



Kesit Akademi Dergisi

The Journal of Kesit Academy

ISSN: 2149 - 9225

Yıl: 3, Sayı: 9, Eylül 2017, s. 108-130

Yrd. Doç. Dr. Bengü HIRLAK

Kilis 7 Aralık Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü, Kilis, benguhirlak@hotmail.com.tr

Prof. Dr. Mustafa TAŞLIYAN

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü, mustafatasliyan@hotmail.com

Enise FİDAN

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, SBE, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Öğrencisi
enise_gun@hotmail.com

Hatice GÜL

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü, sibelgul546@gmail.com

DUYGUSAL ZEKÂNIN İŞ PERFORMANSI VE BAZI DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER İLE İLİŞKİSİ: KAHRAMANMARAŞ'TA ÜRETİM SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA¹

Özet

Bu araştırmada, duygusal zekânın iş performansı ve bazı demografik özellikler ile olan muhtemel ilişkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, Kahramanmaraş ilinde üretim sektörlerinde faaliyet gösteren çeşitli işletmelerde çalışan toplam 203 kişi üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Anket sonucu elde edilen veriler SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre; duygusal zekâ boyutları (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguların düzenlenmesi) ile çalışanların iş performans düzeyleri arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal zekâ boyutunun (duyguların düzenlenmesi) cinsiyet ve eğitim düzeyi değişkenine göre; duygusal zekâ boyutunun (duyguların kullanımı) ve iş performansı düzeyinin medeni durum değişkenine göre; duygusal zekâ boyutları-

¹Bu çalışma 18-20 Mayıs 2017 tarihleri arasında Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesinde düzenlenen II. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumunda sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

nın (başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı) ve iş performansı düzeylerinin gelir düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği de tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, İş Performansı, İşletmeler.

**THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND
JOB PERFORMANCE AND SOME DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS:
A STUDY IN THE PRODUCTION SECTOR IN KAHRAMANMARAŞ**

Abstract

In this research, it is aimed to determine the possible relationship between emotional intelligence and job performance and some demographic characteristics. For this purpose, a total of 203 people working in various enterprises operating in the production sectors in Kahramanmaraş province were surveyed. Questionnaire was used as data collection method in the research. The data obtained from the questionnaires were analyzed by using the SPSS program. According to the results of the research; it was determined that there was a statistically significant positive correlation relationship between dimensions of emotional intelligence (self-emotions appraisal, other-emotions appraisal, use of emotion and regulation of emotion) and employees' job performance levels. It was also determined that dimension of emotional intelligence (regulation of emotion) vary significantly among gender and level of education variable; dimension of emotional intelligence (use of emotion) and levels of job performance vary significantly among marital status variable; dimensions of emotional intelligence (other-emotions appraisal, use of emotion) levels of job performance vary significantly among level of income.

Keywords: Emotional Intelligence, Business Performance, Enterprises.

1. GİRİŞ

Hem işletmeler hem de çalışanlar açısından duygusal zekâ ve iş performansı gibi davranış konuları oldukça önemlidir. Özellikle son yıllarda yapılan birçok araştırma, duyguların çalışma yaşamındaki rolüne odaklanmıştır. Örneğin; Ashforth ve Humphrey (1995, s. 97) duyguların örgütlerin ayrılmaz bir parçası olduğunu ve örgütlerin çalışanlarının duygusal durumlarına daha fazla önem vermeleri gerektiğini vurgulamışlardır.

Yapılan birçok araştırma sonucunda, hem örgütsel hem de bireysel başarıya ve mutluluğa ulaşılabilmesi için insanların sahip olduğu entelektüel zekâ (IQ) kadar duygusal zekâyâ (EQ) da sahip olmaları gerektiği tespit edilmiştir. Genel görüş ve yapılan bazı araştırmaların sonuçlarına göre; duygusal zekânın iş yaşamının kalitesini yükselttiği ve sonuç olarak da iş performansını olumlu yönde etkileyebildiği yönündedir. Örneğin, duygusal zekâ konusunda önemli araştırmaları olan Goleman (1997, s. 76) duygusal zekânın çalışanlara rekabet gücü elde etmelerini ve işlerinde daha başarılı olmalarını sağladığını ifade etmiştir (Gürbüz ve Yüksel, 2008, s. 174-175).

Yapılan bu araştırma ile çalışanların duygusal zekâ ve iş performansı düzeyleri arasında bir ilişkinin olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

1.1. Duygusal Zekâ

Genel açıdan zekâ, temel bilgileri edinme ve onu yeni durumlarda kullanabilme becerisi olarak ifade edilebilmektedir. Zekâ kuramının altında yatan temel varsayımlar; (a) insanlar sabit, potansiyel bir zekâ ile doğarlar ve (b) zekâ düzeyi ölçülebilir şeklindedir (Gardner, 1998; Gottfredson, 1998; Akt. Lam ve Kirby, 2002, s. 142).

Duygusal zekâ kavramı ise, 1990'lı yıllardan günümüze kadar gerek akademik çevrelerde, gerekse uygulama alanlarında önemli bir konu haline gelmiştir.

Thorndike (1920), duygusal zekâ kavramının köklerinin “sosyal zekâ” kavramına dayandığını ifade etmiştir. Thorndike, sosyal zekâyı; insan ilişkilerinde bilgece davranmak için insanları anlama ve yönetme kabiliyeti olarak tanımlamıştır (Wong ve Law, 2002, s. 245). Goleman (1996) ise, duygusal zekâ kavramını, kişinin hislerini bilmesi, bu hisleri yönetebilmesi, diğerlerinin hislerini fark ederek etkin iletişim sağlayabilmesi, yaptığı iş konusunda kendisini motive edebilmesi olarak ifade etmiştir (Dulewicz ve Higgs, 2000, s. 342; Akt. Aslan ve Özata; 2008, s. 80). Yani kısacası duygusal zekâ, duyguları doğru değerlendirebilme, bunları doğru kullanabilme ve yönetebilme, sahip olunan duyguların diğer insanlar üzerindeki etkilerini anlayabilme gibi yetenekleri kapsamaktadır (Law vd. 2000, s. 485).

Salovey ve Mayer (1990), Mayer ve Salovey (1997, s. 10-11), duygusal zekânın dört farklı boyuttan oluştuğunu ifade etmişlerdir. Bu boyutlar; *kendi duygularını değerlendirme*, *başkalarının duygularını değerlendirme*, *duyguların düzenlenmesi*, *duyguların kullanımı* olarak sıralanmıştır. *Kendi duygularını değerlendirme*; bireyin derin duygularını anlaması ve bu duyguları doğal olarak ifade edebilmesi ile ilgilidir. Kendi duygularını değerlendirme yeteneğine sahip bireyler, duygularını çoğu insandan önce algılayabilirler ve kabul edebilirler. *Başkalarının duygularını değerlendirme*; bireylerin çevresindeki insanların duygularını algılama ve anlama yeteneği ile ilgilidir. Bu yeteneği yüksek olan bireyler, başkalarının duygularını ve zihinlerini okumaya çok daha duyarlı olacaklardır. *Duyguların düzenlenmesi*; bireylerin yaşayabilecekleri psikolojik bir sıkıntıdan daha hızlı bir şekilde toparlanmalarını sağlayacak yetenek ile ilgilidir. *Duyguların kullanımı ise*; bireylerin kendilerini yapıcı faaliyetlere ve kişisel performansla yönlendirerek duygularından yararlanma becerileri ile ilgilidir (Wong ve Law, 2002, s. 246).

1.2. İş Performansı

Performans kavramı, amaçlara ve hedeflere ulaşma, gerçekleşme derecesi şeklinde tanımlanabilmektedir. Bir başka deyişle performans kavramı, organizasyonlar bakımından belirli bir dönemde üretilen ürün veya hizmetin miktarı şeklinde ifade edilebilirken, bireyler bakımından performans; amaç ve hedefleri gerçekleştirme hususunda gösterilen bireysel “verimlilik” ve “etkinlik” düzeyi şeklinde tanımlanabilmektedir (Tutar ve Altınöz, 2007, s. 201).

Yine Motowidlo ve arkadaşları (1997, s. 71) performans kavramını, bireyin belli bir zaman aralığında gerçekleştirdiği, bir bütün halinde organizasyona katkı ve değer sağlayan, farklı

birçok olaydan meydana gelen, değerlendirici ve çok boyutlu bir kavram olarak ifade etmişlerdir.

İş performansı ise, bir çalışanın organizasyon amaçlarına hem doğrudan hem de dolaylı olarak katkı sağladığı, değer yaratan davranışlar seti şeklinde tanımlanabilmektedir (Borman ve Motowidlo, 1993; Campbell, 1990; Akt. Rich vd. 2010, s. 619).

