

# International Journal of Academic Value Studies

ISSN : 2149 - 8598  
www.javstudies.com

(Yayınlanma Tarihi: 13/12/2016)

International Journal of Academic Value Studies, 2016 / 2 (6): 117-129.



## Duygusal Zekanın İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü

**Doç. Dr. Canan Gamze Bal<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, canan\_gamze@hotmail.com

**Necmettin GÜL<sup>2</sup>**

<sup>2</sup>Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, ncmtnngull@gmail.com

### Öz

İnsanların, insan beklentilerinin, tutumlarının ve duygularının hem iş yaşamında hemde sosyal yaşamda her geçen gün önemi artmaktadır. Çalışanların çalışma başarısı ve verimliliği için performanslarını etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmeleri gerekmektedir. Bireysel olarak, çalıştıkları organizasyonlara yararlı olabilmeleri için ilk şart yaptıkları işten memnun olmalarıdır. Son dönemde literatürde üzerinde fazla durulan konulardan biri olan duygusal zeka bireylerin iş tatminini etkileyen faktörlerden biridir.

Çalışmanın amacı duygusal zeka ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi anlamak ve bu ilişkideki örgütsel bağlılığın aracılık rolünü incelemektir. Çalışma örgütsel bağlılığın duygusal zeka ve iş tatmini ilişkisine pozitif yönlü etki edeceğini varsaymakta ve bu doğrultuda duygusal zeka ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır. Çalışmada Kahramanmaraş tekstil sektöründe çalışan bireylere duygusal zeka için WLEI Scale (2002) ölçeği, örgütsel bağlılık için Allen ve Meyer tarafından oluşturulan Örgütsel Bağlılık Ölçeği (1990) ve iş tatmini için Lytle tarafından oluşturulan İş Tatmini Ölçeği (1994) uygulanmıştır. Çalışmanın bulguları duygusal zeka ve iş tatmini ilişkisine örgütsel bağlılığın pozitif yönlü aracılık ettiğini göstermektedir. Örgütsel bağlılık algısı ne kadar yüksek olursa duygusal zeka ve iş tatmini arasındaki ilişki pozitif yönlü artmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Zeka, Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini

**JEL Kodları :** M10, M12, M19, M54.

## Effects Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction: Mediation Role Of Organizational Commitment

### Abstract

People, people's expectations, attitudes and senses in business as well as in social life, are be growing given importance every day. First of all, for success and efficiency of business employees' work requires them to perform effectively and efficiently. Essential condition in order to be useful to the organizations they work for the individual is that it takes the work they do is a sense of satisfaction. Emotional intelligence that is one of the most studied subject in the last period comes among of affecting factors job satisfaction of individuals.

The aim of this study is to understand emotional intelligent's relationship with job satisfaction and to evaluate the mediation role of organizational commitment throughout a research. The study assumed that organizational commitment would increment the positive effect of emotional intelligent on job satisfaction and would mediation the relationship between emotional intelligent and job satisfaction. A

questionnaire involving the WLEI Scale (2002) for emotional intelligent, organizational commitment scale by Meyer, Allen (1990) and job satisfaction scale by Lytle (1994) were applied to a sample of respondents working in textile sector workers in Kahramanmaraş/Turkey. Results indicated that a positive relationship exists between emotional intelligent and job satisfaction and perception of organization commitment mediation that relationship. The higher the perception of organizational commitment increases the relationship between emotional intelligent and job satisfaction.

**Key Words:** Emotional Intelligence, Organizational Commitment, Job Satisfaction

**JEL Classification:** M10, M12, M19, M54.

## 1. GİRİŞ

Duygular insanların yaşamında önemli bir yer turumaktadır. Her geçen günde sosyal ve çalışma yaşamında bireylerin duygularının önemi artmaktadır. Sosyal ve iş yaşamında etkili, verimli ve başarılı olmak için yalnız yüksek bir zekaya sahip olmanın yeterli görülmediği aynı zamanda duyguların etkisinin de geri plana atılmayacak bir gerçek olduğu bilimsel boyutta da meydana çıkarılmış ve ortaya çıkan bu yeni kavram duygusal zeka olarak isimlendirilmiştir. Bu yeni kavram, bireyin kendisinin ve diğer bireylerin duygularını anlama ve onları yönetme kabiliyeti olarak tanımlanmıştır.

Geçmiş 1920’li yıllara kadar uzanan duygusal zeka kavramının resmi anlamda literatüre girişi 1990’da Mayer ve Salovey’in makaleleriyle gerçekleşmiş ve Goleman’ın yazdığı kitaplar ile birlikte de popüler boyuta ulaşmış ve iş yaşamındaki etkilerinden bahsedilmeye başlanmıştır (Eröz, 2011:1). İş yaşamındaki bireylerin sadece bilişsel zeka seviyelerinin yeterli olması onları belirli bir noktaya kadar yukarı taşısa da o noktadan sonra devreye duygusal zekalarının girdiği bir çok bilimsel çalışma tarafından ortaya konmuştur. Duygusal zekası yüksek olan bireylerin, kişiler arası ilişkilerde daha başarılı oldukları göz önünde bulundurulduğunda, duygusal zekanın işletmelerin örgütsel başarılarındaki etkisinin önemi daha net bir biçimde görülmektedir. Sonuç olarak işini severek yapmayan, işinden memnuniyet duymayan bir bireyin işletmenin amaçlarını anlayıp benimseyebilmesi, etkili ve verimli bir çalışma sergileyebilmesi mümkün olmayacaktır. Duygusal zeka ile iş tatmini arasındaki ilişkiye odaklanan bazı çalışmalarda göstermektedir ki ( Lopes vd., 2006; Kafetsios & Loumakou, 2007; Gürbüz & Yüksel, 2008) duygusal zekanın iş tatminine pozitif yönde etkisi vardır. Sabahi ve Dasthi (2016) banka çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada duygusal zeka ve iş tatmini arasında bazı pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğunu belirtmişlerdir. Choi ve An (2016) yaptıkları çalışmada duygusal zekanın iş tatmini üzerinde önemli bir pozitif etkisinin olduğunu ifade etmişlerdir. Yine aynı şekilde duygusal zeka ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan bazıları (Wong ve Law, 2002) duygusal zeka ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Özcan ve arkadaşları (2016) muhasebeciler üzerine yaptıkları çalışmada duygusal zeka düzeylerinin gerek örgütsel bağlılıkta; gerekse örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal, devam ve normatif bağlılıkları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde bir etkisinin olduğunu belirtmişlerdir. Bir başka çalışmada ise örgütlerdeki yöneticiler, duygusal yönetim becerisi yüksek düzeyde olan çalışanlara sahipse örgütsel bağlılığın oldukça yüksek olduğu ifade edilmektedir (Daus & Ashkanasy, 2005: 453-466). Rozell, Pettijohn ve Parker tarafından satış temsilcileri üzerinde satış temsilcilerinin müşteri yönlülüğü konusunda yapılan çalışmada, duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık arasında düşük seviyede bir korelasyon bulunmuştur (Rozell vd, 2004: 405-424). Abraham (1999)’ın yaptığı bir araştırmada duygusal zekâ özellikleri ile örgütsel bağlılık arasında doğrudan bir ilişki tespit edilememiştir.

Örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerine yapılmış çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Çalışmaların bir kısmı örgütsel bağlılık ve iş tatmini konularının kendi aralarında olan ilişkilerini ve kurum içindeki diğer unsurlarla olan ilişki ve bu unsurlar üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Bireylerin örgütsel bağlılık seviyesinin yüksek olması performanslarını, etkinliklerini ve verimliliklerini yukarı çekerken, işe gelmeme günlerini ve geç kalmalarını,

çalışan devir hızını aşağı çekmektedir. Örgütsel bağlılığın bir diğer önemli sonucu da iş tatminidir. Örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisi üzerine yapılan çalışmalar örgütsel bağlılığın iş tatminini pozitif yönde etkilediğini (Top, 2012; Sığı & Basım, 2006) bu iki kavram arasında anlamlı sebep-sonuç ilişkileri olduğunu göstermektedir. Çelen ve arkadaşları (2013) yaptıkları çalışmada duygusal ve normatif bağlılığı yüksek olan bireylerin iş tatmin seviyelerinin de yüksek olduğunu, devamlılık bağlılığı ile iş tatmini arasında ise bir ilişki olmadığını belirtmişlerdir.

## 2. DUYGUSAL ZEKA

Duygusal zekâ konusu, son yıllarda sosyal bilimler alanında üzerinde çok fazla araştırma ve çalışma yapılan konulardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal zeka konusunda literatürde bir çok tanımlama bulunmaktadır. Goleman'a (1998) göre bu konuyu geniş kapsamlı olarak ilk kez ortaya koyan düşünürler John D. Mayer ve P. Salovey'dir. Bu düşünürlere göre, duygusal zeka yalnızca tek bir beceri veya doğuştan var olan bir nitelik değil; ama bunlardan ziyade duygusal muhakeme becerilerinin, duyguları anlama ve kontrol etme niteliklerinin, düzenlenmiş bir biçimdir (Cumming, 2005: 3). Bu yazarlara göre duygusal zeka üç boyuttan meydana gelmektedir: Duyguları değerlendirme, duyguları düzenleme ve duyguları zeka olarak kullanabilmedir (Salovey & Mayer, 1990). 1995 yılında David Goleman'ın yazdığı “Duygusal Zeka” isimli kitap duygusal zekanın önemini artmasında büyük bir rol oynamaktadır.

Goleman duygusal zekayı kendi motivasyonumuzu gerçekleştirmek için ve bireylerle olan ilişkilerimizde ve kendi içimizde duygularımızı yönetmek için kendi duygularımızı ve diğer bireylerin duygularını bilme seviyesi olarak ifade etmektedir (Goleman, 1998: 8). Duygusal zeka üzerine bir çok çalışma yapan bir başka yazar olan Bar-on ise duygusal zekayı uyum sağlayabilirlik, bireylerarası ve bireysel yetenekler ve genel ruh halini kapsayan, bilişsel olarak nitelendirilmeyen yetenekler toplamı olarak ifade etmektedir. Ancak Bar-on diğer yazarlardan farklı olarak duygusal zekanın stres yönetme yeteneğinin de kapsadığını ifade etmektedir (Bar-on, 1997: 3). Bu tanımlar dışında genel olarak duygusal zekâ, kişinin kendisinin veya diğer bireylerin duygularını iyi bir şekilde bilmesi, kontrol etmesi, yönetmesi ve idrak etmesi olarak ifade edilebilir (Angela vd., 2012: 239; Rehman, 2011: 410; Reddy, Haritha & Neeraja, 2012: 27).

Duygusal zekâ 1990'da literatüre girdikten sonra, duygusal zekâ konusunda bazı modeller ortaya çıkarılmıştır. Aşağıdaki tabloda duygusal zekâ modelleri, tanımlarıyla, temel boyutlarıyla ve türleri ile birlikte gösterilmiştir;

Tablo 1: Duygusal Zeka Modelleri

Goleman (1995)	Mayer & Salovey (1997)	Baron (1997)	Cooper & Sawaf (1997)
Tanım	Tanım	Tanım	Tanım
Kendimizin ve başkalarının hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları iyi yönetme yetisidir.	Duyguları doğru olarak algılama, değerlendirme ve ifade etme yeteneği; duyguyla düşünceyi kaynaştırma, duyguları anlama ve analiz etme, duyguları kontrol etme yetenekleridir.	Bireyin çevresinden gelen baskı ve taleplerle başarılı şekilde baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak, kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik ve beceriler dizisidir.	Duygusal zeka, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneğidir.

