale Üniversitesi, Denizli, 2014, s.17 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

Psikoloji alanındaki uzmanlar, zekâyı oluşturduğunu düşündükleri yeteneklerden yola çıkarak, buldukları dönem ve kültürden etkilenerak, beyin ve beynin işleyişi konusundaki bilimsel gelişmelerden yararlanarak zekâ kavramını birçok tanımla açıklamışlardır¹⁴.

Zekânın tanımlanmasında da görüleceği üzere çok farklı değişik tanımlamalar yapılmıştır.

Binet' ye göre zekâ, hafıza alanı, duyum keskinliği ve tepki hızı gibi sıradan zihni öğelerle değil, düşünceye belirli yön verme, düşünceyi istenilen bir amacın gerçekleşmesine uygun hale getirmek ile kendi kendini eleştirme/kendi yanlışlarını bulup düzeltme gibi karmaşık işlemlerde kendini gösterir. Bireyin zekâsıyla ilgili güvenilir bir düşünceye sahip olmak için, bireyi analizi yüksek zihni prosedürleri uygulamasını sağlayacak problemlerle karşılaştırmak ve bireyin sergilediği tutumu objektif olarak saptamaktır¹⁵.

Türk Dil Kurumu'nda "zekâ" kavramı; bireyin düşünme, akıl yürütme, objektif gerçekleri algılama, yargılama ve sonuç çıkarma yeteneklerinin tamamı olarak tanımlandığı görülüyor¹⁶.

Kavramlar ve algılar yardımıyla soyut ya da somut nesnel arasındaki ilişkiyi kavrayabilme, soyut düşünme, muhakeme etme ve bu zihinsel işlevleri uyumlu şekilde bir amaca yönelik olarak kullanabilme yetenekleri zekâ olarak adlandırılmaktadır. Zekânın farklı tanımlarının olmasına karşılık zekâyâ ilişkin kuramların tümü zekânın geliştirilebilecek bir kapasite ya da potansiyel olduğu ve biyolojik temellerinin bulunduğu noktalarında birleşir. Buna göre zekâ, bireyin doğuştan sahip olduğu, kalıtımla kuşaktan kuşağa geçen ve merkez sinir sisteminin işlevlerini kapsayan; deneyim, öğrenme ve çevreden kaynaklanan etkenlerle biçimlenen bir bileşimdir¹⁷.

1.3. Duygu ve Zekâ Arasındaki İlişki

Zekâ denildiğinde akla ilk gelen kavramlar, hafıza, ilişkilendirme ve problem çözme gibi bilişsel süreçlerdir. Bu yüzden zekâ ölçümleri de, bireylerin bu kavramlar

¹⁴ Çakar ve Arbak, a.g.e., 24-27

¹⁵ Toker vd. (1968), "Klasik zeka tanımları ve tarihsel gelişimi" s.22-23

<http://www.rehberogretmen.biz/zekanin-tanimlari-ve-tarihsel-gelisimi.htm>, (erişim tarihi 31.12.2015)

¹⁶ www.tdk.gov.tr (erişim tarihi 05.01.2016)

¹⁷ Türkiye zeka vakfı, <http://tzv.org.tr/zeka/zeka-nedir?>, (erişim tarihi 05.01.2016)

işığında değerlendirilmesine dayanmaktaydı ancak yüksek bilişsel zekâya sahip birçok bireyin, hem iş hem sosyal hayatında başarılı olamamaları zekâ kavramını tekrar ele aldırıştır.

“Wechsler ve Thorndike gibi araştırmacılar, bireylerin uyum ve başarı sağlamalarında zekânın bilişsel olmayan boyutunun önem taşıdığını öne sürerek, dikkat çektiler. Gardner da; klasik bilişsel zeka görüşüne karşı çıkarak zekanın, tek boyutlu akademik zeka olmadığını; bununla birlikte sekiz boyuttan oluşan geniş bir beceri çizelgesi olduğunu ileri sürmüştür. Bu sekiz boyutuda; sözel zeka, mantıksal-sayısal zeka, bedensel-kinetik zeka, mekânsal zeka, müzik zekası, doğa zekası, kişisel zeka ve kişisel zeka ve kişilerarası zeka olarak betimlemiştir”¹⁸.

Duyguların insanların üst düzeydeki yaşama ilişkin deneyimlerinde oynamış olduğu yapıcı rol gittikçe artan bir ilgi konusu olmuştur. Duyguların sadece zekaya değil, aynı zamanda yaşamdan doyum sağlamaya katkısını ifade eden inaniş, EQ (Emotional Quotient) konusunda yapılan çeşitli araştırmalarla desteklenmiştir.

1.4. Zeka Türleri

1.4.1. Bilişsel Zeka

Bilişsel zeka (Intelligent Quotient); bireyin analitik, entelektüel, rasyonel becerilerinin tamamı olarak tanımlanmaktadır¹⁹.

Bilişsel zekânın tam olarak hangi yeteneklerden oluştuğu tartışmalı bir konudur. Fakat uzmanlar, bellek, sözcük dağarcığı, anlama, sorun çözme, soyut muhakeme, algılama, bilgi işleme ve görsel-motor becerilerini içeren, hem sözel hem de sözel olmayan yetenekleri belirleyen standartlaştırılmış zekâ testleri ile ölçülebileceğini düşünmektedirler.

Kişinin zihinsel yeteneğini ve entelektüel zeka oranını ifade eden IQ (intelligent quotient), bir kavramdır. Yüksek IQ sahibi insanların daha kolay öğrenmeleri, öğrendiklerini kolay hatırlayabilmeleri ve problemleri daha hızlı çözebilmeleri, mesleki performansı ve kariyer başarısını etkilemektedir. Fakat insan zekasının işleyişinin bilişselliği kadar, duygusallığı da unutulmamalıdır. Hatta IQ puanı çok yüksek olan bazı insanların günlük yaşamlarında diğer bireylerden başarılı olamadıkları görülmüştür. Bu yüzden iş dünyasında sadece bilişsel zekanın (IQ) yüksek olması

¹⁸ Zuhâl Baltaş, “*İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık: Duygusal Zeka*”, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2006, s.20-28

¹⁹ Ceyda Yılmaz, Kamu Kurumlarında Duygusal Zeka ve Örgütsel İklim Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük Üniversitesi, Karabük, 2014, s.12 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

yeterli olmamaktadır, yönetici ve liderde farklı zeka türlerinin de gelişmiş olması beklenmektedir.

1.4.2. Duygusal Zeka

İnsanların akılcı ve duygusal olmak üzere iki beyni, iki zihni ve iki farklı türden zekasının olduğunu söylemek mümkündür. Kişinin hayatında sadece bilişsel zeka değil duygusal zeka da önemlidir. Duygusal zeka (EQ) olmadan aklın tam verimli çalışmadığı kabul edilmiştir. Duygusal zeka konusunda yapılan araştırmaların merkezinde duyguların bireylerin davranışlarında önemli bir fonksiyona sahip olduğu düşüncesi yer almaktadır. Buradan hareketle duyguların iyi yönetilmesinin bir takım olumlu katkıları olacağı söylenebilir. Duygusal zeka, duyguların yönetimiyle ilgili olduğundan duygusal zeka sahibi birey pozitif düşüncelerini yüksek performansa çevirmesi ve negatif düşüncelerin olumsuz etkisinden kendisini kurtararak performansını arttırması beklenmektedir²⁰.

Duygusal zeka tanımı ilk olarak Mayer ve Salovey tarafından, 1990'ların başında 'sosyal ve bilimsel gelişmelerin açtığı yolda, duygusal becerilerinde zihinsel yetenek olduğu' şeklinde yapılmıştır. Mayer ve Salovey' in ortaya attığı bu yaklaşımlardaki yenilik, duyguların değiştirilemez olduğu değil de geliştirilebilir olduğu vurgulanmıştır. Mayer ve Salovey' e göre duygusal zeka, ilişkili bir öbek meydana getiren yeteneklerden oluşmakta, ergenlik ve yetişkinlik çağlarında yaş ile birlikte artmaktadır. Duygusal zeka, bireylerin günlük yaşamlarının ötesinde iş yaşamlarındaki performanslarını ölçebilen, başarılarını artıran/azaltan, iş doyumunu etkileyen, yöneticilik niteliklerinin ölçülmesine katkı sağlayan, örgüt içi iletişimi ve etkileşimi geliştiren önemli bir faktördür²¹.

"Psikolog Dr. Reuven Bar-On, duygusal zeka kavramını geliştirmeye başlamış; 'Bir kişinin çevresel baskılarla ve isteklerle başa çıkmak için başarılı olma yetisinde; duygusal kişisel ve sosyal yeteneklerinin bir bütünüdür. şeklinde tanımlamıştır. Peter Salovey ve John Mayer ise 1990'da Duygusal Zekayı 'Bir kişinin kendi yada başkalarının hislerini ve duygularını yansıtabilme, onları ayırt edebilme ve kişinin düşüncesi ve eyleminde bu bilginin kullanılmasıdır.' şeklinde tanımlamıştır. Gardner için duygusal zeka, uyum becerilerinden meydana gelme, bununla birlikte kişinin duygularının ve kabiliyetlerinin farkında olma, bunları hayatına yön vermede bir kaynak olma, bunları hayatına yön vermede bir kaynak olarak kullanma olarak

²⁰ Akçay ve Çoruk, a.g.e., s.1

²¹ Selen Doğan ve Özge Demiral, "Kurumların başarısında duygusal zekanın rolü ve önemi", *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2007, cilt:14,sayı:1, 209-300, s.211

tanımlanmaktadır. Bar-On duygusal zekayı 'kişinin çevresel etki ve baskılara olumlu tepkiler verebilmesini sağlayan bilişsel olmayan beceriler bütünü olarak tanımlamıştır.'²²

"Duygusal zeka günümüzde yapılan psikometrik ölçümler sonucu bir zeka çeşidi olarak kabul görmeye başlamıştır. Duygusal zeka bireyin sahip olduğu temel beceriler arasında önemli bir yere sahiptir. Bireyin sahip olduğu üç temel beceri; teknik beceriler ve bilişsel yetenekler IQ ve Duygusal Zeka EQ' dur. Aralarında en önemli beceri duygusal zekadır. Çünkü teknik beceriler bireyin bir iş bulmasına ve bunun devamında gereklidir. Bu aşamada duygusal zeka teknik becerileri desteklemektedir. Bunun sebebi adaptasyon, kendine güven ve motivasyonunun duygusal zekanın alt boyutları olması ve duygusal zeka tarafından karşılanmasıdır. Duygusal zeka, farkındalık, duyguları yönetme, motivasyon, empati ve sosyal beceriler gibi pek çok yapıdan oluşmaktadır."²³

"Daniel Goleman için duygusal zeka, azim, sebat kendi kendini harekete geçirebilmeyi kapsayan, diğerlerinin ne hissettiğini anlayabilme ve dürtülere hakim olabilmeyi sağlayan temel yaşam becerisidir. Duygusal zeka ve liderlik kavramını inceleyen Cooper ve Sawaf'a göre duygusal zeka dürtüdür. Duygusal zekanın temelini Thorndike'nin 1920 yılında tanımlamış olduğu sosyal zeka kavramına dayanıyor. Thorndike sosyal zekayı bireyleri anlama ve yönetme yeteneği olarak ifade etmiştir. Duygusal zeka aslında iki yeterliğin bileşkesidir. Bunlardan biri, 'kişisel yeterlikler' diğeri de 'sosyal yeterlikler' dir. Kişisel yeterlilikler kendi içinde 3 alt boyuta ayrılır. Kişisel yeterliğin ilk alt boyutu "özbilinç" dir.

Özbilinç: duygusal bilinç, kendi kendini değerlendirme, kendine güven olarak tanımlanabilir.

Kişisel yeterliğin ikinci alt boyutu da " kendine yön verme" dir.

Kendine yön verme: Duygu kontrolü, güvenilirlik, kişisel sorumluluk, uyumluluk, yenilikçilik şeklinde ifade edilebilir.

Kişisel yeterliğin üçüncü ve son boyutu ise "motivasyon"dur.

²² Stewen Stein and Howard Book, **EQ,Duygusal Zeka ve Başarının Sırrı**, Çeviren:Müjde Işık, Özgür Yayınları, İstanbul, 2003,s.28

²³ Emine Yaşarsoy, Duygusal Zeka Gelişim Programının, Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi, Adana, 2006, s.41 (**Yayınlanmıs Yüksek Lisans Tezi**)

Motivasyon ise: Başarı güdüsü, bağlılık, üstünlük sahibi olmak, ,iyimser olmak olarak ifade edilir.

Sosyal yeterlilikler kendi içinde 2 alt boyuta ayrılır.

Sosyal yeterliliğin ilk alt boyutu “empati”dir.

Empati: Sosyal bilinç, hizmet yönelimli olmak, diğerlerinin gelişimine katkıda bulunmaktır.

Sosyal yeterliğin, ikinci ve son boyutu ise “sosyal beceriler” dir.

Sosyal beceriler ise: Etki, iletişim, değişim katalizörlüğü, çatışma yönetimi olarak tanımlanabilir.”²⁴

Goleman’a göre duygusal zekâ; kişinin hislerini bilmesi, içinde boğulmadan bu hisleri yönetebilmesi, yaptığı iş konusunda kendisini yönetebilmesi, diğerlerinin hislerini fark ederek etkin iletişim sağlayabilmesidir. Goleman, duygusal zekayı beş ana başlıkta toplamıştır;

- 1) Benlik bilinci; bireyi etkisi altına alan duygularının farkında olması,
- 2) Duyguların kontrolü; duygu ağırlıklı olaylara gösterilen tepkinin kontrol altında tutulması böylece, verilen tepkilerin koşullara uyum sağlaması,
- 3) Kendi kendini motive etmek; kişinin amacına ulaşmak için duygularını yönlendirilmesi,
- 4) Empati; başkalarının duygularının farkında olmak,
- 5) İlişkiyi yürütmek; karşımızdaki kişilerin duygularını yönetmek²⁵

Duygusal zeka kavramına katkıda bulunan bir başka bilim adamı da Davies’tir. “Davies, bütün duygusal zeka literatürünü taradıktan sonra, duygusal zekanın dört boyutlu bir tanımını geliştirmiştir. Bunlar; duyguların anlaşılmasının ve ifade edilmesini, başkalarının duygularının anlaşılmasını ve fark edilmesini, bireyin kendi duygularını düzenlemesini ve bireyin duygularını performansını geliştirmek için kullanmasını içermektedir. Çoğunlukla, duygusal zeka ile sezgisel zeka birbirine karıştırılmaktadır. “içime doğdu, bu iş olacak” dedirten şey sezgisel zekadır ve genellikle altıncı his, önsezi ya da telepati gibi isimlerle anlatılan bir kavramdır. Bunlar

²⁴ Acar Baltaş, ‘Duygusal Zeka Nedir?’, Hürriyet Gazetesi, 6 Haziran 1999, s.5

²⁵ Soylu, **a.g.e.**, s.11

bilinçli bir düşünce ürünü değildir. Duygusal zeka, duygusal empati yapabilmeyi, bireylerin duyguları arasında ince farkları görüp dikkate almayı, kendi güdülerini ve başkalarının güdülerini tanıyıp doğru tartabilmeyi, duyguları kontrol edebilmeyi, değişen hayat şartlarına bağlı olarak bireylerin davranış ve duygularına yerinde ve uygun karşılıklar verebilmeyi gerektirmektedir. Duygusal zeka kavramı, bireyin yaşamdaki başarısını büyük ölçüde belirleyen bir beceriler bütünü olarak ele alınmaktadır. “Başarı” sözü ile kastedilen ise, yalnızca statü, kariyer veya zenginlik değildir. Bireyin kendisini iyi hissetmesi, başkalarıyla ilişkileri, yaşamdan keyif alıp almadığı, yaşamın niteliğinden memnun olup olmadığı, yaşamda başarıyı belirleyen faktörler olarak ön plana çıkmaktadır.”²⁶

“Her insan duygusal zekanın bu beş farklı alanındaki yetenekleri açısından farklılıklar gösterir. Örneğin bazı kişiler başkalarının kaygılarını yatıştırma konusunda çok becerikli olmalarına rağmen aynı beceriyi kendi duygularını yatıştırma konusunda gösteremeyebilirler. Ya da bazı insanlar daha empatik olabilirken bazıları hem kendi duygularının farkında olmak hem de başkalarının duygularına karşı duyarlı olmak konularında çok daha yetersiz kalabilirler.”²⁷

Duygusal zeka ile ilgili bilimsel çalışmalar yapılmadan önce mantık ve duyguların zıt olduğu görüşü mevcutken çalışmalar ilerledikçe aslında birbirinin zıttı değil sadece farklı bireysel özellikler olduğu anlaşılmaya başlanmıştır. Duygusal zeka bireyin kendisinin ve etrafındakilerin duygularını fark edip yönlendirebilme becerisidir. Duygularla ilgili olmasına rağmen zihinsel bir işlemdir. Bu zihinsel beceri aklın kullanılmasını sağlar. Akli kullanmak duyguların ve dürtülerin üstesinden gelip iyi kararlar alabilmektir²⁸.

“Duygusal zeka aynı DNA hücrelerinin yapı taşları gibi davranan dört temel kısımdan oluşmaktadır. Bu dört kısım, tecrübeyle zenginleştirilirse, duygusal zekanın temeli olan yetenek ve becerileri geliştirmek mümkün olacaktır. Duygusal zekanın ilk alt boyutu duyguları anlama ve tanımadır. İkinci kısım boyutu düşüncenin duygusal boyutu, üçüncü bölüm duyguları anlama; kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlamayı ifade eden bilişsel süreç, dördüncü kısım duyguları yönetmektir. Duygusal zekanın değerlendirilmesiyle bireyin iş yaşamı, kişisel ve ailevi yaşamı hakkında bir çok bilgi edinilebilir. Bu nedenle duygusal zeka pozitif psikoloji içinde yer almaktadır. Duygusal zekanın teriminin anlaşılmasına yardımcı olan ve bu terimi

²⁶ Selen Doğan, *Çalışan İlişkileri Yönetimi*, Kare yayınları, İstanbul, 2005, s.114

²⁷ Tuğrul, *a.g.e.*, s.12-15

²⁸ Murad Delice, Murad Günboyu, “Duygusal Zeka ve Liderlik İlişkisinin İncelenmesi: Polis Teşkilatı Örneği”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2013, cilt 27(1), 209-239, s.230

sınayan üç görüş vardır. Bunlar “Zeitgeist” diğerk bir ifade ile kültürel trend, kişilik ve zihinsel yeteneklerdir. Bütün insanlar duygusal zekaya sahiptir. Duygusal zeka bireysel farklılık göstermektedir.”²⁹

1.4.2.1 Duygusal Zeka Modelleri

Duygusal zeka kavramı ilk kez Mayer ve Salovey tarafından ortaya koyulmuştur. Mayer ve Salovey’ in yaptığı tanımdan sonra 1990’lı yılların ilk yarısında duygusal zeka kavramı akademik çevrelerde incelenmeye başlanmıştır. Bunun ilk adımını da Daniel Goleman atmıştır. 1995’ te yayınladığı “Duygusal Zeka, Neden IQ’ dan Önemlidir?” adlı kitabıyla kamuoyunda yankı uyandırmıştır.

Mayer ve Salovey, duygusal zekanın, sosyal zekanın bir tipi olduğunu ve kişinin kendisinin ve başkalarının hislerini ve duygularını denetleme, bunları birbirinden ayırma ve bu bilgileri, düşünce ve davranışlarında rehber olarak kullanabilme yeteneği olarak tarif etmişlerdir. Mayer ve Salovey’in duygusal zeka modeli dört boyuttan oluşmaktadır. Birinci bölüm (duyguları algılama); kişinin kendi duygularının farkında olabilme ve bu duygularını ve duygusal ihtiyaçlarını başkalarına anlatabilme yeteneğidir. İkinci bölüm (duyguları özümseme); kişinin hissettiği farklı duyguları birbirinden ayırabilme ve tanımlayabilme yeteneğidir. Bu alanda güçlü yeteneklere sahip olan insanlar diğerk birçok insana nazaran kendi duygularını hisseder ve onları tanımlar. Üçüncü bölüm (duyguları anlama); tıpkı iki duyguyu aynı anda hissetmek gibi karışık duyguları anlayabilme, birinden diğerkine geçişi tanımlayabilme yeteneğidir. Son olarak dördüncü bölüm (duyguları yönetebilme); verilen durumlardan faydalı olmayan duygular ile bağlantı kurma ve kurmama yeteneğidir³⁰.

Bu konudaki çalışmalar incelendiğinde duygusal zeka modelleri olarak karşılaştırma yapma imkanı sağlayan tablo aşağıdadır.

²⁹Emine Yaşarsoy, Duygusal Zeka Gelişim Programının, Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi, Adana, 2006, S.41 (**Yayınlanmıs Yüksek Lisans Tezi**)

³⁰ Sait Gürbüz ve Murad Yüksel, “Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 2011,cilt:9, sayı:2, 174-190, s. 177

Tablo 1. “Duygusal Zeka Modellerinin Karşılaştırmalı Tablosu”³¹

MAYER ve SALOVEY		REUVEN BAR-ON	DANIEL GOLEMAN		COOPER VE SAWAF
Duyguyu algılama ve ifade etmek	Duyguyu anlamak ve analiz etmek	Kişisel beceriler	Kişisel yeterlilik	Sosyal yeterlik	Duyguları öğrenmek
Bireyin bedensel durumuna, his ve düşüncelerine ilişkin duygularını tanımlayıp, ifade etmesi	Kompleks ve anlık, duygu ve hisler dahil her türlü duyguyu isimlendirme yeteneği	Duygusal benlik bilinci	Özbilinç	Empati	Duygusal dürüstlük
Bireyin diğer kişilerin duygularını tanımlayıp, ifade etmesi	Duygu değişimi ile ilgili ilişkileri anlama yeteneği	Kendine güven, kendine saygı	Duygusal bilinç	Başkalarını anlamak	Duygusal enerji
Duyguyu düşüncede kaynaştırmak	Duyguyu kontrol etmek	Kendini gerçekleştirme	Öz değerlendirme	Başkalarını geliştirmek	Duygusal geribildirim
Duyguların, etkin ve verimli şekilde	Duygulara açık olma yeteneği	Bağımsızlık	Özgüven	Hizmete yönelik olmak	Pratik sezgi
		Kişilerarası beceriler	Kendine yön verme	Çeşitlilikten yararlanmak	Duygusal zindelik
		Empati	Özdenetim	Politik bilinç	Öz varlık, güven çemberi
		Bireyler arası ilişkiler	Güvenilirlik	Sosyal beceriler	yapıcı hoşnutsuzluk
		Sosyal sorumluluk	Vicdanlılık	Etki	esneklik
		Uyumluluk boyutu	Uyumluluk	İletişim	yenileme
		Problem çözme	Yenilikçilik	Çatışma yönetimi	Duygusal derinlik
			Motivasyon	Liderlik	Özgün potansiyel ve amaç
			Başarma güdüsü		

³¹ Füsün Tekin Acar, Duygusal zeka yeteneklerinin göreve ve insana yönelik liderlik davranışları ile ilişkisi: Banka şube müdürleri üzerine bir alan araştırması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 2001, s.30-31(**Yayınlanmış Doktora Tezi**)

düşünmeyi sağlaması	Duygusal ve entelektüel gelişim için, duyguları etkin denetleme ve düzenleme yeteneği	Gerçeklik ölçüsü Esneklik,Stresle başa çıkma Stres toleransı Dürtü kontrolü Genel ruh hali, Mutluluk İyimserlik	Bağlılık İnsiyatif İyimserlik	Değişim katalizörlüğü Bağ kurmak İşbirliği ve dayanışma Takım yetenekleri	Adanmışlık Dürüstlüğü yaşamak Yetki olmadan etki Duygusal simya Sezgisel akış, düşünsel zaman değişimi fırsatı sezinlemek, geleceği yaratmak
---------------------	---	---	-------------------------------------	--	--

1.4.2.2. Duygusal Zeka Ölçüm Yöntemleri

“Duygusal zeka kavramını ölçmenin pek çok yöntemi vardır. Duygusal zekanın anlamıyla ilgili farklı yorumlar olduğu için her duygusal zeka ölçütü, değerlendirdiği olgu bakımından farklılık göstermektedir. Birbirleriyle rekabet eden duygusal zekâ modellerinin gelişimi, duygusal zekanın değerlendirilmesinde değişik ölçümlerin oluşturulmasına neden olmuştur. Ortaya çıkan bu ölçümler yöntem olarak üç kategoride gruplandırılabilir.”³²

Kendini rapor etme, performans değerlendirmesi ve gözlemci değerlendirmesi (çoklu değerlendirmeli) yöntemleridir.

Kendini rapor etme testlerinde, katılımcı testteki sorulara katılım düzeylerini belirterek cevap vermektedir.

³² Mark Davis, *Duygusal Zekanızı Ölçün*, Çeviren: Solina Silahlı, Alfa Yayınları, İstanbul, 2004, s.11

Performans testlerinde, katılımcı verilen örnek bir durum karşısında neler hissedebileceğini veya yapabileceğini şıklardan birini işaretleyerek cevap vermektedir.

“Çoklu değerlendirme testleri ise, değerlendirilmesi istenen kişiyi çok iyi tanıyan en az iki kişinin anketteki sorulara katılım düzeylerini belirlemeleri ile gerçekleştirilmektedir. Araştırmacılar, duygusal zeka kavramını ölçmek için uygun bir metot konusunda bir fikir birliğine varmış değillerdir. Duygusal zekânın değişik bileşenlerini değerlendirmek için çok çeşitli ölçümler vardır, fakat mevcut görünüm, duygusal zekânın değerlendirilmesi için piyasaya çıkartılan popüler ölçümlerden öteye gitmemektedir ve bu ölçümler birbirleriyle rekabet eden duygusal zekâ modellerinin temsilcileri durumundadırlar.”³³

Mayer, Salovey ve Caruso'nun (1999) geliştirdikleri ve kendi adlarının ilk harfini taşıyan MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) pek çok ölçüm aracını içeren bir duygusal zeka ölçüm standardıdır. Duygusal zekayı kapsamlı bir yetenek modeli bakış açısıyla değerlendiren ölçek en yüksek geçerlilik ve güvenilirlik değerleri sunmaktadır. Ölçekte yer alan duygusal zekanın dört alanı yani;

(1) duyguları algılama

(2) duyguları özümseme

(3) duyguları anlama ve

(4) duyguları yönetme boyutları

olarak 141 kategori içinde değerlendirilmektedir. Zeka testlerinden esinlenerek geliştirilen ölçekte yer alan 4 alan ve 141 kategoride elde edilen puanların toplamı, bireyin duygusal zeka düzeyini belirlemektedir. Bir diğer duygusal zeka ölçüm yöntemi ise; Bar-On'un Duygusal Zeka Envanteri (Emotional Quotient Inventory EQ-i) “neden bazı bireyler hayatta diğerlerine göre daha başarılı olma kabiliyetine sahipler?” sorusunu temel alarak geliştirilmiştir. Ölçek duygusal zekayı ölçme konusunda ilklerden birisi olarak, psikolojik ölçüm literatüründe yer alan ilk duygusal zeka ölçeği niteliğini taşımaktadır. EQ-i 133 temadan oluşmakta ve 5'li likert değerlendirmesi ile 5 genel duygusal zeka alanından oluşmaktadır. İçsel iletişim, kişilerarası iletişim, stres

³³ Selen Doğan ve Faruk Şahin, “Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemi Kavramsal Bir Bakış”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2007, Cilt:16, Sayı:1, 231-252, s.242

yönetimi, uyum ve genel ruh hali/-modan oluşan 5 alan ise toplam 15 alt yetkinlik kategorisi ile ölçülmektedir³⁴.