Örgüt içerisinde yer alan çalışanların performansları günümüzde oldukça önemli bir konudur. Çalışanlar ve çalışanların performansları; örgütsel etkinliğin ana unsuru olarak görülmektedir (Tutar ve Altınöz, 2007, s. 204-205).

Çalışan performansı, organizasyonun gerçekleştirmeyi arzuladığı hedef doğrultusunda, kişinin veya grubun kendisi için tespit edilen hedefleri ve kriterleri ne derece gerçekleştirebildiğinin göstergesidir. Örgütsel performans ise, organizasyonun toplam performansını ifade etmektedir. Organizasyonlar için öncelikli olarak önem arz eden performans ise; çalışan performansı veya bireylerin performansları olmaktadır. Çünkü bir organizasyonun ancak çalışanlarının ortaya koyduğu performans kadar iyi olabileceği söylenebilmektedir (Geylan, 2004, s. 141; Akt. Akyol, 2015, s. 71).

Organizasyonlar hedeflerine ulaşmak, uzmanlaştıkları ürün ve hizmetleri sunmak ve nihayetinde rekabet avantajı elde etmek için yüksek performans gösteren bireylere ihtiyaç duymaktadırlar. Performans, aynı zamanda birey için de oldukça önemli bir kavram olmaktadır. Görevlerini yerine getirmek ve yüksek düzeyde performans sergilemek, uzmanlık ve gurur duygularıyla birlikte birey için tam bir motivasyon kaynağı olabilmektedir. Düşük performans sergileme ve hedeflere ulaşamama ise, birey için memnuniyetsizlik hatta kişisel başarısızlık anlamına gelebilmektedir (Sonnentag ve Frese, 2002, s. 4).

Özellikle işletmelerin belirledikleri amaç ve hedeflerini gerçekleştirebilmeleri adına performansları mutlaka değerlemeleri gerekmektedir. Yöneticiler her ne kadar çalışanlarını gözlemleyip değerlendirme yapsalar da, çalışanlara yönelik alınan kararların adil ve objektif olabilmesi adına, resmi ve sistematik performans değerlendirme sistemlerine her zaman ihtiyaç duyulacaktır. Etkili performans değerlendirme sistemlerini kurmak ve yürütmek organizasyonlarda yöneticilere, insan kaynakları departmanına ve değerlendirilen bireylere çeşitli sorumluluklar yüklemektedir (Uyargil, 2013, s. 212).

1.3. Duyusal Zekâ ve İş Performansı İlişkisi

Son yıllarda iş yerindeki duygular, özellikle de duygusal zekâ, hem iş dünyasında yer alan yöneticilerin hem de akademisyenlerin ilgisini çeken önemli bir konu haline gelmiştir (Ashkanasy ve Daus, 2002).

İşletmelerde kişilerarası etkileşim, oldukça önemli bir konudur. Bu etkileşimlerin çoğunluğu müşterilere hizmet etmek, talimatlar almak, amirlere rapor vermek, iş arkadaşlarıyla işbirliği yapmak ve koordinasyon sağlamak gibi iş görevlerinin performansları ile ilgilidir. Yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip olan çalışanlar, duygularını daha etkili bir şekilde düzenleyebilen ve başkalarıyla olan etkileşimi daha iyi olan kişiler olabilmektedir. Örneğin; Ashkanasy ve

Hooper (1999) sosyal bir etkileşimde başkalarına karşı olan duygusal bir bağlılığın gerekli bir bileşen olduğunu ve olumlu duyguların gösterilmesinin işte yüksek başarı elde etme ihtimaliyle bağlantılı olduğunu ileri sürmüştür. Yine Abraham (1999), iyimser bir sigorta satış görevlisinin kötümser bir satış görevlisine göre daha iyi performans göstereceğini, duygusal zekânın doğrudan performans ile ilişkili olduğunu ileri sürmüştür (Wong ve Law, 2002, s. 247-248). Weisinger (1998) duygusal zekâyla iş başarısı arasında doğrudan ilişki olduğunu tespit etmiştir. Dulewicz ve Higgs (1998) yaptıkları araştırma sonucunda; duygusal zekânın (EQ) örgütsel başarının % 36'sını, entelektüel zekânın (IQ) ise örgütsel başarının % 27'sini açıkladığını belirlemiştir (Akt. Gürbüz ve Yüksel, 2008, s. 178). Rosenthal ve arkadaşları Harvard Üniversitesi'nde yaptıkları bir araştırma sonucunda, başkalarının duygularını en iyi şekilde anlayabilen insanların, çalışma hayatında olduğu kadar, sosyal yaşamlarında da daha başarılı olduklarını tespit etmişlerdir (Rosenthal, 1977; Akt. Chernis, 2000, s. 7).

Artık günümüzde kurumların başarılı olan kişilerinin listesinin ilk sıralarında, teknik bilgileri fazla olan çalışanlar değil, çalışma arkadaşları ile iyi ilişkiler kurabilen, takım çalışmasına yatkın, kendine güven duyan duygusal zekâ seviyesi yüksek olan çalışanlar yer almaktadır. Yani günümüz çalışma hayatında, yalnızca yüksek düzeyde entelektüel zekâyâ (IQ) sahip olmanın yeterli olmadığı, duygusal zekânın da ön planda olması gerekliliği anlaşılmıştır. Duygusal zekâ seviyesi yüksek olan çalışanlar, hem kendilerini motive ederek bireysel iş performanslarının düzeylerini yükseltebilmekte hem de içinde yer aldığı ortamda olumlu bir atmosferin meydana gelmesine olanak sağlayabilmektedirler. Kısacası önemli olan hem duygusal zekânın hem de entelektüel zekânın (IQ) bir arada olması ve böylece sinerji oluşturularak daha fazla başarılı olunabileceğinin bilinmesidir (Doğan ve Demiral, 2007, s. 227-228).

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüz işletmelerinde yer alan her seviyedeki her çalışan için aranan duygusal zekâ yeteneği, davranışların şekillenmesinde de önemli bir rol oynamaktadır. Bu açıdan çalışanların, hem özel hem de iş hayatlarında, başarılarında ve mutluluklarında belirli bir entelektüel zekâ kadar duygusal zekâyâ da sahip olmaları gerekmektedir (Özdevecioğlu vd. 2014, s. 5).

Özellikle son yıllarda ülkemizde yapılan araştırmalar, bize duygusal zekânın, iş yaşam kalitesini, iş tatminini arttırdığını, tükenmişlik düzeyini düşürdüğünü dolayısıyla da iş performansını etkilediğini göstermiştir (Taşlıyan vd. 2014, s. 66).

Gerek hizmet gerekse imalat sektörlerinde faaliyet gösteren işletmelerde, duygular hesaba katılmadığında karşılaşılan maliyetler artabilmekte, uyumsuzluk, memnuniyetsizlik, iş tatminsizlikleri, üretim hataları, artan müşteri şikâyetleri gibi önemli problemlerle karşılaşabilmektedir.

Bu önemden hareketle bu araştırmanın temel amacı; üretim sektöründe, duygusal zekâ becerileri ile iş performansı düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve açıklanmasıyla uygulama düzeyine de katkı sağlayacak sonuçlar elde edilebilmesidir.

2.2. Araştırmanın Kapsamı (Evren ve Örneklem)

Araştırma, Kahramanmaraş'ta üretim sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin çalışanları üzerinde yapılmıştır. Araştırmayı gerçekleştirmek için yapılan ön çalışmada bağlantıya geçilen pek çok işletme çalışmaya katkı veremeyeceğini belirtmiş ve araştırmaya izin vermemiştir. Bu nedenle araştırma istenilen seviyede katılım ile gerçekleştirilememiştir. Buna rağmen bağlantıya geçilen işletmelerden araştırmaya katılmak isteyen Kahramanmaraş'ta üretim sektöründe faaliyet gösteren iki işletmede anket çalışması uygulanabilmiştir. Araştırma kapsamına alınan bu işletmelerde toplam 1100 kişinin çalıştığı bilgisine ulaşılmıştır. Araştırmada belirlenen bu evren üzerinden örneklem alınması yoluna gidilmiştir. Alınması gereken örneklem sayısının tespiti için aşağıdaki formül kullanılmıştır (Ural ve Kılıç, 2013, s. 35-45):

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot H^2 + z^2 \cdot \sigma^2}$$

Bu formülde verilen parametreler ise; N, evren büyüklüğünü; n, örneklem büyüklüğünü (örnekleme dâhil edilecek birey sayısı); σ , standart sapma değerini; H, standart hata değerini (örnekleme hatası/örneklem hata değeri/evren ve örneklem ortalaması arasında izin verilebilecek maksimum fark); Z, belirli bir α anlamlılık düzeyine (yanılma olasılık değerine) karşılık gelen teorik değeri ifade etmektedir.