Temel Boyutları	Temel Boyutları	Temel Boyutları	Temel Boyutları
1. Kişisel Yeterlilik • Özbilinç (Duygusal bilinç, özdeğerlendirme, özgüven) • Kendine yon verme (Özdenetim, güvenilirlik, vicdanlılık, uyumluluk, yenilikçilik) • Motivasyon (Başarma güdüsü, bağlılık, inisiyatif, iyimserlik) 2.Sosyal Yeterlilik • Empati (Başkalarını anlamak, başkalarını geliştirmek, hizmete yönelik olmak, çeşitlilikten yararlanma, politik bilinç) • Sosyal beceriler (Etki, iletişim, çatışma yönetimi, liderlik, değişim katalizörlüğü, bağ kurmak, işbirliği ve dayanışma, takım yetenekleri)	1. Duyguları Algılama, Değerlendirme ve İfade Etme • Kendi ve başkalarının duygularını anlama ve ifade etme • Duyguların tam ifadesi ve gereksinimlerin iletimi • Farklı duygusal ifadeleri ayırt etme 2. Duyguların Kullanımı • Duygular dikkati yönetir ve düşünmeyi sağlar • Ruh hali kişinin algılamasını değiştirir ve değişik bakış açılarından anlamaya neden olur 3. Duyguyu Anlamak ve Muhakeme Etmek • Duyguları itelendirmek ve farklı duygular ile anlamları arasındaki ilişkiyi tanımlamak • Duyguların içeriğini ve karşılıklı ilişkilerinin sahip olduğu bilgiyi anlamak. • Karmaşık duyguları yorumlamak ve farklı duyguların bileşimini anlamak ile duygular arasındaki geçişleri anlamak 4. Duyguyu Yönetme ve Düzenleme • Hoş ve hoş olmayan duygulara acık olmak, duyguları ayırt edebilmek • Olumsuz duyguların etkisini azaltarak ve olumlu duyguların etkisini artırarak, kendinin ve başkalarının duygularını yönetmek	Kişisel Beceriler • Duygusal benlik bilinci • Kendine güven • Kendine saygı •Kendini gerçekleştirme • Bağımsızlık 2. Kişilerarası Beceriler • Bireyler arası ilişkiler •Sosyal sorumluluk • Empati 3. Uyumluluk Boyutu • Problem çözme • Gerçeklik Testi • Esneklik 4. Stresle Başa Çıkma Boyutu • Stres toleransı • Dürtü kontrolü 5. Genel Ruh Durumu • Mutluluk • İyimserlik	1. Duyguları Öğrenmek • Duygusal dürüstlük • Duygusal enerji • Duygusal geribildirim • Pratik sezgi 2. Duygusal Zindelik • Öz varlık • Güven çemberi •Yapıcı hoşnutsuzluk • Esneklik ve yenileme 3. Duygusal Derinlik • Özgün potansiyel ve amaç • Adanmışlık • Dürüstlüğü yaşamak • Yetki olmadan etki 4. Duygusal Simya • Sezgisel akış •Düşünsel zaman değişimi • Fırsatı sezinlemek • Geleceği yaratmak
Model Türü	Model Türü	Model Türü	Model Türü
Karma Duygusal Zeka Modeli	Yetenek Tabanlı Duygusal Zeka Modeli	Karma Duygusal Zeka Modeli	Karma Duygusal Zeka Modeli

Kaynak: (Doğan & Şahin, 2007: 237)

### 3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Örgütsel bağlılık kavramı işletmeler için önem arz eden bir kavramdır ve yöneticiler açısından daima sorun olarak ortaya çıkmaktadır (Brewer, 1996:24). Bireylerin işlerinden, çalışma arkadaşlarından, çalıştıkları ortamdan memnuniyet duymalarının sağlanması artık işletmeler açısından mal ve/veya hizmet meydana getirmek gibi temel işlemleri ve temel hedeflerinden biri olarak ifade edilmektedir. Bu hedefin gerçekleştirilmesinde örgütsel bağlılık karşımıza çıkmaktadır. Bireylerin iş ve buldukları örgütlerindeki davranışları çok önemli bir unsur haline almıştır (Gül, 2002: 37).

Örgütsel bağlılık kavramına son dönemlerde özel sektör ve kamu uygulayıcı ve araştırmacıları tarafından üzerinde ortak bir fikir birliği olmamasına ve bazı net olmayan metodolojik durumlara rağmen ilgi gösterilmektedir (Awamleh, 1996: 65). Bunun en önemli nedeni Gürbüz'e göre örgütsel bağlılığın iş gücü devri, devamsızlık, iş performansı, örgütsel

vatandaşlık davranışı ve iş tatmini gibi örgütsel açıdan önemli olan faktörleri etkilemesi olarak söylenmektedir (Gürbüz, 2006: 58). Whyte tarafından 1959 yılında ilk olarak işlenen bağlılık sonraki dönemlerde Porter olmak üzere Steers, Mowday, Alien, Becker, Meyer gibi pek çok yazar, düşünür ve araştırmacı tarafından farklı şekillerde incelenmiştir (İnce & Gül, 2005: 16-17).

"Bireyin örgüte olan bağının gücü" olarak 1966 yılında Grusky tarafından yapılan tanım örgütsel bağlılığın ilk tanımıdır (Wahn, 1998:256). Örgütsel bağlılık, bireyin çalıştığı işletme ile psikolojik olarak bir bütün olması, işletmenin hedef ve amaçlarını benimsemesi ve bu yönde, bireyin işletmede devam etme sürecinde duyduğu istek olarak ifade edilebilir (Gürbüz, 2006: 58). Bireylerin çalıştıkları kurumları benimsemeleri ve bu kurumlara olan katılımı ile alakalıdır. Örgütsel bağlılık, işletmenin hedef ve değerlerine üst seviyede itimadı içine alır. Çalıştığı kurum için kendisini zorunlu hissetmeden çaba harcamayı kapsar; kurumun bir üyesi olarak devam etmeyi birey yüksek seviyede ister (Steers, 1997: 46). Bununla birlikte örgütsel bağlılık kavramı bireyin tam istediği doyumda olmasa bile işinde sabit kalması ve işine karşı psikolojik açıdan bağlanmış olmak duygusudur (Rusbult & Farrel, 1983:429). Örgütsel bağlılık kavramının bazı alt boyutları vardır. Duygusal bağlılık, bireylerin örgütsel hedefleri kabul etmeleri, örgütleri için zorunluluk hissi duymadan çaba sergilemeleri, örgütleri ile özdeşleşmeleri anlamına gelmektedir (Allen & Meyer, 1990). Devam bağlılığı, örgütte devam etmenin getirdiği ödüller veya örgütte devam etmemenin kaybettirecekleri sebebiyle çalışanın örgütte kalma arzusu ile alakalıdır (Balay, 2000). Bireyler bu nedenle örgüte olan bağlılıklarını devam ettirirler. Normatif bağlılık, bireylerin ahlaki bir görev hissine sahip olmaları ve bu his sebebi ile işyerlerine karşı belirli sorumlulukları olduklarını düşünmeleri ve bu yüzden, kendilerini işten ayrılmamaya zorunlu hissetmelerini belirten bağlılık çeşididir (Grisaffe & Allen, 2001).