1.4.3. Bilişsel Zeka ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki

“Yıllardır, bireyin işlevselliğinin ve başarısının IQ (Intelligent Quotient-zeka katsayısı) ile doğru orantılı olduğu bilinmekteydi. Ancak günümüzde artık duygusal zeka, yani EQ’ nunda başarıda önemli rolü olduğu düşünölmeye başlanmıştır. IQ daha çok bireyin zeka fonksiyonlarını değeriendirmekte, buna karşılık EQ bireyin duygusal sentez, tespit ve fonksiyonlarını ortaya koymaktadır.”³⁵

Duygusal zeka ile ilgili farklı yaklaşımlara dayalı farklı ölçekler kullanılsa bile duygusal zekanın geleneksel zekayla bir miktar ilişkili aynı zamanda ondan bağımsız olduğunu göstermektedirler. Hayatımızda artık sadece IQ değil EQ da önemli bir yeri mevcut ve kişinin nasıl yaşam sürdüğü IQ-EQ bileşimiyle belirlenir. IQ ve EQ birbirlerinden tamamen farklı kavramlardır. Bireylerin duygusal zeka seviyeleri genetik olarak karşılaştırılmadığı gibi, gelişimi de çocukluk yıllarının ilk yıllarında gelişmemektedir. Kalıtsal olarak sabit olan bilişsel zekanın aksine, duygusal zekanın öğrenilme ihtimali yüksektir.

“Bilişsel zeka ve duygusal zeka birbirlerinden farklı fakat fonksiyonel açıdan birbirlerinden tümüyle ayrılması olanaksız yetenekler bütünüdür. Günümüzde işyerlerinde başarılı olanlar, teknik bilgisi çok olan işgörenler değil, diğer işgörenlerle sağlıklı ilişkiler kuran, ekip çalışması yapabilen, kendine güvenen, sosyal etkileşimi pozitif yani duygusal zekası yüksek olan kişilerdir. İş yaşamında yalnızca yüksek bilişsel zekaya sahip olmanın yeterli olmadığı, duygusal zekanın da önemli bir yere sahip olduğu düşünölmektedir. Çünkü yüksek duygusal zekaya sahip iş görenler hem kendi motivasyonlarını yükselterek kişisel iş verimliliklerini arttırabilmekte ve hem de buldukları konumda olumlu bir çalışma alanı sağlayarak diğer çalışanların verimliliklerini arttırmalarına imkan sağlayabilmektedir”³⁶

³⁴ Gaye Edizler, “İnsan Kaynakları Yönetiminde ‘Duygusal Zeka’ ölçüm ve modelleri”, *Journal of Yasar University*, 2010, Cilt:18, 2970-2984, s.2972-2974

³⁵ Doğan, a.g.e. s.120

³⁶ Banu Koç Çakan, Konut Sektöründe Beyaz Yaka Çalışanların İş Doyumu ve Duygusal Zekalarının Yaşam Doyumları Üzerine Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maltepe Üniversitesi, İstanbul, 2013, s.24-25 (**Yayınlanmış yüksek lisans tezi**)

Çalıştığımız ortamlarda da yüksek IQ ya sahip insanların bazen işinde başarısız olduğunu ve sosyal zekasının yüksek bireyin ise daha başarılı, motivasyonunun yüksek olduğunu görebiliriz.

“Günümüzde kurumlar ısrarla duygusal zekası yüksek çalışanları aramaktadırlar. Çünkü çağdaş kurumların başarısı, bugün her zamankinden daha çok, hissedarlar, müşteriler, tedarikçiler ve çalışanlardan oluşan çeşitli insan grupları arasında kurulan uyumlu ve üretken etkileşimlere bağlı olmaktadır. Günümüz kurumları, tüm çabalarını müşteriye anlamaya, onun istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya adanmış, uyum içinde ekip çalışması yapabilen ve kendi işinin sahibi olan çalışanlar ile değişimin önünde koşan ve çalışanlarını belirli bir yöne doğru harekete geçirebilen yetkin liderler sayesinde başarıyı yakalayabilmektedir. Duygusal zeka, bu oluşumun tılsımlı anahtarı olarak karşımıza çıkmaktadır.”³⁷

Günümüzde insanı tanımaya yönelik çalışmaların başında yer alan duygu ve EQ'ya ilişkin araştırmalar, geniş çevrelerin ilgi odağı haline gelmiştir. Bu ilginin giderek artacağına işaret eden James (1997), 21. yüzyılın heyecan verici dönüşümlerinin başında, teknolojiden çok insanın ne anlama geldiğine ilişkin anlayışlardaki gelişmelerin yer alacağını ileri sürmektedir. Healy (1999) ise, öğrenmeye ilişkin araştırmaların hayranlık uyandıran yöntemlerle sürdüğünü belirterek, bunlar arasında doğrudan duygulara dönük olanları daha da heyecan verici olarak nitelendirmektedir³⁸.

Sonuç olarak iş dünyasında bilişsel yeterliklerden çok duyuşsal yeterliklerde gözardı edilmemektedir. Anılan bu yeterlik, iş başında olağan dışı bir performansla sonuçlanan, duygusal zekaya dayalı olan ve öğrenilen bir beceridir. Duygusal zekanın iş dünyasına girmesi ve uygulanması bireylerin duygusal zekaya bakış açısını değiştirmiştir.

³⁷ Yasemin Duman, “ Kurumları Zirveye Taşıyan, Duygusal zekası yüksek çalışanlardır”, **Kaynak Dergisi**, Baltas-Baltas Yayınları, 2012, <http://www.baltasgrubu.com/secilmis-yazilar/kurumlari-zirveye-tasiyan-duygusal-zekasi-yukse-calisanlardir.html> (Erişim tarihi 01.01.2016)

³⁸ Ayhan Ural, “Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C.3, S.2, 2001, s. 210; **Aktaran** Ceyda Yılmaz, kamu kurumlarında duygusal zekâ ve örgütsel iklimine etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük Üniversitesi, Karabük, 2014, s.12
(**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMU

2.1. İş Doymu Kavramı, Tanımı ve Kapsamı

“İş doymu kavramı, ilk defa 1920’li yıllarda incelenmeye başlanmış, ancak konunun önemi 1940’lı yıllarda tam olarak anlaşılmıştır. Çalışma yaşamı, çalışanlara işle ilgili deneyimler kazandırmasının yanında, her iş gününde yaşanan çeşitli duyguların birikimine de neden olmaktadır. Bu deneyimler sonucunda kişinin işe yönelik zihinsel ve duygusal olarak bir tutumu oluşmaktadır. İşe yönelik olumsuz birikimlerin söz konusu olması durumunda işinden ve işyerinden memnun olmayan mutsuz çalışanlar ortaya çıkmaktadır. Gerçekte istenilen ve hedeflenen işe, çalışanların yaptıkları işten ve işe ilişkin koşullardan memnun olmaları ve sonuçta işle ilgili bir doyma ulaşmalarıdır. Bir kişinin iş doymu, işle ilgili birçok faktörden etkilenerek oluşmaktadır. İş ile ilgili faktörleri değerlendirme ve işe ilişkin bir tutum geliştirme ise tamamı ile kişinin kendisiyle ilgilidir. Bu nedenle aynı işyerinde çalışan iki kişiden biri iş doymu hissederken, diğerinin işi ile ilgili doymusuzluk yaşaması söz konusu olabilmektedir.”³⁹

“İşletmelerde iş doymuna artan ilgi çeşitli nedenlere dayanmaktadır:

1. Toplumsal Gelişme ve Bilinçlenme: Toplumların ekonomik gelişmeleriyle paralel olarak belirli bir maddi geçim düzeyine ulaşan bireylerin ihtiyaçları da değişmiştir. Eğitim düzeyinin yükselmesi beklentileri de değiştirmiştir.

2. Toplumsal gelişmeye paralel olarak örgütsel gelişmede söz konusudur. İşletmelerde mevcut iş şekil ve gerekleri de değişmeye başlamıştır.

3. ABD’de 1930’larda sendikacılığın canlılık kazanması, güçlü sendikalar kurulması ve 1937’de Wagnerr işçi-işveren ilişkileri yasasının çıkarılması ile toplu pazarlığın hukuki bir varlık kazanmasında o ülkede iş doymuna ilgiyi arttırmıştır.

³⁹ Aysen Temel Eğinli, “Çalışanlarda İş Doymu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doymuna Yönelik Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2009, Cilt: 23, Sayı: 3,35-52, s. 37

4. işletmelerde örgütsel değişim uygulama gereği ve yeniliğe direniş ve yeniliği kabul ettirme gereği iş doyumunu ayrıca ilgi konusu yapmıştır".⁴⁰

Bir işi yapan kişi, ihtiyaçlarını karşılamak, iş ve iş ortamının kişisel değerlerine uygun olmasını ister. Eğer kişinin ihtiyaçları ve sahip olduğu değer yargıları yaptığı iş ile uyumlu ise ortaya iş doymu çıkacaktır.

İş doymu, duygusal yönü ağır basan bir kavramdır. Çünkü görülemez ve sadece hissedilebilir. İş doymu genellikle sonuçların beklentilerle ne derece örtüştüğü ile ifade edilebilir. İş doymu, birbiriyle ilgili birçok tutumu da beraberinde getirir. Bunlar genellikle iş, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları vb. tutumlardır. İş doymu; "bireyin iş çevresinden yani işin kendisinden, yöneticilerden, çalışma gurubundan ve iş organizasyonundan elde etmeye çalıştığı rahatlatıcı ve iç yatıştırıcı bir duygu olarak tanımlanmış" ve çalışma hayatının bir kalite ölçüsü olarak da ifade edilmiştir⁴¹.

"Tok iş doyumunu tanımlarken; çalışanın kendisi, bulunduğu ortamdaki çalışma koşullarını, almış olduğu ücreti ve bu örgütte yeteneklerini geliştirme fırsatının varlığı gibi istekleri ile bunların karşılanabilir olma seviyesine yönelik idrak ettiği farklılıklara karşı gösterdiği duygusal tepkiler şeklinde ifade etmiştir⁴²".

"Barutçugil iş doyumunu "bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu" olarak açıklamaktadır."⁴³

"İş doymu ile ilgili olarak yapılan tanımların temel olarak üç ortak noktası bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde açıklanabilir.

İş doymu, çalışanın işe ilişkin sübjektif ve içsel duygularını ifade eder, genel olarak gözlenemez ancak kişinin davranışlarından anlaşılabilir.

İş doymu, çalışanın elde etmek istediği ya da hak ettiğine inandığı ödüllere ulaştığı ya da beklentilerinin ötesinde kazanımlar elde ettiği durumda yaşanır.

⁴⁰ Zekeriya Çalışkan, "İş Tatmini: Malatya'da sağlık kuruluşları üzerine bir uygulama", *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 2005, 9-18, s. 10

⁴¹ Fatih Karcioğlu, "Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi Bir Uygulama, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi", *İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 2009, İstanbul, C:20, s 59-76, s.63

⁴² Türkay Nuri Tok, "*İlköğretim Müfettişlerinin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılıkları*", Temsen Yayınları, Ankara, 2007, s.9-10

⁴³ İsmet Barutçugil, *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2004, s.389

□ İş doyumu, birbirlerinden ayrı ama birbiri ile ilgili birkaç tutum objesini kapsamaktadır".⁴⁴

Çalışanlar bir işe girdiklerinde işyerinin şartlarına ilişkin birçok konuda sözel ve yazılı karşılıklı anlaşmaya varmakta ve buna bağlı olarak iş sözleşmesi imzalanmaktadır. Ancak bu anlaşmaların yanında bir de kişilerin dile dökmelerine rağmen karşılıklı psikolojik beklentiler ve anlaşmalar mevcuttur. Söz konusu anlaşmalara göre kişiler isteklerinin ya da beklentilerinin karşılanmadığını hissettiğinde, işine ve işyerine karşı negatif tutumlar geliştirmesi söz konusu olabilmektedir. Bu yüzden, çalışanın iş doyumunun gelişmesinde elde edilenler ile beklentilerin birbiri ile ne kadar örtüştüğü iş doyumunun oluşmasında etkili olduğu ifade edilebilir.

"Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de iş doyumunun farklı kurum ve kuruluşlarda çalışan çeşitli personel grupları için araştırma konusu olduğu ve konuya duyulan ilginin giderek arttığı söylenebilmektedir. Bu personel gruplarından biri de sağlık kurum ve kuruluşlarında çalışanlardır⁴⁵."

Sağlık hizmetlerinde, hizmet sürecinin vazgeçilmez unsuru olan sağlık personellerinin, işleriyle ilgili olumsuz tutumları ve işlerini ele alış biçimleri hizmeti alanların, hizmet aldığı sağlık kuruluşu ve sağlık hizmetleri hakkındaki tutumlarını çok olumsuz hale getirebilir. Bu nedenle "hizmet alanların mutluluğunun hizmet sunanların mutluluğundan geçtiği" yaklaşımının göz ardı edilmemesi gereklidir⁴⁶.

Sağlık çalışanlarında iş doyumuna yönelik çalışmaların temel amacı, "daha yüksek iş tatmini düzeyine sahip olmak, daha kaliteli hasta bakım hizmeti verebilmek ve özellikle gelişmiş ülkelerde deneyimsiz sağlık çalışanlarının işe alınma sürecindeki masraflarının yüksek maliyetini azaltmaktır."⁴⁷

"Öztürk ve Özdemir (2003), iş doyumuyla ilgili etmenleri şöyle sıralamışlardır:

İş doyumu, çalışanın yaptığı işe karşılık olarak elde ettiği maddi ve maddi olmayan çıkarlarla ilgilidir. Bir çalışanın çalışması karşılığında elde ettiği ücret, sosyal haklar, saygınlık, yetkilendirme düzeyi ölçüsünde tatmine ulaşacaktır. Bunun yanı sıra

⁴⁴ Tarık Solmuş, *İş Yaşamında Duygular Ve Kişilerarası İlişkiler, Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Yayınları, İstanbul, 2004, s.186

⁴⁵ Burak Tözün, "Aile Hekimliği Sisteminde Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hekimlerin İş Doyumu", *TAF Preventive Medicine Bulletin*, Cilt.7,S:5, 2008,377-384, s.377

⁴⁶ Dilaver Tengilimoğlu, *İşletme Yönetimi*, Seçkin Yayınevi,2008, Ankara, s.11

⁴⁷ İbrahim Durak ve Celalettin Serinkan, "Hemşirelerde İş Tatmini", *Karaman İİBF Dergisi*, 2007, Cilt:13, 119-135, s.119-120

çalışanın, elde ettiği bu çıkarların örgüt iklimi içerisinde adil bir şekilde dağıtıldığı kanısında olması gerekir”.

İş doyumunu, işten çıkarılma korkusunun az olduğu, çalışan sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alındığı bir ortamda daha yüksek bir düzeyde olacaktır.

Bir çalışan becerilerini, deneyimlerini ve kişisel meraklarını karşılayan görevlerini yerine getirmekten dolayı tatmine ulaşır. Bunun yanı sıra, çalışanın yaptığı işin gerektirdiği niteliklerle kendisinin sahip olduğu özellikler arasında tam bir uyumun sağlanması gerekir.

Eğer çalışan çalıştığı iş yerinde yükselme olanağına sahipse ve terfiler genellikle performansa göre gerçekleştirilirse, onun duyacağı tatmin yüksek olacaktır.

İş doyumunu, iş ortamındaki olumlu ilişkilerle de ilgilidir. Bu nedenle bir çalışanın görevlerini yerine getirdiği örgütün herhangi bir alt grubuna ait olmasından dolayı duyduğu mutlulukta iş doyumunu içinde düşünülür. Burada sözü edilen grup, bireyin iş arkadaşlarına olan sevgi ve bağlılığı açısından tanımlanan mutluluk duygusunu veren gruptur.

İş doyumunu örgütün genel durumuyla ilgilidir. İş görenin tatmin duygusunda örgütün başlıca politikaları, genel personel uygulamaları, toplumdaki statüsü rol oynar.

İş doyumunu çalışana üstünün tutumuyla da ilgilidir. Üstün çalışana karşı olumlu tutumu, ona değer vermesi, onunla ilgili konularda yetkilendirmenin gerçekleştirilmesi, kararlara katılımın sağlanması bireyin işinde mutlu olmasına neden olan ayrı bir etmendir.”⁴⁸

İnsan hayatının vazgeçilmezi olan iş, kişisel ihtiyaçlarımızın ve beklentilerimizin sağlanması için bir araçtır. Günümüzün büyük bir kısmı işyerinde geçtiğinden dolayı da duygu durumumuz değişebilecektir. Yaşadığımız bu duygu durumlar sonucu da işe yansıtacaktır.

2.2. İş Doyumunun Önemi

İş doyumunu yalnızca iş hayatından ibaret değildir. Kişiler günün büyük bir bölümünü işyerinde geçirdiğinden iş hayatı ve özel hayatı birbirinden tamamen

⁴⁸ Azim Öztürk ve Fatih Özdemir, “İşletmelerde personel güçlendirmeye dayalı iş doyumunun artırılması”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2003, Cilt:17, sayı:1, 189-202, s.190

ayıramayız. Bu yüzden iş doyumunu hayatımızın her alanında karşımıza çıkabilmektedir.

“İş doyumunu açıklanırken dikkat edilmesi gereken önemli bir unsurda çalışanın bulunduğu işten beklentilerinin örgütün çalışana sundukları ile paralel olması gerektiğidir. İş doyumunu çalışanın hak ettiği ile eline geçen arasında ortaya çıkan fark neticesinde kişinin bu duruma verdiği reaksiyon şeklinde ifade edilebilir.”⁴⁹

Bireyler gösterdikleri başarı karşısında işverenden kendileri için maddi ve manevi çıkarlar beklentisinde olurlar. Bu beklenti sonucu bireylerin iş doyumunu etkileyen en önemli unsurlardandır

Freud Luthans'a (1992) göre iş doyumunda üç önemli noktadan bahsedilebilir:

- İş doyumunu yapılan bir iş için duygusal cevaptır bu sebeple, sadece anlatılabilir.
- İş doyumunu genel olarak çıkarların ne ölçüde sağlanabildiği veya gerçekleşmesi beklenen şeylerin ne kadar aşıldığının belirlenmesidir.
- İş doyumunu birbirleriyle alakalı çeşitli tavırları temsil eder.

Bunlar işin kendisi, ücret, terfi imkânları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları gibi parametrelerdir. Yapılan tanımlar incelendiğinde, iş doyumunun yönetim alanında çok önemli bir yerinin olma sebebi, işle ilgili elde edilen olumlu sonuçların büyük ölçüde iş doyumunu sağlamasıdır⁵⁰.

“İş doyumunun yüksek olması iyi yönetilen bir kurumun göstergesi olsa da kolayca gerçekleşmez. Bu yüzden kurumların etkin yönetim anlayışı sonucunda ortaya çıkar. İş doyumunu sağlam bir kurumsal yapı oluşmasının temel ölçüsüdür diyebiliriz. Yöneticiler tarafından beklentileri karşılanmış çalışanlar iş yeri atmosferine yüksek verimlilik, yüksek motivasyon, mutlu ve sağlıklı bir yaşantı getirirler.”⁵¹

“İş doyumunu ile ilgili olarak dört kavramdan söz edilebilir. Bunlar; gönüllülük, işi cazip bulma, güdülenme ve işle özdeşleşme ilkesidir. Bu kavramlar iş doyumunu ile birlikte anılsalar bile ayrı anlamdadırlar. İş doyumuna olan ilginin başka bir yönü de

⁴⁹Nazlı Sencan vd., "Sağlık Çalışanları ve Eczacılar Üzerinde Yapılan İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Araştırmaları", *Marmara Pharmaceutical Journal*, İstanbul,2013,cilt: 17, 104-112,s.106; <http://e-dergi.marmara.edu.tr/marupj/article/view/1012001575> (erişim tarihi: 07.01.2016)

⁵⁰ F. Sevimli ve Ö. F. İŞCAN, "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", 2005, **aktaran.** Banu Koç Çakan, Konut Sektöründe Beyaz Yaka Çalışanların İş Doyumu ve Duygusal Zekalarının Yaşam Doyumları Üzerine Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maltepe Üniversitesi, İstanbul, 2013, s.4 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

⁵¹ Emine Gözen, İş tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara, 2007, s.5 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

doyum sağlayan çalışanın daha verimli çalışacağına dair bir inanın oluşmasıdır. Araştırmacıların ve psikologların bu konuya ilgileri her zaman devam etmiştir. Bu ilgi kişinin işine ve çalıştığı kuruma olan tepkisi üzerinde durmaktadır. Burada kişi çalıştığı kuruma verdikleri ile kurumdan aldıklarını dengelemeye çalışır, bu denge sağlanıyorsa kişi doyuma ulaşıp verimli bir şekilde çalışmasını sürdürür. Ancak, beklenen denge sağlanmadığı takdirde çalışanlar için olumsuz bir durum olarak sonuçlanır ve iş doyumсуuzluğu ortaya çıkar.”⁵²

Rio (1996) iş doyumunun önemini aşağıdaki nedenlerle ifade etmiştir. İş doyumunun insanların mental sağlığı ile ilişkisi vardır. Bir çalışan işinden memnun değilse kişisel problemleri yaşayabilir. Günlük gözlemler ve bilimsel araştırmalar bir bireyin psikolojisi ve mutluluğu için iş doyumunun önemli olduğunu birçok kanıtla desteklemektedir. İş doyumunu ile bireyin fiziksel sağlığı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. İş doyumunu örgütte iyi niyeti yaygınlaştırır. İş doyumunu bireylerin örgütle birlikte yaşamasını sağlar. İş doyumunu devamsızlığı ve iş bırakmayı azaltır. Sağlıklı bir topluma zemin hazırlayan faktörlerden biri olarak kabul edilen iş doyumunun önemini; birey, örgüt ve yönetici açısından incelemek mümkündür.

Birey Açısından İş Doyumunun Önemi: İş doyumunun yüksekliğinin iş gören mutluluğuna katkıda bulunacağı, düşmesinin ise kişinin işine yabancılaşmasına, buna bağlı olarak da ilgisizlik ve uyumsuzluğun ortaya çıkacağı düşünülmektedir. İş doyumunu, bireyin işi ve işyeri hakkındaki genel duygu, düşünce kalıpları hakkında fikir verebilecek önemli bir değişkendir. İş doyumunu, bireyin işyerine yönelik beklentilerini ve işine yönelik tutumunu ifade etmektedir. Yani, bireyin iş yaşamını, memnuniyet verici bir durum olarak algılamasıdır. İş doyumunu denince, işten elde edilen maddi çıkarlar, çalışanın birlikte çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve üretim yapmanın sağladığı bir mutluluk akla gelmektedir⁵³.

Örgüt Açısından İş Doyumunun Önemi: Çalışanlarının beklentilerini karşılayabilen örgütlerin eleman bulmakta zorlanmadıkları, personelinin süreklilik gösterdiği, iş doyumunu sağlayamayan ve beklentileri karşılayamayan örgütlerin ise eleman bulmakta zorlanmaları, mevcut iş görenlerde devamsızlıkların artması ve buna bağlı olarak verimliliğin düşmesi, iş doyumunun örgüt açısından ne kadar önemli bir etmen olduğunu göstermektedir.

⁵² Abdulkadiroğlu Mahmutoğlu, *Eğitim kurumlarında Mutluluk ve Başarının Temelleri İş Doyumu ve Kurumsal Bağlılık*, Ankara, 2008, s.36

⁵³ Şerif Şimşek, *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Nobel Yayınevi, Ankara, 1998, s.15

Yönetici Açısından İş Doyumunun Önemi: Yöneticilerin başarısı; personelin teşkilat amaçları doğrultusunda verimli çalışmasına bağlıdır. Üstleri tarafından özellikle, diğer insanların yanında takdir edilmek, çalışanın işe karşı şevkini, amirlerine karşı saygısını arttırır. Yöneticiler iş görenlerinin iş doyumları ile ilgili olarak üç nedenle konuya yaklaşırlar. Birincisi doyumsuz personel işten kaçar ve mümkün olduğunca işten ayrılmanın, başka bir işe geçmenin yollarını arar. İkincisi iş doyumunu yüksek olan birey daha sağlıklıdır ve daha uzun yaşar. Üçüncüsü doyuma ulaşan personel olumlu davranışlarını hem işyerinde hem de sosyal yaşamında, aile çevresinde sürdürür. Doyumsuz personel ise, hem iş yerinde hem de sosyal yaşamında sorunludur. Ailesine sorunlarını yansıtır ve onları da mutsuz eder⁵⁴.

İş doyumunu başarıyı pozitif açıdan etkilemekte, başarı da yine iş doyumuna katkı sağlamaktadır. İş doyumunun başarı üzerindeki etkisinin yanı sıra, devamsızlıklar ve işten ayrılmalar üzerinde de etkisi olduğu görülmektedir. Süreğen biçimde geç kalma, işe başlamada gecikme ve işten erken ayrılmaların sebepleri iş doyumsuzluğuna bağlamaktadır. İşinde doyuma ulaşamayan çalışanların devamsızlıklarının daha fazla olduğu bilinmekle birlikte iş doyumsuzluğunun aynı zamanda, iş görenlerin üzerinde davranışsal bozukluklar da meydana getirdiği gözlenmektedir. İştahsızlık, uykusuzluk, duygusal çöküntü gibi rahatsızlıklarla iş doyumsuzluğu arasında yakın ilişkiler bulunmaktadır. Çağdaş yönetim görüşünün en önemli ögesi olan insanı çalıştırabilmek için, iş doyumunun yeterli düzeylere ulaştırılması gerekmektedir⁵⁵.

Mesleki doyum her meslekte önemlidir. Sağlık hizmetlerinin insanı konu alması, bu yüzden çok dikkatli ve sürekli çalışmayı gerektirmesi nedeniyle, sağlık alanında çalışanlarda iş doyumunun daha da önemli olduğu açıktır. Çünkü meslek mensuplarının verebildikleri en iyi bakımı sağlamaları gerekmektedir. Sağlık alanında hastane çalışanlarının büyük bir bölümünü oluşturan ve günün 24 saati hizmet veren hemşirelerde iş doyumunu önem kazanmaktadır⁵⁶.

⁵⁴ Selahattin Sertçe, Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 2003, s.20-28(**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

⁵⁵ İlhan Erdoğan, "**İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**", Avcıol Yayıncılık, İstanbul, 1996 s. 14-15, **aktaran**(Banu Koç Çakan, Konut Sektöründe Beyaz Yaka Çalışanların İş Doyumu ve Duygusal Zekalarının Yaşam Doyumları Üzerine Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maltepe Üniversitesi, İstanbul, 2013, s.24-25 (**Yayınlanmış yüksek lisans tezi**))

⁵⁶ Rahime Aydın ve Yasemin Kutlu, "Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi İle İlgili Değişkenler ve İş Doyumunun Çalışma Eğilimi İle Olan İlişkisini Belirleme", **Ceyhan Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi**, Cilt:17,S:2,2001, 37-45, s. 37-38

2.3. İş Doyumunu Ölçüm Yöntemleri

Günümüzde, bireylerin çoğunluğu tutumlarını hislerini açıklamaktan hoşlanmayabilmektedirler. Çok nadir olarak kendilerine yakın gördükleri kişilerle konuşabilirler. Yazılı ve sözlü olarakta duygularından bahsetmeyebilirler.

İş doyumunun tespitine yarayacak çeşitli teknikler bulunmaktadır. Bu çalışmada tekniklerin bir kaçından bahsedilecektir.