Yüzde 95 güven aralığı ($z=1,96$); 0,05 örneklem hatası (H); 0,5 standart sapma (σ) ile 1100 evren büyüklüğü (N) değerleri yukarıdaki formülde yerine koyulduğunda; araştırma kapsamında ele alınması gereken örneklem sayısının 285 olduğu tespit edilmektedir. Araştırma kapsamında ise, tesadüfi örneklem yoluyla seçilerek 285 anket elden dağıtılmış olup; bu anketlerin uygun şekilde doldurulup doldurulmadığı denetlenmiştir. Anketlerden 82 tanesi eksik ve hatalı doldurulduğu için, araştırma kapsamına dâhil edilmemiştir. Çalışma sonunda kullanılabilir anket sayısı ancak 203 adet olarak gerçekleşmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların, veri toplama aracı olarak kullanılan anketlerde yer alan soruları anlayarak, yansız ve gerçeği yansıtacak şekilde cevapladıkları varsayılmaktadır.

2.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Araştırmada uygulanan anketler üç bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde; çalışanların sosyo-demografik özelliklerine, ikinci bölümünde; duygusal zekâ ile ilgili algılarını ölçmeye ilişkin ifadelerle, üçüncü bölümünde ise; çalışanların kendi iş performanslarını değerlendirme derecesine ilişkin ifadelerle yer verilmiştir. Hazırlanan anketler, doğrudan görüşme yoluyla üretim sektöründe çalışanlara ulaştırılmıştır.

Veri toplama aracı olarak kullanılan anket formunda iki değişkeni ölçmek için literatürde yaygın olarak kullanılan ve güvenilirlikleri test edilmiş ölçekler kullanılmıştır.

Araştırmada katılımcıların duygusal zekâ ile ilgili algılarını tespit etmek için, Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilen (WLEIS-Wong and Law Emotional Intelligence Scale) ölçek kullanılmıştır. Wong ve Law (2002) bu ölçekte; duygusal zekâ boyutlarından olan kendi duy-

gularını değerlendirme ile ilgili 4, başkalarının duygularını değerlendirme ile ilgili 4, duyguların kullanılması ile ilgili 4, duyguların düzenlenmesi ile ilgili 4 ifade olmak üzere toplam 16 ifadeye yer vermiştir. Kullanılan bu ölçekte 5'li Likert tipi dereceleme kullanılmıştır. Bu dereceleme "kesinlikle katılmıyorum (1), katılmıyorum (2), kararsızım (3), katılıyorum (4) ve kesinlikle katılıyorum (5)" şeklinde yapılmıştır. Söz konusu orjinal ölçeğin güvenilirlik analizi sonuçlarına göre; kendi duygularını değerlendirmenin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısının 0,89; duyguların kullanılmasının 0,88; duyguların düzenlenmesinin 0,76; başkalarının duygularının değerlendirmenin ise 0,85 olduğu belirlenmiştir (Wong ve Law, 2002, s. 261). Bu ölçek, Polat ve Aktop (2010), Li vd. (2012), Atilla vd. (2013) ve Libbrecht vd. (2014) tarafından yapılan araştırmalarda da kullanılmıştır.

Katılımcıların iş performanslarının düzeylerini tespit etmek için ise, katılımcıların kendilerinin performanslarını değerlendirmesine dayanan Choo (1986) tarafından geliştirilen 12 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Kullanılan bu ölçekte 5'li Likert tipi dereceleme kullanılmıştır. Bu dereceleme "yetersiz (1), geliştirilmesi gerekli (2), yeterli (3), iyi (4) ve mükemmel (5) şeklinde yapılmıştır. Choo'nun orijinal ölçek cetvelinde ise "geliştirilmesine ihtiyaç var (2)" ve "olağanüstü (5)" şeklinde değerlendirilmiştir (Gürkanlar, 2010, s. 72). Genel değerlendirme şeklimize daha yakın olması açısından bu araştırmada "geliştirilmesi gerekli (2)" ve "mükemmel (5)" şekliyle kullanılmıştır. Choo (1986) bu ölçeği geliştirirken yaptığı araştırmalar sonucunda, çalışanın kendi kendini değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan puanlar ile amirlerinin değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan puanlar arasında kuvvetli pozitif yönde ilişki ($r=0.86$) olduğunu tespit etmiştir. Bunun yanı sıra, bu iki tip puanların ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna da ulaşmıştır. Amirlerin astlarını değerlendirirken halo etkisinde olmaları gibi sakıncalara rastlanılabilmektedir. Halo etkisi, amirlerin genel olarak ya da bir özelliğin etkisinde kalmaları, yalnızca o boyutu dikkate almaları ve değerlendirmeleri eğilimi olarak ifade edilmektedir. Bu yüzden bu ölçekte çalışanların kendi kendini değerlendirmesi yoluna gidilmiştir (Ceylan ve Ulutürk, 2006, s. 52). Ayrıca anket uygulanan çalışanların performansını amirlerine ulaşılarak değerlendirme güçlüğünden dolayı da bu ölçekte çalışanların kendi kendini değerlendirmesi yoluna gidilmiştir (Gürkanlar, 2010, s. 72). Yine Ceylan ve Ulutürk (2006, s. 52) tarafından yapılan bir araştırmada, ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısının 0,89 olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçek, Poznanski ve Bline (1997), Erkuş ve Günlü (2009), Onay vd. (2011) tarafından yapılan araştırmalarda da kullanılmıştır.

Anket sonucunda elde edilen veriler, SPSS programı ile analiz edilmiştir. Anketler ile toplanan verilerin istatistiki analizleri için; örneklem grubunun özelliklerini ve araştırma değişkenlerine ilişkin görüşlerinin düzeylerini tespit etmek amacıyla frekans analizi, araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilerin yönünü ve düzeyini belirlemek amacıyla korelasyon analizi, duygusal zekânın iş performansı düzeyi üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla ise regresyon analizi yapılmıştır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediği Kolmogorov-Smirnov testi ile incelenmiş, bu inceleme sonucunda veriler normal dağılım gösterdiğinden dolayı, araştırma değişkenlerine ilişkin görüşlerin, çalışanların bazı demografik özelliklerine göre anlamlı bir

farklılık gösterip göstermediğini tespit edebilmek için parametrik testlerden t testi ve ANOVA analizleri kullanılmıştır.

Yapılan bu araştırma, araştırmanın yapıldığı dönem (2017 yılı) ve Kahramanmaraş ilinde faaliyette bulunan üretim işletmelerindeki ulaşılabilen çalışanlar ile sınırlıdır. Ayrıca araştırma sonuçları araştırma kapsamında kullanılan ölçekten elde edilen veriler ile sınırlıdır.

3. BULGULAR

Anket yöntemi ile elde edilen verilerin analiz edilmesi sonucunda elde edilen bulgular sınıflandırılarak, aşağıdaki veriler elde edilmiştir.

3.1. Araştırmanın Güvenilirliği

Araştırmada kullanılan anket formunda yer alan ölçeklerin her biri için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Araştırma kapsamına alınan değişkenlerin boyutları ile birlikte yapılan güvenilirlik analizine ilişkin sonuçlar Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1: Araştırmada Yer Alan Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Kullanılan Ölçekler (Scales)	İfade Sayısı (N of İtems)	Cronbach's Alpha Katsayıları (α)
Duygusal Zeka	16	0,919
Kendi Duygularını Değerlendirme (Duygusal Zeka Boyutu)	4	0,892
Başkalarının Duygularını Değerlendirme (Duygusal Zeka Boyutu)	4	0,862
Duyguların Kullanılması (Duygusal Zeka Boyutu)	4	0,847
Duyguların Düzenlenmesi (Duygusal Zeka Boyutu)	4	0,847
İş Performansı	12	0,914

Güvenirlilik göstergesi olarak; güvenilirlik katsayısı hesaplanır. Güvenirlilik katsayısını hesaplamak için kullanılan yöntemlerden birisi de (α) Cronbach's Alfa katsayısıdır (Güriş ve Astar, 2014, s. 245). Cronbach's Alfa katsayısının 0,70 ve üstü olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilir (Sipahi vd. 2010, s. 89). Araştırmada kullanılan tüm ölçekler kabul edilebilir alfa değeri düzeyi olarak tanımlanan 0,70 üzerinde bir değere sahip olup, araştırma kapsamına alınan söz konusu bu değişkenlerin güvenilir bir şekilde ölçümlendiği söylenilebilir (Tablo 1).