#### 4. İŞ TATMİNİ

Tatmin terimi, arzulanan bir şeyin elde edilmesini sağlama, gönül doygunluğuna ulaşma, doyum anlamlarını ifade etmektedir. Bu duyguya sadece ilgili kişi tarafından farkına varılır. Bireyin iç huzura erişmesinde gözardı edilmeyecek düzeyde rol oynar. Gereksinimlerin tatmin edilmesinden sonra ortaya çıkan mutluluk durumu da tatmin olarak belirtilir (Halsey, 1988:884).

İş tatmini hem yönetim alanında hem de örgütsel davranışta önemli konulardan birtanesidir. Çalışanların işlerinden aldıkları memnuniyet örgütten örgüte değişiklik gösterebilir. Bazı çalışanlar işlerinden memnun olurken bazıları bu memnuniyeti duymazlar (Seta vd., 2000). İş tatmini bireylerin mesleklerine karşı duydukları hayranlık ve memnuniyet düzeyidir. Eğer bireyler işlerine karşı ilgi gösteriyorlarsa bu bireylerin işlerinden ihtiyaç duyduklarını elde ettikleri ve memnun oldukları anlamına gelmektedir. Bunun aksine, bireyler işlerine karşı olumsuz duygular hissederse, iş tatmininin düşük düzeyde olduğunu gösterir (Catt & Miller, 1991). Yapılan çalışmalarda iş tatmini yüksek olan bireylerde işten ayrılma niyetinin ve çalışan devamsızlığının daha düşük seviyelerde olduğu görülmektedir (Shalley vd., 2000).

İş tatminini etkileyen ve bireysel özellik olarak değiştirilemeyen bazı faktörler bulunmaktadır. Cinsiyet, kıdem, yaş, eğitim seviyesi, karakteristik özellikler gibi pek çok bireysel nitelik iş tatminini ve işle ilgili davranışları etkileyebilmektedir. Bunlardan başka örgütsel faktörlerde bulunmaktadır. Ücret, çalışma arkadaşları ve koşulları, yönetici davranışı, yapılan işin özellikleri vb. örgütsel faktörlerden bazılarıdır.



## 5. ARAŞTIRMA

### 5.1. Metod

Bu çalışmada temel olarak duygusal zekânın iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bununla birlikte bu iki kavram arasındaki ilişkiye örgütsel bağlılığın aracılık etkisi incelenmiştir. Literatürde duygusal zekâ ile iş tatmini odaklı çalışmalar bulunmakta olsa da duygusal zekâ ile iş tatmini ilişkisine örgütsel bağlılığın aracılık etkisine yönelik çalışma bulunmamaktadır. Yapılan çalışmalara ek olarak bu çalışmanın kapsayıcı bir nitelik taşıması amaçlanmaktadır. Çalışmanın teorik iskeletine göre ilk olarak duygusal zekâ bağımsız değişken olarak; örgütsel bağlılık ve iş tatmini de bağımlı değişkenler olarak ele alınmıştır. Daha sonrasında duygusal zeka bağımsız değişken olarak, iş tatmini bağımlı değişken ve örgütsel bağlılıkta aracı değişken olarak ele alınmıştır.

Araştırmacılar, gözlenebilen ve gizil olan değişkenler arasındaki ilişkileri daha net anlayabilmek için Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile dataları analiz etmektedirler (Kline, 2010).

Bu çalışmada duygusal zeka bağımsız değişken iken iş tatmini bağımlı değişkendir. Örgütsel bağlılık ise ara değişkendir.

### Hipotez

**H1:** Örgütsel bağlılık, duygusal zeka ve iş tatmini arasındaki ilişkide aracılık etkisine sahiptir.

### 5.2. Örneklem

Çalışma için hazırlanan anketler, 2016 yılında tekstil sektöründe farklı departmanlarda bulunan hem yöneticiler hem de çalışanlar tarafından cevaplanmıştır. Hazırlanan anketler, evreni 800 kişi olan fabrikalarda 500 kişiye dağıtılmış ve bunlardan eksik ve boş bırakılanlar çıkarıldığında toplam 399 adet anket verisi data analizi için geçerli kabul edilmiştir. Cevaplayıcıların yaşları 18 ile 59 arasında değişmekte olup yaş ortalaması 31 olarak görülmüştür. Anketleri cevaplayanların diğer demografik özellikleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

Tablo 2. Demografik Özellikler

		Kişi Sayısı	Yüzde (%)
Medeni Durum	Evli	254	64
	Bekar	132	33
	Dul	13	3
Eğitim Düzeyi	Lise	206	52
	Universite	104	26
	Lisansüstü	22	6
	Diğer	67	16
Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi	1-5 yıl	275	69
	6-10 yıl	90	22
	11-15 yıl	23	6
	16 ve üzeri	11	3
	1-3	299	74
Kaç Farklı İş Yerinde Çalışma Durumu	4-6	74	19
	7-9	16	4
	10-12	7	2
	12-15	3	1

Tabloda yer alan demografik faktörlerden katılımcıların evlilik durumlarına baktığımızda 254 kişinin (%64) evli, 132 kişinin (%33) bekâr olduğunu ve 13 kişinin de (%3) dul olduğunu

görmekteyiz. Katılımcıların eğitim seviyelerine baktığımızda 206 kişinin (%52) lise mezunu, 104 kişinin (%26) üniversite mezunu, 22 kişinin (%6) lisansüstü mezunu ve 67 kişinin (%16) diğer okullar mezunu olduğunu görmekteyiz. Mevcut işletmede çalışılan süreye baktığımızda 275 kişinin (%69) 1-5 yıldır, 90 kişinin (%22) 6-10 yıldır, 23 kişinin (%6) 11-15 yıldır ve 11 kişinin (%3) 16 yıl ve daha fazla süredir çalışıyor olduğunu görmekteyiz. Kaç farklı işletmede çalıştıklarına baktığımızda 299 kişinin (%74) 1-3 arası, 74 kişinin (%19) 4-6 arası, 16 kişinin (%4) 7-9 arası, 7 kişinin (%2) 10-12 arası ve 3 kişinin (%1) 12-15 arası farklı işletmede çalıştığını görmekteyiz.