2.3.1. Puanlama Ölçekleri ile İş Doyumu Ölçümü:

“Bu yöntem diğer yöntemlere göre daha sık kullanılan bir yöntemdir. Bu yöntemin en önemli iki avantajı bilgilerin homojen bir şekilde toplanması ve çıkan sonuçların sayısal olarak ifade edilmesidir. Bu yöntemin en bilinen ölçeklerinden minnesota tatmin ölçeği örnek olarak verilebilir. Bu ölçek çalışanların kişisel doyum faktörlerini ya da doyumsuzluk seviyelerini bulmada yararlanılan puanlama yöntemidir. Bunun yanı sıra iş tanımlama endeksi de örgütte yönetici pozisyonunda çalışan kişilere yönelik yapılan bir tekniktir.”⁵⁷

2.3.2. “Minnesota Tatmin Ölçeği”:

“Minnesota tatmin ölçeği, 1967 yılında Weiss, Davis ve England tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçekte iş koşulları, iş tatmini ile ilişkilendirilmektedir. Koşullar; yönetim, yaratıcılık, insan ilişkileri, bağımsızlık, teknik denetim ve çalışma şartları başlıkları altında toplanmaktadır.”⁵⁸

“Bu ölçek bir yandan Likert Ölçeği Tekniği ile çalışanların örgütlerinde yaptıkları işlere istinaden iş tatmini veya tatminsizliğine yönelik takındığı tutumların ölçülmesine dayanır. Bu yaklaşım ile iş görenlerin iş tatmininin ölçülmesi isteniyorsa önce çalışanların yapmakta olduğu işlerin genel özellikleri ve algı doğuran yanı ile iş tatminini sağlayan yönleri analiz edilir. İş tatmini ya da tatminsizliğini oluşturan iş faktörleri birer ölçüm değişkeni olarak kabul edilir. Bu faktörlere dayalı bir ölçek geliştirilir. Cevabı veren kişinin bu ölçüm tekniğine ait tüm ölçüm faktörlerinin sonuçlarının ayrı ayrı değerlendirilmesi istenir. Her sonucun kendisine uyar bir noktayı işaret etmesi beklenir. Ölçüm sonucunda bütün cevap veren kişilerin vermiş olduğu bilgilere istinaden işin tatmin eden tarafları ortaya çıkacağı gibi, çalışanların hepsinin

⁵⁷ İlhan Erdoğan, *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul, 1999, s.258

⁵⁸ Şükrü Yapraklı, "Satış Gücü Motivasyonu-İş Tatmini Ölçeklerinin Test Edilmesi ve Motivasyonun İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi: İlaç Sektöründe Bir Uygulama", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt:9, S:3, Bursa, 2007, 62-98, s.69

toplamda işlerinden ne kadar tatmin oldukları, tatmin ve tatminsizliğe sebep olan faktörlerin neler olduğu ortaya çıkar.”⁵⁹

2.4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumunu etkileyen pek çok faktörün varlığından bahsetmek mümkündür. Alan yazında sıklıkla bahsedilen faktörler işin niteliği, ödeme, yükselme olanakları, övülmek, çalışma koşulları, denetim, iş arkadaşları, örgüt ve yönetim, iş görenlerin kişiliğidir⁶⁰.

“İş doyumunu etkileyen çok çeşitli faktörler vardır ve bu faktörlerin bireyler üzerindeki etkileri farklıdır. Bazı çalışanların iş doyumlarına katkıda bulunan faktörler, bazı çalışanların iş doyumuna etki etmeyebilir. Bazı çalışanlara aldığı ücret doyum sağlarken, bazılarını yükselme imkânının bulunması doyum sağlar. Yani çalışanların kişilik özelliklerine göre değişir. Bu bağlamda kişilik özellikleri iş doyumunu üzerinde çok önemli bir etkiye sahiptir. İşgörenlerin genetik yapısı, aile faktörü, eğitim düzeyi, sahip olduğu değer yargıları, iş tecrübesi, içinde yaşadığı sosyal yapı ve sosyal çevresi iş doyumunu üzerinde önemli rol oynar. Bu kişisel özellikler, her çalışmanı diğer çalışanlardan ayırır. Ayrıca kişinin yaşam biçimini belirleyen kişisel etkenler, kişinin beklentilerinin karşılanmasında ve örgüte karşı takınacağı tutum üzerinde olumlu ya da olumsuz etkiye sahiptir. İş doyumunu etkileyen birçok dışsal etkenin algılanmasında ve değerlendirilmesinde sahip olunan kişisel özelliklerin etkisi büyüktür.”⁶¹

Kişilerin arzuları, tutkuları ve beklentileri iş doyumunu üzerinde iki farklı şekilde etkisini göstermektedir. Birincisi, kişilik özellikleri, çalışanların işleri hakkındaki duygularını etkileyebilmektedir. Örneğin, özgüveni yüksek ve çıktılarının kendi kontrolü altında olduğuna inanan kişilerin iş doyumları, özgüveni düşük ve çıktıları üzerinde kendi etkilerinin az olduğunu düşünenlere göre daha yüksektir. İkinci olarak, kişilerin birbirleriyle ilişkileri iyi ise birbirlerine katkı sağlarlar, öğrenmeyi hızlandırarak toplam başarıyı artıracaklardır⁶².

⁵⁹ Fatih Özdemir, Örgütsel İklimin İş Tatmini Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova Üniversitesi, Adana, 2006, s.88 (**Yayınlanmış Doktora Tezi**)

⁶⁰İbrahim Ethem Başaran, **Örgütsel Davranış İnsan Üretim Gücü**, Nobel Yayınevi, Ankara, 2000, s.118

⁶¹ Seda Sarı, Çalışanların Kişilik Özellikleri ile İş Doyumu Arasındaki İlişkiler Bankacılık Sektörü Antalya Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın, 2011, s.54 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

⁶² Samuray Baytok Karaca, İş tatmininin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi ve bir uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum, 2001, s.37 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

İş doyumunu ya da iş doyumsuzluğunu meydana getiren faktörler, farklılık göstermekle birlikte bu faktörlerin kişisel ihtiyaçlara ve kişinin sosyokültürel yapısına göre de değişebilmektedir. Bu yüzden iş doyumunu veya doyumsuzluğunu etkilediği düşünülen birçok faktör sayılabilir. Bir genelleme yapmak gerekirse en belirleyici faktörler arasında; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, kıdem, çalışanın statüsü, kişilik yapısı ve kültürel farklılıklar sayılabilir.

İş doyumunu birçok farklı yönü olan bir kavram olmakla birlikte, işi yapan bireyin iş doyumunu bireysel faktörlerle iş ve iş ortamına bağlı etkenlerin etkisiyle ortaya çıkmaktadır. İş doyumunu kavramının doğası, işi yapan bireyin gereksinimleri ile işinin işi yapana sundukları arasında uyumun var olması ile alakalıdır. İş doyumunun doğası birbiriyle etkileşim içerisinde olan karmaşık faktörlerden oluşmaktadır. İş yapan bireyin ihtiyaçları, algıladığı gereksinim tatmin fırsatları, işi yapanın motivasyonu, işe katılım sürecinde sorumluluk verilmesi, işi yapan bireyle üstleri arasında düzgün işleyen bir iletişim mekanizmasının olması gibi birbirlerini karşılıklı olarak etkileyen çok sayıda etken iş doyumunun doğasını oluşturmaktadır⁶³.

İş doyumuna etki eden faktörlerin en yaygın sınıflandırıldığı başlıklar iş doyumuna etki eden faktörleri bireysel ve örgütsel faktörler başlıklarında ele alan bir sınıflandırmadır. İş görenin genetik ya da kalıtımsal özellikleri, aile faktörü, almış olduğu eğitim, değer yargıları, iş hayatı tecrübesi, içinde yaşadığı sosyal yapı ve çevresi, personelin hizmet süresi, cinsiyeti, medeni durumu, işte geçirilen süre vb. gibi faktörler iş görenin işinden doyum ya da doyumsuzluk sağlamasında etken olan önemli kişilik faktörleri olarak ele alınmaktadır. Diğer taraftan, örgüt ortamındaki sosyal olanaklar ve fiziki koşullar, ücret, işin özellikleri, iş disiplini, hizmet içi eğitim, kararlara katılım, yetki devri, ödüllendirme, kişiler arası ilişkiler, yönetim tarzı, terfi vb. gibi faktörler ise, kişinin işinden doyum ya da doyumsuzluk sağlamasında etkili olabilecek örgütsel faktörler olarak ele alınmaktadır⁶⁴.

2.4.1. Bireysel faktörler

Bireylerin iş doyumunu çok sayıdaki fiziksel, psikolojik, demografik / durumsal ve işyeri değişkeniyle ilgilidir. İş doyumunu etkileyen bu değişkenlerin yapılan birçok araştırmadan elde edilen bulgulara göre yaş, cinsiyet, hizmet süresinin uzunluğu,

⁶³ Önal , E. S. (2008). İş tatminini etkileyen faktörler. Uzmanlık Tezi, Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Bölüm Başkanlığı, Milli Prodüktivite Merkezi (MPM), Ankara

⁶⁴ Zeki Akıncı, Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 2002, Cilt:11, 1-25, s.1-2

medeni durum, akademik derece ve mesleki konum gibi kişisel özellikler arasında direkt bir bağ olduğunu göstermektedir.

2.4.1.1. Yaş

Önemli bir demografik özellik olan “yaş” iş doyumunu ile ilgili olarak en çok incelenen faktörlerden biri olmuştur. Yapılan araştırmalarda elde edilen bulguların bazıları yaş ile iş doyumunu arasında bir ilişki olmadığını; bazıları ise böyle bir ilişkinin varlığını ortaya koymuştur.

Örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel faktörlerden biri de yaştır. Yaş ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki için çok farklı görüşler bulunmaktadır. “Çalışanları genç, orta yaş ve yaşlı olarak bir sınıflandırma yapılarak yapılan araştırmalarda kimi araştırmacılar genç çalışanlarda örgütsel bağlılığı yüksek bulurken, kimi araştırmacılar ise yaş ilerledikçe örgütsel bağlılığın arttığını tespit etmişlerdir⁶⁵.”

“Yaş ile iş doyumunu arasındaki ilişki konusunda üç farklı görüş geliştirilmiştir;

Birincisi, yaş yükseldikçe iş doyumunun da buna paralel olarak artacağı düşüncesidir.

İkincisi, yaş ile iş doyumunu arasında U şeklinde bir ilişki vardır. İş yaşantısının ilk yıllarında iş doyumunu belli bir düzeyden giderek azalır, belli bir döneme ulaştığında azalma son bulur ve aynı seviyede belli bir süre devam eder, daha sonra 45 yaşları civarında iş doyumunu düzeyi yeniden artmaya başlar.

Üçüncüsünde ise, yaş ile iş doyumunu arasında \cap şeklinde bir ilişki vardır. İş tatmin düzeyi yaşa bağlı olarak belirli bir noktaya kadar artar ve bu noktadan sonra azalmaya başlar.”⁶⁶

2.4.1.2. Cinsiyet

İş doyumunu ve cinsiyet arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla pek çok çalışma yapılmıştır ancak hangi cinsiyetin fazla iş doyumuna sahip olduğu konusunda tutarsızlıklara rastlanmıştır.

İş doyumunu ile ilgili yapılan çalışmalardan elde edilen bulgulara göre iş içinde kadınların erkeklerden daha fazla doyum sağladıkları belirlenmiştir. Kadınların ve

⁶⁵ Özlem Çakır, *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyebilen Faktörler*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2001, s.123

⁶⁶ Pınar Tınaz, *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*, Beta Basım, İstanbul, 2005, s.26

erkeklerin organizasyonlarda farklı değer ve beklenti içinde oldukları düşünülmektedir. Bu nedenle kadınların ve erkeklerin içsel motivasyonları ve işe bağlılıklarının farklı olduğu söylenebilir⁶⁷.

Kadın ve erkeğin toplumdaki rollerini yerine getirmesinde bir takım faktörler bulunmaktadır. Genel toplumsal bakış, iş hayatında erkeği yönetime yerleştirirken, kadının iş dışında ev işleri annelik gibi birçok görevlerinin olması nedeniyle daha fazla mesai gerektiren yöneticilik görevinden uzak kalma zorunluluğunun kadını iş doyumusuzluğuna ittiği, işine daha fazla zaman ayırabilen erkeğin iş doyumunun ise daha yüksek olduğu yapılan araştırmalarla saptanmıştır⁶⁸.

Kısacası; aslında yaşam şartlarını eşitleyip kişileri sadece cinsiyet ayrımına göre değerlendirecek olursak kadın çalışanların iş doyumuna ulaşması daha kolay olarak düşünülebilir.

2.4.1.3. Medeni Durum

İş doyumunu değerlendirilmesi bakımından kişinin medeni durumunun etkileri çok fazla araştırılmamıştır. Bazı çalışmalarda medeni durumla iş doyumunu arasında ilgi kurulamamıştır. Bu konuda yapılan çalışmaların büyük bir çoğunluğunun da ise, evli ve çocuk sahibi olan kişinin iş doyumunun yüksek olduğu belirlenmiştir.

“Yapılan bir araştırmada; evli olmanın ve eşi çalışıyor olmanın mesleki doyumunu artırdığı, fakat iş yoğunluğu nedeni özellikle kadın çalışanların kendisine ve ailesine yeterli vakit ayıramadığı için şikâyetçi olduğu görülmüştür. Kadının evle ilgili ekstra sorumlulukları ve anne rolünün getirdiği sorumluluklar, çalışan kadını iş dışında da yormaktadır. Bu nedenle kadın istediği ölçüde kendine vakit ayıramamaktadır. Bekâr çalışanların iş tatmin düzeyleri evlendikten sonra bir artış gösterir. Buna sebep olarak da evli çalışanların daha fazla sorumluluk sahibi olması, maddi ödüllere daha çok önem verilmesi gözlenmektedir. Normal hayatta hayat müşterektir denir ama genelde bunu toplumumuzda pek uygulayan olmaz.”⁶⁹

Toker (2007) yaptığı araştırmada medeni durum ile iş doyumunu arasında farklılık bulunmadığını saptamıştır⁷⁰.

⁶⁷ Baran Akkuş, Ticaret Bankalarında Çalışanların İş Doyumu: Şanlıurfa Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa, 2012, s.20 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

⁶⁸ Döndü Güleç, Rotasyon ile Çalışan Hemşirelerde İş Doyumunun Belirlenmesi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2009, s.22 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

⁶⁹ Çalışır, **a.g.e.**, s.33

⁷⁰ Boran Toker, Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 2007, Cilt:8, Sayı:8, 92-107, s.100

2.4.1.4. Eğitim

Bazı çalışmalarda; eğitim seviyesi düşük olan kişilerin beklentisinin fazla olmamasından dolayı iş doyumunun yüksek olduğu, bir kısım çalışmalarda da eğitim düzeyi yüksek olan bazı kişilerde kendi referans aldığı gruplardan düşük ücretle çalışıyor olmasının iş doyumunu düşürdüğü belirlenmiştir. Yüksek eğitilmiş kişinin beklentisine uygun bir işte çalışmaması veya düşük ücret nedeniyle iş doyumunu düşürdüğü ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle yüksek eğitilmiş bazı kişilerde de çeşitli nedenlerle iş doyumunu düşürdüğüne ilişkin tespit eden çalışmalarda mevcuttur⁷¹.

İş doyumunun eğitimle arasındaki ilişkide hem pozitif hem negatif olabilir. Eğitim seviyesinin yükselmesiyle kurumdan karşılığını alamadığını düşünürse iş doyumunu azalacaktır. Fakat eğitimdeki yükselmeyle birlikte kurumdan da buna dair ücret artışı, mevki gibi olumlu bakış açısı bulabilirse iş doyumunu yükseltecektir. Aslında çalışanların eğitim seviyesi yükseldikçe kurumdan beklentileri artacaktır ve iş doyumunu etkileyecektir.

Sağlık çalışanlarının eğitim düzeyinin iş doyumunu düzeyini etkilediği, eğitim düzeyi yükseldikçe iş doyumlarının da yükseldiği sonucuna varmıştır. Sağlık Bakanlığının uygulama koyduğu Sağlıkta Dönüşüm Programları çerçevesinde sağlık çalışanlarına tanınan lisans tamamlama hakları ile çalışanlara bir fırsat oluşturmuştur. Sağlık çalışanlarının eğitimle ilgili sorunları ve beklentileri ise; mezuniyet öncesi ve sonrası temel eğitimin, yüksek standartta olması, sağlık hizmetlerinde giderek artan teknoloji kullanımı neticesinde eğitimin bu değişim ve gelişime paralel olması, personelin meslek bilgisini ve düzeyini yükseltmeye yönelik kurum dışı etkinliklere katılmaya özendirilmesi ve destek olunması olarak özetlenebilir. Sağlık çalışanlarına tanınan bu fırsatlar, lisans tamamlama, yüksek lisans, doktora eğitimleri hizmet kalitesini artırması yönünde önemli bir adımdır⁷².

2.4.1.5. Kişilik

Birçok araştırmada kişiliğin iş doyumunu veya doyumunu etkilediği anlaşılmıştır.

⁷¹ Ayşe Çalışkan, Yeni Mezun Hemşirelerde İş Doyumu Tükenmişlik ve Gerçeklik Şokunun İncelenmesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2010, s. 8-9 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans**)

⁷² Barış Kamiloğlu, Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık (merkezefendi devlet hastanesi hemşireleri örneği), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, İstanbul, 2014, s.30 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans**)

“Kişilik, kişiyi başkalarından farklı kılan ve toplumsal ilişkilere içinde gözlemlenebilen örgütlü ruhsal, bedensel işlevsel özelliklerin bütünü ve bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimi şeklinde tanımlanabilmektedir⁷³.”

Bireyler doğumdan itibaren kişilik oluşumunu ailede tamamlamaya başlarlar ve bu bir ömür devam eder. Okul, üniversite gibi adımlar da kilometre taşlarını oluşturur. Bu dönemde bireylerin olumlu ve olumsuz tutumları oluşabilir. Kendini aldığı eğitim ve deneyimlerle geliştiren bireyler daha başarılı olabilirler ve daha çok doyum sağlayabilirler.

“Yapılan araştırmalarda iş doyum düzeylerinde kişisel faktörlerin etkili olduğu görülmüştür. Genelde yetenekleri sınırlı ve çevreye uyum sağlayamamış kişiler iş tatminsizliği göstermiştir. Kendine güvenen öz benlik duygusunu gerçekleştiren iş görenler, bu özelliklerini daha aşağı düzeyde gerçekleştirenlere göre daha çok doyum sağlamaktadır.”⁷⁴

2.4.1.6. Mesleki Kıdem

“Ronen, kıdemın örgütte kıdem ve herhangi bir işte ya da meslekte sahip olunan kıdem olarak ayrılmasının gerektiğini söyler. Çünkü çalışanların örgütlerinde kıdem kazandıkça terfi olasılıklarının arttığını, dolayısıyla çalışanların iş doyumunu örgütteki kıdem veya yaştan çok unvanın etkiliyor olabileceğini savunur. Ancak mesleki kıdem farklı örgütlerde aynı meslek icra edilerek kazanılabileceğinden, bu değişkenin unvandan etkilenmeksizin iş doyumunu artırabileceğini belirtir. Aynı araştırmada, bireyler işe ilk başladıklarında işin yeniliğinden ve ilk beklentilerden kaynaklanan görece doyumun aynı işi 2 ile 5 yıl süreyle yaptıktan sonra azalmaya başladığı; aynı meslekte 6 yıl ve üzeri süreden sonra ise doyumun yeniden artmaya başlayacağı da bulunmuştur. Söz konusu araştırmada, bireylerin iş doyum düzeylerindeki bu dalgalanma ve artışın işten ayrılmalar sonucunda meslek grubunda meydana gelen değişiklikler ya da bireylerin ödül beklentilerinde daha gerçekçi olmaya başlamalarından kaynaklanıyor olabileceği savunulmaktadır. Ronen’in bulgularına göre işsel faktörler (işin kendisi) en önemli faktörlerdir ve bu durum mesleki kıdemi yüksek olan bireylerin iş doyum düzeyinin artmasını açıklamaktadır.”⁷⁵

⁷³Serpil Aytaç, *İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi*, Labour Ministry- Casgem, Bursa, 2012, s.14

⁷⁴Çalışır, *a.g.e.*, s.29

⁷⁵Erdem Demirsoy, *Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu, 2009, s.26
(*Yayınlanmıştır Yüksek Lisans Tezi*)

Yeteri kadar iş deneyimi olmayan, iş hayatına yeni atılan gençlerin gerçekçi olmayan beklentileri, bireyin kendi hayal gücünün ürünleri olabileceği gibi medya organlarının yanıltması, eğitim kurumlarının öğrencilerini fazla abartması ve adayın işe kabulü sırasındaki mülakatı gerçekleştiren yöneticinin yanlış ve yanıltıcı bilgi vermesinden kaynaklanabilir. Gerçekçi olmayan beklentiler çalışanın kişiliğinde zamanla değişikliğe uğramaktadır. Bazı çalışanlar iş deneyimleri arttıkça beklentilerini iş hayatının gerçeklerine göre ayarladıkça iş doyumunu bulabilmekte, bazıları ise geçen yıllara rağmen beklentilerini değiştirmemekte dolayısıyla iş doyumsuzluğu ile yaşamayı öğrenmektedir. Bu duyguları hayat tarzı haline getirmektedir⁷⁶.

Yapılan birçok araştırmada, mesleki çalışma süresi arttıkça iş doyumunun da arttığı görülmektedir. Bu durum, işten beklentilerin daha gerçekçi temellere oturmaya başlaması, kişinin kendisini iş ortamına uydurması, yüksek pozisyonlarda ücret ve çalışma şartlarının iyi olmasından kaynaklanmaktadır⁷⁷.

Çalışma süresinin uzunluğu ile iş doyumunu arasında olumlu bir ilişki vardır. Bu olumlu ilişkinin sebepleri şunlardır;

- Kişinin kıdemini artması, işini daha iyi kavramasını sağlar,
- Çalışma süresinin artmasıyla gelen tecrübe çalışandaki başarıma hissini artırır,
- Çalışma süresi arttıkça, örgüt personelin ihtiyaçlarını giderek daha çok karşılar,
- Çalışma süresinin artması çalışanın giderek örgüt ve işi ile bütünleşmesini sağlar,
- Çalışma süresinin artması örgütün çalışanına daha iyi olanaklar sunmasını sağlar⁷⁸.

2.4.2. Örgütsel Faktörler

2.4.2.1. İşin Niteliği

Bireysel faktörlerin yanı sıra, örgütsel bir takım faktörler de iş doyumunun sağlanmasında ya da iş doyumsuzluğunun ortaya çıkmasında son derece önemlidir.

⁷⁶Figen Sevimli ve Ömer Faruk İşcan, Bireysel Ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt: 5, 2005, s.55-65, s.59

⁷⁷ Dursun Bingöl, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Beta Yayınevi, İstanbul, s.444-452

⁷⁸ Mehmet Güven vd., Çalışanların iş ve ücret tatmini boyutlarıyla demografik özellikler arasındaki ilişkiler: Bir alan çalışması, **Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 2005, cilt:12 , 127-151, s.134

İşgörenlerin iş doyumunu üzerinde etkisi bulunan örgütsel faktörler çok çeşitli olmakla birlikte, bunlar arasında işin niteliği, ücret, yükselme imkânı, takdir edilme, çalışma şartları, yönetim ve çalışma arkadaşları en önemli olanlarıdır⁷⁹

Çalışanlar aşırı baskı altında, işinin nitelik ve çalışma konularında kendilerine baskı yapılmasını hoş karşılamamaktadırlar. Çalışanlar iş akışını aksatmayacak şekilde yaptıkları işlerde kişisel özelliklerini geliştirmek amacıyla bağımsız olarak çalışma ve inisiyatif kullanmayı arzularlar. Eğitim, bilgi ve becerilerini kullanma fırsatı veren, durağanlıktan uzak özel nitelikler gerektiren işlerin başarımını sağladıklarında kendilerini başarılı oldukları bilgileri geldikçe işlerinden doyum sağlarlar⁸⁰.

Birey-iş uyumu; bireyin yaptığı iş ile yeteneğinin ve bilgisinin tam olarak örtüştüğü durumları ifade eder. Bireyin yaptığı iş, bireyin yetenek ve bilgisinden düşük ise bireyde iş doyumsuzluğunun ortaya çıktığı, bilgi ve becerisinden yüksek ise yine iş doyumsuzluğunun ortaya çıktığı saptanmıştır. Birebir birey iş uyumu denk olduğunda iş doyumunun sağlandığı bilinmektedir⁸¹.

Bireyin iş ortamını değerli, yaptığı işi anlamlı ve kendisini geliştirici bulması, iş doyumuna açısından önemlidir. Bireyin iş yaşamından beklentilerinin karşılanması, iş doyumuna pozitif yönde etkileyen diğer bir unsurdur. Beklentilerin karşılanmaması durumunda yaşam tatmini olumsuz etkilenmektedir⁸².

2.4.2.2. Çalışma Koşulları

Büyük işletmelerde iş bölümü ve uzmanlaşma ileri düzeydeyken alt ve orta 34 kademedeki yöneticiler standart davranışlar beklemekte, sınırlı ilişkiler kurmaktadır. Küçük işletmelerde ise işgörenler çok değişik işlerle meşgul olmanın yanında, hem yöneticileri hem de alt kademedeki elemanlar ile çok rahat ilişki kurabilmektedir. Bu yönüyle gelişmiş bölgelerde küçük işletmelerde çalışanların iş doyumunun daha yüksek olduğu görülmüştür. Kimi çalışanlar sendikal ilişkileri güçlü olan işletmelerde, kimileri devlet kurumlarında çalışmaktan daha çok doyum sağlamaktadır. Genellikle iş güvencesi sağlayan kurumlar işgörenler için iyi firmalardır. Yaşlı işgörenler işletmenin ününe önem verirken, genç işgörenler için yüksek ücret veren, terfi imkânı ve iş güvenliği olan kuruluşlar daha iyi firmalardır⁸³.

⁷⁹ Başaran, a.g.e., s.180

⁸⁰ Gözen, a.g.e., s.30

⁸¹Kader Lal, Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu (Aksaray ve Ortaköy Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, 2014, s.40, (**Yayınlanmıştır** **Yüksek Lisans Tezi**)

⁸² Aşkın Keser, **Çalışma yaşamında motivasyon**, Alfa Aktüel, 2006, s.102

⁸³ Erdoğan, a.g.e., s.243-244

Çalışma koşulları ücret ve sosyal yardım, iş güvenliği, sağlık hizmetleri, iş yerine geliş-gidişler, gürültü, ısı, aydınlanma, dinlenme ve çalışma süreleri, ücretli izin durumu, ast-üst ve diğer sosyal ilişkiler, örgütsel iklim ve moral gibi koşulları kapsamaktadır⁸⁴.

İşyeri şartları da bireyin iş ortamına tutumunu etkileyen faktörlerdendir. Şartlar ağır, ortam baskıcı, iletişim soğukluğu yaşanan işyerlerinde bireyler olumsuz davranış şekillerine girebilmektedirler ve bu da iş doyumunu etkilemektedir. Çalışma saatlerinin uzunluğunu da ele alırsak ortamın fiziki şartları bile iş doyumunu etkileyebilir.

2.4.2.3. Ücret ve Ödüllendirme

İnsanların yaşamlarını devam ettirebilmeleri için yeterli bir gelire ihtiyaçları vardır. O yüzden insanların en temel çalışma amaçları arasında yer alır ve iş doyumunu etkileyen faktörler başında gelir. Ancak ücret iş doyumunu için gerekli ve önemli bir faktör olmakla birlikte yeterli değildir. Ücreti Herzberg'in teorisinde söylediği gibi tatmin ve tatminsizliğin temel kaynaklarından birisi gibi kabul etmek gerekir. Yani varlığı doyum yaratmazken yokluğu doyumsuzluk yaratır⁸⁵.

Bunun yanında ücretin doyum sağlamasında şu faktörler önemlidir.

1. İşgörenin yaşı, kıdemi, öğrenimi ve yaşantısı gibi bireysel özellikleri.
2. Harcanan çaba, üretimin niteliği, yaratıcılık ve yenileşme eğilimi gibi bireysel eylemleri.
3. Sorumluluk, yeterlilik, zihni yorgunluk, mücadele etme düzeyi gibi görev özellikleri ile elde edilen ücret arasında bir dengenin olması ve bu dengenin, işgören tarafından algılanması⁸⁶.