3.2. Örneklem Profili

Araştırmaya katılan 203 çalışanın sosyo-demografik özelliklerine (cinsiyet, medeni durum, yaş, vs.) ilişkin, frekans ve yüzde dağılımları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleriyle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

Demografik Özellikler	Katılımcı Sayısı (N)	Yüzde (%)	Demografik Özellikler	Katılımcı Sayısı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet			Medeni durum		
Erkek	159	78,3	Evli	103	50,7
Kadın	44	21,7	Bekâr	100	49,3
Toplam	203	100	Toplam	203	100
			Evli olanların çocuk sayısı		
Yaş			0	30	29,2
20-24 yaş	32	15,8	1	21	20,3
25-35 yaş	121	59,6	2	30	29,2
36-40 yaş	34	16,7	3	16	15,5
41-45 yaş	7	3,4	4	4	4
46 yaş ve üzeri	9	4,5	5	1	0,9
			6	1	0,9
Toplam	203	100	Toplam	103	100
			Çalıştığınız departman		
Eğitim durumu			Muhasebe	34	16,7
İlköğretim	30	14,8	Finans	14	6,9
Lise	50	24,6	Pazarlama	33	16,3
Önlisans	43	21,2	Yönetim	3	1,5
Lisans	67	33	Üretim	103	50,8
Lisansüstü	13	6,4	Kalite	9	4,4
			Bilgi işlem	7	3,4
Toplam	203	100	Toplam	203	100
			Kurumda çalışma süresi		
Kurumda çalışma süresi			Aylık gelir		
1 yıldan az	31	15,3	1500 TL den az	55	27,1
1-5 yıl	108	53,2	1500 TL -2000 TL	84	41,4
6-10 yıl	35	17,2	2001 TL -3000 TL	44	21,7
11-15 yıl	16	7,9	3001 TL -5000 TL	17	8,4
16 yıl ve üstü	13	6,4	5001 TL ve üzeri	3	1,5
Toplam	203	100	Toplam	203	100

Tablo 2'ye göre katılımcıların %78,3'ü (159 kişi) erkeklerden, %21,7'si (44 kişi) ise kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların neredeyse yarısının (%50,7-103 kişi) evlilerden, geri kalanının (%49,3-100 kişi) ise bekârlardan oluştuğu ve çoğunluğunun (%59,6-121 kişi) 25-35 yaş aralığında yer aldığı görülmektedir. Yine evli olan katılımcıların %29,2'sinin (30 kişi) çocuk sahibi olmadığı, %29,2'sinin (30 kişi) 2 çocuğunun olduğu ve sadece 2 kişinin 5'ten fazla çocuğunun olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun (%33-67 kişi) lisans düzeyinde eğitime sahip olduğu, (%50,8-103 kişi) üretim departmanında görev yaptığı görülmektedir. Katılımcıların %53,2'sinin (108 kişi) kurumda çalışma sürelerinin 1-5 yıl arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda katılımcıların alanında tecrübe sahibi olma aşamasında oldukları söylenebilmek-

tedir. Ayrıca katılımcıların aylık gelir düzeylerine baktığımızda ise, çoğunluğunun (%41,4-84 kişi) 1500-2000 TL arası gelir düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3'de araştırmaya katılan çalışanların duygusal zekânın dört boyutuna ilişkin algılamalarını belirlemeye yönelik, ankette yer alan 16 ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır.

Tablo 3: Katılımcıların Duygusal Zeka Düzeylerinin Frekans, Yüzde Dağılımları ile Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (N=203)

İFADELER	Dağılım	*1	2	3	4	5	Ort.	S.S
Kendi Duygularını Değerlendirme							4,06	0,89
Duygularımı anlama konusunda iyiyim.	N 10 % 4,9	9 4,4	23 11,3	87 42,9	74 36,5		4,01	1,05
Gerçekten ne hissettiğimi anlarım.	N 5 % 2,5	12 5,9	23 11,3	81 39,9	82 40,4		4,10	0,99
Hissettiğim duyguların sebebinin farkındayım.	N 7 % 3,4	9 4,4	26 12,8	76 37,4	85 41,9		4,10	1,01
Mutlu muyum, değil miyim, daima bilirim.	N 9 % 4,4	7 3,4	34 16,7	70 34,5	83 40,9		4,04	1,06
Başkalarının Duygularını Değerlendirme							3,96	0,80
Başkalarının duyguları konusunda iyi bir gözlemciyim.	N 6 % 3	9 4,4	43 21,2	94 46,3	51 25,1		3,86	0,94
Etrafımdaki insanların duygularını anlama konusunda iyiyim.	N 6 % 3	12 5,9	39 19,2	94 46,3	52 25,6		3,86	0,97
Başkalarının duyguları ve hislerine karşı duyarlıyım.	N 6 % 3	9 4,4	24 11,8	92 45,3	72 35,5		4,06	0,96
Arkadaşlarımda duygularını, onların davranışlarından anlarım.	N 4 % 2	11 5,4	27 13,3	90 44,3	71 35		4,05	0,94
Duyguların Kullanılması							4,00	0,78
Kendime daima yetenekli bir kişi olduğumu söylerim.	N 9 % 4,4	12 5,9	42 20,7	96 47,3	44 21,7		3,76	1,00
Kendini motive edebilen bir kişiyim.	N 8 % 3,9	4 2	36 17,7	98 48,3	57 28,1		3,95	0,95
En iyisini yapabilmek için kendimi daima cesaretlendiririm.	N 5 % 2,5	8 3,9	20 9,9	93 45,8	77 37,9		4,13	0,92
Daima kendi amaçlarımı belirlerim, onlara ulaşmak için en iyisini yapmaya çalışırım.	N 4 % 2	7 3,4	21 10,3	92 45,3	79 38,9		4,16	0,89
Duyguların Düzenlenmesi							3,78	0,96
Duygularımı kontrol etme konusunda oldukça yetenekliyim.	N 12 % 5,9	9 4,4	42 20,7	81 39,9	59 29,1		3,82	1,09
Öfkemi kontrol edebilirim ve zorlukları rasyonel bir şekilde ele alırım.	N 12 % 5,9	16 7,9	48 23,6	78 38,4	49 24,1		3,67	1,10
Çok kızgın olduğum zamanlarda, her zaman çabucak sakinleşirim.	N 24 % 11,8	20 9,9	42 20,7	60 29,6	57 28,1		3,52	1,31
Duygularımı kontrolde iyiyim.	N 13 % 6,4	9 4,4	42 20,7	80 39,4	59 29,1		3,80	1,10

*1. Kesinlikle katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle katılıyorum.

Katılımcılara duygusal zekânın “kendi duygularını değerlendirme” boyutuna ilişkin toplam 4 ifade sunularak, bu ifadelere ne oranda katıldıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Genel ortalamaya bakıldığında (ortalama=4,06) katılımcılar, kendi duygularını değerlendirme ile ilgili ifadelere katılıyorum düzeyinde cevap vermişlerdir. Kendi duygularını değerlendirme boyutuna ilişkin görüşlere verilen yanıtlara baktığımızda; katılımın en yüksek olduğu ifade “gerçekten ne hissettiğimi anlarım” (ortalama=4,10) ve “hissettiğim duyguların sebebinin farkındayım” (ortalama=4,10) ifadeleridir (Tablo 3).

Katılımcılara duygusal zekânın “başkalarının duygularını değerlendirme” boyutuna ilişkin toplam 4 ifade sunularak, bu ifadelere ne oranda katıldıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Genel ortalamaya bakıldığında (ortalama=3,96) katılımcılar, başkalarının duygularını değerlendirme ile ilgili ifadelere katılıyorum düzeyinde cevap vermişlerdir. Başkalarının duygularını değerlendirme boyutuna ilişkin görüşlere verilen yanıtlara baktığımızda; katılımın en yüksek olduğu ifade “başkalarının duyguları ve hislerine karşı duyarlıyım” (ortalama=4,06) ifadesidir (Tablo 3).

Katılımcılara duygusal zekânın “duyguların kullanılması” boyutuna ilişkin toplam 4 ifade sunularak, bu ifadelere ne oranda katıldıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Genel ortalamaya bakıldığında (ortalama=4,00) katılımcılar, duyguların kullanılması ile ilgili ifadelere katılıyorum düzeyinde cevap vermişlerdir. Duyguların kullanılması boyutuna ilişkin görüşlere verilen yanıtlara baktığımızda; katılımın en yüksek olduğu ifade “daima kendi amaçlarımı belirlerim, onlara ulaşmak için en iyisini yapmaya çalışırım” (ortalama=4,16) ifadesidir (Tablo 3).

Katılımcılara duygusal zekânın “duyguların düzenlenmesi” boyutuna ilişkin toplam 4 ifade sunularak bu ifadelere ne oranda katıldıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Genel ortalamaya bakıldığında (ortalama=3,78) katılımcılar, duyguların düzenlenmesi ile ilgili ifadelere katılıyorum düzeyinde cevap vermişlerdir. Duyguların düzenlenmesi boyutuna ilişkin görüşlere verilen yanıtlara baktığımızda; katılımın en yüksek olduğu ifade “duygularımı kontrol etme konusunda oldukça yetenekliyim” (ortalama=3,82) ifadesidir (Tablo 3).