### 5.3. Veri Toplama Araçları

Çalışmada üç farklı ölçek kullanılmıştır: Duygusal zeka için Wong ve Low tarafından hazırlanan WLEI-Scale (2002), Allen ve Meyer (1990) tarafından hazırlanan Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Lytle (1994) tarafından hazırlanan İş Tatmini Ölçeği.

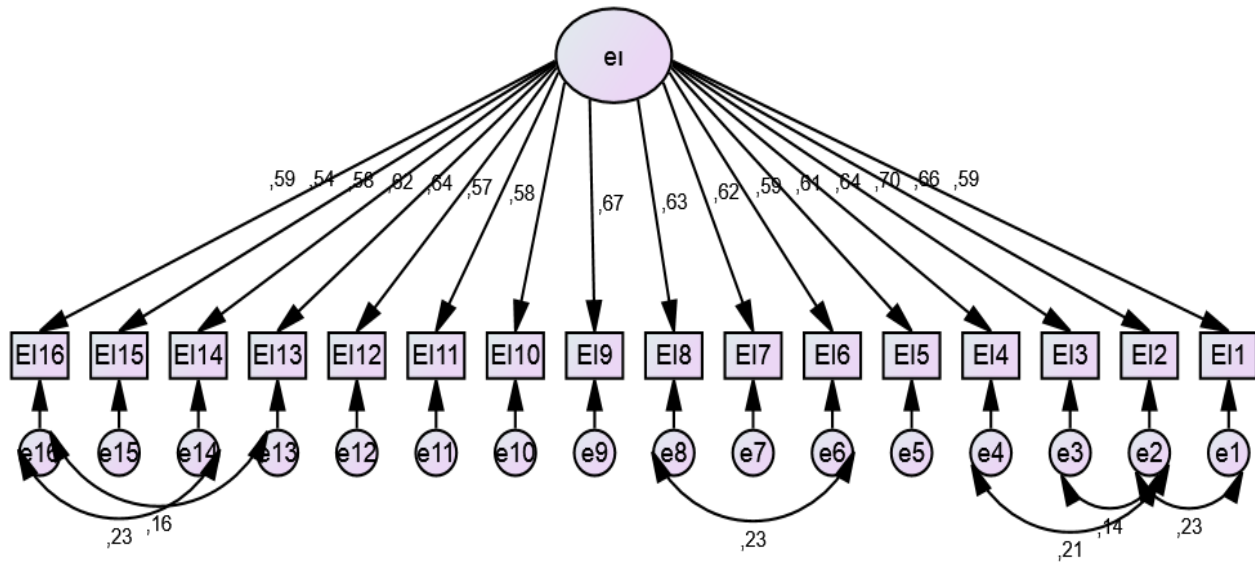
#### 5.3.1. WLEI-Ölçeği

Çalışmanın ilk boyutu olan duygusal zekâ için WLEI-Scale (2002) ölçeği olduğu gibi kullanılmıştır. Orijinal ölçek 16 ifadeden meydana gelmekte olup ölçekte yer alan ifadeler 1: Kesinlikle Katılmıyorum'dan 5: Kesinlikle Katılıyorum'a kadar likert tarzda olan toplam 16 ifadeden oluşmaktadır.

Ölçeğin faktör analizi yapılmıştır. Ölçek AMOS 23 istatistik programıyla analiz edilmiş olup yapılan faktör analizi sonucu bulunan KMO (0,93) ve  $p < 0,01$  değerleri verilerin uygun olduğunu göstermektedir. KMO değerinin 0,7 ile 0,8 arasında çıkması durumunda örneklem büyüklüğünün iyi düzeyde 0,8 ile 0,9 arasında çıkması durumunda örneklem büyüklüğünün çok iyi ve 0,9'dan yüksek çıkmasının ise mükemmel düzeyde bir örneklem büyüklüğüne işaret ettiğini belirtmektedir (Hutcheson ve Sofroniou, 1999; Akt. Seçer, 2013: 119). Buna göre, açıklayıcı faktör analizi örneklem büyüklüğü yeterliliği için KMO değerimizin mükemmel düzeyde olduğu söylenebilir (0.93).

Analiz sonucunda toplam varyansın yaklaşık olarak %49'unu açıklayan bir yapı olduğu ve bu yapıya ilişkin maddelerin faktör yüklerinin değerleri görülebilmektedir. Ölçeğin güvenilirlik değeri olan Cronbach's  $\alpha$  değeri 0,91 olup bulunan bu değer için güvenilir olduğu söylenebilir.