Ücret sadece geleneksel kuramcılarının değil, bugün dahi birçok yöneticinin güdülenmeyi sağlayan en etkili araç olduğu inancını yansıtır. Bu görüşe göre ücret, çalışanın işletmeye giriş nedeni olduğu kadar aynı zamanda onun işletmeye sürekli bağlanmasında en güçlü güdüdür. Ayrıca ücret, sadece çalışanın ekonomik gücünü artırmakla kalmaz. Bu arada yüksek ücret bireyin toplum içinde sağladığı saygınlık ve otoriteyi de arttırmış olur. Öte yandan geleceğin güvence altına alınması düşünülür. Bu nedenle ücret artışının çalışanlar üzerinde belirli bir doyum sağladığı

⁸⁴ Feyzullah Eroğlu, *Davranış Bilimleri*, Beta Yayınları, İstanbul, 1996, s. 325-326

⁸⁵Mithat Yılmaz, Kalite Yönetim Sisteminin İş Doyumuna Etkisi: Kalite Belgesi Bulunan ve Bulunmayan Matbaa İşletmelerinde Bir Uygulama, Fen Bilimleri Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara, 2007, s.95 (*Yayınlanmış Doktora Tezi*)

⁸⁶ Sertçe, a.g.e., s.86

genelde kabul edilir. Ancak çalışanlar üzerinde ücret artışının sağladığı doyumdan daha önemlisi, benzer işlerde çalışanlara farklı ücret ödenmesinden kaynaklanan doyumsuzluktur. Bir çalışan aldığı ücretin yüksekliğinden daha çok başkalarının aynı iş için aldığı ücretle ilgilenir ve etkilenir⁸⁷.

İş doyumunu etkileyen en önemli faktörlerden olan ücret, İşgörenin ekonomik ihtiyaçlarını karşılayan bir araçtır. İşgörenler emekleri karşılığında aldıkları ücretlerin hem yeterli hem de adil olmasını isterler. İşgörenler aldıkları ücretlerin yeterli olup olmadığına karar verirken kendi ihtiyaçlarını karşılama oranına ve başka kuruluşlardaki benzer işler için ödenen ücretlere bakarlar. Adil olup olmadığını değerlendirirken de kendi ücretleri ile kuruluştaki diğer çalışanların ücretlerini karşılaştırırlar⁸⁸.

2.4.2.4. Kariyer ve Yükselme Olanığı

“Doyum umut verici mesleki projelerle de ilişkilidir. Eğer işgören çalıştığı işyerinde-yükselme olanağına sahipse ve terfiler genellikle liyakat esasına göre gerçekleştirilmekteyse, işgörenin duyacağı doyum yüksek olacaktır. Terfi, insanı çalışmaya teşvik eden en önemli faktörlerden biridir. Eğer yeni işe başlayan bir kimse, önünde ilerleme imkânının bulunmadığını düşünür ve ücretinin artmayacağı duygusuna kapılırsa, her türlü çabanın gereksiz olduğuna inanarak işe karşı olumsuz tutumlar takınabilir. Sonuçta bu durum çalışanda doyumsuzluk ve şikâyetlere neden olur.”⁸⁹

Yükselme, kişinin daha üst konumdaki bir göreve, yani daha güç, daha fazla sorumluluk, daha fazla yetki gerektiren aynı zamanda da daha fazla ücret alacağı bir konuma getirilmesidir. Yükselmenin birey üzerinde farklı güdüleyici etkileri vardır. Yükselme kişiye kendini geliştirme ve kişisel ilerleme imkanı verir. Böylece kişinin kendine güveni artar. Aynı zamanda kendilerini ilgilendiren konularda söz sahibi olmak isteyen çalışanlar için yükselme bir ödüldür. Sosyal statüsünde de artış olacağı için yükselme ile birlikte kişide yüksek bir doyum sağlanmış olur⁹⁰.

⁸⁷ Sevil Tunacan, Beykoz ilçesindeki lise öğretmenlerinin iş doyumunu etkileyen faktörler, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul, 2005, s.51-52 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

⁸⁸ İncir Gülten, **Çalışanların Motivasyonuna Genel Bir Bakış**, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara, 1984, s. 57

⁸⁹Erol Eren, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**. Beta Basım, İstanbul, 2004, s.180-190

⁹⁰ Cahit Yılmaz, **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Etap Yayınevi, İstanbul, 2010, s. 29)

Çalışanların motivasyonlarını yükseltebilmek için esnek kariyer olanaklarının olduğu; örgütün farklı kademe ve pozisyonlarında çalışabilecekleri olanaklar verilmelidir. Böyle bir ortamın yaratılabilmesi için yöneticilerin;

- Çalışanlarla iç içe olması ve örgüt amaçlarının oluşturulmasında çalışanların da katkısının sağlanması gerekir.
- Mümkün olduğunca, önceden planlanmış eğitim ve aktiviteler iptal edilmemelidir.
- Çalışanların çalışma isteklerinin azalmaması için yaratıcılıkları teşvik edilmelidir.
- Çalışanlara karşı hassas davranılmalı, ancak endişeler mümkün olduğunca çalışanlara hissettirilmemelidir⁹¹.

2.4.2.5. Yönetim

Çalışanın çalıştığı örgütün doğası, yönetiminin niteliği işten doyumunda başlı başına önemlidir. Toplumca tanınmış, hizmet çevresi geniş olan, önemli sayılan örgütlerle çalışanların yaratıcılığına yer veren, takım çalışmasına elverişli olan yönetim biçimleri, çalışanlara daha yüksek doyum sağlarlar⁹².

Amirler ve yöneticilerle olan ilişkilerin iş doyumunu üzerinde önemli bir rolü vardır. Amirle kurulan işin niteliği kişinin duygusal durumunu ve çalışma ortamından duyulan hoşnutluğu önemli derecede etkilemektedir. Yöneticilerin motivasyonu arttırmak için; bireylere işlerini daha iyi yapmaları konusunda destek olmaları, iş dışı kişisel sorunların çözümlenmesinde yardım etmeleri ve personelin kişiliğine, yaptıkları işlere, önerdikleri görüş ve düşüncelerine değer vermeleri, sorunları çalışanlarıyla görüşerek ve tartışarak çözmeleri ve onlarla arkadaşça-dostça ilişkiler kurmaları çalışanların iş doyumunu artırır⁹³.

2.5. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu

“Sağlık hizmetleri ve politikaları alanında son yıllarda yaşanan sağlık çalışanlarında iş doyumunu hızlı değişim süreci ile birlikte sağlık çalışanlarının etkili ve verimli hizmet vermesini engelleyen olumsuz çalışma koşulları ortaya çıkmış, ilişkiler ve ortam sağlıksızlaşmış, ücretler azalırken, iş temposu ve yoğunluğu giderek artmış,

⁹¹ Hasan Tutar, *Kriz ve Stres Yönetimi*, Seçkin Yayıncılık, 2007, s. 122-123

⁹² İbrahim Ethem Başaran, *Yönetimde İnsan İlişkileri- Yönetmel Davranış*, Nobel Yayın, Ankara, 2004, s.160

⁹³ Yunus Narin, İstanbul İlinde Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Rol Çatışması, İş Doyumu ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Haliç Üniversitesi, İstanbul, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2010, s.24 (*Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi*)

mesleğin gereği olarak kabullenilmek durumunda kalınan risklerin ve psikososyal stresin boyutları da büyümüştür⁹⁴.

Bütün alanlar için geçerli olan iş doyumunu sağlık alanında da tamamen insan merkezli bir alan olduğundan dolayı daha çok önem kazanmıştır. Sağlık hizmeti 24 saat devam etmektedir ve bu süre boyunca yoğun çaba gerektirmektedir. 24 saat çalışma durumunun olmasından dolayı da sağlık çalışanları için iş doyumunu çok önemlidir. Sağlık alanında verilen hizmetin etkin ve verimliliğinin de 24 saat boyunca devam etmesi için sağlık çalışanlarının bireysel sağlıklarının korunması gerekir.

Sağlık çalışanları; sağlık hizmeti alan hastaların talepleriyle ilgilenen ve kurumun amaçları için çalışan en öncü, en büyük grupturlar. Bu sebeple sağlık sektöründe kalite ve verimliliğin artması ve devamlılığı için profesyonel sağlık hizmeti çalışanlarının iş doyumunu çok önemlidir. Sağlık hizmetlerini öncelikle tüm diğer sektörlerden ayırmak gerekir. Çünkü, sağlık hizmetleri üretim işletmeleri değildir. Direkt insan üzerinde hizmet verdiği için yapılan hatalı işlemler geri dönüşü olmayan büyük kayıplara yol açabilir. Bu büyük kayıp bir insanın, uzun süreli iş gücünü kaybetmesi, sakat kalması ve hatta hayatını kaybetmesi olabilir. Bu nedenlerle de sağlık sektöründe kalitenin sürekli iyileştirilmesi ve çalışan personele her yönden önem verilmesi bir gerekliliktir. Yöneticilerin bu noktada sürekli devrede olması ve motivasyonu canlı tutması gerekmektedir. Çalışan personelin iş doyumunun sağlanması neticesinde kurumun hizmet kalitesi ve verimi sağlanacaktır. Sağlık hizmetlerinin doğrudan insana hizmet sunması ve insanla ilgili olması nedeniyle sağlık çalışanlarının özellikle de hasta bakımında hasta ile daha uzun süre ilgilenen, mesleki yaşamları sürekli özveri gerektiren, sağlık personelinin iş doyumunu daha da önem kazanmaktadır⁹⁵.

İş doyumunun bireysel ve örgütsel düzeydeki etkilerine ve özellikle de doyumsuzluğun sonuçlarına sağlık çalışanı olarak bakıldığında, işinden doyum elde edemeyen sağlık çalışanının yorgunluk, baş ağrısı, anksiyete, mutsuzluk gibi tepkiler verebileceği bilinmektedir. Bu tür olumsuzlukların olmaması için kurumlara büyük sorumluluklar düşmektedir.

Genel olarak bakıldığında literatürde sağlık personelinin iş doyumunu etkileyen birçok faktörle karşılaşılmıştır. Bunlar hasta bakımı, çevre, dengesiz iş yükü,

⁹⁴ Abide Aksungur, Dr. Zekâi Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi" nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2009 s.28-29 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

⁹⁵ Aksungur, **a.g.e.** s.29

ücretteki dengesizlik, kariyer planlamasının etkin bir şekilde yapılmaması, iş tanımının net olmayışı, yapılan görevin halk tarafından önemsenmemesi ve yeterince saygı duyulmaması, ilerleme olanağının hiç yok derecede az olması, yönetim biçimi vs. şeklinde özetlenebilir⁹⁶.

Sağlık, insan denince akla gelen ilk olgulardan biridir. Dolayısıyla günümüzde sağlık konusunda yatırımlar gün geçtikçe hızlı bir şekilde artmaktadır. Özellikle sağlık alanında gelişime hız vermek adına yaptırımlar uygulanmaktadır.

Sağlık sektörü ve sağlık hizmetleri ülke ve dünya gündemini sürekli meşgul eden çok hassas kavramlardır. Zira, bir hastanın tekrar eski sağlığına kavuşması ekonomik, sosyal ve psikolojik birçok durumla ilişkilidir. Sağlık hizmetine ne zaman talep olacağı belli değildir. Çünkü, talep hastalığa bağlı olduğundan düzensizdir. Diğer taraftan sektörde sürekli talebin arttığı gerçeği de göz ardı edilmemelidir. Bu durum dikkate alındığında sağlık hizmetlerinin verimli olması ve etkinliğinin artırılması gerekmektedir. “Modern hastaneler tıbbi tedavi ve bakım hizmetlerinin yanı sıra eğitim ve araştırma fonksiyonlarını da içeren organizasyonlardır. Hem kamu hastaneleri hem de özel hastaneler ayrıca birer ekonomik işletme olma özelliğini de taşımaktadır. Bu çok çeşitli faaliyetler birbirinden çok farklı eğitim, yetenek, ihtiyaç ve fonksiyonlara sahip olan çok sayıda personel ve birimler tarafından yerine getirilmektedir.”⁹⁷

İnsanların yaşamında sağlık önemli bir yer tutmaktadır. 1948 yılında Dünya Sağlık Örgütü tarafından kapsamlı bir tanım geliştirilerek bireyin sadece beden sağlığı değil ruh ve sosyal yönlü sağlığı boyutu da tanımının içine alınmıştır. Günümüzde kabul gören bu tanımlama şu şekildedir: “Sağlık, yalnızca hastalık ve sakatlık durumunun olmayışı değil, aynı zamanda bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik durumudur”⁹⁸.

Sağlık kurumlarında hasta için sadece tedavi değil, sunulan bütün bakım hizmetleri önemlidir. Elbette hastalar için önemli olan sağlıklarına kavuşmaktır; ancak genel olarak verilen hizmetin bütünü sağlık hizmet kalitesi için önemlidir. Bunu sağlamak için kurumda çok çeşitli hizmet kolları mevcuttur. Sağlık alanında yetişmiş, uzman ve yetkin sağlık çalışanlarının yanı sıra destek hizmeti olarak kabul edilen hizmetler vardır. Memurlar, mühendisler, avukatlar, sekreterler, aşçılar, temizlik ve

⁹⁶ Aksunugur, **a.g.e.** s.30

⁹⁷Şebnem Kuzuluğil, “Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, **İşletme Fakültesi Dergisi**, C:41, S:1, İstanbul, 2012, 129-141, s.130

⁹⁸ Şahin Kavuncubaşı, **Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi**, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2012, s.18

güvenlik elemanları ve birçok çalışan sağlık kurumunda hizmet kalitesini yükseltmek için çalışırlar.

Sağlık sektörü, pek çok dünya ülkesinde olduğu gibi, Türkiye’de de önemli ve büyük sektörlerden biridir. “Bu sektörde çalışan insanlar ile ilgili araştırmalar, bu kesimin tanınmasına ve psikolojik yönden anlaşılmasına ve sorunlarına yönelik çözümlerin getirilmesine önemli katkılar sağlayacaktır⁹⁹.”

Sağlık hizmetlerini, diğer hizmet sektörlerinden ayıran kendine özgü özelliklerinden dolayı, sağlık ekonomisi ayrı bir bilim dalı olarak ortaya çıkmıştır. Sağlık hizmetlerinin kendine özgü özelliklerinden dolayı diğer hizmet işletmelerinde olduğu gibi tam bir pazar dengesi kurulamamaktadır¹⁰⁰.

Özellikle çalışma hayatındaki iş doyumunu düzeyinden meslek dışı yaşamları da önemli derecede etkilenen ve sürekli özveri gerektiren hekimlik ve hemşirelik gibi mesleklerde iş doyumuna daha da büyük önem taşımaktadır. Bilindiği üzere özellikle hekimler mesai saatleri dışında da hastane acil servisine gelen hastalar için gerektiğinde 24 saat sürekli göreve çağrılabilen, yine mesai saatleri dışında yatan hastalarını gerektiğinde her an, kimi zamanda rutin olarak dönem dönem takip etmektedirler. Bu saatleri bile belirsiz olan yoğun çalışma temposunda iş doyumuna, işe yönelmeyi sağlayan olumlu bir etkidir. İş doyum düzeyleri yüksek olan kişiler ile iş doyum düzeyleri düşük olan kişiler arasında davranış farklılıkları olduğu saptanmıştır. İş doyum düzeyi yüksek olan kişilerin işe konsantre olması kolaylaşmaktadır ve verdikleri hizmetin kalitesi yükselmektedir. Sağlık personeli çalışma ortamlarından ve çalışma ortamlarındaki durumlarından memnun olduklarında tüm enerjilerini hasta bakım kalitesini yükseltme yönünde yoğunlaştırmaktadırlar. Bunun karşılığında iş doyumunun düşük olması ile çalışan performansının düşmesi, işe devamsızlık, personel devir hızı, çalışma ekibi ile ilgili zorluklar, kurumsal engeller gibi faktörler arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır¹⁰¹.

Örgütsel faktörler içinde, sağlık çalışanları için belki de en önemlilerinden birisi ücret/maaştır. Bireylerin ekonomik olarak hayatlarını idame ettirebilmeleri için gerekli olan en önemli kaynaktır. Ücret aynı zamanda yaşam standardının da belirleyicisi olup ekonomik standardın yanında bireye sosyal statü kazandırmadaki etkileri de

⁹⁹ Sema Yörükoğlu, Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Haliç Üniversitesi, İstanbul, 2008,

s.11 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans**)

¹⁰⁰ Melahat Çamcı, Sağlık Yönetimi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Mersin Üniversitesi, Mersin, 2007, s.35

(**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

¹⁰¹ Çalışır, a.g.e. s.84-85

bilinmektedir. “Sadece geleneksel kuramcıların değil, bugün dahi birçok yöneticinin motivasyonunu sağlayan en etkili araç olduğunu yansıtır¹⁰².”

Sağlık sektöründe hizmet kalitesi ekip çalışmasına bağlıdır. Sektörde çalışan herkesin uzmanlık alanı belli ve her çalışanın iş ortamında farklı görevi vardır. Farklı görevlerin iyi işleyişi, iyi ekip çalışmasını sağlar. Dolayısıyla sağlık sektöründe çalışanların teknik ve sosyal yönden eksikleri işleyişi bozabilir ve sorunlar çıkarabilir. Ekip ruhu, yardımlaşma ve görev bilinci hem örgütün verimliliği için hem de çalışanın iş tatmini için önemlidir. Örgüt içinde kişinin içinde bulunduğu grup onlarla olan sosyal ilişkileri iş tatminini etkilemektedir. Yorucu, zahmetli ve bir o kadar da sorumluluk gerektiren bir işte çalışan sağlık çalışanları elbette iş doyumunu için hak ettikleri maaşı almak isterler. Yalnız onların tek beklentileri maaş değildir. Çalışanlar yaşantılarının büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmektedirler. Bu nedenle, rahat iletişim kurabilecekleri, beraberce uyumlu çalışabilecekleri iş arkadaşları istemektedirler¹⁰³.

Sağlık çalışanları genelde yoğun stres yaşayan hastaya hizmet sunmaktadırlar. Sürekli hastaların ve hasta yakınlarının yaşadığı bu stres veya bu süreçte stres yaratan diğer olaylar sağlık çalışanlarına da yansımakta ve sık sık çalışma ortamlarında gerilim yaşayabilmektedirler. Aynı zamanda verdikleri hizmet stoklanamayıp anında tüketilmektedir. Bu ve benzeri nedenlerle sağlık sektörü başlı başına diğer sektörlerden farklılıklar arz etmektedir. Böyle farklılıklar içeren bir örgütte elbette ki çalışan memnuniyetini ve iş doyumunu sağlamak zordur¹⁰⁴.

2.6. İş Doyumu Sağlanmadığında Ortaya Çıkacak Sorunlar

Artık; iş doyumsuzluğu yaşayan çalışanın şu davranışları göstereceğini ifade etmektedir. “iş doyumsuzluğu; çalışanın yaptığı işten bir doyum ya da haz almaması, aksine işe karşı bir hoşnutsuzluk, bıkkınlık, isteksizlik, huzursuzluk ve kaçma duygusu hissetmesidir. İşten doyumsuzluk, iş görene acı ve kaygı verir ve onu olumsuz duygulara yöneltebilmektedir. İşten doyumsuzluğun ruhsal açıdan iş gören de kaygı yaratması, bu kaygının yoğun ve sürekli olması, onun fiziksel ve ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmekte, bunun yanında iş görende bıkkınlık, işi bırakma,

¹⁰² Bilge Akbal, Bankalarda Uygulanan Performans Değerlendirme Kriterlerinin, Çalışanların İş Tatminleri Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması: Ankara ili Özel ve Kamu Bankaları Karşılaştırması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara, 2010, s.56
(**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

¹⁰³ Çalışır, **a.g.e.** s.92

¹⁰⁴ Şenol Yavuz, Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi Çalışanlarının Liderlik Algılarının ve Örgütsel Bağlılıklarının İş Tatmini Üzerine Etkisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 2009, s.55 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

devamsızlık, geç gelme, iş yeri kurallarına uymama, itaatsizlik, kavgacılık gibi örgüt için istenmeyen davranışlar görülebilmektedir.”¹⁰⁵

“Literatürde sağlık çalışanlarında iş doyumsuzluğunun nedenlerine genel hatlarıyla şu şekilde değinilmiştir:

- Rollerdeki belirsizlik ve rol çatışması,
- Sorumlulukların fazla olması,
- Karara katılımda azlık,
- İş güvenliğinin yetersizliği veya yokluğu,
- Yönetimin olumsuz yaklaşımları,
- Fiziki mekân ve çalışma ortamının uygunsuz koşulları,
- Yoğun iş yükü, zamanın yetersizliği,
- Nöbet veya vardiya sisteminde çalışma, icaplar,
- Çalışma arkadaşları ve çalışma ekibi ile iletişimin bozukluğu,
- Ücretlerdeki yetersizlik,
- Ödüllendirme vb. teşviklerin olmaması veya yetersiz olması,
- Terfi vb. konularda adaletsizlik, - Statü ve kariyer engeli
- Yaş, medeni durum, kişilik, eğitim düzeyi, cinsiyet, deneyim gibi bireysel nedenler.”¹⁰⁶

Kişinin işinden memnun olmaması; iş yerinde rahatsız ve mutsuz olması iş doyumsuzluğunu ifade eder. Beklentilerin karşılanmaması kişide davranış bozukluklarına neden olmaktadır. Bu durum bozukluklara, uykusuzluk, iştahsızlık ve hayal kırıklığı gibi rahatsızlıkları oluşturabilmektedir¹⁰⁷.

¹⁰⁵ Selçuk Artık, Yönetimsel Davranış Biçimlerinin İş Doyumuna Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara, 2009, s.59 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans**)

¹⁰⁶ Hatice Çalışır, Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Hemşire – Ebe Hemşireler Örneği), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, İstanbul, 2012, s.100-101 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans**)

¹⁰⁷ Yakup Baştemur, İş Tatminiyle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler:Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erciyes Üniversitesi, Kayseri, 2006, s.28 (**Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**)

İş yaşamında istediği işi yapan, ihtiyaçlarını karşılayacak ücreti alan, istediği olanak ve koşulları kısmen de olsa bulan, gereksinimlerinin çoğunu karşılayan bir kimsenin maddi ve manevi doyumu yakaladığı için gerek iş gerekse iş yaşamında huzurlu olmaktadır, oysa istediği işi yapmayan, isteklerinin sürekli göz ardı edildiği bir ortamda çalışan, gereksinimleri karşılanmayan birey olumsuz tutumlar içinde olacağından iş ve özel hayatı bundan olumsuz etkilenecektir.¹⁰⁸

İş doyumsuzluğunun psikolojik etkileri çalışandan çalışana farklılık göstermektedir.

Bunlar: Saldırganlık

Geriye Dönüş Davranışlar:

Tekrar Denenmek istenen Sabit Davranışlar:

- işi Oluruna Bırakma (Tevekkül Olma):

“İş doyumu ya da iş doyumsuzluğunun hem birey hem de örgüt açısından önemli sonuçlar meydana getirdiği bilinmektedir. İş doyumu çalışanın mutluluk düzeyini artırarak yaşam tatmini de beraberinde getirir. İşten tatminsizlik, çalışanın ruh ve beden sağlığını olumsuz etkilemekte, kişide gerilim ve strese neden olmaktadır. Bunun yanında, çalışanların iş tatminlerinin yüksek olması kişinin işine bağlanması, verimli çalışması, çalışan devir hızı oranının azalması gibi önemli gelişmeler sağlayacaktır.”¹⁰⁹

Şu halde özet olarak; düşük moral seviyesinin işyerine verebileceği zararları şu şekilde açıklayabiliriz: İş görenin düşük morale sahip olması sonucu iş yavaşlatmalar, iş durdurmaları, aşırı ölçüde devamsızlık ve gecikmeler çalışan devir hızındaki yükseklik, iş veriminde düşmeler, iş ilişkilerinde olumsuzlaşmalar, çalışanlar arasında geçimsizlik, iş kurallarına ve iş emirlerine uyumsuzluk durumları ortaya çıkar.¹¹⁰

¹⁰⁸Edip Örucü, Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, **Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, cilt:13, sayı:1,39-51, ss.39-40

¹⁰⁹Tamer Gündoğan, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Bir İnsan Kaynakları Bölümünde Uygulama, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2010, s.47 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

¹¹⁰Erol Eren, **Yönetim Psikolojisi**, Yön Ajans, İstanbul, 1989, s.139

İşyerinde kendini mutlu hisseden bireyler, başarı, işin kendisi, sorumluluk gibi etkenlerden dolayı olduğu görülmektedir. İşyerinde mutsuz ve doyumsuz bireyler ise, yönetim, bireysel konular gibi etkenlerle ilgilidir.

Çalışanlar çoğu durumlarda, kendilerini çok az veya hiç katkıları olmayan bir düzen içinde kendilerini bulmaktadırlar. Bu yeni çalışma düzeni çalışanlar arasında huzursuzluklara ve kendilerinden oluşan direnmelere yol açmaktadır. Bu direnme ise bazı durumlarda yüksek oranda ortaya çıkan devamsızlık, işe geç gelme, emirlere uymama, işin yavaş ve düşük kalitede yapılması şeklinde ortaya çıkmaktadır. Ayrıca işinden memnun olamayan çalışan işyerindeki işinden çok işyeri dışındaki dünyası ile ilgilenecektir. İşine yeterince ilgi duymayan çalışan iş kazalarına daha çok yatkın olmaktadır çünkü kazaların bireyin psikolojik ve fiziksel durumlarıyla ilişkisi bulunmaktadır¹¹¹.

İşyerlerinde hissedilen gerginliğin işten doyum sağlayamamanın hem nedeni hem sonucu olabileceği öne sürülmektedir. Bu durum iş doyumsuzluğunun nedeni veya sonucu da olsa gerginliğin çeşitli psikosomatik rahatsızlıklara yol açtığı; işlerinden doyum sağlayamayan bireylerde bağımlılık yapan madde kullanımına da rastlandığı belirtilmektedir¹¹².

İş görenler iş tatminsizliği yaşadığında birey olarak beden ve ruh sağlığı olumsuz etkilenirken işletme olarak da olumsuz etkiler doğmaktadır işe gitmede isteksizlik, devamsızlık, işte hata yapma, işten ayrılma gibi sonuçları doğurmaktadır¹¹³.

Bireyin biyolojik ihtiyacı olan uyumak dışında en fazla zamanını harcadığı diğer bir eylemde iş yapmaktır. Bu kapsamda iş tatmini, bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığının en önemli belirleyicisidir. "Bu alanda yapılan araştırmalar sağlık ve iş doyumunun ilişkili olduğunu göstermektedir. Çeşitli araştırmaların incelendiği bir raporda iş doyumsuzluğunu; stres, çatışma, sıkıntı ve koroner rahatsızlıklarla bağlantılı bulunmuştur¹¹⁴."