Tablo 4: Katılımcıların İş Performansı Düzeylerinin Frekans, Yüzde Dağılımları ile Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (N=203)

İFADELER	Dağılım	*1	2	3	4	5	Ort.	S.S
							4,13	0,65
Yaptığım işin miktarını sürdürme performansım	N	10	12	28	87	66	3,92	1,07
	%	4,9	5,9	13,8	42,9	32,5		
Yaptığım işin kalitesini sürdürme performansım	N	-	17	26	82	78	4,09	0,92
	%	-	8,4	12,8	40,4	38,4		
Sözlü iletişim performansım	N	5	13	42	75	68	3,93	1,01
	%	2,5	6,4	20,7	36,9	33,5		
Yazılı iletişim performansım	N	3	10	33	85	72	4,05	0,92
	%	1,5	4,9	16,3	41,9	35,5		
Sorumluluk alma ve eyleme geçme per-	N	1	11	19	75	97	4,26	0,88

formansım % 0,5 5,4 9,4 36,9 47,8

*1. Yetersiz, 2. Geliştirilmesi gerekli, 3. Yeterli, 4. İyi, 5. Mükemmel.

Tablo 4 (Devamı): Katılımcıların İş Performansı Düzeylerinin Frekans, Yüzde Dağılımları ile Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (N=203)

İFADELER	Dağılım	*1	2	3	4	5	Ort.	S.S
Mesleki beceri (ustalık) ve uygulama performansım	N %	1 0,5	13 6,4	25 12,3	82 40,4	82 40,4	4,14	0,90
Kurumun politika ve prosedürlerine uyma performansım	N %	3 1,5	6 3	36 17,7	69 34	89 43,8	4,16	0,92
İşleri planlama ve örgütlenme (düzenleme) performansım	N %	2 1	7 3,4	27 13,3	76 37,4	91 44,8	4,22	0,87
Bana verilen yeni veya farklı görevlere uyum sağlama performansım	N %	2 1	6 3	22 10,8	85 41,9	88 43,3	4,24	0,83
Kurumda çalışan diğer kişilerle geçinme performansım	N %	1 0,5	5 2,5	26 12,8	78 38,4	93 45,8	4,27	0,81
Kurum dışındaki paydaşlarla ilişki başarımları	N %	4 2	6 3	24 11,8	85 41,9	84 41,4	4,18	0,89
Çalışanlara nezaret etme performansım	N %	4 2	4 2	27 13,3	86 42,4	82 40,4	4,17	0,88

*1. Yetersiz, 2. Geliştirilmesi gerekli, 3. Yeterli, 4. İyi, 5. Mükemmel.

Tablo 4’de katılımcıların iş performansı düzeylerine ilişkin görüşlerini ölçen ifadelerle ilişkin verdikleri yanıtların genel ortalamasına bakıldığında (ortalama=4,13), katılımcıların iş performanslarına ilişkin ifadelerle “iyi” düzeyinde cevap verdikleri görülmektedir. İş performanslarına ilişkin görüşlere verilen yanıtlara baktığımızda; katılımın en yüksek olduğu ifadelerin şu ifadeler olduğu belirlenmiştir: “Kurumda çalışan diğer kişilerle geçinme performansım (ortalama=4,27); sorumluluk alma ve eyleme geçme performansım (ortalama=4,26); bana verilen yeni veya farklı görevlere uyum sağlama performansım (ortalama=4,24); işleri planlama ve örgütlenme (düzenleme) performansım (ortalama=4,22).

Araştırma kapsamında ele alınan değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek amacıyla ise, korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizinde değişkenler arasındaki ilişkinin derecesi bu ilişkinin kuvvetini gösterir. Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değişen değerler alır. Bu katsayı +1 değerine yakın ise iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki, -1 değerine yakın ise iki değişken arasında negatif yönlü bir ilişki söz konusudur. Korelasyon katsayısı 0 değerine yakın ise iki değişken arasında anlamlı bir ilişkiden söz etmek pek mümkün değildir. Tablo 5’de genel olarak korelasyon katsayısının alacağı değerlere göre yapılacak değerlendirmeler yer almaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2014, s. 254). Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına ise Tablo 6’da yer verilmiştir.

Tablo 5: Korelasyon Katsayısının Değerlendirilmesi (Gürbüz ve Şahin, 2014, s. 254)

Kuvvetli (-)	Orta (-)	Zayıf (-)	Zayıf (+)	Orta (+)	Kuvvetli (+)
$-1 \leq r < -0.7$	$-0.7 \leq r < -0.3$	$-0.3 \leq r < 0$	$0 < r \leq 0.3$	$0.3 < r \leq 0.7$	$0.7 < r \leq +1$

Tablo 6'da, iş performansı ile duygusal zeka boyutları (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguların düzenlenmesi) arasındaki korelasyon ilişkisine ait ortalama ve standart sapmalar görülmektedir.

Tablo 6: Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Katsayıları (N=203)

Değişkenler	Ort.	S.S.	1	2	3	4
(1) Kendi Duygularını Değerlendirme	4,06	0,89	1			
(2) Başkalarının Duygularını Değerlendirme	3,96	0,80	0,639**	1		
(3) Duyguların Kullanılması	4,00	0,78	0,560**	0,548**	1	
(4) Duyguların Düzenlenmesi	3,78	0,96	0,447**	0,376**	0,603**	1
İş Performansı	4,13	0,65	0,561**	0,560**	0,616**	0,464**

**r (korelasyon katsayısı) $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı korelasyon (Çift Kuyruklu)

Elde edilen bulgulara göre, iş performansı ile duygusal zekâ boyutları (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguların düzenlenmesi) arasında pozitif yönde orta düzeyde ($0,3 < r < 0,7$; $p < 0,01$) anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, çalışanların duygusal zekâ becerileri arttıkça, iş performans düzeylerinin artacağı söylenebilmektedir (Tablo 6).

Duygusal zekâ boyutlarının çalışanların iş performansları düzeyleri üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına ise Tablo 7'de yer verilmiştir.

Regresyon analizi sonucunda R^2 (belirlilik katsayısı) değeri elde edilir. Bu elde edilen değer; bağımlı değişkendeki değişimin yüzde kaçının bağımsız değişken tarafından açıklandığını gösterir. Elde edilen F değeri ise, gözlemlenen değerlerin, regresyon modeline ne kadar uyum sağladığı hakkında bilgi verir. F istatistiği ve anlamlılık düzeyine bakıldığında $p < 0,05$ ise, modelin bütünü ile istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılır (Küçüksille, 2014, s. 203; Gürbüz ve Şahin, 2014, s. 263-265). Standardize katsayısı (Beta) ise, çoklu regresyon analizinde, bağımlı değişkeni açıklamada anlamlı katkıları olan bağımsız değişkenlerin önem sırasını gösterir. En yüksek beta değerine sahip olan değişken, görece olarak en önemli bağımsız değişkendir (Gürbüz ve Şahin, 2014, s. 269; Küçüksille, 2014, s. 269).

Tablo 7: Duygusal Zekâ Boyutlarının İş Performansı Düzeyi Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	β	T	p	R ²	Düzeltilmiş R ²
Kendi Duygularını Değerlendirme	0,193	2,703	0,007	0,479	0,468
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	0,220	3,148	0,002		
Duyguların Kullanımı	0,329	4,501	0,000		
Duyguların Düzenlenmesi	0,096	1,470	0,143		

Bağımlı Değişken: İş Performansı

Not: F = 45,438; p<0,001

Tablo 7'de duygusal zekâ boyutlarının (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguların düzenlenmesi) çalışanların iş performans düzeylerinin üzerindeki etkisini araştırmak üzere yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları istatistiksel olarak anlamlıdır (F= 45,438; p<0,001). Duygusal zekâ boyutları iş performansı düzeyinin %46,8'ini açıklamaktadır (düzeltilmiş R²= 0,468). Ancak duygusal zekâ boyutlarından sadece duygu düzenlenmesi ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ve iş performansı üzerinde etkisinin olmadığı tespit edilmiştir (p>0,05). Beta katsayılarına baktığımızda ise; kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguların kullanımı boyutları regresyon modelinde sokulduğu zaman çalışanların iş performansı düzeyini açıklamada kendi duygularını değerlendirme boyutunun (β = 0,193, p<0,05); başkalarının duygularını değerlendirme boyutunun (β = 0,220, p<0,05); duyguların kullanımı boyutunun (β = 0,329, p<0,05) anlamlı katkısının olduğu görülmektedir. En yüksek beta değerine sahip olan duyguların kullanımının görece olarak en önemli bağımsız değişken olduğu söylenebilmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, çalışılan departman, kurumda çalışma süresi, aylık gelir) göre duygusal zeka ve iş performansı düzeylerine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Bağımsız İki Örnek T-Testi (iki grup) analizi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA-ikiden fazla grup) yapılmıştır.

Yapılan T-testi ve ANOVA analizleri sonucunda bazı farklılıklar tespit edilmiştir. Araştırmada sadece anlamlı farklılık gösteren değişkenler ile ilgili bulgulara ve tablolara yer verilmiştir.