Şekil 1. Duygusal Zeka Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi



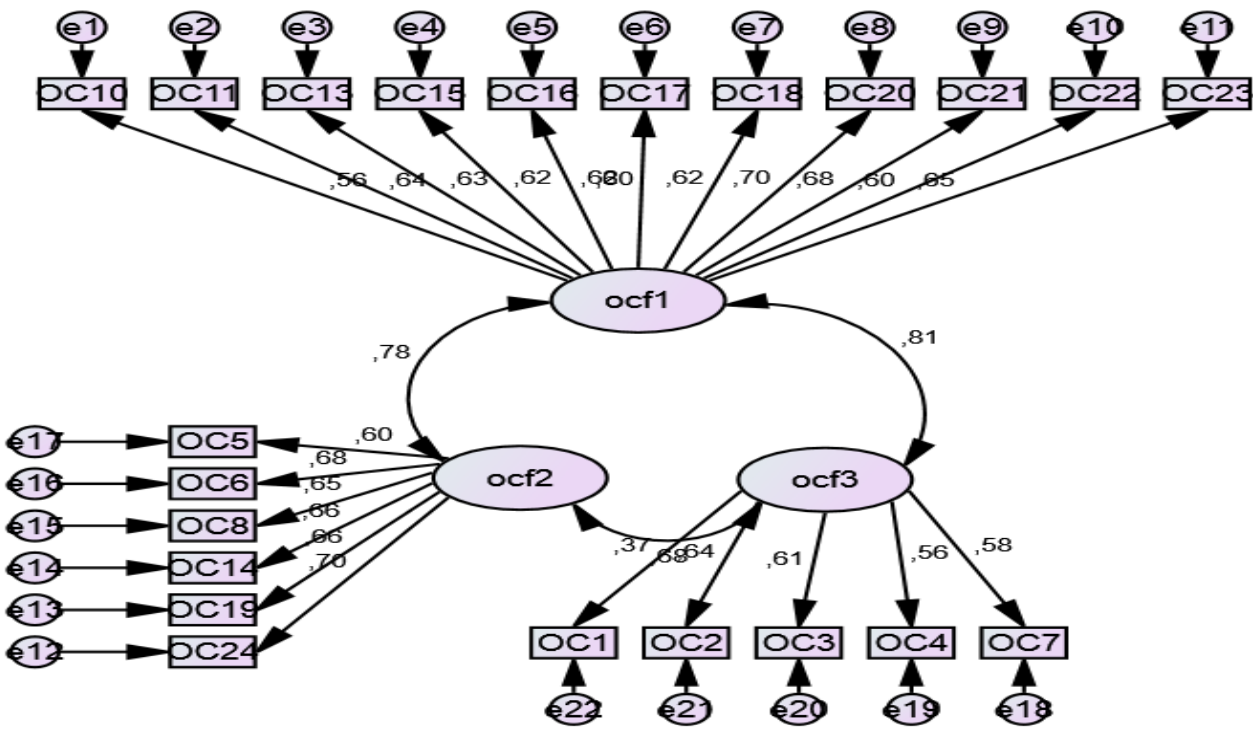
Model uyum indekslerine göre model kabul edilebilir. CFI ve TLI değerlerine bakıldığında 0,90'dan büyük ve RMSEA değeri de 0,08'den küçük olduğu görülmektedir ( $\chi^2=128,101$ ; CFI=0,96; TLI=0,95; RMSEA=0,05).

### 5.3.2. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Çalışmanın ikinci boyutu olan örgütsel bağlılık için Allen ve Meyer tarafından oluşturulan Örgütsel Bağlılık Ölçeği (1990) olduğu gibi kullanılmıştır. Orijinal ölçek 24 ifadeden oluşmakta olup ölçekte yer alan ifadeler 1: Kesinlikle Katılmıyorum'dan 5: Kesinlikle Katılıyorum'a kadar likert tarzda olan toplam 24 ifadeden oluşmaktadır.

AMOS 23 istatistik programıyla analiz edilen ölçek için yapılan faktör analizinde KMO değeri (0,90) ve  $p < 0,01$  değerleri verilerin uygun olduğunu göstermektedir. Açıklayıcı faktör analizi örneklem büyüklüğü yeterliliği için KMO değerimizin mükemmel düzeyde olduğu söylenebilir. Toplam varyansın yaklaşık %51'ini açıklayan 3 boyutlu bir yapı olduğu ve analiz sonunda 2 madde (9. ve 14. maddeler) çıkarılıp 22 maddeyle devam edilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik değeri olan Cronbach's  $\alpha$  değeri 0,90 olup bulunan bu değer için oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

Şekil 2. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi



Model uyum indekslerine göre model kabul edilebilir. CFI ve TLI değerlerine bakıldığında 0,90'dan büyük ve RMSEA değeri de 0,08'den küçük olduğu görülmektedir ( $\chi^2=117,248$ ; CFI=0,91; TLI=0,90; RMSEA=0,06).

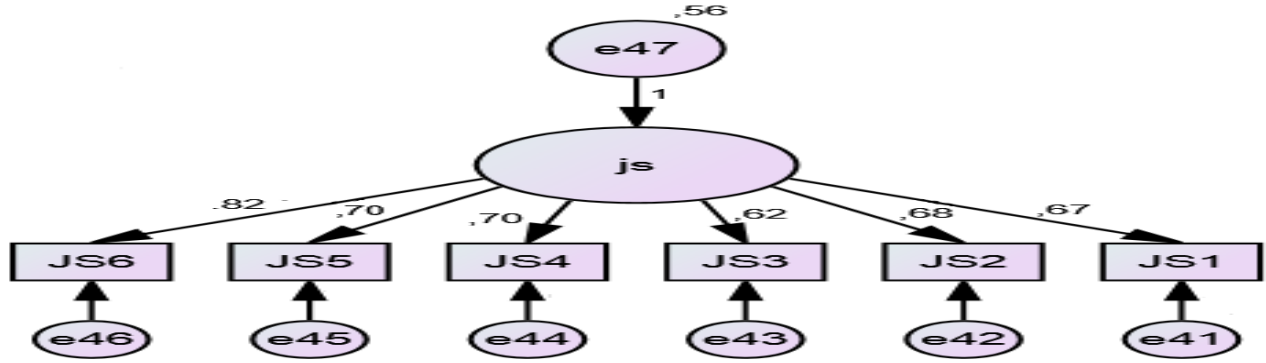
### 5.3.3. İş Tatmini Ölçeği

Çalışmanın üçüncü boyutu olan iş tatmini için Lytle tarafından oluşturulan İş Tatmini Ölçeği (1994) olduğu gibi kullanılmıştır. Orijinal ölçek 6 ifadeden oluşmakta olup ölçekte yer alan ifadeler 1: Kesinlikle Katılmıyorum'dan 5: Kesinlikle Katılıyorum'a kadar likert tarzda olan toplam 6 ifadeden oluşmaktadır.