¹¹¹ Figen Sevimli ve Ömer Faruk İşcan, Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş doyumunu, Tıp Fakültesi, Atatürk Üniversitesi, http://www.onlinedergi.com/MakaleDosyaları/51/PDF2005_1_7.pdf (erişim tarihi 1.1.2016)

¹¹² Spector, P.E. Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences, **SAGE Publications**, USA, 1997, s.2

¹¹³ Sezai Türk, **Örgüt Kültürü ve İş Tatmini**, Gazi Kitabevi, Ankara, 2007, s.97-98

¹¹⁴ Canan Çetinkanat, **Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu**, Anı Yayıncılık, Ankara, 2000

Bireyin işinin hayal kırıklığı yaratması ve beklentilerini karşılamaması iş doyumsuzluğuna ve buna bağlı olarak psikolojik çeşitli rahatsızlıklara neden olduğu söylenebilir. Erdoğan iş doyumsuzluğunun insan sağlığına etkilerini şöyle sıralamıştır:

“- Beden Sağlığına Etkisi

- Ruh Sağlığına Etkisi

- işten Bıkma

- Devamsızlık

- işgücü (Personel) Devri

- Hırsızlık

- Saldırgan Davranışlar

- Tekrarlanan Sabit Davranışlar

- İlkel Davranışlara Dönüş

- Grev ve Lokavt¹¹⁵”

“Çalışanların işe ve işyerine karşı olumsuz bir tutum içerisinde olması mutsuzluk ve doyumsuzluk getirmektedir. Mutsuz ve doyumsuz çalışan, genellikle o işyerinde bulunmaktan ve sorumluluğunu üstlendiği işten hoşlanmamakta, bu nedenle de mümkün olduğunda işle ilgili beklentilerden kaçmak istemektedir. Kaçmak isteme duygusu bazen işe geç gelme, bazen işyerinde problem yaratma, bazen ise işyerinden ayrılma davranışları ile sonuçlanmaktadır. Her çalışan işyeri için bir değer, aynı zamanda bir maliyettir. Çalışanın psikolojik özelliklerinde meydana gelen bu gibi değişimler işte verimsizliğe neden olmasının yanında, işyeri açısından da çok çeşitli zararlara neden olabilmektedir.”¹¹⁶

¹¹⁵ Yunus Emre Erdoğan, Hizmet işletmelerinde Yöneticilerin Liderlik Davranışları ile Çalışanların İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Kütahya İli Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, 2010, s.71 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

¹¹⁶ Erdoğan, **a.g.e.**, s.72

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL ZEKA DÜZEYLERİ

İLE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİYE DAİR

BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Tez çalışmasının bu bölümünde, sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyi ile iş doyumunu arasındaki ilişki belirlemesine dair yapılan araştırmanın önemi ve amacı, araştırmanın soruları, hipotezleri, sınırlılıkları, evren ve örnekleme, veri toplama yöntemi, ve araçları ve anket bulgularına yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Günümüz dünyasında aklın duygulara mutlak egemenliği sorgulanmaktadır. Duygular bireylerin davranışlarında önemli bir fonksiyona sahip olduğu düşüncesiyle bireyin sosyal yaşamına ve iş yaşamına olumlu yada olumsuz katkılar yapacağı söylenebilir. Bu noktada duygu-zeka ilişkisi ortaya çıkmaktadır. Duygusal zeka bilişsel zeka ile ölçülen ölçütlerden farklı olan fakat birbirini tamamlayan kavramlardır. Duygusal zekası yüksek olan bireylerin işlerine karşı olan tutumları olumlu yönde değişebilir. Bireyin işine karşı gösterdiği bu davranış da kişinin iş doyumuna ulaşımıyla ilgilidir.

Bilim ve teknolojide meydana gelen gelişmeler, çalışanların ihtiyaç duyduğu bilgi, kaliteli hizmet sunmasında eksiklik yaratmaktadır. Yaşanan bu eksiklik çalışanlarda iletişim kopukluğuna, motivasyon düşüklüğüne sebep olabilmektedir. Beklentilerine ve sorunlarına çözüm bulamayan çalışanda ise iş doyumunu düşüklüğü görülebilmektedir.

Duygusal zeka ve iş doyumunu üzerine bir çok çalışma yapılmış fakat sonuçları farklılık göstermektedir. Yapılan çalışmayla, günümüzde daha çok ele alınmaya başlayan iş doyumunu ve duygusal zeka kavramlarının sağlık çalışanlarının üzerindeki etkileri araştırılıp diğer araştırmalara destek olunmak istenmiştir.

Yapılan araştırmada; sağlık çalışanlarında duygusal zeka düzeyleri ile iş doyumunu düzeyi arasındaki ilişkinin ortaya konması amaçlanmaktadır.

3.2. Yöntem

3.2.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma "tarama modeli" olarak tasarlanmıştır. "Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekilde betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez."¹¹⁷

3.2.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini İstanbul'da bir özel hastane çalışanlarından hemşire, laborant, doktor, radyolog ve sekreterlerden oluşturmaktadır. Söz konusu ana kitleyi temsil edecek örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde

$$n = N \frac{t^2 p q}{d^2 (N-1) + t^2 p q}^{118}$$

formülü kullanılarak homojen bir yapıda olmayan bu evren için % 95 güven aralığında, \pm % 5 örnekleme hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü $n = 102$ olarak hesaplanmıştır. Sonuç olarak 108 çalışan üzerinde araştırma yapılmıştır.

3.2.3. Veri Toplama Aracı

Araştırmada çalışanların tanımlayıcı özelliklerini içeren kişisel bilgi formu, duygusal zeka ölçeği ve iş doyum ölçeği uygulanmıştır.

"Duygusal Zeka Özellik Ölçeği-Kısa Formu (DZÖÖ-KF)", Petrides ve Furnham'ın (2000, 2001) duygusal zekayı, "kişisel karakter özelliği" olarak kavramsallaştırmalarını temel alarak geliştirdikleri, bireyin duygusal yeterlikleriyle ilgili kendini algılama düzeyini belirlemek üzere geliştirilmiş bir ölçektir. Türkçe versiyonunun geçerlik ve güvenirlik çalışması araştırmalarla gerçekleştirilmiştir. Deniz, Özer ve Işık ölçeğin yapı geçerliğini belirlemek için yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda 20 maddeden oluşan dört faktörlü bir yapı elde edilmiştir. "İyi oluş", "Öz kontrol" "Duygusallık" ve "Sosyallik" olmak üzere dört alt ölçekten oluşmaktadır. Ölçekte yüksek puan alan bireylerin, duygusal zeka özelliği yeterliklerinin yüksek olduğunu, düşük puan alanların

¹¹⁷ Niyazi Karasar, *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayınları, Ankara, 2009, s.77.

¹¹⁸ Priscilla Salant ve Don A. Dillman, *How to Conduct Your Own Survey*, John Wiley & Sons, Inc. Newyork, 1994, s. 55.

duygusal zeka özelliği yeterliklerinin az olduğunu göstermektedir.”¹¹⁹ “Bu araştırmada ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0,845$ olarak bulunmuştur.”¹²⁰

Araştırmada iş tatmini ölçeği olarak Minnesota iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. İş doyumunu ölçümünde geniş kabul görmüş, güvenilirliği ve geçerliliği çok sayıda araştırma ile ortaya konulmuş olan Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin kısa formu temel alınmıştır. Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin kullanılmasının başlıca nedenleri, ölçeğin sağlık çalışanlarının özellikleri ile uyumlu olması, kullanım kolaylığı ve yüksek geçerliliğidir.

Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 2 faktörden oluşmaktadır¹²¹.

1. “Alt Boyut (İçsel doyum): 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 yargılarından oluşmuştur. Başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatminkârlıkla ilgili öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun yargılarından elde edilen puanlarının 12'ye bölünmesi ile İçsel Doyum puanı elde edilmektedir.

2. Alt Boyut (Dışsal doyum): 5,6,12,13,14,17,18,19 yargılarından oluşmuştur. İşletme politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun yargılarından elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile dışsal doyum puanı bulunur”.

Genel doyum ölçekte bulunan tüm yargılar olan 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 numaralı yargıları içermektedir. Tüm yargılardan elde edilen puanların toplamının 20'ye bölünmesi ile genel doyum puanı elde edilmektedir¹²². Ölçekte yer alan yargıların tamamı, Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin asıl formunda da olduğu gibi 5'li likert ölçeğine göre ölçeklendirilmiştir (1 Hiç memnun değilim; 5 çok

¹¹⁹ E. Deniz, E. Özer ve E. Işık, Duygusal Zeka Özellik Ölçeği-Kısa Formu (TEIQue-SF) Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 2013, cilt:38, sayı 169,407-419; aktaran Meryem Özdemir, eğitim fakültesi öğrencilerinin duygusal zekaları ile yaşam doyumlarının incelenmesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Atatürk Üniversitesi, Erzurum, 2016, s.55 (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**)

¹²⁰ Engin Deniz vd., Duygusal Zeka Özellik Ölçeği-Kısa Formu (TEIQue-SF) Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 2013, cilt:38, sayı 169,407-419, s.411

¹²¹ Engin Karadağ vd, ilköğretim okulu öğretmenlerinin algıladıkları liderlik biçimleri ile iş doyumları arasındaki ilişki, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2009, Cilt 12 Sayı 21, 32-45, s.35

¹²² Özlem Köroğlu, İçsel ve dışsal iş doyum düzeyleri ile genel iş doyum düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi: turist rehberleri üzerinde bir araştırma, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2012, Cilt: 13 (2), 275 – 289, s. 279

memnunum). Ölçek sonucunda, toplam puan elde edilmiş ve toplam ifade sayısına bölünerek katılımcıların iş doyum düzeyi ortaya çıkmıştır¹²³.

Anketin üçüncü bölümündeki “Minnesota İş Doyum Ölçeği” nin içsel ve dışsal doyum faktörlerini ortaya çıkarıcı özelliklere sahip kısa formu, 20 yargıdan oluşan, beşli Likert tipi bir araçtır. Minnesota İş Doyum Ölçeği puanlamasında:

- ✓ Hiç memnun değilim; 1 puan
- ✓ Memnun değilim; 2 puan
- ✓ Kararsızım; 3 puan
- ✓ Memnunum; 4 puan
- ✓ Çok memnunum; 5 puan

olarak değerlendirilmektedir.

Minnesota İş Doyum Ölçeği’nde içsel ve dışsal doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 yargıların dağılımı;

- ✓ İçsel doyum: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20
- ✓ Dışsal doyum: 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19

şeklinde yargıları içermektedir.

3.2.4.Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma hipotezleri araştırmanın amaçlarına ve ölçme aracına göre belirlenmiştir.

Hipotezler aşağıda verilmiştir.

H1: Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri demografik özelliklere göre anlamlı farklılık gösterir.

H2: Sağlık çalışanlarının iş doyum düzeyleri demografik özelliklere göre anlamlı farklılık gösterir.

¹²³ Karadağ, a.g.e., s.21

H3: Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyi ile iş doyumu arasında anlamlı farklılık vardır.

3.2.5.Araştırmanın Varsayımları

Araştırmaya katılan çalışanlar ölçeklere samimi ve içten yanıtlar vermişlerdir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin sağlık çalışanlarının duygusal zeka ve iş doyum düzeyini belirlemede yeterli olduğu varsayılmıştır.

3.2.6.Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma veri toplama aracı ile sınırlıdır,

Araştırma evreni temsil eden örneklem ile sınırlıdır,

Araştırma belirlenen hipotezler ile sınırlıdır.

3.2.6.Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır.

İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında man whitney-u testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında kruskall whallis testi kullanılmıştır. Kruskall whallis testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı olarak man whitney-u testi kullanılmıştır.

Araştırmanın sürekli değişkenleri arasında spearman korelasyon analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

3.3. Bulgular ve Yorumlar

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

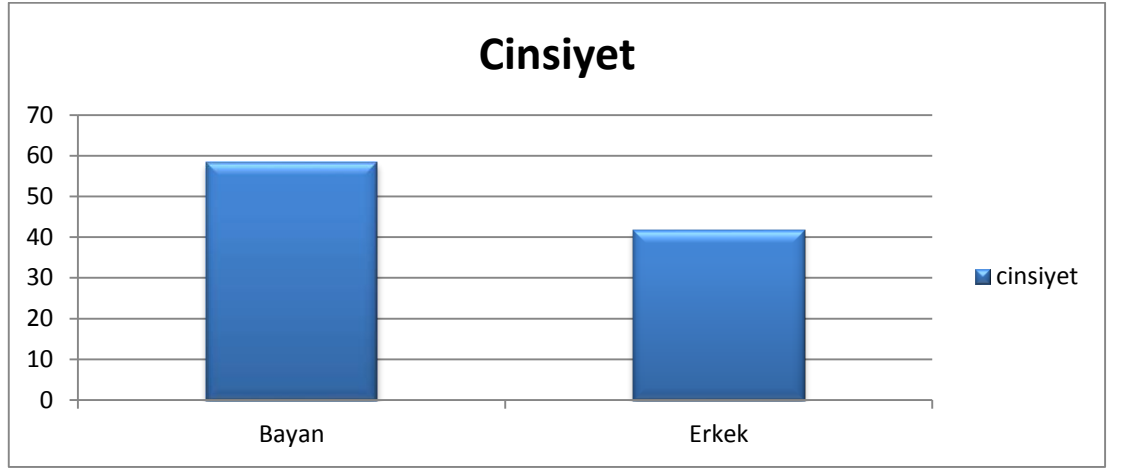


Tablo 2. “Katılımcıların Demografik Özellikleri”

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Bayan	63	58,3
	Erkek	45	41,7
	Toplam	108	100,0
Yaş	20-30	83	76,9
	31-40	25	23,1
	Toplam	108	100,0
Medeni Durum	Evli	33	30,6
	Bekar	75	69,4
	Toplam	108	100,0
Eğitim Durumu	Lise Ve Altı	22	20,4
	Lisans	71	65,7
	Yüksek Lisans	10	9,3
	Doktora	5	4,6
	Toplam	108	100,0
Meslek	Hemşire	85	78,7
	Laborant	4	3,7
	Doktor	11	10,2
	Radyolog	4	3,7
	Sekreter	4	3,7
	Toplam	108	100,0

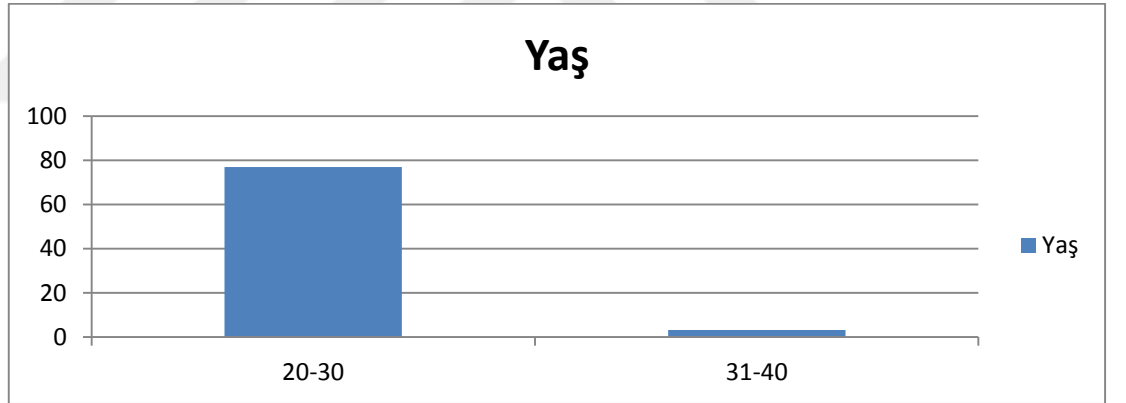
Mesleki Deneyim	1 Yıdan Az	20	18,5
	1-5 Yıl	67	62,0
	6-10 Yıl	17	15,7
	11-15 Yıl	4	3,7
	Toplam	108	100,0
Bulunulan Yerde Çalışma Süresi	1 Yıdan Az	33	30,6
	1-5 Yıl	69	63,9
	6-10 Yıl	6	5,6
	Toplam	108	100,0
Mesleği İsteme Durumu	Evet	81	75,0
	Hayır	27	25,0
	Toplam	108	100,0

Anketin uygulandığı 108 sağlık çalışanının demografik özelliklere göre ayrılması Tablo:2 de gösterildiği gibi aşağıdaki şekillerde de gösterilmiştir.



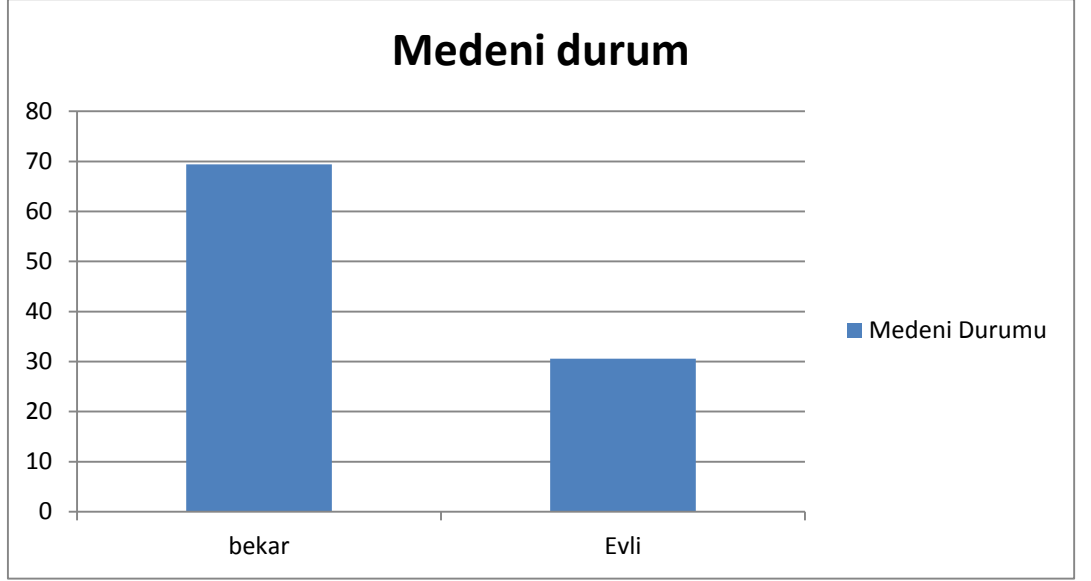
Şekil 1: Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

Araştırmaya katılanlar cinsiyet değişkenine göre 63'ü (%58,3) bayan, 45'i (%41,7) erkek olarak dağılmaktadır.



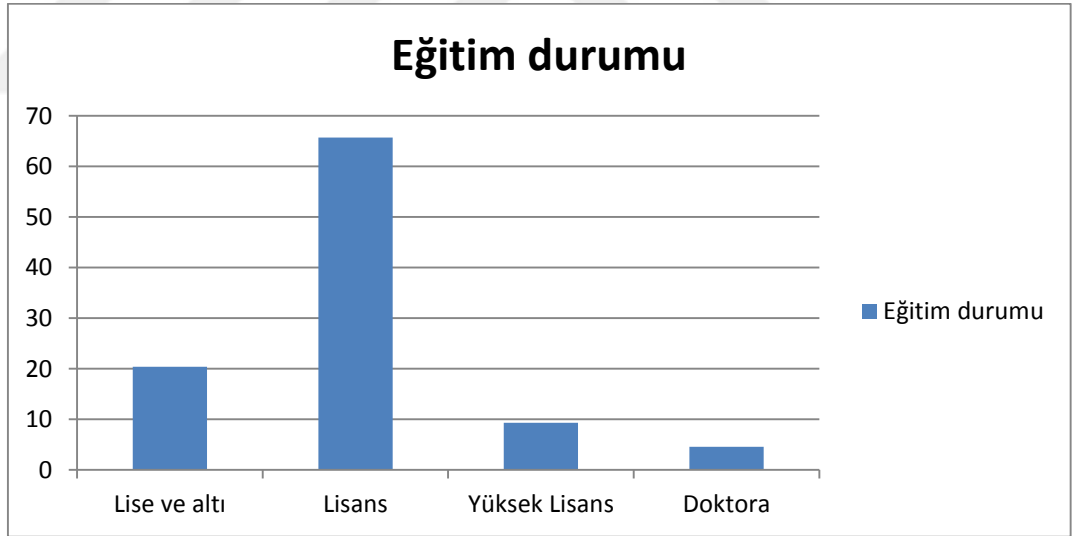
Şekil 2: Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı

Araştırmaya katılanlar yaş değişkenine göre 83'ü (%76,9) 20-30, 25'i (%23,1) 31-40 olarak dağılmaktadır. Şekilden de görüldüğü üzere sağlık sektörünün yaş ortalamasını genç grup oluşturmaktadır.



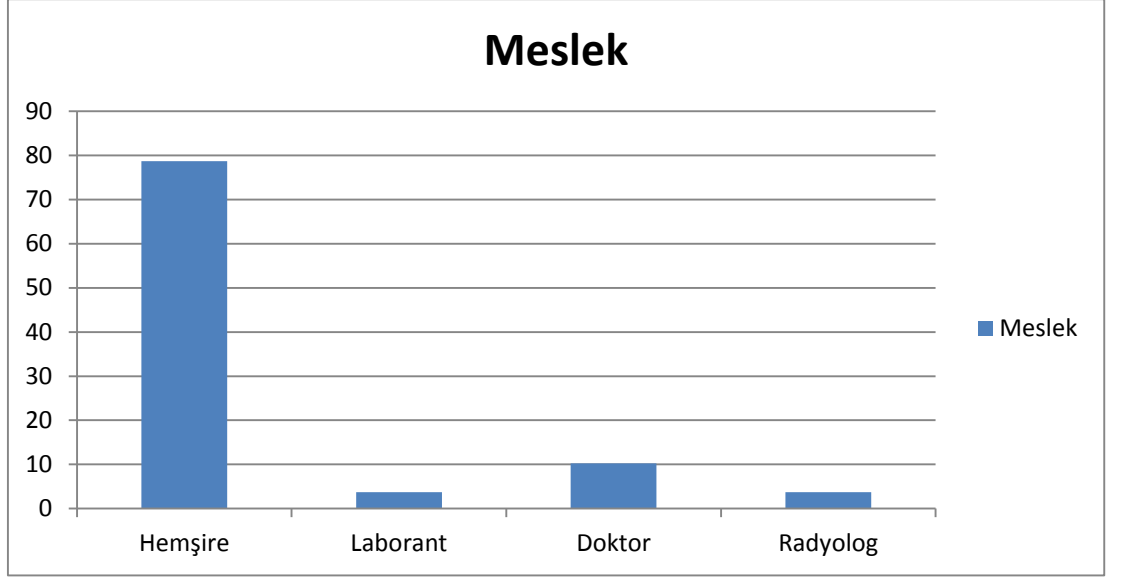
Şekil 3: Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Dağılımı

Araştırmaya katılanlar medeni durum değişkenine göre 33'ü (%30,6) evli, 75'i (%69,4) bekar olarak dağılmaktadır.



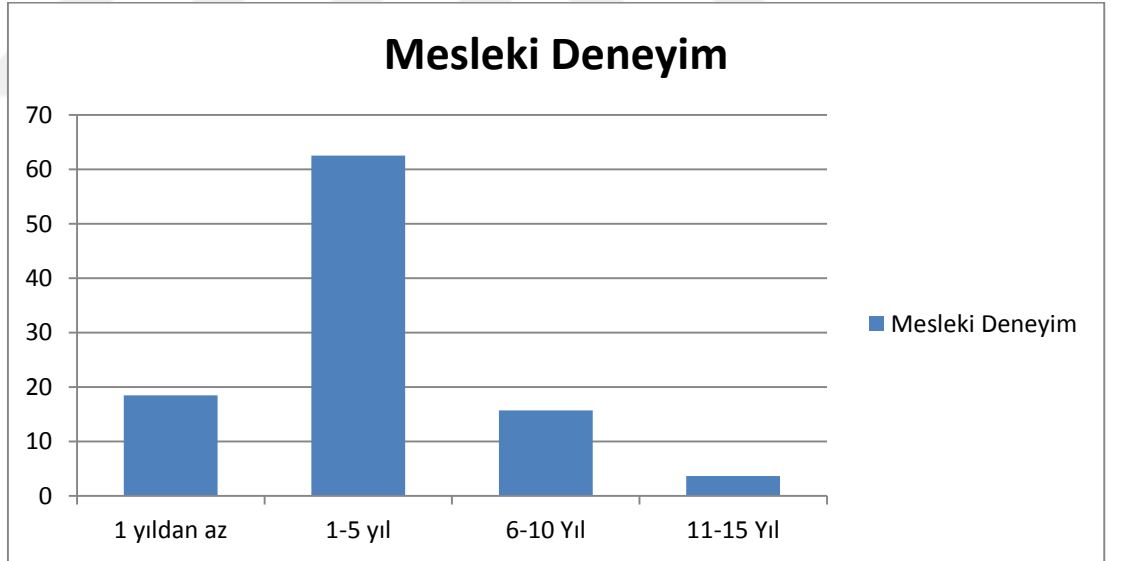
Şekil 4: Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Araştırmaya katılanlar eğitim durumu değişkenine göre 22'si (%20,4) lise ve altı, 71'i (%65,7) lisans, 10'u (%9,3) yüksek lisans, 5'i (%4,6) doktora olarak dağılmaktadır.



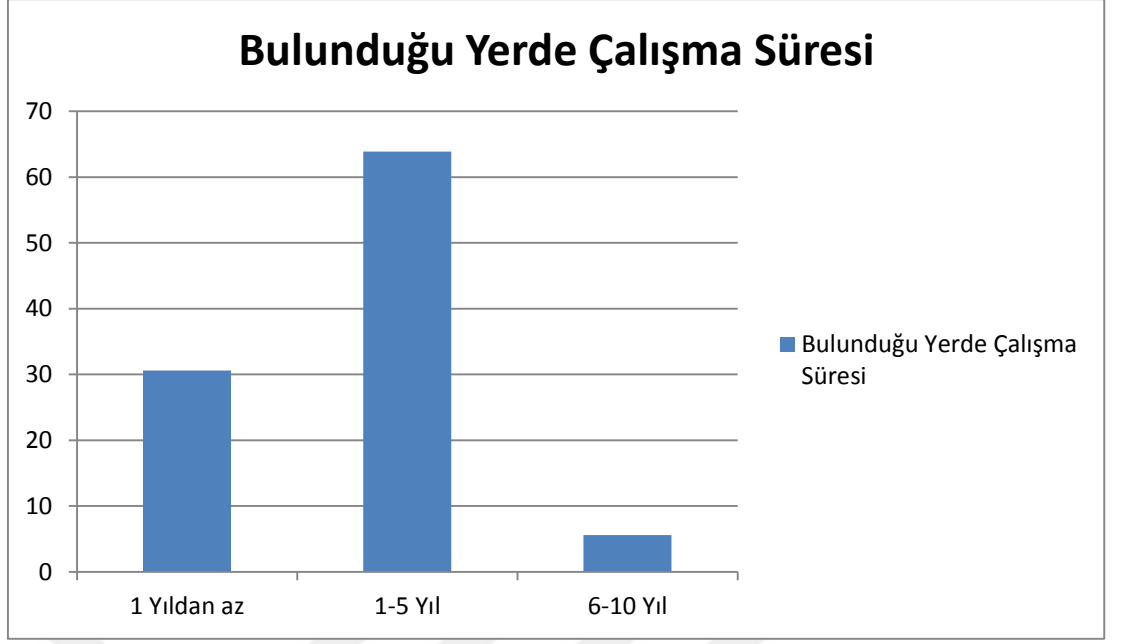
Şekil 5: Katılımcıların Mesleğe Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanlar meslek değişkenine göre 85'i (%78,7) hemşire, 4'ü (%3,7) laborant, 11'i (%10,2) doktor, 4'ü (%3,7) radyolog, 4'ü (%3,7) sekreter olarak dağılmaktadır. Şekil 5 de görüldüğü gibi hastane çalışanlarından araştırmaya katılan en büyük gruplarından biride hemşirelik grubudur.



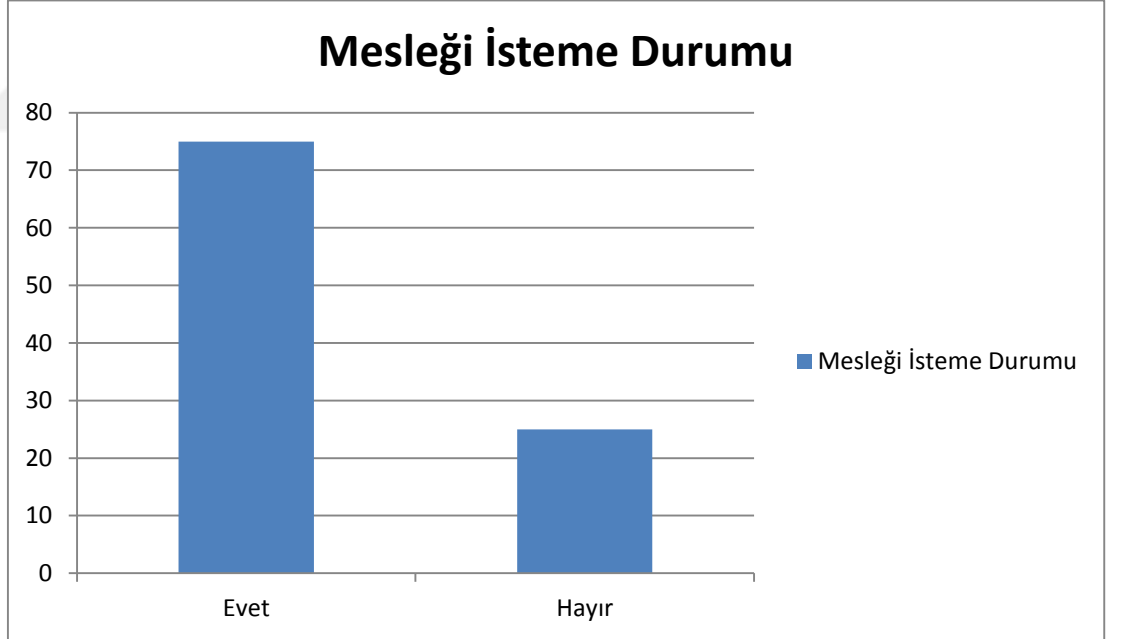
Şekil 6: Katılımcıların Mesleki Deneyim Oranına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılanlar mesleki deneyim değişkenine göre 20'si (%18,5) 1 yıldan az, 67'si (%62,0) 1-5 yıl, 17'si (%15,7) 6-10 yıl, 4'ü (%3,7) 11-15 yıl olarak dağılmaktadır. Ankete katılan yaş grubumuzun genç olmasından da kaynaklanan bir mesleki deneyim grafiği olarak 1-5 yıl aralığı en yüksek çıkmıştır.