Tablo 8'de çalışanların duygusal zekâ ve iş performanslarına ilişkin görüşlerinin cinsiyetlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin T-Testi analizi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 8: Cinsiyet Açısından Duygusal Zekâ ve İş Performansı Düzeylerinin Farklılaşması (Bağımsız İki Örnek T-Testi Analizi)

Değişken	Cinsiyet	N	Ortalama	Std.Sap.	Serb.Derecesi	t	p
Duyguların Düzenlenmesi	Kadın	44	3,3920	0,83248	201	-2,468	0,014
	Erkek	159	3,7893	0,97335			

Elde edilen bulgulara göre; çalışanların cinsiyetleri ile duygusal zeka boyutlarından olan duyguların düzenlenmesine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($t_{(201)} = -2,468$; $p < 0,05$). Kadın çalışanların duyguların düzenlenmesi boyutuna ilişkin görüşlerinin ortalamaları (Ort= 3,39; s.s.= 0,83) erkek çalışanların duyguların düzenlenmesi boyutuna ilişkin görüşlerinin ortalamalarından (Ort= 3,78; s.s.= 0,97) daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Tablo 8).

Tablo 9'da çalışanların duygusal zekâ ve iş performanslarına ilişkin görüşlerinin medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin T-Testi analizi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 9: Medeni Durum Açısından Duygusal Zekâ ve İş Performansı Düzeylerinin Farklılaşması (Bağımsız İki Örnek T-Testi Analizi)

Değişkenler	Medeni durum	N	Ortalama	Std.Sap.	Serb.Derecesi	t	p
Duyguların Kullanımı	Bekâr	100	3,8850	0,78288	201	-2,047	0,042
	Evli	103	4,1068	0,76103			
İş Performansı	Bekâr	100	4,0133	0,70469	201	-2,639	0,009
	Evli	103	4,2516	0,57747			

Elde edilen bulgulara göre; çalışanların medeni durumları ile duygusal zeka boyutlarından olan duyguların kullanımı ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($t_{(201)} = -2,047$; $p < 0,05$). Bekar çalışanların duyguların kullanımına ilişkin görüşlerinin ortalamaları (Ort= 3,88; ss= 0,78) ,evli çalışanların duyguların kullanımına ilişkin görüşlerinin ortalamalarından (Ort= 4,10; ss=0,76) daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Yine bekar ve evli çalışanların iş performanslarına ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($t_{(201)} = -2,639$; $p < 0,05$). Bekar çalışanların iş performanslarına ilişkin görüşlerinin ortalamaları (Ort= 4,01; s.s.= 0,70) evli çalışanların iş performanslarına ilişkin görüşlerinin ortalamalarından (Ort= 4,25; s.s.= 0,57) daha düşük olduğu belirlenmiştir (Tablo 9).

Tablo 10'da çalışanların duygusal zekâ ve iş performanslarına ilişkin görüşlerinin eğitim düzeylerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin ANOVA analizi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 10: Eğitim Durumu Açısından Duygusal Zekâ ve İş Performansı Düzeylerinin Farklılaşması (ANOVA Analizi)

Değişken		Kareler Toplamı	S.D.	Kareler Ortalaması	F	p
Duyguların Düzenlenmesi	Gruplar arası	13,845	4	3,461	4,006	0,004
	Gruplar içi	171,085	198	0,864		
	Genel	184,930	202			

Elde edilen bulgulara göre; farklı eğitim düzeylerine sahip olan çalışanların, duygusal zeka boyutlarından olan duyguların düzenlenmesine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($F= 4,006$; $p<0,05$) (Tablo 10).

Her bir araştırma değişkeni için anlamlı farklılıkların hangi ikili gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Post-Hoc (Çoklu Karşılaştırma) testlerinden biri olan Tukey-HSD testi yapılmıştır (Tablo 11).

Tablo11: Post Hoc Test (Tukey HSD)

Değişken	Eğitim Durumu	Eğitim Durumu	Ortalama Farkı	p
Duyguların Düzenlenmesi	İlköğretim	Lisansüstü	1,04038	0,008
	Lise	Lisansüstü	1,02538	0,004
	Önlisans	Lisansüstü	0,88864	0,024

Bu test sonucunda elde edilen bulgulara göre; duygusal zeka boyutlarından olan duyguların düzenlenmesine ilişkin görüşler arasındaki anlamlı farklılık; eğitim düzeyi İlköğretim (Ort=3,92), Lise (Ort=3,91), Önlisans (Ort=3,77) olan çalışanlar ile eğitim düzeyleri Lisansüstü (Ort=2,88) olan çalışanların ortalamaları arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır. Eğitim düzeyi İlköğretim/İlkokul, Lise, Önlisans olan çalışanların duyguların düzenlenmesine ilişkin görüşlerinin ortalamasının eğitim düzeyi Lisansüstü olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Tablo 11).

Tablo 12'de çalışanların duygusal zekâ ve iş performanslarına ilişkin görüşlerinin ortalama aylık ücret dağılımına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin ANOVA analizi bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 12: Aylık Gelir Açısından Duygusal Zekâ ve İş Performansı Düzeylerinin Farklılaşması (ANOVA Analizi)

Değişkenler		Kareler Toplamı	S.D.	Kareler Ortalaması	F	p
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	Gruplar arası	9,414	4			
	Gruplar içi	119,896	198	2,354	3,887	0,005
	Genel	129,310	202	0,606		
Duyguların Kullanımı	Gruplar arası	7,722	4			
	Gruplar içi	114,477	198	1,943	3,361	0,011
	Genel	122,249	202	0,578		
İş Performansı	Gruplar arası	4,376	4			
	Gruplar içi	81,681	198	1,094	2,652	0,034
	Genel	86,057	202	0,413		

Elde edilen bulgulara göre; farklı gelir düzeylerine sahip olan çalışanların, duygusal zekanın bazı boyutlarına (başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguların kullanımı) ve iş performanslarına ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($F= 3,887$; $p<0,05$; $F= 3,361$; $p<0,05$; $F= 2,652$; $p<0,05$) (Tablo 12).

Her bir araştırma değişkeni için anlamlı farklılıkların hangi ikili gruplardan kaynaklandığını tespit etmek için Post-Hoc (Çoklu Karşılaştırma) testlerinden biri olan Tukey-HSD testi yapılmıştır (Tablo 13).

Tablo 13: Post Hoc Test (Tukey HSD)

Değişkenler	Aylık Gelir	Aylık Gelir	Ortalama Farkı	p
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	2001 TL-3000 TL	3001 TL-5000 TL	0,62266	0,044
Duyguların Kullanımı	2001 TL-3000 TL	1500 TL'den az	0,44205	0,036
	2001 TL-3000 TL	3001 TL-5000 TL	0,68349	0,016
İş Performansı	2001 TL-3000 TL	3001 TL-5000 TL	0,48507	0,041

Bu test sonucunda elde edilen bulgulara göre; duygusal zeka boyutlarından olan başkalarının duygularını değerlendirmeye ilişkin görüşler arasındaki anlamlı farklılık; aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL (Ort=4,10) arasında olan çalışanlar ile aylık gelir düzeyi 3001-5000 TL (Ort=3,48) arasında olan çalışanların ortalamaları arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL arasında olan çalışanların başkalarının duygularını değerlendirmeye ilişkin görüşlerinin ortalamasının, aylık gelir düzeyi 3001-5000 TL arasında olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yine aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL (Ort=4,30) arasında olan çalışanların duyguların kullanımı düzeyine ilişkin görüşlerinin ortalaması, aylık gelir düzeyi 1.500 TL 'den az (Ort=3,85) ve 3001 TL-5000 TL (Ort=3,61) arasında olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL (Ort=4,28) arasında olan çalışanların iş performansı düzeyine ilişkin görüşlerinin ortalaması, aylık gelir düzeyi 3001 TL-5000 TL (Ort=3,79) arasında olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Tablo 13).

4. SONUÇ

Örgüt yapılarının da kendilerine özgü duygusal zekâları bulunmaktadır. Bu yapı içerisindeki "kalbin" insan olarak belirlenmesi, kurumların uzun süreli başarı elde etmelerinde en önemli faktör olacaktır. Çalışanların duygularına, fikirlerine ve emeklerine yönelik oluşan bir kültürle işleyen, bu amaçla eğitim ve sürekli değişimi ön plana çıkartabilen kurumlar, gelecekte de başarılarını sürdürebileceklerdir (www.motivasyoncu.com, Akt. Doğan ve Demiral, 2007, s. 219).