AMOS 23 istatistik programıyla analiz edilen ölçek için yapılan faktör analizinde KMO değeri (0,89) ve  $p < 0,01$  değerleri verilerin uygun olduğunu göstermektedir. Açıklayıcı faktör analizi örneklem büyüklüğü yeterliliği için KMO değerimizin mükemmel düzeyde olduğu söylenebilir. Toplam varyansın yaklaşık %59'nunı açıklayan 1 boyutlu bir yapı olarak meydana gelmiştir. Ölçeğin güvenilirlik değeri olan Cronbach's  $\alpha$  değeri 0,86 olup bulunan bu değer için oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.



Şekil 3: İş Tatmini Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

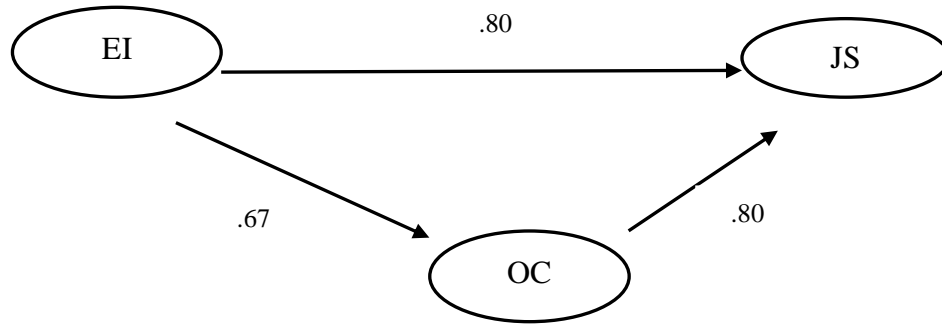


Model uyum indekslerine göre model kabul edilebilir. CFI ve TLI değerlerine bakıldığında 0,90'dan büyük ve RMSEA değeri de 0,08'den küçük olduğu görülmektedir ( $\chi^2=119,248$ ; CFI=0,98; TLI=0,98; RMSEA=0,06).

#### 5.4. Bulgular

Aşağıda görülen modelde duygusal zeka ile iş tatmini ilişkisine örgütsel bağlılığın aracılık etkisi görülmektedir.

Şekil 4: Çalışmanın Boyutları Arasındaki İlişki Düzeyleri



Modelin uyum indekslerine bakıldığında kabul edilebilirliği görülmüştür ( $\chi^2= 121,343$ ; CFI=0,95; TLI=0,94; RMSEA=0,04;). Duygusal zekânın ve örgütsel bağlılığın iş tatminine etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ( $\beta_{ei} = 0.80$ ,  $p<0.01$ ;  $\beta_{ei} = 0.80$ ,  $p<0.01$ ). Bu modelde duygusal zekânın hem direk hem de indirekt etkisi görülmüştür Bu sonuçla örgütsel bağlılığın arabuluculuk etkisinin olduğu söylenebilir.

## 6. SONUÇ

Çalışmanın konusu ile ilgili literatür incelendiğinde duygusal zeka ile iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik çalışmaların var olması ama bu çalışmalarda sadece iki değişken arasındaki doğrusal ilişkilerin incelenmesi, önemli bir eksiklik olarak göze çarpmaktadır. Bu çalışmada geçmişteki çalışmalardan farklı olarak, duygusal zekâ ve iş tatmini arasındaki ilişkide örgütsel bağlılığın aracılık etkisine odaklanılarak hem ilgili literatüre katkı sağlanmaya hem de örgütsel ortamda yöneticilere kolaylık sağlayacak bulgulara ulaşılmaya çalışılmıştır. Daha önce duygusal zeka ile iş tatmini arasındaki ilişkiye odaklanan çalışmalarda ( Lopes vd., 2006; Kafetsios ve Loumakou, 2007; Gürbüz ve Yüksel, 2008) da duygusal zekânın iş tatminine pozitif yönde etkilediği sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu bağlamda, elde edilen bulgularda duygusal zekâ ile iş tatmini arasındaki etkileşimde, duygusal zeka algısının önemli bir öncül olarak iş tatmini ile pozitif yönlü bir ilişki içinde olduğunu görmekteyiz. Duygusal zeka ile örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine de çalışmalar literatürde bulunmaktadır. Bunlardan bir kısmı (Wong ve Law, 2002; Nikolaou ve Tsaousis, 2002) duygusal zeka ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü

ilişki olduğunu ileri sürmüşlerdir. Çalışmada bizim elde ettiğimiz bulgularda bu görüşü destekler niteliktedir.

Bu çalışmada temel olarak duygusal zekânın örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerindeki etkisinin derecesi ile duygusal zekânın iş tatminine etkisinde örgütsel bağlılığın aracı rolü incelenmiştir. Çalışmanın analizi sonucunda iş tatmininin toplam varyansının büyük bir kısmının duygusal zeka ve örgütsel bağlılık tarafından açıklandığı görülmüştür. Duygusal zekanın ve örgütsel bağlılığın iş tatminine etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Oluşan modelde duygusal zekanın hem direkt hem de indirekt etkisi görülmüştür. Çıkan analiz sonuçlarına göre duygusal zekanın iş tatmini etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü vardır denilebilir. Elde edilen bu bilgiler neticesinde verilerin iyi uyum iyiliği değerleri ile kabul edilebilir değerler ortaya koyduğu ve oluşturulan yapısal eşitlik modelinin kabul edilebilir olduğu söylenebilir.

### **KAYNAKÇA**

Abraham, R. (1999). "Emotional Intelligence in Organizations: A Conceptualization", Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 125(2): 209-224.

Allen, N.J. & Grisaffe, D.B. (2001). "Employee commitment to the organization and customer reactions: Mapping the linkages", Human Resource Management Review, 11(3): 209-236.

Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", Journal of Occupational Psychology, 63: 1-18.

Angela, F.; Gerald, M.; Kevin, S.; Joel W.; Moshe, Z.; Lisa, K. & Richard, R. (2012). "Using Emotional Cues in a Discrimination Learning Task: Effects of Trait Emotional Intelligence and Affective State", Journal of Research in Personality, 46: 239-247.