Şekil 7: Katılımcıların Bulunduğu Yerde alışma Suresi

Araştırmaya katılanlar bulunulan yerde çalışma suresi değişkenine göre 33' (%30,6) 1 yıldan az, 69'u (%63,9) 1-5 yıl, 6'sı (%5,6) 6-10 yıl olarak dağılmaktadır.



Şekil 8: Katılımcıların Mesleği İsteme Durumu

Araştırmaya katılanlar mesleği isteme durumu değişkenine göre 81'i (%75,0) evet, 27'si (%25,0) hayır olarak dağılmaktadır.

Tablo3. “Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeyleri”

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
İyi Oluş	108	4,111	0,701	2,200	6,000
Öz Kontrol	108	4,491	0,537	3,000	5,600
Duygusallık	108	4,217	0,737	2,200	6,400
Sosyallik	108	4,156	0,585	1,800	5,400
Duygusal Zeka Genel	108	4,244	0,407	3,300	5,400

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri şekilde görülmektedir.



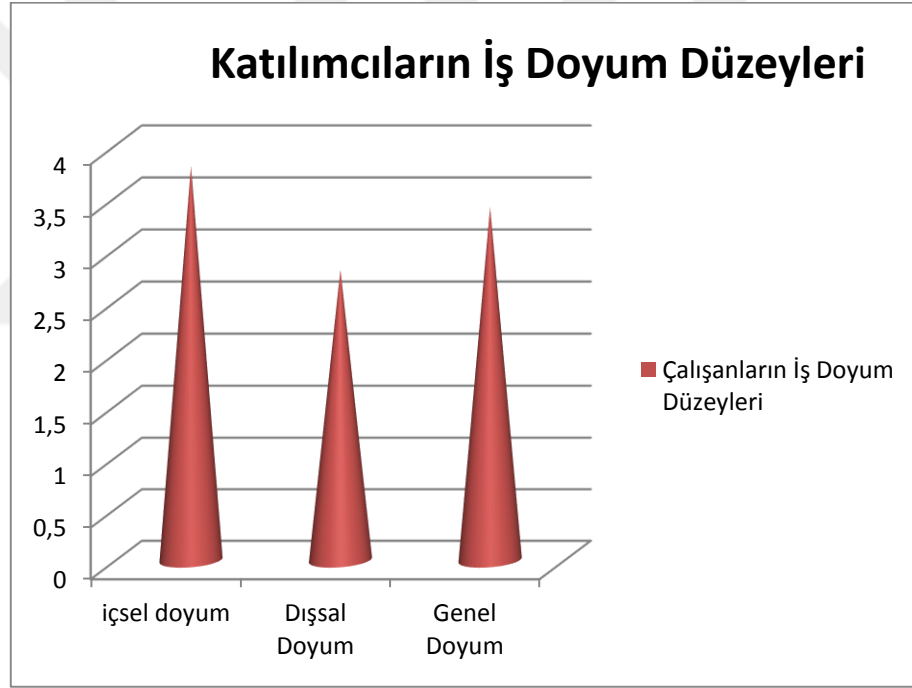
Şekil 9: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeyleri

Araştırmaya katılan çalışanların “iyi oluş” düzeyi orta ($4,111 \pm 0,701$); “öz kontrol” düzeyi çok orta ($4,491 \pm 0,537$); “duygusallık” düzeyi orta ($4,217 \pm 0,737$); “sosyallik” düzeyi orta ($4,156 \pm 0,585$); “duygusal zeka genel” düzeyi orta ($4,244 \pm 0,407$); olarak saptanmıştır. Ankete katılan sağlık çalışanlarının genel olarak duygusal zeka düzeyleri orta olarak hesaplanmıştır.

Tablo 4. Katılımcıların İş Doyum Düzeyleri

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
İçsel Doyum	108	3,799	0,537	1,750	5,000
Dışsal Doyum	108	2,802	0,715	1,380	5,000
Genel Doyum	108	3,401	0,507	2,100	5,000

Araştırmaya katılanların iş doyum düzeyleri içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum olarak aşağıda şekle dökülmüştür.



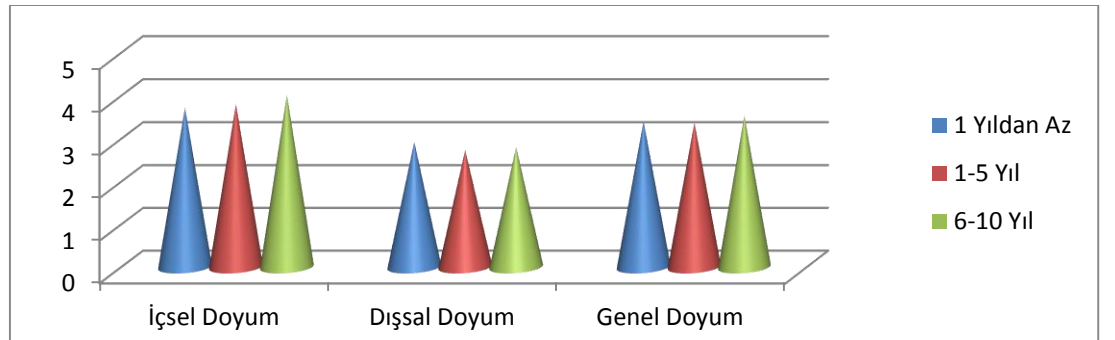
Şekil 10: Katılımcıların İş Doyum Düzeyleri

Araştırmaya katılan çalışanların “içsel doyum” düzeyi yüksek ($3,799 \pm 0,537$); “dışsal doyum” düzeyi orta ($2,802 \pm 0,715$); “genel doyum” düzeyi yüksek ($3,401 \pm 0,507$); olarak saptanmıştır. Bu şekilden anlaşılacağı üzere sağlık çalışanlarının genel olarak iş doyumunu yüksek çıkmıştır.

Tablo 5: “Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin bulunulan yerde çalışma Süresine Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
İçsel Doyum	1 Yıdan Az	33	3,730	0,485	1,480	0,477
	1-5 Yıl	69	3,813	0,537		
	6-10 Yıl	6	4,028	0,797		
Dışsal Doyum	1 Yıdan Az	33	2,932	0,711	1,841	0,398
	1-5 Yıl	69	2,739	0,691		
	6-10 Yıl	6	2,813	1,015		
Genel Doyum	1 Yıdan Az	33	3,411	0,447	0,362	0,835
	1-5 Yıl	69	3,383	0,507		
	6-10 Yıl	6	3,542	0,842		

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının iş doyum düzeylerinin bulunulan yerde çalışma sürelerine göre ortalamalarını birde şekilde gösterilmiştir.



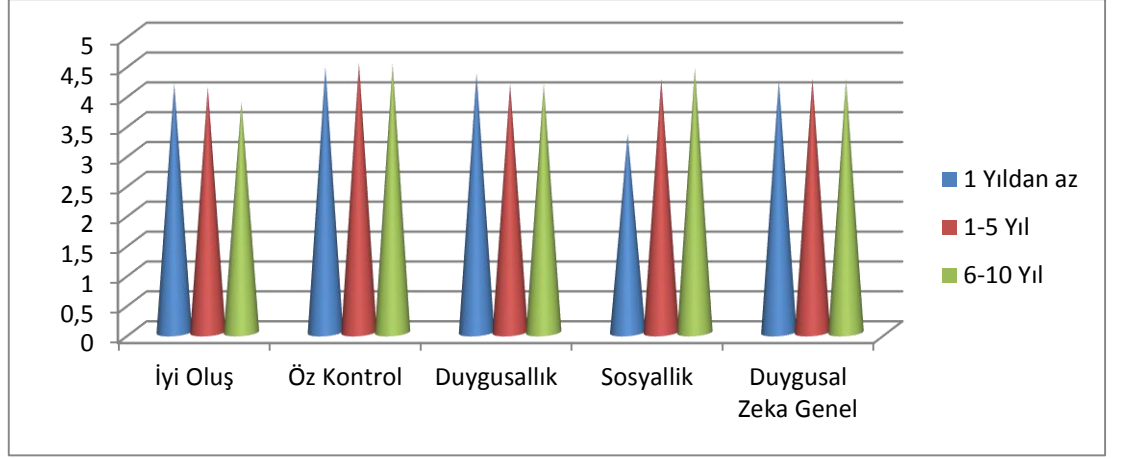
Şekil 11: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin bulunulan yerde çalışma Süresine Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum puanları ortalamalarının bulunulan yerde çalışma süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi

sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0.05$). Sağlık çalışanlarının bulunulan yerde çalışma süreleri ile iş doyumunu faktörü ilişkisi incelendiğinde sağlık çalışanlarının iş doyumunda anlamlı bir fark görülmemiştir.

Tablo 6: “Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin bulunulan yerde çalışma süresine Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p	Fark
İyi Oluş	1 Yıdan Az	33	4,170	0,863	1,329	0,515	
	1-5 Yıl	69	4,104	0,613			
	6-10 Yıl	6	3,867	0,745			
Öz Kontrol	1 Yıdan Az	33	4,442	0,620	0,124	0,940	
	1-5 Yıl	69	4,513	0,495			
	6-10 Yıl	6	4,500	0,603			
Duygusalılık	1 Yıdan Az	33	4,339	0,674	0,458	0,795	
	1-5 Yıl	69	4,162	0,762			
	6-10 Yıl	6	4,167	0,824			
Sosyallik	1 Yıdan Az	33	3,915	0,698	7,347	0,025	2 > 1 3 > 1
	1-5 Yıl	69	4,246	0,508			
	6-10 Yıl	6	4,433	0,344			
Duygusal Zeka Genel	1 Yıdan Az	33	4,217	0,442	0,592	0,744	
	1-5 Yıl	69	4,257	0,390			
	6-10 Yıl	6	4,242	0,468			



Şekil 12: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin bulunulan yerde çalışma süresine Göre Ortalamaları

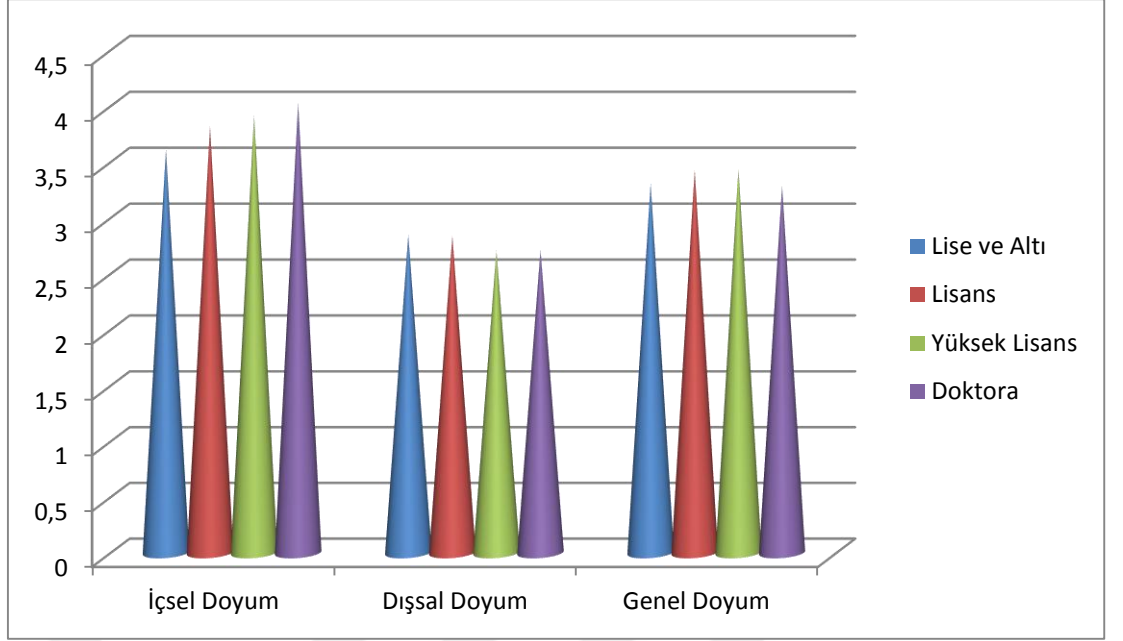
Araştırmaya katılan çalışanların sosyallik puanları ortalamalarının bulunulan yerde çalışma süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=7,347; $p=0,025 < 0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; bulunulan yerde çalışma süresi 1-5 yıl olanların sosyallik puanları ($4,246 \pm 0,508$), bulunulan yerde çalışma süresi 1 yıldan az olanların sosyallik puanlarından ($3,915 \pm 0,698$) yüksek bulunmuştur. Bulunulan yerde çalışma süresi 6-10 yıl olanların sosyallik puanları ($4,433 \pm 0,344$), bulunulan yerde çalışma süresi 1 yıldan az olanların sosyallik puanlarından ($3,915 \pm 0,698$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, duygusal zeka genel puanları ortalamalarının bulunulan yerde çalışma süresi faktörü ele alınıp anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Elde edilen bulgulara göre; araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının arasında bulunulan yerde çalışma süresi ile duygusal zeka düzeyi karşılaştırıldığında sadece sosyallik açısından anlamlı fark görülmüştür. Buldukları yerde 1-5 yıl arasında çalışanların duygusal zeka düzeyi sosyallik açısından 1 yıldan az çalışanlarından yüksek çıkmıştır. Buldukları yerde 6-10 yıl arasında çalışanların sosyallik açısından çalışma süresi 1 yıldan az olanlardan yüksek görülmüştür.

Tablo 7: “Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	KW	P
İçsel Doyum	Lise Ve Altı	22	3,617	0,625	2,641	0,450
	Lisans	71	3,822	0,521		
	Yüksek Lisans	10	3,925	0,466		
	Doktora	5	4,033	0,347		
Dışsal Doyum	Lise Ve Altı	22	2,852	0,625	5,161	0,160
	Lisans	71	2,843	0,756		
	Yüksek Lisans	10	2,713	0,632		
	Doktora	5	2,175	0,401		
Genel Doyum	Lise Ve Altı	22	3,311	0,481	0,576	0,902
	Lisans	71	3,430	0,529		
	Yüksek Lisans	10	3,440	0,503		
	Doktora	5	3,290	0,349		



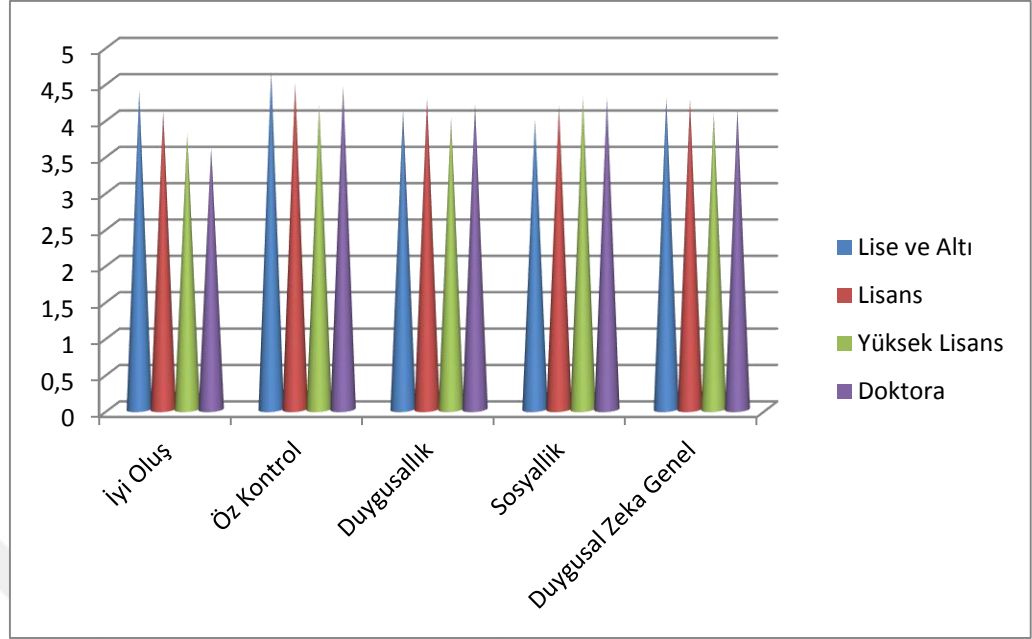
Şekil 13: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum puanları ortalamalarının eğitim durumu faktörleri için anlamlı bir farklılık olup olmadığını görmek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0.05$). Elde edilen bulgulara göre sağlık çalışanlarının iş doyumunu ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Tablo 8: “Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p	Fark
İyi Oluş	Lise Ve Altı	22	4,382	0,886	8,437	0,038	1 > 3 1 > 4
	Lisans	71	4,106	0,616			
	Yüksek Lisans	10	3,800	0,693			
	Doktora	5	3,600	0,583			
Öz Kontrol	Lise Ve Altı	22	4,655	0,532	6,585	0,086	
	Lisans	71	4,485	0,570			
	Yüksek Lisans	10	4,200	0,163			
	Doktora	5	4,440	0,358			
Duygusallık	Lise Ve Altı	22	4,118	0,755	2,415	0,491	
	Lisans	71	4,276	0,763			
	Yüksek Lisans	10	4,020	0,607			
	Doktora	5	4,200	0,548			
Sosyallik	Lise Ve Altı	22	3,982	0,823	1,543	0,672	
	Lisans	71	4,180	0,533			
	Yüksek Lisans	10	4,300	0,368			
	Doktora	5	4,280	0,303			
Duygusal Zeka Genel	Lise Ve Altı	22	4,284	0,562	2,886	0,410	
	Lisans	71	4,262	0,372			
	Yüksek Lisans	10	4,080	0,296			

	Doktora	5	4,130	0,246			
--	---------	---	-------	-------	--	--	--



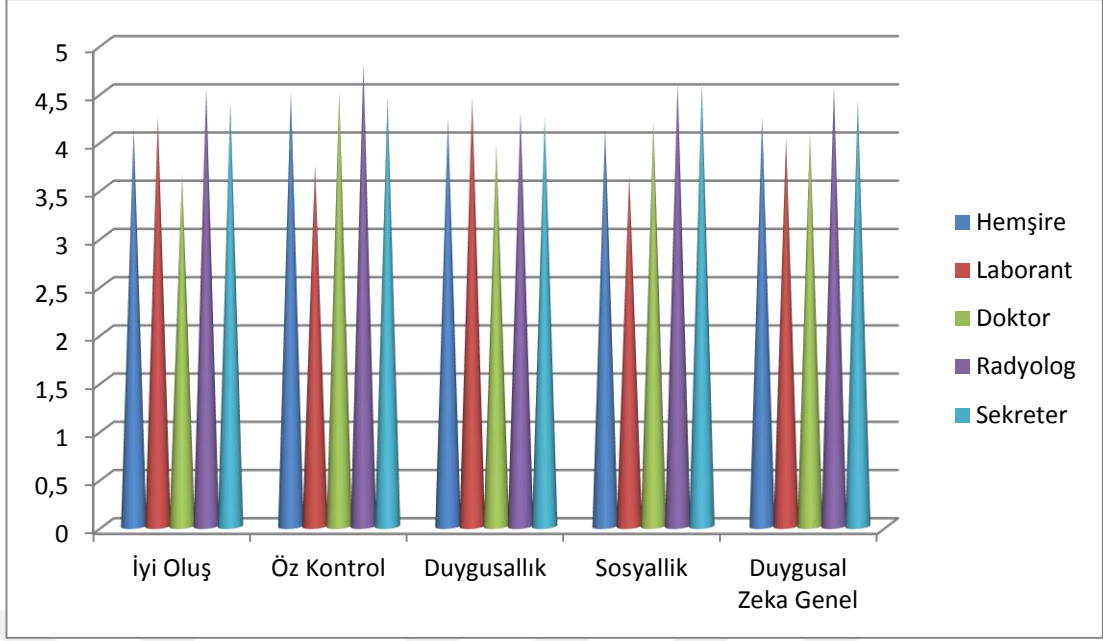
Şekil 14: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların iyi oluş puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=8,437; p=0,038<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; eğitim durumu lise ve altı olanların iyi oluş puanları (4,382 ± 0,886), eğitim durumu yüksek lisans olanların iyi oluş puanlarından (3,800 ± 0,693) yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise ve altı olanların iyi oluş puanları (4,382 ± 0,886), eğitim durumu doktora olanların iyi oluş puanlarından (3,600 ± 0,583) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların öz kontrol, duygusallık, sosyallik, duygusal zeka genel puanları ortalamalarının eğitim durumu 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).

Tablo 9: “Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Mesleğe Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p	Fark
İçsel Doyum	Hemşire	85	3,836	0,512	13,175	0,010	1 > 2 3 > 2 3 > 4 3 > 5
	Laborant	4	3,313	0,315			
	Doktor	11	4,053	0,405			
	Radyolog	4	3,146	0,944			
	Sekreter	4	3,458	0,259			
Dışsal Doyum	Hemşire	85	2,859	0,698	4,891	0,299	
	Laborant	4	2,469	0,926			
	Doktor	11	2,693	0,854			
	Radyolog	4	2,313	0,260			
	Sekreter	4	2,719	0,780			
Genel Doyum	Hemşire	85	3,445	0,493	9,729	0,045	1 > 4 3 > 4
	Laborant	4	2,975	0,533			
	Doktor	11	3,509	0,531			
	Radyolog	4	2,813	0,491			
	Sekreter	4	3,163	0,170			



Şekil 15: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Mesleğe Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların içsel doyum puanları ortalamalarının meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=13,175; p=0,010<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; mesleği hemşire olanların içsel doyum puanları (3,836 ± 0,512), mesleği laborant olanların içsel doyum puanlarından (3,313 ± 0,315) yüksek bulunmuştur. Mesleği doktor olanların içsel doyum puanları (4,053 ± 0,405), mesleği laborant olanların içsel doyum puanlarından (3,313 ± 0,315) yüksek bulunmuştur. Mesleği doktor olanların içsel doyum puanları (4,053 ± 0,405), Mesleği radyolog olanların içsel doyum puanlarından (3,146 ± 0,944) yüksek bulunmuştur. Meslek doktor olanların içsel doyum puanları (4,053 ± 0,405), Mesleği sekreter olanların içsel doyum puanlarından (3,458 ± 0,259) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların genel doyum puanları ortalamalarının meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=9,729; p=0,045<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; meslek hemşire olanların genel doyum puanları (3,445 ± 0,493), meslek radyolog olanların genel doyum puanlarından (2,813 ± 0,491) yüksek bulunmuştur. meslek

doktor olanların genel doyum puanları ($3,509 \pm 0,531$), meslek radyolog olanların genel doyum puanlarından ($2,813 \pm 0,491$) yüksek bulunmuştur.

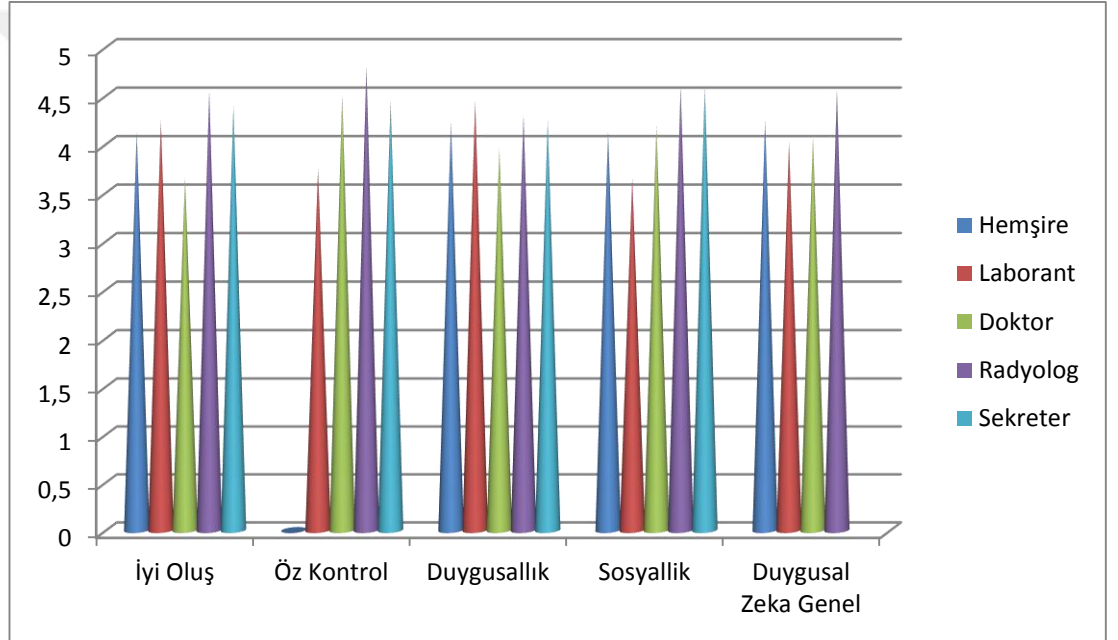
Araştırmaya katılan çalışanların dışsal doyum puanlarının meslek faktörü açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır($p>0.05$).



Tablo 10: “Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Mesleğe Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	KW	P
İyi Oluş	Hemşire	85	4,129	0,676	7,803	0,099
	Laborant	4	4,250	0,943		
	Doktor	11	3,655	0,522		
	Radyolog	4	4,550	0,661		
	Sekreter	4	4,400	1,166		
Öz Kontrol	Hemşire	85	4,511	0,542	7,708	0,103
	Laborant	4	3,750	0,473		
	Doktor	11	4,509	0,432		
	Radyolog	4	4,800	0,231		
	Sekreter	4	4,450	0,551		
Duygusallık	Hemşire	85	4,233	0,733	3,169	0,530
	Laborant	4	4,450	0,870		
	Doktor	11	3,964	0,650		
	Radyolog	4	4,300	0,902		
	Sekreter	4	4,250	0,998		
Sosyallik	Hemşire	85	4,132	0,571	6,786	0,148
	Laborant	4	3,650	1,063		
	Doktor	11	4,200	0,219		
	Radyolog	4	4,600	0,909		

	Sekreter	4	4,600	0,283		
Duygusal Zeka Genel	Hemşire	85	4,251	0,412	5,991	0,200
	Laborant	4	4,025	0,473		
	Doktor	11	4,082	0,278		
	Radyolog	4	4,563	0,394		
	Sekreter	4	4,425	0,429		

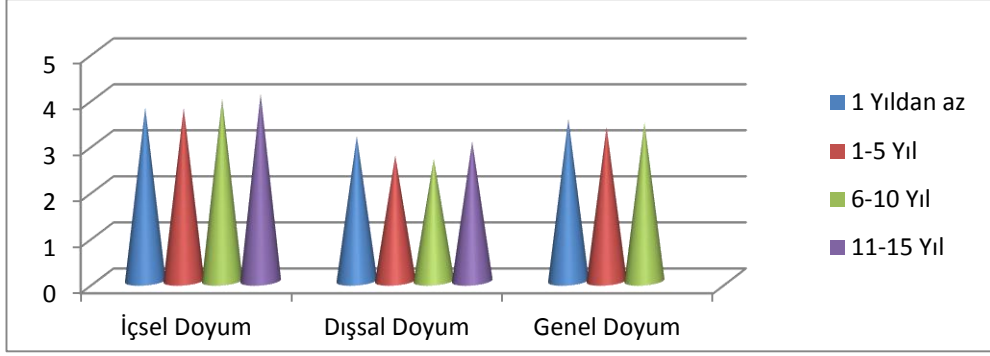


Şekil 16: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Mesleğe Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik, duygusal zeka genel puanlarının meslek faktörü için ele alındığında anlamlı bir farklılık olup olmadığını anlamak amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0.05$). Elde edilen bulgulara göre sağlık çalışanlarında doktor, hemşire, laborant, radyolog meslekleri arasında duygusal zeka düzeyi açısından genel olarak bir fark görülmemiştir.