Günümüzde örgütlerin duygu yönetimine gereken önemi vermeleri, duyguları örgütün birer parçası haline getirmeleri ve çalışanların duygu durumlarını dikkate almaları çalışanların iş performansı düzeyine olumlu katkıda bulunabilir. Bu amaçla Kahramanmaraş ilinde üretim sektörlerinde faaliyet gösteren çeşitli işletmelerde çalışan kişilerin duygusal zekâ ile iş performansı düzeyleri arasında önemli ilişkilerin olduğu düşünüldükçe yapılan bu çalışmada elde edilen sonuçlar şu şekilde sıralanabilir:

- Yapılan frekans analizleri sonuçlarına göre; araştırmamıza katılan üretim sektöründeki çalışanların büyük çoğunluğu erkek çalışanlardan oluşmaktadır. Bunun sebebi üretim sektörü-

nün ağır çalışma şartlarından kaynaklanabilir. Katılımcıların neredeyse yarısı evlidir (103 kişi) yarısı ise bekârdır (100 kişi). Evli olan çalışanların çoğunluğunun sahip oldukları çocuk sayısı 0, 1, 2 ve 3'tür. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%59,6) 25-35 yaş aralığında, %15,8'i 20-24 yaş aralığında, %16,7'si 36-40 yaş aralığında, %7,9'u ise 41 yaş ve üzerinde yer almaktadır. 40 yaşın üzerinde çalışan sayısının az olmasının sebebi çalışılan sektörün üretim olmasından kaynaklanabilir. Çalışanların eğitim durumuna baktığımızda ise; %14,8'i ilköğretim, %24,6'sı lise, %21,2'si önlisans ve %33'ü lisans mezunudur. Lisansüstü öğrenim mezunu oranı ise %6,4'tür. Yani katılımcıların çoğunluğunun lise ve önlisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun kurumlarında çalışma süresi 1-5 yıl arasındadır (%53,2- 108 kişi), 10 yıldan fazla tecrübesi bulunan çalışan sayısı ise 29'dur. Katılımcıların çoğunluğu üretim departmanında çalışmaktadır. Katılımcı çalışanların aylık gelirlerine baktığımızda ise; büyük bir çoğunluğunun (%41,4- 84 kişi) aylık gelir düzeyinin 1.500-2.000 TL arasında olduğu tespit edilmiştir. Yine katılımcıların duygusal zekâ boyutları (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguların düzenlenmesi) ve iş performans düzeyleri ile ilgili ifadelerle katılıyorum düzeyinde cevap verdikleri tespit edilmiştir.

• Yapılan korelasyon analizinin sonucuna göre ise; duygusal zeka boyutları (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı ve duyguların düzenlenmesi) ile çalışanların iş performans düzeyleri arasında pozitif yönde orta düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri arttıkça, iş performans düzeylerinin de artacağı söylenebilmektedir. Yani bireylerin kendilerinin ve başkalarının duygularını anlama, ifade edebilme, duygularını çoğu insandan önce algılayabilme, duygularını yapıcı faaliyetlere yönlendirebilme ve kullanabilme becerileri arttıkça, amaçlara/hedeflere ulaşma derecesinin de artacağı söylenebilmektedir. Elde edilen bu bulgu, yapılan birçok araştırmanın bulguları [örneğin; Carmeli ve Josman (2006), Onay (2011), Mohamad ve Jais (2016) tarafından yapılan araştırmalar] ile paralellik göstermektedir. Buna karşın, duygusal zekâ ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşan çalışmaların da [örneğin; Yüksel, (2006), Gürbüz ve Yüksel, (2008) tarafından yapılan araştırmalar] mevcut olduğu bilinmektedir. Yine İnce ve arkadaşları (2015) tarafından 122 sağlık çalışanı üzerinde yapılan araştırma sonucunda ise; duygusal zekâ alt boyutlarından duyguların değerlendirilmesi ile işgören performansı arasında pozitif ve güçlü bir ilişkinin olduğu, fakat duygusal zekânın diğer alt boyutları olan iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların kullanılması ile işgören performansı arasında ise olumlu herhangi bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir.

• Yapılan regresyon analizlerinin sonucuna göre ise; duygusal zekâ boyutlarının (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanımı) iş performansı düzeyini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Özellikle duyguların kullanımı becerisinin, iş performansı düzeyi üzerindeki etkisinin görece olarak daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bunun sebebinin ise, duyguların kullanımının, bireylerin kendilerini yapıcı faaliyetlere ve kişisel performansa yönlendirerek duygularından yararlanma becerileri ile ilgili olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

• Yapılan T-Testi analizlerinin sonuçlarına göre ise; çalışanların cinsiyetleri ile duygusal zekâ boyutlarından olan duyguların düzenlenmesine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu, kadın çalışanların duyguların düzenlenmesi boyutuna ilişkin görüşlerinin ortalamasının erkek çalışanların duyguların düzenlenmesi boyutuna ilişkin

görüşlerinin ortalamasından daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Yani erkek çalışanların yaşayabilecekleri psikolojik bir sıkıntıdan, kadın çalışanlara göre daha hızlı bir şekilde toparlanabilme yeteneklerinin olduğu söylenebilir. Bu durumun sebebinin ise, kadınların duygusal açıdan daha hassas olmalarından kaynaklandığı düşünülebilir. Yine çalışanların medeni durumları ile duygusal zeka boyutlarından olan duyguların kullanımı ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılığın olduğu, bekar çalışanların duyguların kullanımına ilişkin görüşlerinin ortalamasının, evli çalışanların duyguların kullanımına ilişkin görüşlerinin ortalamalarından daha düşük olduğu belirlenmiştir. Yani evli çalışanların, kendilerini yapıcı faaliyetlere ve kişisel performansa yönlendirerek duygularından yararlanma becerilerinin bekar çalışanlara göre daha yüksek olduğu söylenebilir. Ayrıca bekar ve evli çalışanların iş performanslarına ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak bir farklılığın olduğu, bekar çalışanların iş performanslarına ilişkin görüşlerinin ortalamasının, evli çalışanların iş performanslarına ilişkin görüşlerinin ortalamasından daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bekar bireylerin problemleri ve sorumlulukları ile evli bireylerin problemleri ve sorumlulukları farklılaşabilir ve bu durum, çalışanların iş performansı düzeyleri üzerinde etkili olabilir.

• Yapılan ANOVA analizlerinin sonuçlarına göre ise; farklı eğitim düzeylerine sahip olan çalışanların, duygusal zeka boyutlarından olan duyguların düzenlenmesine ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Duygusal zeka boyutlarından olan duyguların düzenlenmesine ilişkin görüşler arasındaki anlamlı farklılık; eğitim düzeyi İlköğretim, Lise, Önlisans olan çalışanlar ile eğitim düzeyleri Lisansüstü olan çalışanların ortalamaları arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır. Eğitim düzeyi İlköğretim/İlkokul, Lise, Önlisans olan çalışanların duyguların düzenlenmesine ilişkin görüşlerinin ortalamasının eğitim düzeyi Lisansüstü olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

• Ayrıca farklı gelir düzeylerine sahip olan çalışanların, duygusal zekanın bazı boyutlarına (başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguların kullanımı) ve iş performanslarına ilişkin görüşleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Duygusal zeka boyutlarından olan başkalarının duygularını değerlendirmeye ilişkin görüşler arasındaki anlamlı farklılık; aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL arasında olan çalışanlar ile aylık gelir düzeyi 3001-5000 TL arasında olan çalışanların ortalamaları arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır. Aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL arasında olan çalışanların başkalarının duygularını değerlendirmeye ilişkin görüşlerinin ortalamasının, aylık gelir düzeyi 3001-5000 TL arasında olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yine aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL arasında olan çalışanların duyguların kullanımı düzeyine ilişkin görüşlerinin ortalaması, aylık gelir düzeyi 1.500 TL 'den az ve 3001 TL-5000 TL arasında olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca aylık gelir düzeyi 2001-3000 TL arasında olan çalışanların iş performansı düzeyine ilişkin görüşlerinin ortalaması, aylık gelir düzeyi 3001 TL-5000 TL arasında olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Kurumların yöneticileri vasıtasıyla çalışanlarına duygusal zekâ düzeylerini geliştirmelerine yönelik eğitimler vermeleri, yine işe alımlarda entelektüel zekâ (IQ) testleriyle birlikte duygusal zekâ ölçümüne ilişkin testlere de yer vermeleri ve duygusal zekâyı göz önünde bulundurmaları başarılı olabilmelerinde önemli bir rol oynayabilir.

Araştırmanın üretim işletmelerindeki ulaşılabilen çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmesi ve sadece Kahramanmaraş ilinde yapılmış olması araştırma sonuçlarının genellenebilirliğini sınırlandırmaktadır. Bu nedenle, ileride yapılacak olan araştırmalarda bu araştırma değişkenlerinin farklı sektörler ve iller açısından da incelenmesi yararlı olabilir.