Awamleh, N.A. (1996). "Organizational Commitment of Civil Service Managers in Jordan: a Field Study", Journal of Management Development, 15(5): 65-74.

Balay, R. (200). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Bar-On, R. (1997), Emotional Quotient Inventory: Technical Manual, Multi Health Systems, Toronto.

Brewer, A.M. (1996). "Developing Commitment Between Managers And Employees", Journal of Managerial Psychology, 11(4): 24-34.

Catt, S.E. & Miller, D.S. (1991). Supervision: Working with People, Irwin Professional Pub., Boston.

Çelen, Ö.; Teke, A. & Cihangiroğlu, N. (2013). "Örgütsel Bağlılığın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesinde Bir Araştırma", Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, 18(3): 399-410.

Choi, S. & An, N. (2016). "The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction in China IT Corporation : The Mediating Effect of Organization Culture Awareness, Journal of Information Technology Services, 3: 179-195.

Cumming, E.A. (2005). "An Investigation into the Relationship Between Emotional Intelligence and Workplace Performance: An Exploratory Study", PdH Thesis, Lincoln University, Pennsylvania.

Cooper, R.K. & Sawaf, A. (1997). Liderlikte Duygusal Zeka, (Çev.: Zelal Bedriye Ayman-Banu Sancar), Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Daus, C.S. & Ashkanasy, N.M. (2005). "The Case for the Ability-Based Model of Emotional Intelligence in Organizational Behavior", *Journal of Organizational Behavior*, 26(4): 453-466.

Doğan, S. & Şahin, F. (2007). "Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Öneme Kavramsal Bir Bakış", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1): 231-252.

Eröz, S.S. (2011). "Duygusal Zeka ve İletişim Arasındaki İlişki: Bir Uygulama", *Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa*.

Goleman, D. (1995), *Duygusal Zekâ, (Çev.Banu Seçkin Yüksel), Varlık Yayınları, İstanbul*.

Goleman, D. (1998). *İşbaşında Duygusal Zeka, Varlık Yayınları, İstanbul*.

Gül, H. (2002), "Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirilmesi", *Ege Üniversitesi Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi*, 2(1): 37-55.

Gürbüz, S. & Yüksel, M. (2008). "Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2): 174-190.

Gürbüz, S. (2006), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki ilişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1): 48-75.

Halsey, W. (1988). *Macmillan Contemporary Dictionary, ABC Yayınevi, İstanbul*.

Hutcheson, G.D. & Sofroniou, N. (1999). *The Multivariate Social Scientist Introductory Statistic Using Generalized Linear Models, SAGE Publications Ltd, London*.

İnce, M. & Gül, H. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, Çizgi Kitabevi, Konya*.

Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997). "What Is Emotional Intelligence", In P. Salovey, & D. Sluyter, *Emotional Development And Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3-34). Basicbooks Inc., New York.

Kafetsios, K. & Loumakou, M. (2007). "A Comparative Evaluation of the Effects of Trait Emotional Intelligence and Emotion Regulation on Affect at Work and Job Satisfaction", *International Journal of Work Organization and Emotion*, 2(1): 71-87.

Kline, R. B. (2010). *Principles And Practice of Structural Equation Modeling, Guilford Press, New York*.

Lopes, P.N.; Grewal, D.; Kadis, J.; Gall, M. & Salovey, P. (2006). "Evidence that Emotional Intelligence is Related to Job Performance and Affect and Attitudes at Work", *Psicothema*, 18(1): 132-138.

Lytle, R.S. (1994). "Service Orientation, Market Orientation, and Performance: an Organizational Culture Perspective", *Arizona State University, Arizona*.

Özcan, M.; Geçici, E. & Günlük, M. (2016). "Muhasebecilerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi", *Ege Akademik Bakış*, 16(2): 287-302.

Reddy, V. B. M.; Haritha, K. & Neeraja, K. (2012). "A Study on Emotional Intelligence with Reference to Bharat Heavy Electricals Limited, Ranipet", *Advances in Management*, 5(6): 1-27.

Rehman, R.R. (2011). "Role of Emotional Intelligence on the Relationship Among Leadership Styles, Decision Making Styles and Organizational Performance: A Review". *Institute of Interdisciplinary Business Research*, 3(1): 409-410.

Rozell, E.J.; Pettijohn, C.E. & Parker, R.S. (2004). "Customer-Oriented Selling: Exploring the Roles of Emotional Intelligence and Organizational Commitment", *Psychology & Marketing*, 21(6): 405-424.

Rusbult, C.E. & Farrell, D. (1983). "A Longitudinal Test of the Investment Model: The Impact on Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover of Variations in Rewards, Costs, Alternatives, and Investments", Journal of Applied Psychology, 68(3): 429-438.

Sabahi, A.H. & Dasthi, N. S. (2016). "The Effect of Emotional Intelligence and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior", Management Science Letters, 6: 475-480.

Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). "Emotional Intelligence" Imagination, Cognition and Personality, 9(3): 185-211.

Seçer, İ. (2013). SPSS ve LISREL Pratik Veri Analizi Analiz ve Raporlaştırma, Anı Yayıncılık, Ankara.

Seta, C.E.; Paulus, P.B. & Baron, R.A. (2000). Effective Human Relations: A Guide to People at Work, Allyn and Bacon, Boston.

Shalley, C.E.; Gilson, L.L. & Blum, T.C. (2000). "Matching Creativity Requirements and the Work Environment: Effects on Satisfaction and Intentions to Leave", Academy of Management Journal, 43(2): 215-223.

Sığırı, Ü. & Basım, N. (2006). "İşgörenlerin İş Doyum ve Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma", SÜİİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 6(12): 131-154.

Steers, R.M. (1977). "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment", Administrative Science Quarterly, 22 (3): 46-56.

Top, M. (2012). "Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Profili", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 41(2): 258-277.

Wahn, J.C. (1998). "Sex Differences in The Continuance Component Of Organizational Commitment, Group and Organization Management, 23(3): 256-266.

Wong, C. & Law, K.S. (2002), "The Effects of Leader and Follower Emotion Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study", The Leadership Quarterly, 13(3): 243-274.