Tablo 11: “Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin mesleki deneyime Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p	Fark
İçsel Doyum	1 Yıldan Az	20	3,763	0,527	3,436	0,329	
	1-5 Yıl	67	3,754	0,538			
	6-10 Yıl	17	3,961	0,490			
	11-15 Yıl	4	4,063	0,750			
Dışsal Doyum	1 Yıldan Az	20	3,150	0,668	8,237	0,041	1 > 2 1 > 3
	1-5 Yıl	67	2,722	0,726			
	6-10 Yıl	17	2,654	0,524			
	11-15 Yıl	4	3,031	1,092			
Genel Doyum	1 Yıldan Az	20	3,518	0,487	4,918	0,178	
	1-5 Yıl	67	3,341	0,503			
	6-10 Yıl	17	3,438	0,460			
	11-15 Yıl	4	3,650	0,842			



Şekil 17: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin mesleki deneyime Göre Ortalamaları

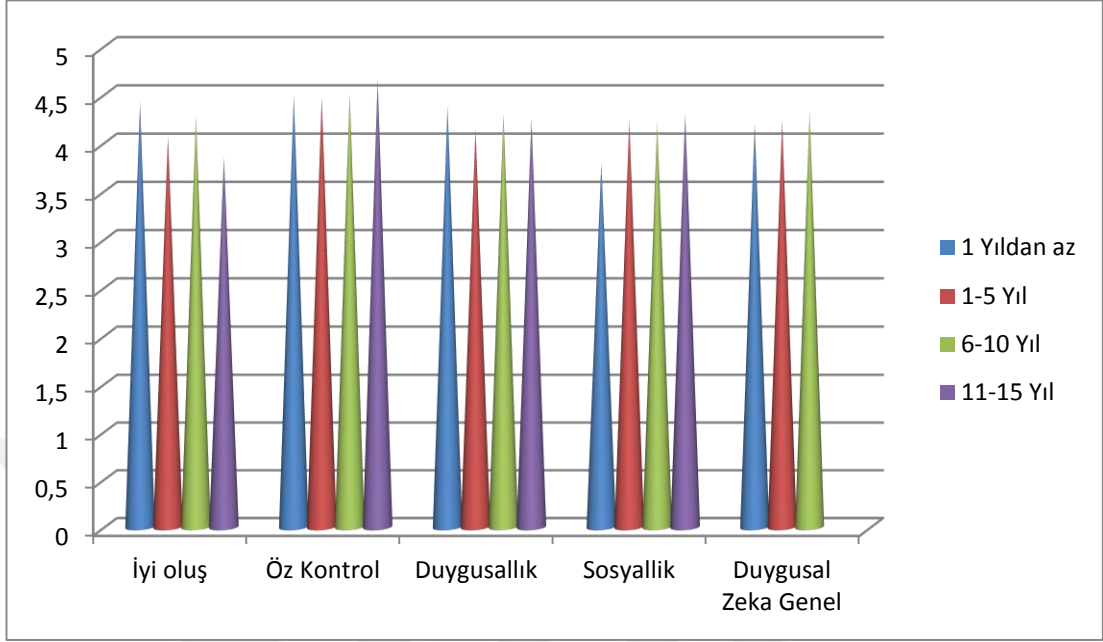
Araştırmaya katılan çalışanların dışsal doyum puanları ortalamalarının mesleki deneyim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=8,237; $p=0,041 < 0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; mesleki deneyim 1 yıldan az olanların dışsal doyum puanları ($3,150 \pm 0,668$), mesleki deneyim 1-5 yıl olanların dışsal doyum puanlarından ($2,722 \pm 0,726$) yüksek bulunmuştur. Mesleki deneyim 1 yıldan az olanların dışsal doyum puanları ($3,150 \pm 0,668$), mesleki deneyim 6-10 yıl olanların dışsal doyum puanlarından ($2,654 \pm 0,524$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların içsel doyum, genel doyum puanları ortalamalarının mesleki deneyim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Tablo 12: “Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin mesleki deneyime Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	KW	P
İyi Oluş	1 Yıdan Az	20	4,148	0,934	2,599	0,458
	1-5 Yıl	67	4,072	0,654		
	6-10 Yıl	17	4,282	0,539		
	11-15 Yıl	4	3,850	0,870		
Öz Kontrol	1 Yıdan Az	20	4,490	0,657	0,470	0,925
	1-5 Yıl	67	4,475	0,513		
	6-10 Yıl	17	4,518	0,553		
	11-15 Yıl	4	4,650	0,342		
Duygusallık	1 Yıdan Az	20	4,380	0,719	1,425	0,700
	1-5 Yıl	67	4,143	0,764		
	6-10 Yıl	17	4,306	0,625		
	11-15 Yıl	4	4,250	0,900		
Sosyallik	1 Yıdan Az	20	3,790	0,735	6,106	0,107
	1-5 Yıl	67	4,239	0,544		
	6-10 Yıl	17	4,224	0,458		
	11-15 Yıl	4	4,300	0,258		
Duygusal Zeka Genel	1 Yıdan Az	20	4,203	0,419	0,638	0,888
	1-5 Yıl	67	4,232	0,420		
	6-10 Yıl	17	4,332	0,372		

	11-15 Yıl	4	4,263	0,368		
--	-----------	---	-------	-------	--	--

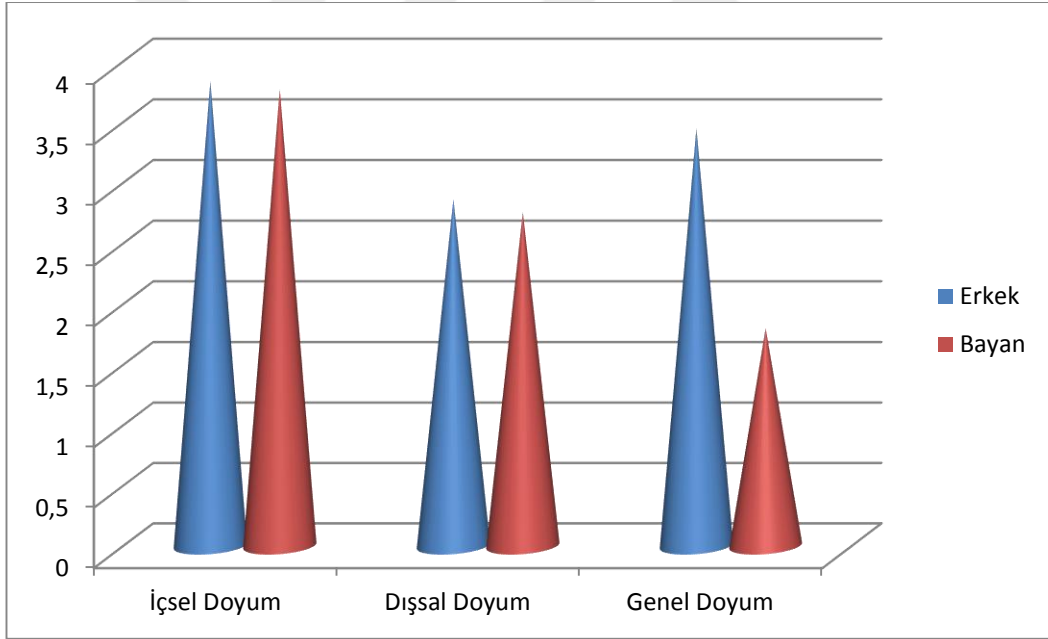


Şekil 18: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin mesleki deneyime Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların iyi oluş, öz kontrol, duygusalılık, sosyallik, duygusal zeka genel puanları ortalamalarının mesleki deneyim faktörü için ele alındığında anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p > 0.05$).

Tablo 13: “Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	MW	P
İçsel Doyum	Bayan	63	3,771	0,531	1 407,000	0,948
	Erkek	45	3,839	0,548		
Dışsal Doyum	Bayan	63	2,758	0,654	1 383,000	0,829
	Erkek	45	2,864	0,795		
Genel Doyum	Bayan	63	3,366	0,474	1 374,000	0,786
	Erkek	45	3,449	0,552		

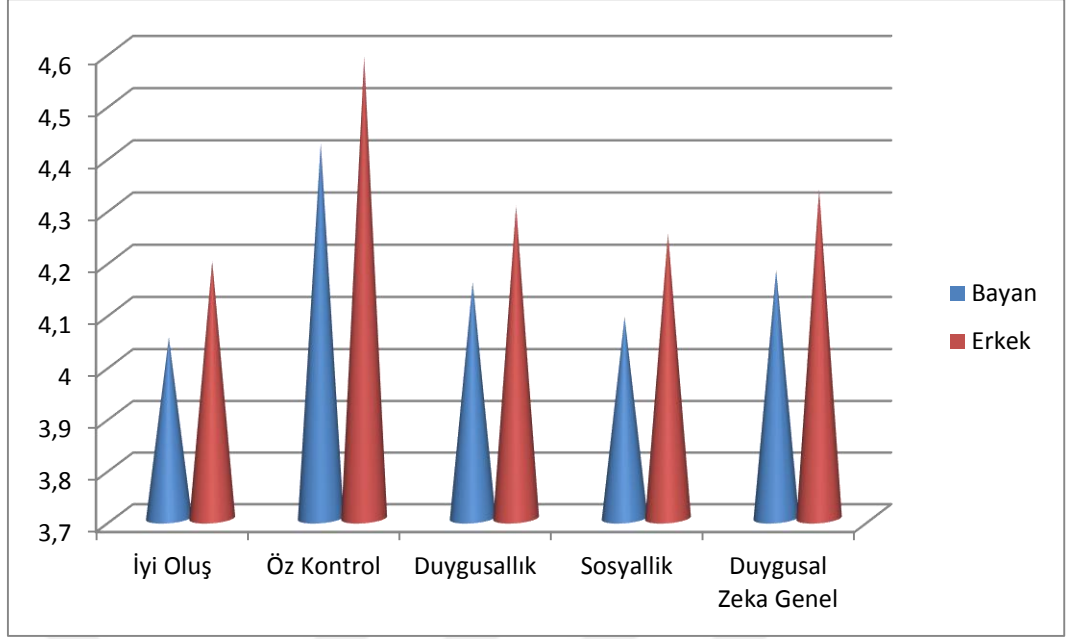


Şekil 19: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların içsel doyum, dışsal doyum, genel 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 ($p>0,05$). Yani iş doyumunu puan ortalamaları cinsiyete göre değişiklik göstermemiştir.

Tablo 14: “Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	MW	P
İyi Oluş	Bayan	63	4,050	0,737	1 301,000	0,465
	Erkek	45	4,196	0,646		
Öz Kontrol	Bayan	63	4,422	0,558	1 199,000	0,171
	Erkek	45	4,587	0,498		
Duygusallık	Bayan	63	4,156	0,708	1 342,500	0,638
	Erkek	45	4,302	0,775		
Sosyallik	Bayan	63	4,089	0,513	1 131,000	0,072
	Erkek	45	4,249	0,669		
Duygusal Zeka Genel	Bayan	63	4,179	0,357	1 170,500	0,123
	Erkek	45	4,333	0,457		

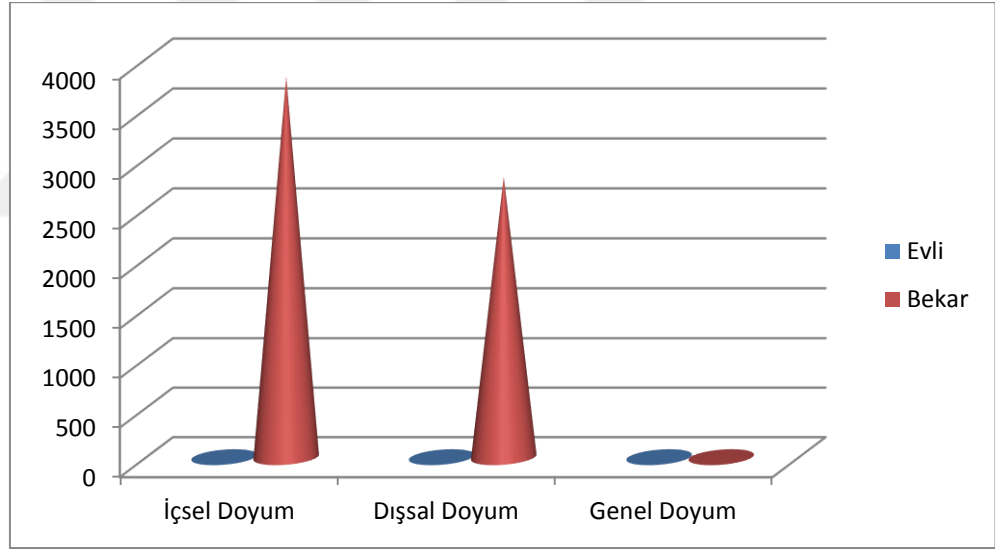


Şekil 20: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik, duygusal zeka genel 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 ($p>0,05$).

Tablo 15: “Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin medeni duruma Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
İçsel Doyum	Evli	33	3,748	0,472	1 075,500	0,279
	Bekar	75	3,822	0,564		
Dışsal Doyum	Evli	33	2,761	0,726	1 154,500	0,579
	Bekar	75	2,820	0,714		
Genel Doyum	Evli	33	3,353	0,487	1 101,000	0,362
	Bekar	75	3,421	0,518		

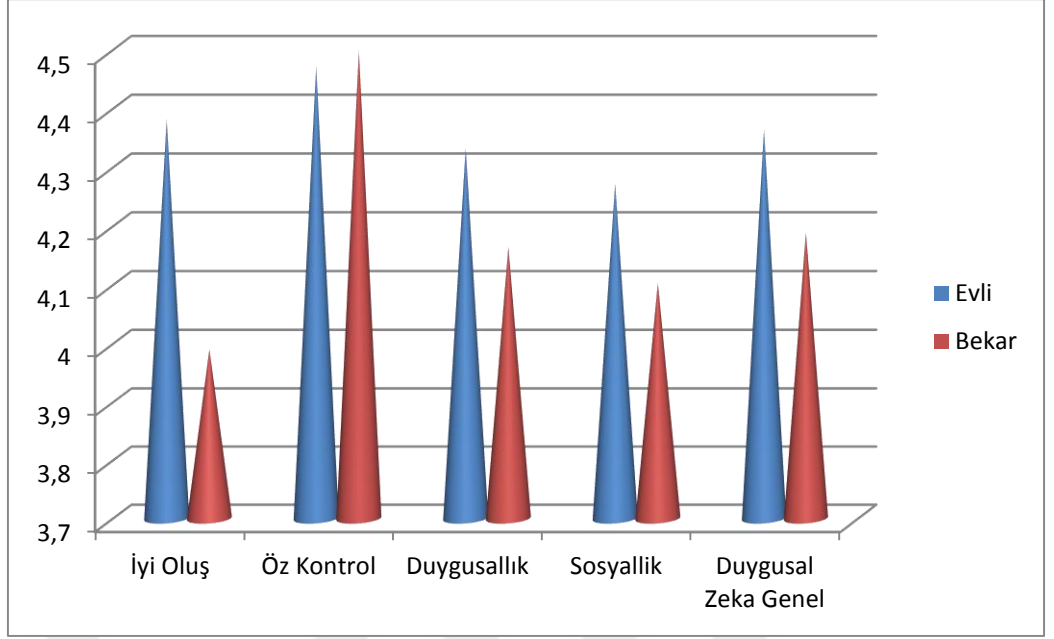


Şekil 21: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin medeni duruma Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların içsel doyum, dışsal doyum, genel 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 ($p>0,05$).

Tablo 16: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin medeni duruma Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
İyi Oluş	Evli	33	4,382	0,706	880,500	0,017
	Bekar	75	3,991	0,670		
Öz Kontrol	Evli	33	4,473	0,552	1 235,000	0,987
	Bekar	75	4,499	0,535		
Duygusallık	Evli	33	4,333	0,663	1 031,500	0,166
	Bekar	75	4,165	0,766		
Sosyallik	Evli	33	4,273	0,589	1 052,000	0,212
	Bekar	75	4,104	0,580		
Duygusal Zeka Genel	Evli	33	4,365	0,441	995,500	0,106
	Bekar	75	4,190	0,382		



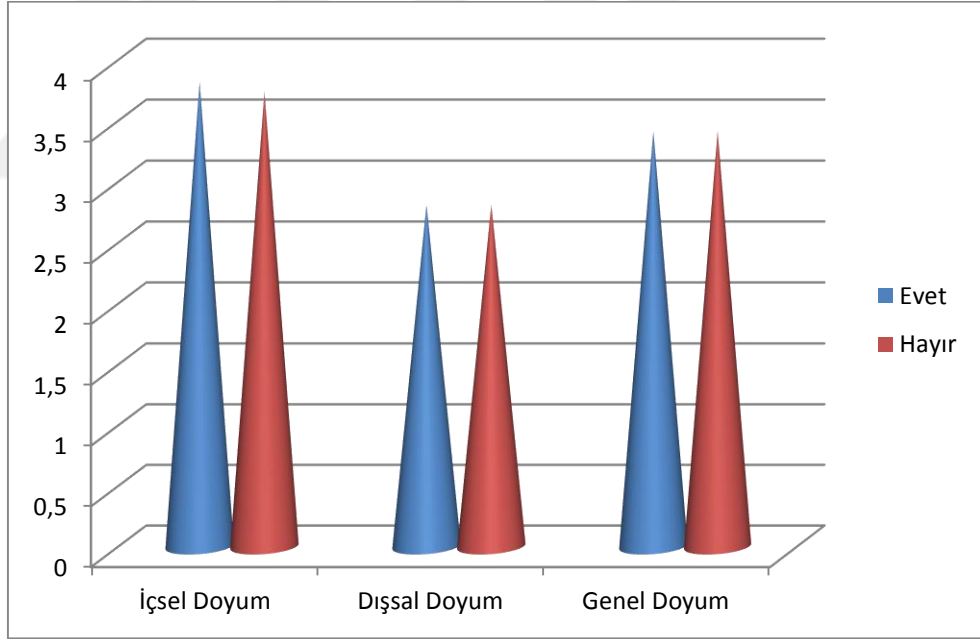
Şekil 22: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin medeni duruma Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların iyi oluş 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=880,500; $p=0,017 < 0,05$). Evlilerin iyi oluş puanları ($x=4,382$), bekarların iyi oluş puanlarından ($x=3,991$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların öz kontrol, duygusallık, sosyallik, duygusal zeka genel 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 ($p > 0,05$).

Tablo 17: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin mesleği isteme durumu Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
İçsel Doyum	Evet	81	3,820	0,529	1 043,500	0,722
	Hayır	27	3,738	0,564		
Dışsal Doyum	Evet	81	2,813	0,729	1 084,500	0,949
	Hayır	27	2,769	0,682		
Genel Doyum	Evet	81	3,417	0,510	1 047,000	0,741
	Hayır	27	3,350	0,503		



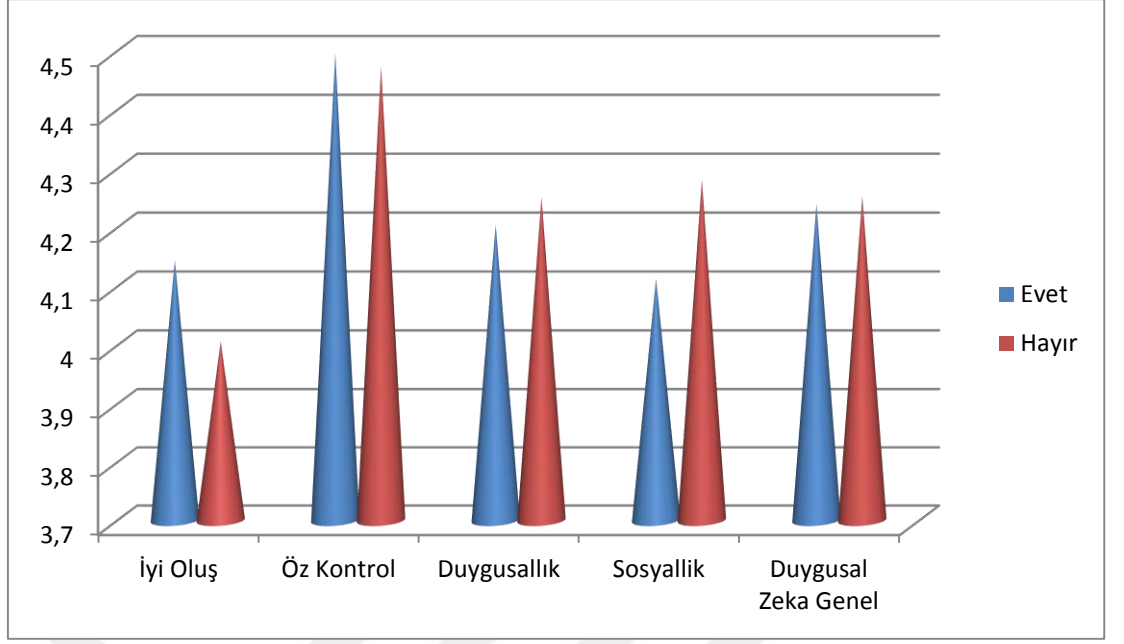
Şekil 23: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin mesleği isteme durumu Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum puanları ortalamalarının mesleği isteme durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi

sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 18: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin mesleği isteme durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
İyi Oluş	Evet	81	4,145	0,701	944,500	0,288
	Hayır	27	4,007	0,705		
Öz Kontrol	Evet	81	4,496	0,551	1 057,500	0,797
	Hayır	27	4,474	0,503		
Duygusallık	Evet	81	4,205	0,718	1 066,000	0,844
	Hayır	27	4,252	0,805		
Sosyallik	Evet	81	4,114	0,623	969,000	0,373
	Hayır	27	4,282	0,441		
Duygusal Zeka Genel	Evet	81	4,240	0,416	1 082,500	0,938
	Hayır	27	4,254	0,388		

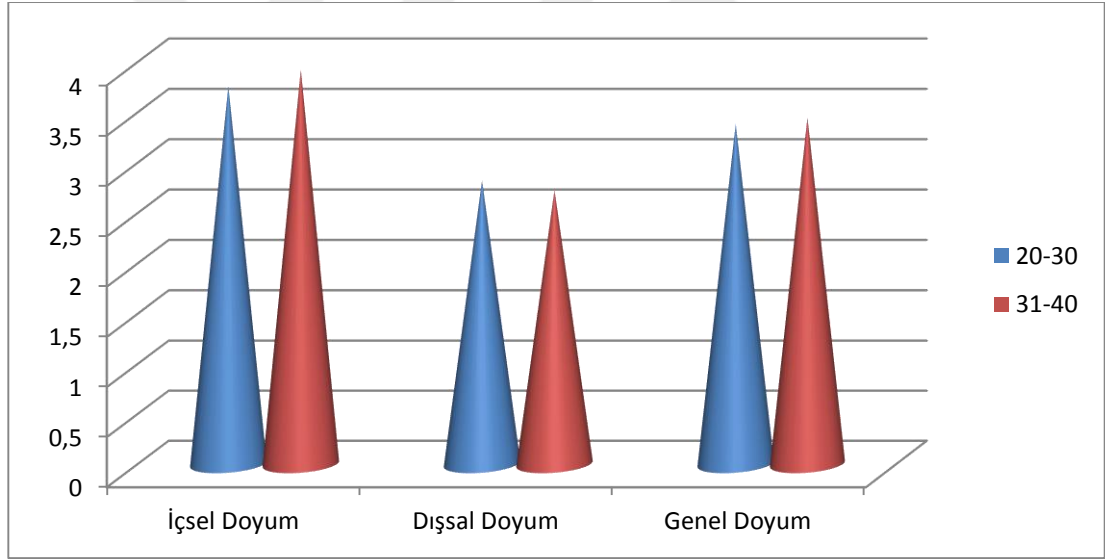


Şekil24: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin mesleği isteme durumuna Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik, duygusal zeka genel puanları ortalamalarının mesleği isteme durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 19: “Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin yaşa Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	MW	P
İçsel Doyum	20-30	83	3,761	0,536	855,500	0,184
	31-40	25	3,927	0,531		
Dışsal Doyum	20-30	83	2,824	0,732	965,000	0,597
	31-40	25	2,730	0,662		
Genel Doyum	20-30	83	3,386	0,512	975,500	0,651
	31-40	25	3,448	0,499		

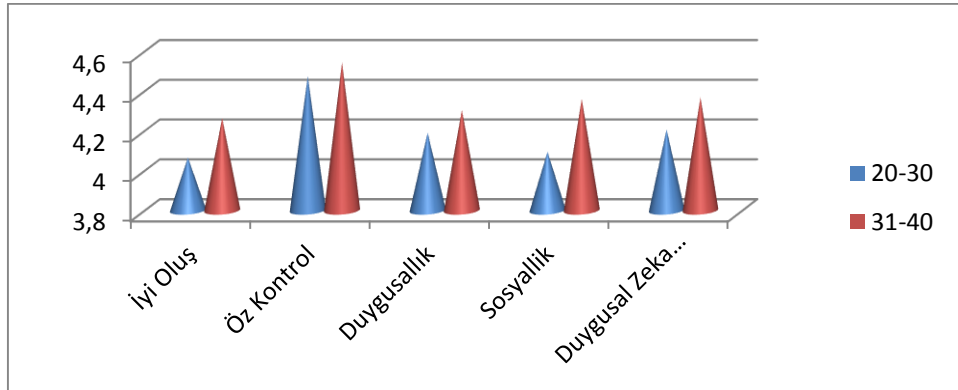


Şekil 25: Katılımcıların İş Doyum Düzeylerinin yaşa Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların içsel doyum, dışsal doyum, genel doyum puanları ortalamalarının yaş faktörü ele alındığında anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 20: “Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin yaşa Göre Ortalamaları”

	Grup	N	Ort	Ss	MW	P
İyi Oluş	20-30	83	4,065	0,702	883,500	0,259
	31-40	25	4,264	0,692		
Öz Kontrol	20-30	83	4,475	0,552	981,000	0,679
	31-40	25	4,544	0,492		
Duygusallık	20-30	83	4,190	0,770	888,500	0,274
	31-40	25	4,304	0,619		
Sosyallik	20-30	83	4,094	0,602	787,500	0,066
	31-40	25	4,360	0,483		
Duygusal Zeka Genel	20-30	83	4,206	0,401	827,000	0,125
	31-40	25	4,368	0,412		



Şekil26: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin yaşa Göre Ortalamaları

Araştırmaya katılan çalışanların iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik, duygusal zeka genel puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi

sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Son olarak katılımcıların duygusal zekaları ile iş doyumları arasındaki korelasyon ilişkisi ele alınmıştır. İki değişken arasındaki ilişkinin korelasyon derecesini belirlemek için korelasyon analizi kullanılmıştır. Korelasyon katsayısı iki değişkenin değişimlerde ne dereceye kadar uygunluk olduğunu belirler, fakat hiçbir şekilde neden-sonuç ilişkisi kurmaz. Aslında birçok durumda, modelin değişkenlerinden hangisinin bağımsız değişken hangisinin bağımlı değişken olduğu bilinmez. Bu tür durumlarda ilişkinin derecesinin belirlenmesinde oransal bir ölçü olan korelasyon katsayısından yararlanır. Duygusal zeka ve iş doyumları arasındaki ilişki için de korelasyon analizinden yararlanılmıştır.