KAYNAKLAR

- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: a conceptualization, *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 125(2), 209-224.
- Akyol, S. (2015). *Strateji, liderlik ve çalışan performansı*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal, *Human Relations*, 48(2), 97-125.
- Ashkanasy, N. M., Hooper, G. (1999). Perceiving and managing emotion in the workplace: A research agenda based on neurophysiology, *Paper Presented at the Third Australian Industrial and Organizational Psychology Conference*, Brisbane.
- Ashkanasy, N. M., Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers, *Academy of Management Executive*, 16(1), 76-86.
- Aslan, Ş., Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: Sağlık çalışanları örneği, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30), 77-97.
- Atilla, G., Çarıkçı, İ. H., Erdem, R. (2013). Hastanelerde duygusal zekâ-hasta memnuniyeti ilişkisi: Isparta il merkezi örneği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, XV(I), 101-119.
- Borman, C., Motowidlo, S. J. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*, Ed.: N. Schmitt, W. Borman, *Personnel Selection In Organizations*, New York: Jossey-Bass, 71-98.
- Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*, Ed.: M. D. Dunnette, L. M. Hough, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 1, 2nd ed., Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 687-732.
- Carmeli, A., Josman, Z. E. (2006). The relationship among emotional intelligence, task performance, and organizational citizenship behaviors, *Human Performance*, 19(4), 403-419.
- Ceylan, A., Ulutürk, Y. H. (2006). Rol belirsizliği, rol çatışması, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiler, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1): 48-58.
- Chernis, C. (2000). Emotional intelligence: What it is and why it matters, consortium for research on emotional intelligence in organizations, *Paper Presented at the Annual Meeting of*

- the Society for Industrial and Organizational*, 1-14, http://www.eiconsortium.org/pdf/what_is_emotional_intelligence.pdf (16.03.2017).
- Choo, F. (1986). Job stress, job performance and auditor personality characteristics, *A Journal of Practice&Theory*, 5(2), 17-34.
- Doğan, S., Demiral, Ö. (2007). Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 209-230.
- Dulewicz, V., Higgs, M. (1998). Emotional intelligence: Can it be measured reliably and validly using competency data?, *Competency*, 6(1), 1-15.
- Dulewicz, V., Higgs, M. (2000). Emotional intelligence, a review and evaluation study, *Journal of Managerial Psychology*, 15(4), 341-372.
- Erkuş, A., Günlü, E. (2009). İletişim tarzının ve sözsüz iletişim düzeyinin çalışanların iş performansına etkisi: beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 7-24.
- Gardner, H. (1998). A multiplicity of intelligences, *Scientific American Presents Intelligence*, 9, 18-23.
- Geylan, R. (2004). *İnsan kaynakları yönetimi*, Eskişehir.
- Goleman, D. (1996). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*, Bloomsbury Publishing, London.
- Goleman, D. (1997). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*, New York, Bantam Books.
- Gottfredson, L. S. (1998). The general intelligence factor, *Scientific American Presents Intelligence*, 9, 24-29.
- Gürbüz, S., Yüksel, M. (2008). Çalışma ortamında duygusal zekâ: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Gürbüz, S., Şahin, F. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri felsefe-yöntem-analiz*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Gürkanlar, E. (2010). *Esnek çalışma saatlerinin kadın çalışanların sosyal rolleri ve çalışma performansı üzerine etkileri-Akdeniz üniversitesinde bir araştırma*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Güriş S., Astar, M. (2014). *Bilimsel araştırmalarda SPSS ile istatistik*, DER Yayınları, İstanbul. http://www.motivasyoncu.com/mod.php?mod=userpage&menu=9&page_id=17
- İnce, M., Gül, H., Gözükar, M. Y. (2015). Duygusal zekâ ile işgören performansı arasındaki ilişkiler üzerine ampirik bir araştırma, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, (12), 226-245.

- Küçükşille, E. (2014). *Basit doğrusal regresyon, çoklu doğrusal regresyon modeli*, (Ed.) Şerif Kalaycı, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 6. Baskı, Ankara.
- Lam, L. T., Kirby, S. L. (2002). Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance, *Journal of Social Psychology*, 142, 133-143.
- Law, K. S., Wong, C., Song, L. J. (2000). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies, *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-496.
- Li, T., Saklofske, D. H., Bowden, S. C., Yan, G., Fung, T. S. (2012). The measurement invariance of the Wong and Law emotional intelligence scale (WLEIS) across three Chinese University student groups from Canada and China, *Journal of Psychoeducational Assessment*, 30(4), 439-452.
- Libbrecht, N., De Beuckelaer, A., Lievens, F., Rockstuhl, T. (2014). Measurement invariance of the wong and law emotional intelligence scale scores: Does the measurement structure hold across far eastern and european countries, *Applied Psychology: An International Review*, 63(2), 223-237.
- Mayer, J. D., Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?*, In P. Salovey, & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: educational implications* (pp. 3-34). New York: Basic Books, http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/02/pub219_Mayer_Salovey_1997.pdf, Erişim Tarihi: 25.04.2017.
- Mohamad, M., Jais, J. (2016). Emotional intelligence and job performance: A study among Malaysian teachers, *Procedia Economics and Finance*, 35, 674-682.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C. Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance, *Human Performance*, 10(2), 71-83.
- Onay, M. (2011). Çalışanın sahip olduğu duygusal zekânının ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 587-600.
- Onay, M., Süslü, Z. H., Kılıcı, S. (2011). İletişim tarzının ve sözsüz iletişimin çalışanların iş performansına etkisi: posta dağıtıcıları ve hemşireler üzerine bir araştırma, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 139-175.
- Özdevecioğlu, M., Akın, M., Karaca, M., İştahlı, B. (2014). Kötü niyetli yönetim algılamasının çalışanların performansları üzerindeki etkisinde duygusal zekânın rolü, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 1-18.
- Polat, S., Aktop, E. (2010). Öğretmenlerin duygusal zekâ ve örgütsel destek algılarının girişimcilik davranışlarına etkisi, *Akademik Bakış Dergisi*, (22), 1-20.
- Poznanski, P. J., Blin, D. M. (1997). Using structural equation modeling to investigate the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment among staff accountants

- tants, *Behavioral Research in Accounting*, Printed in USA, 9, 154-171. https://www.researchgate.net/profile/Peter_Poznanski/publication/270274663_Using_Structural_Equation_Modelling_to_Investigate_the_Causal_Ordering_of_Job_Satisfaction_and_Organizational_Commitment_Among_Staff_Accountants/links/54a455000cf256bf8bb3259b.pdf , Erişim Tarihi: 29.03.2017.
- Rich, B. L., Lepine, J. A., Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance, *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.
- Rosenthal, R. (1977). *The PONS test: Measuring sensitivity to nonverbal cues*. In P. McReynolds (Ed.), *Advances in Psychological Assessment*, San Francisco, CA: JosseyBass.
- Salovey, P., Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality, *Baywood Publishing Co., Inc.*, 9(3), 185-211, http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/06/pub153_SaloveyMayerICP1990_OCR.pdf, Erişim Tarihi: 25.04.2017.
- Sipahi, B., Yurtkoru, E. S., Çinko, M. (2010). *Sosyal bilimlerde SPSS'le veri analizi*, Beta Yayın, İstanbul.
- Sonnentag, S., Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory, In S. Sonnentag Eds.: *Psychological Management of Individual Performance*, *John Wiley & Sons, Ltd.*, 16, 43,3-25, http://ebme.unigiessen.de/wps/pgn/dl/down/open/ebme_de/172466e7af2761796b29c224545ee1c09fb9a6a8a61a0c62d16839eef868a609bef901832e35acae3dd31d2871436c79/Performance_concepts_and_Performance_Theory.pdf, Erişim Tarihi: 08.03.2017.
- Taşlıyan, M., Hırlak, B., Çiftçi, G. E. (2014). Akademisyenlerin duygusal zekâ, iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 63-80.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its use, *harper's magazine*, 140, 227-235.
- Tutar, H., Altınöz, M. (2007). Örgütsel iklimin işgören performansı üzerine etkisi: Ostim imalat işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(2), 195-218.
- Ural, A., Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*, Detay Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.
- Uyargil, C. (2013). *İş analizi ve iş dizaynı, performans değerlendirme*, İ. Ü. İşletme Fakültesi İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı Öğretim Üyeleri, Uyargil, C., Sadullah, Ö., Acar, A. C., Özçelik, A. O., DüNDAR, G., Ataay, İ. D., Adal, Z., Tüzüner, L. İnsan Kaynakları Yönetimi, Yenilenmiş 6. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Weisinger, H. (1998). *İş yaşamında duygusal zekâ*, (Çev. N. Süleymangil), İstanbul, MNS Yayıncılık.
- Wong, C. S., Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study, *Leadership Quarterly*, 13, 243-274.
- Yüksel, M. (2006). *Duygusal zekâ ve performans ilişkisi (bir uygulama)*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.