Tablo 21: “Katılımcıların Duygusal Zekaları ile İş Doyumları Arasındaki Korelasyon İlişkisi”

		İyi Oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik	Duygusal Zeka Genel	İçsel Doyum	Dışsal Doyum	Genel Doyum
İyi Oluş	r	1,000							
	p	0,000							
Öz Kontrol	r	0,334**	1,000						
	p	0,000	0,000						
Duygusallık	r	0,223*	0,159	1,000					
	p	0,021	0,101	0,000					
Sosyallik	r	0,151	0,287*	0,094	1,000				
	p	0,120	0,003	0,335	0,000				

Duygusal Zeka Genel	r	0,696**	0,646*	0,635**	0,561**	1,000			
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000			
İçsel Doyum	r	-0,016	0,131	-0,088	0,155	0,052	1,000		
	p	0,871	0,180	0,367	0,112	0,600	0,000		
Dışsal Doyum	r	0,156	-0,019	-0,065	0,202*	0,104	0,395*	1,000	
	p	0,110	0,848	0,510	0,037	0,287	0,000	0,000	
Genel Doyum	r	0,077	0,073	-0,092	0,212*	0,091	0,857*	0,812*	1,000
	p	0,430	0,458	0,346	0,029	0,352	0,000	0,000	0,000

Öz Kontrol ve iyi oluş arasında zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.334$; $p=0,000<0.05$). Duygusallık ve iyi oluş arasında çok zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.223$; $p=0,021<0.05$). Sosyallik ve öz kontrol arasında zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.287$; $p=0,003<0.05$). Duygusal Zeka Genel ve iyi oluş arasında, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.696$; $p=0,000<0.05$). Duygusal Zeka Genel ve öz kontrol arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.646$; $p=0,000<0.05$). Duygusal Zeka Genel ve duygusallık arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.635$; $p=0,000<0.05$). Duygusal Zeka Genel ve sosyallik arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.561$; $p=0,000<0.05$). Dışsal Doyum ve sosyallik arasında çok zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.202$; $p=0,037<0.05$). Dışsal Doyum ve içsel doyum arasında zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.395$; $p=0,000<0.05$). Genel Doyum ve sosyallik arasında çok zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.212$; $p=0,029<0.05$). Genel Doyum ve içsel doyum arasında yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.857$; $p=0,000<0.05$). Genel Doyum ve dışsal doyum arasında yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.812$; $p=0,000<0.05$). Diğer değişkenler arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0.05$).

SONUÇ

Bu bölümde araştırma hipotezleri sonucunda elde edilen bulgular ve ortaya çıkan sonuçlar konuşulacaktır. Araştırmada sağlık sektöründe çalışan bireylerin duygusal zeka düzeylerinin iş doyumuyla arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. İstanbul' da özel bir hastane çalışanlarından 108 kişiye ait veriler kullanılmıştır.

Bu çalışmada elde edilen bulgularla kurduğumuz hipotezler bir kısmında uyum gösterirken bir kısmında da farklı sonuçlar ortaya çıkarmıştır.

Birinci hipotezimiz olan “Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri tanımlayıcı özelliklere göre anlamlı farklılık gösterir.” i inceleyecek olursak, genel olarak anlamlı bir farka ulaşamamıştır. Fakat duygusal zeka düzeyini iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik, duygusal zeka genel olarak ele alındığında sağlık çalışanlarının en yüksek sosyallik alanında ortalaması yüksek çıkmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların sosyallik puanları ortalamalarının bulunulan yerde çalışma süresi değişkeni ele alındığında anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmıştır. Grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Farklılığın hangi guruptan kaynaklandığını görmek içinse Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre bulunulan yerde çalışma süresi 1-5 yıl olanların sosyallik puanları bulunulan yerde çalışma süresi 1 yıldan az olanların sosyallik puanlarından yüksek bulunmuştur. Bulunulan yerde çalışma süresi 6-10 yıl olanların sosyallik puanları çalışma süresi 1 yıldan az olanların sosyallik puanlarından yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların iyi oluş puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık olup olmadığını gözlemlemek için Kruskal Wallis H-Testi sonucuna göre grupların ortalamalarındaki fark anlamlı bulunmuştur. Farklılığın hangi gurupta olduğunu görmek içinse Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Bu teste göre; eğitim durumu lise ve altı olanların iyi oluş puanları, eğitim durumu yüksek lisans olanların iyi oluş puanlarından yüksek bulunmuştur. Eğitim durumu lise ve altı olanların iyi oluş puanlarından yüksek bulunmuştur.

İş doyumunu; içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum olarak üç boyutta ele alınmıştır. Sağlık çalışanlarının verdiği cevaplar doğrultusunda içsel doyum genel olarak yüksek, dışsal doyum genel olarak orta, genel doyum düzeyi ise ortalama yüksek olarak hesaplanmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların iyi oluş puanları ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını görebilmek için yapılan Mann Whitney U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Evlilerin iyi oluş puanları bekarların iyi oluş puanlarından yüksek bulunmuştur.

İkinci hipotezimiz “Sağlık çalışanlarının iş doyum düzeyleri tanımlayıcı özelliklere göre anlamlı farklılık gösterir.” olarak incelenmiştir. İş doyum düzeyleri ile tanımlayıcı özellikler arasında negatif bir ilişki görülmüştür.

Araştırmaya katılan çalışanların içsel doyum puanları ortalamalarının meslek değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini görmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasında anlamlı fark görülmüştür. Farklılığın hangi gruptan olduğunu görmek içinse Mann Whitney U Testi uygulanmıştır. Bu teste göre mesleği hemşire olanların içsel doyum puanları, mesleği laborant olanların içsel doyum puanlarından yüksek bulunmuştur. Mesleği doktor olanların içsel doyum puanları, mesleği laborant olanların içsel doyum puanlarından yüksek bulunmuştur. Mesleği doktor olanların içsel doyum puanları, mesleği radyolog olanların içsel doyum puanlarından yüksek bulunmuştur. Mesleği doktor olanların içsel doyum puanları, mesleği sekreter olanların içsel doyum puanlarından yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların dışsal doyum puanları ortalamalarının mesleki deneyim değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini görebilmek için Kruskal Wallis H-Testine göre ortalamalar arasında anlamlı bir fark görülmüştür. Farklılığın grubunu belirlemek için Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre mesleki deneyimi 1 yıldan az olanların dışsal doyum puanları mesleki deneyimi 1-5 yıl olanların dışsal doyum puanlarından yüksek bulunmuştur. Mesleki deneyim 1 yıldan az olanların dışsal doyum puanları mesleki deneyimi 6-10 yıl olanlardan yüksek bulunmuştur.

Son olarak üçüncü hipotezimiz “Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyi ile iş doyumları arasında anlamlı farklılık vardır.” İncelediğimizde duygusal zeka ve sosyallik arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki görülmüştür.

Dışsal doyum ve sosyallik arasında çok zayıf, pozitif anlamlı ilişki çıkmıştır. Genel doyum ve sosyallik arasında çok zayıf, pozitif anlamlı ilişki çıkmıştır.

Bulunan bu sonuçlar ışığında duygusal zeka becerilerinin bireylerin hem iş hem sosyal hayatında önemli yeri olduğu bir kez daha görülmüştür.

Ülkemizde, duygusal zeka becerilerinin gelişmesini sağlamak için konferanslar, eğitimler, seminerler yapılmalıdır.

Sağlık profesyonelleri olumsuzluklardan en fazla etkilenen guruplar olarak bilinmektedir. En karmaşık ve farklı meslek guruplarıyla bir arada olmaktan oluşan olumsuzluklar artmaktadır. Bu yüzden sağlık çalışanlarına duygusal zeka becerisi olan olumsuzluklarla baş edebilme becerisi kazandırılmalıdır.

İş doyumunu; sağlık çalışanlarının kaliteli hizmet vermesinde önemli bir etkiye sahiptir. İş birliği ve dayanışmasını gerektiren sağlık sektörü iletişim kopukluklarına, huzursuzluk, gerginliklere neden olabilmektedir. Bunların çözümünde duygusal zeka devreye girmektedir. Duygusal zeka duyguları yönetebilme becerisidir. Duygusal zeka ve iş doyumunu birbiriyle bağlantı içindedir. Çalışmamızın sonucunda da görüldüğü gibi pozitif yönde anlamlı ilişkisi vardır.

Daha sonraki yapılacak olan araştırmalarda daha fazla sayıda katılımcıyla gerçekleştirilmesi tavsiye edilir. Bir diğer faktör de daha büyük guruplarda yapılması daha güvenilir sonuçlara ulaşılmasını sağlayabilir.

Bu araştırma özel bir hastanede uygulanmıştır, kamu kurum ve kuruluşlarında uygulanabilir.

Sağlık çalışanlarında birim bazlı veya meslek bazlı duygusal zeka ve iş doyumunu araştırılıp karşılaştırılabilir.

Duygusal zeka ve iş doyumunu arasında pozitif ilişki görüldüğünden sağlık sektörü için çalışanlara insan kaynakları işbirliği ile duygusal zeka gelişimi yönünde projeler uygulanabilir. Belirli periyotlarla çalışanların iş doyum ve duygusal zeka düzeyleri ölçümlenerek çalışanlara bilgi verilebilir.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

ATKINSON Richard vd., "Psikolojiye Giriş", Sosyal Yayınlar, İstanbul, 1995

AYTAÇ Serpil, İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi, Labour Ministry- Casgem, Bursa, 2012

BALTAŞ Zuhâl, "İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık: Duygusal Zeka", Remzi Kitabevi, İstanbul, 2006

BARUTÇUGİL İsmet, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2004

BAŞARAN İbrahim Ethem, Örgütsel Davranış İnsan Üretim Gücü, Nobel Yayınevi, Ankara, 2000

BAŞARAN İbrahim Ethem, Yönetimde İnsan İlişkileri- Yönetimsel Davranış, Nobel Yayın, Ankara, 2004

BİNGÖL Dursun, İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayınevi, İstanbul

ÇAKIR Özlem, İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyebilen Faktörler, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2001

ÇETİNKANAT Canan, Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu, Anı Yayıncılık, Ankara

DAVIS Mark, Duygusal Zekanızı Ölçün, Çeviren: Solina Silahlı, Alfa Yayınları, İstanbul, 2004

DOĞAN Selen, Çalışan İlişkileri Yönetimi, Kare yayınları, İstanbul, 2005

ERDOĞAN İlhan, İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Beta Yayınevi, İstanbul, 1999

EREN Erol, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım, İstanbul, 2004

EREN Erol, Yönetim Psikolojisi, Yön Ajans, İstanbul, 1989

EROĞLU Feyzullah, Davranış Bilimleri, Beta Yayınları, İstanbul, 1996

GOLEMAN Daniel, "İş Başında Duygusal Zeka", Çev. Handan Balkara, Varlık Yayınları No:876, Dördüncü Basım, İstanbul, 2005

GÜLTEN İncir, Çalışanların Motivasyonuna Genel Bir Bakış, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara, 1984

KARASAR Niyazi, Bilimsel Araştırma Yöntemi, Nobel Yayınları, Ankara, 2009

KESER Aşkın, Çalışma yaşamında motivasyon, Alfa Aktüel, 2006

MAHMUTOĞLU Abdulkadiroğlu, Eğitim kurumlarında Mutluluk ve Başarının Temelleri İş Doyumu ve Kurumsal Bağlılık, Ankara, 2008

SALANT Priscilla ve Don A. Dillman, How to Conduct Your Own Survey, John Wiley & Sons, Inc. Newyork, 1994

SOLMUŞ Tarık, İş Yaşamında Duygular Ve Kişilerarası İlişkiler, Psikoloji Penceresinden İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayınları, İstanbul, 2004

SPECTOR P.E. Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences, SAGE Publications, USA, 1997

STEIN Stewen and Howard Book, EQ,Duygusal Zeka ve Başarının Sırrı, Çeviren:Müjde Işık, Özgür Yayınları, İstanbul, 2003

SUNGUR Nuray, Yaratıcı Düşünce, Özgür Yayın Dağıtım, İstanbul, 1992

ŞİMŞEK Şerif, Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Nobel Yayınevi, Ankara, 1998

TENGİLİMOĞLU Dilaver, İşletme Yönetimi, Seçkin Yayınevi,2008, Ankara

TOK Türkay Nuri, "İlköğretim Müfettişlerinin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılıkları", Temsen Yayınları, Ankara, 2007

TUTAR Hasan, Kriz ve Stres Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, 2007

TÜRK Sezai, Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Gazi Kitabevi, Ankara, 2007

YILMAZ Cahit, İnsan Kaynakları Yönetimi, Etap Yayınevi, İstanbul, 2010

MAKALELER

AKÇAY Cengiz ve DORUK Adil, "Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme", Eğitimde Politika Analizi Dergisi, Temmuz 2012,s.3-24

AYDIN Rahime ve KUTLU Yasemin, "Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi İle İlgili Değişkenler ve İş Doyumunun Çalışma Eğilimi İle Olan

İlişkinsini Belirleme”, Ceyhan Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 2001,s.37-45

ÇAKAR Ulaş ve ARBAK Yasemin, “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2004,s.23-48

ÇALIŞKAN Zekeriya, “İş Tatmini: Malatya'da sağlık kuruluşları üzerine bir uygulama”, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları,2005,s.9-18

DELİCE Murad, GÜNBOYU Murad, “Duygusal Zeka ve Liderlik İlişkisinin İncelenmesi: Polis Teşkilatı Örneği”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2013,s.209-239

DENİZ E. vd., Duygusal Zeka Özellik Ölçeği-Kısa Formu (TEIQue-SF) Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. Eğitim ve Bilim Dergisi, 2013,s.407-419

DOĞAN Selen ve DEMİRAL Özge, “Kurumların başarısında duygusal zekanın rolü ve önemi”, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 2007,s.209-300

DOĞAN Selen ve ŞAHİN Faruk, “Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış”, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2007,s.231-252

DURAK İbrahim ve SERİNKAN Celalettin, “Hemşirelerde İş Tatmini”, Karaman İİBF Dergisi, 2007,s.119-135

EDİZLER Gaye, “İnsan Kaynakları Yönetiminde ‘Duygusal Zeka’ ölçüm ve modelleri”, Journal of Yasar University, 2010,s.2970-2984

EĞİNLİ Aysen Temel, “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2009,s.35-52

GÜRBÜZ Sait ve YÜKSEL Murad, “Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, Doğu Üniversitesi Dergisi,s.174-190

GÜVEN Mehmet vd., Çalışanların iş ve ücret tatmini boyutlarıyla demografik özellikler arasındaki ilişkiler: Bir alan çalışması, Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 2005,s.127-151

KARADAĞ Engin vd., İlköğretim okulu öğretmenlerinin algıladıkları liderlik biçimleri ile iş doyumları arasındaki ilişki, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2009,s.32-45

KARCIOĞLU Fatih, "Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi Bir Uygulama, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi", İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi,2009,s.59-76

KUZULUGİL Şebnem, "Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", İşletme Fakültesi Dergisi, 2012,s.129-141

ÖRÜCÜ Edip, Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, cilt:13, sayı:1,s.39-51

ÖZTÜRK Azim ve Fatih Özdemir, "İşletmelerde personel güçlendirmeye dayalı iş doyumunun artırılması", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2003,s.189-202

SEVİMLİ Figen ve İŞCAN Ömer Faruk, Bireysel Ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu, Ege Akademik Bakış Dergisi, 2005,s.55-65

TOKER Boran, Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama, Doğu Üniversitesi Dergisi, 2007,s.92-107

TÖZÜN Burak, "Aile Hekimliği Sisteminde Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hekimlerin İş Doyumu", TAF Preventive Medicine Bulletin, 2008,s.377-384

TUĞRUL Ceylan, "Duygusal zeka", Klinik Psikiyatri Dergisi, 1999,s.12-20

YAPRAKLI Şükrü, "Satış Gücü Motivasyonu-İş Tatmini Ölçeklerinin Test Edilmesi ve Motivasyonun İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi: İlaç Sektöründe Bir Uygulama", İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 2007,s.62-98

TEZLER

GÖZEN Emine, İş tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2007,(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

AKBAL Bilge, Bankalarda Uygulanan Performans Değerlendirme Kriterlerinin, Çalışanların İş Tatminleri Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Alan

Araştırması: Ankara ili Özel ve Kamu Bankaları Karşılaştırması Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, , Ankara, 2010 , (Yayınlanmış Yüksek Lisans tezi),

AKKUŞ Baran, Ticaret Bankalarında Çalışanların İş Doymu: Şanlıurfa Örneği, Harran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şanlıurfa, 2012, (Yayınlanmış Yüksek lisans Tezi)

ARTIK Selçuk, Yönetmel Davranış Biçimlerinin iş Doymuna Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara, 2009, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

BAŞTEMUR Yakup, İş Tatminiyle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, , Kayseri, 2006, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

ÇAKAN Banu Koç, Konut Sektöründe Beyaz Yaka Çalışanların İş Doymu ve Duygusal Zekalarının Yaşam Doymuları Üzerine Etkisi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013, (Yayınlanmış yüksek lisans tezi)

ÇALIŞIR Hatice, Sağlık Çalışanlarında iş Doymu (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Hemşire – Ebe Hemşireler Örneği Beykent Üniversitesi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2012), (Yayınlanmış Yüksek Lisans)

ÇALIŞKAN Ayşe, Yeni Mezun Hemşirelerde iş Doymu Tükenmişlik ve Gerçeklik şokunun incelenmesi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2010 ,(Yayınlanmış Yüksek Lisans)

ÇAMCI Melahat, Sağlık Yönetimi, Mersin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, , Mersin, 2007 , (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

DEMİRSOY Erdem, Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doymu ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, 2009, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

Döndü Güleç, Rotasyon ile Çalışan Hemşirelerde iş Doymunun Belirlenmesi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, İstanbul, 2009, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

ERDOĞAN İlhan, "İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış", Avcıol Yayıncılık, İstanbul, 1996 s. 14-15, aktaran; Banu Koç Çakan, Konut Sektöründe Beyaz Yaka Çalışanların İş Doymu ve Duygusal Zekalarının Yaşam Doymuları Üzerine Etkisi,

Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013, (Yayınlanmış yüksek lisans tezi),

ERDOĞAN Yunus Emre, Hizmet işletmelerinde Yöneticilerin Liderlik Davranışları ile Çalışanların İş Doyumu Arasındaki ilişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Kütahya ili Örneği, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2010, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

GÜNDOĞAN Tamer, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Bir İnsan Kaynakları Bölümünde Uygulama, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2010, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

KAMİLOĞLU Barış, Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık (merkezefendi devlet hastanesi hemşireleri örneği, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014), (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

KARACA Samuray Baytok, İş tatmininin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi ve bir uygulama, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 2001 , (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

KIRHAN Şeyma, Çalışanların Duygusal Zeka Düzeyleri ile İş Doyumu Arasındaki ilişki ve Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli, 2014, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

LAL Kader, Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu (Aksaray ve Ortaköy Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014 , (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

NARİN Yunus, İstanbul İlinde Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Rol Çatışması, İş Doyumu ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2010, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

ÖZDEMİR Fatih, Örgütsel İklimin İş Tatmini Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2006, (Yayınlanmış Doktora Tezi)

SARI Seda, Çalışanların Kişilik Özellikleri İle İş Doyumu Arasındaki İlişkiler Bankacılık Sektörü Antalya Örneği, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, 2011 , (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

SERTÇE Selahattin, Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2003, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

SEVİMLİ Figen ve İŞCAN Ö. F., "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", 2005, aktaran. Banu Koç Çakan, Konut Sektöründe Beyaz Yaka Çalışanların İş Doyumu ve Duygusal Zekalarının Yaşam Doyumları Üzerine Etkisi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2013 , (Yayınlanmış yüksek lisans tezi)

SOYLU Pınar, Psikiyatri Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeyleri ve Stresle Baş Etme Tarzları Arasındaki İlişki, Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Mersin, 2015, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

TUNACAN Sevil, Beykoz ilçesindeki lise öğretmenlerinin iş doyumunu etkileyen faktörler, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2005, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

URAL Ayhan, "Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2001; Aktaran Ceyda Yılmaz, kamu kurumlarında duygusal zekâ ve örgütsel iklimine etkisi, Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük, 2014 , (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

YAŞARSOY Emine, Duygusal Zeka Gelişim Programının, Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 2006 , (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

YAVUZ Şenol, Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi Çalışanlarının Liderlik Algılarının ve Örgütsel Bağlılıklarının İş Tatmini Üzerine Etkisi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2009 , (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

YILMAZ Ceyda, Kamu Kurumlarında Duygusal Zeka ve Örgütsel İklim Etkisi, Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük, 2014 , (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi)

YILMAZ Mithat, Kalite Yönetim Sisteminin İş Doyumuna Etkisi: Kalite Belgesi Bulunan ve Bulunmayan Matbaa İşletmelerinde Bir Uygulama, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2007 , (Yayınlanmış Doktora Tezi)

YÖRÜKOĞLU Sema, Özel Bir Hastanede Çalışan Sağlık Personelinin Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 2008,(Yayınlanmış Yüksek Lisans)

İNTERNET KAYNAKLARI

Türk dil kurumu güncel sözlüğü, “duygu” maddesi www.tdk.gov.tr (erişim tarihi 05.01.2016)

Toker vd. (1968), “ Klasik zeka tanımları ve tarihsel gelişimi” <http://www.rehberogretmen.biz/zekanin-tanimlari-ve-tarihsel-gelisimi.htm>, (erişim tarihi 31.12.2015)

DUMAN Yasemin, “ Kurumları Zirveye Taşıyan, Duygusal zekası yüksek çalışanlardır”, *Kaynak Dergisi*, Baltaş-Baltaş Yayınları, 2012, <http://www.baltasgrubu.com/secilmis-yazilar/kurumlari-zirveye-tasiyan-duygusal-zekasi-yuksekalisanlardi.html> (Erişim tarihi 01.01.2016)

Acar Baltaş, ‘Duygusal Zeka Nedir?’, Hürriyet Gazetesi, 6 Haziran 1999, s.5

SEVİMLİ Figen ve İŞCAN Ömer Faruk, Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş doyumu, Tıp Fakültesi, Atatürk Üniversitesi, http://www.onlinedergi.com/MakaleDosyalari/51/PDF2005_1_7.pdf (erişim tarihi 1.1.2016)

Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000a). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320

EKLER

EK A

“KİŞİSEL BİLGİ FORMU”

I. BÖLÜM

Lütfen aşağıda yer alan kişisel bilgilerinizi belirtiniz.

Cinsiyetiniz?

Bayan Erkek

Yaş Grubunuz?

20-30 31-40 41-50 51 ve üzeri

Medeni Durumunuz?

Evli Bekâr

Eğitim Durumunuz?

Lise ve altı Lisans Yüksek Lisans Doktora

Mesleki Deneyiminiz?

1 yıldan az 1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16 yıl ve üzeri

Bulduğunuz yerde çalışma süreniz?

1 yıldan az 1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16 yıl ve üzeri

Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?

Evet Hayır

DUYGUSAL ZEKA ÖLÇEĞİ-KISA FORMU (DZÖÖ-KF)

Yönerge: Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma ya da katılmama derecenizi yansıtan rakamı daire içine alarak cevaplayınız. İfadelerin tam anlamı hakkında çok uzun düşünmeyiniz. Hızlı ilerleyiniz ve kesin cevaplar vermeye çalışınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. 1-Kesinlikle katılmıyorum ile 7-Kesinlikle katılıyorum arasında 7 cevap seçeneğiniz vardır. İlginiz ve zaman ayırdığınız için teşekkürler.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Biraz Katılmıyorum	Fikrim Yok	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Genel anlamda, yüksek motivasyonlu birisiyim.	1	2	3	4	5	6	7
2. Duygularımı düzenlemekte genellikle zorlanırım.	1	2	3	4	5	6	7
3. İnsanlarla etkin bir biçimde baş edebilirim.	1	2	3	4	5	6	7
4. Verdiğim kararlarımı sıklıkla değiştirme eğilimim vardır.	1	2	3	4	5	6	7
5. Çoğu zaman hangi duyguyu hissettiğimi ayırt edemem.	1	2	3	4	5	6	7
6. Birçok iyi özelliğe sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
7. Haklarımı savunmak benim için genellikle zordur.	1	2	3	4	5	6	7
8. Diğer insanların duygularını bir şekilde etkileyebilme yeteneğim vardır.	1	2	3	4	5	6	7
9. Olayların akışına göre hayatımı düzenlemek benim için genellikle zordur.	1	2	3	4	5	6	7
10. Genelde stresle baş edebilirim.	1	2	3	4	5	6	7
11. Yakınlarıma, duygularımı göstermekte genelde zorlanırım.	1	2	3	4	5	6	7
12. Motivasyonumu devam ettirmekte zorlanırım.	1	2	3	4	5	6	7
13. Genel olarak, hayatımdan memnunum.	1	2	3	4	5	6	7
14. Sonradan pişman olacağım şeyleri yapma eğilimim vardır.	1	2	3	4	5	6	7
15. Sıklıkla duraksar ve hissettiklerimi düşünürüm.	1	2	3	4	5	6	7
16. Kişisel donanımlarımın, güçlü yönlerimin tam olduğuna inanıyorum.	1	2	3	4	5	6	7

17. Tartışırken haklı olduğumu bilsem dahi, geri çekilmeye meyilliyim.	1	2	3	4	5	6	7
18. Genellikle, hayatımda işlerin yolunda gideceğine inanırım.	1	2	3	4	5	6	7
19. Bana çok yakın olan kişilerle bile, aramda bağ oluşturmak benim için zordur.	1	2	3	4	5	6	7
20. Genellikle, yeni çevreye uyum sağlama yeteneğim vardır.	1	2	3	4	5	6	7



“MINESOTA İŞ TATMİN ÖLÇEĞİ”

Lütfen aşağıda verilen ifadeleri dikkatle okuduktan sonra kendinize yakın bulduğunuz ifadenin karşısındaki kutucuğu işaretleyerek görüşünüzü belirtiniz.		HİÇ MEMNUN DEĞİLİM	MEMNUN DEĞİLİM	KARARSIZIM	MEMNUNUM	ÇOK MEMNUNUM
Şimdiki işimden;		1	2	3	4	5
1	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	()	()	()	()	()
2	Tek başına çalışma olanağının olmasından	()	()	()	()	()
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	()	()	()	()	()
4	Toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından	()	()	()	()	()
5	Amirin kişileri idare tarzı açısından	()	()	()	()	()
6	Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	()	()	()	()	()
7	Vicdanıma aykırı olan şeyleri yapma durumunda kalmamam açısından	()	()	()	()	()
8	Bana sabit bir iş sağlaması bakımından	()	()	()	()	()
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olma açısından	()	()	()	()	()
10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	()	()	()	()	()

11	Kendi yeteneklerini kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması açısından	()	()	()	()	()
12	Akademik kararların uygulanmaya konması bakımından	()	()	()	()	()
13	Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından	()	()	()	()	()
14	İş içinde terfi olanağının olması bakımından	()	()	()	()	()
15	Kendi kararlarını uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından	()	()	()	()	()
16	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	()	()	()	()	()
17	Çalışma şartları bakımından	()	()	()	()	()
18	Çalışma arkadaşlarının birbirleri ile anlaşmaları açısından	()	()	()	()	()
19	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	()	()	()	()	()
20	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	()	()	()	()	()

ÖZGEÇMİŞ

18 Eylül 1988 tarihli, Kahramanmaraş İli merkez doğumluyum. İlköğretim ve lise öğrenimimi Kahramanmaraş' ta tamamladım. 2013 yılında Acıbadem Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik mezunu olarak lisans eğitimimi tamamladım. 2014 ocak döneminde İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Sağlık Kurumları Yönetimi bölümünde yüksek lisans eğitime başladım.

2013 yılında İstanbul' da bir özel hastanede hemşire olarak göreve başladım. 1 yıllık görev süresinden sonra resmi olarak 2014' de Sağlık Bakanlığı' na bağlı Taksim Eğitim Araştırma Hastanesi' ne hemşire olarak atandım. Halen aynı yerde görevime devam etmekteyim.

Havva GÖREN