

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYLERİNİN MOTİVASYONLARINA ETKİSİ

Mahmut AKBOLAT

Yrd. Doç. Dr., Sakarya Üniversitesi Sağlık Hizmetleri MYO., makbolat@sakarya.edu.tr

Oğuz IŞIK

Yrd. Doç. Dr., Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, oguz@kku.edu.tr

ÖZET: Çalışmanın amacı, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve motivasyonları arasındaki ilişkiyi ve duygusal zekânın motivasyon üzerindeki etkisini saptamak ve çalışanların kişisel özelliklerinin duygusal zekâ ve motivasyon üzerinde anlamlı farklılık oluşturup oluşturmadığını belirlemektir. Veri toplama aracı olarak Davies ve arkadaşları (1998) tarafından geliştirilen duygusal zekâ ve Gagné, ve arkadaşları (2010) tarafından geliştirilen işte motivasyon ölçekleri ile çalışanların kişisel özelliklerinden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. 05-30 Nisan 2011 tarihleri arasında gerçekleştirilen çalışmaya 492 sağlık çalışanı katılmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, bağımsız örneklerde t testi, tek yönlü varyans analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Çalışmanın bulgularına göre duygusal zekâ ile motivasyon arasında pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki ($r=0,307$) bulunmaktadır. Duygusal zekâ çalışanların motivasyonunu olumlu yönde etkilemektedir ($R^2=0,084$). Motivasyon ve duygusal zekâ arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki bulunmakta ve duygusal zekâ motivasyonu istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Çalışanları, Motivasyon, Duygusal Zekâ.

EFFECTS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE LEVELS' HEALTH EMPLOYEES ON THEIR MOTIVATION

ABSTRACT: The purposes of this study are to determine relationship between emotional intelligence and motivations of health employees and effect of emotional intelligence on motivation, and to reveal whether or not differences according to their socio-demographic characteristics. Data was collected with a questionnaire which were composed the emotional intelligence scale was developed by Davies and colleagues (1998) the motivation at work scale was developed by Gagné and colleagues (2010) and socio-demographical characteristics of health employees. Survey, was performed in 5-30 April 2011 in four hospitals that have been operating in Sakarya. 492 health employees participated in the study. Descriptive statistical methods, correlation analysis and regression analysis were used to analyze of data. According to findings there are positive and highly significant relationships between emotional intelligence and motivation ($r=0,307$). Emotional intelligence has a statistically significant effect on motivation ($R^2=0,084$). According to results, there were significant and positive relationships between motivation and emotional intelligence, and emotional intelligence had a statistically significant effect on motivation.

Keywords: Health Employees, Motivation, Emotional Intelligence

GİRİŞ

Duygusal zekâ terimi, 1990 yılında ilk kez Peter Salovey ve John Mayer tarafından ortaya atılarak tanımlanmıştır (Salovey ve Mayer, 1990:189). Buna göre, duygusal zekâ kavramı, sosyal zekânın bir tipi olarak kişinin kendisinin ve başkalarının hislerini ve duygularını denetleme, bunları birbirinden ayırma ve bu bilgileri, düşünce ve davranışlarında rehber olarak kullanabilme yeteneğidir (Jordan vd., 2002: 195). 1995 yılından itibaren işletme yazınına giren ve başlangıçta duygusallık ile karıştırılan ve biraz da küçümsenen duygusal zekânın önemi giderek artmakta ve günümüz iş yaşamında yükselmenin vazgeçilmez bir parçası olarak görülmektedir (Yüksel, 2006:3). Çünkü günümüz rekabet ortamında işletmelerin yüksek seviyede duygusal zekâya sahip, eğitilmiş ve değişen çevre şartlarına uyum sağlayabilen beşeri ya da entelektüel sermaye olarak adlandırılan çalışanlara sahip olması, rekabet avantajının sürdürülmesinde büyük rol oynamaktadır.

Ayrıca Caruso (1999:4), yaptığı bir çalışmada başarı ve memnuniyet için yüksek seviyede duygusal zekâ gerektiren mesleklerin üst sıralarında; psikiyatrist, sosyal çalışmacı, yaşlı bakım uzmanı, aile hekimi, fizyoterapist ve hemşireleri saymaktadır. Buna göre sağlık çalışanlarının duygusal zekâ seviyelerinin yüksek olması önemli görülmektedir. Bu nedenle bu çalışma, insan kaynağının büyük öneme sahip olduğu sağlık sektöründe duygusal zekâ ve motivasyon ilişkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir

Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ kavramı, zekâ ve duygu kavramlarının bileşiminden oluşan bir kavramdır. Zekâ, insanın düşünme yeteneğinin bütünüdür. Yeni durumlara ve uyarılara uyabilme yeteneğidir (Baltaş ve Baltaş, 2002:48). Psikoloji sözlüğüne göre soyut düşünme, kavrama, problem çözme, bildiklerini yeni durumlara uygulama, akıl yürütme, bellek, geçmiş deneyimlerden kazanılan bilgileri kullanma vb. de dahil olmak üzere zihinsel yetilerin toplamından oluşan zekâ (Budak, 2000: 848), basit bilgiyi elde edip, onu yeni durumlarda kullanma yeteneği olarak da tanımlanmaktadır (Lam ve Kirby, 2002:134). Duygusal zekânın diğer bileşeni duygudur. Daniel Goleman (2005:45) duyguyu, bireyin öğrenme potansiyelini harekete geçirerek öğrenmesini sağlayan, soru sormasını sağlayarak bilinmeyi aramaya iten, kapasitesini geliştiren ve öğrenileni pratiğe geçirerek tavır almasını sağlayan özellikler olarak tanımlamaktadır.

Duygusal zekâ, sosyal zekâ modelinden hareket edilerek ortaya atılmış bir kavramdır. İlk kez 1920’de Thorndike tarafından ortaya konulan sosyal zekâ modelinde zekâ, erkekleri, kadınları, çocukları anlayabilme ve yönetebilme becerisi - insan ilişkilerinde bilgece davranma şeklinde tanımlanmıştır (Goleman, 2005:62). Duygusal zekâ, kişinin kendisi ve başkalarının hislerini ve duygularını denetleme, bunları birbirinden ayırma ve bu bilgileri, düşünce ve davranışlarında rehber olarak kullanabilme yeteneğidir (Cumming, 2005:3). Başka bir tanıma göre duygusal zekâ, kendi duygularımızı (stres, olumlu imaj sağlama vb) ve başkalarının duygularını (gösterdikleri duygusal tepkiler yolu ile çevredekilerin istek ve ihtiyaçlarını, güçlü ve zayıf yanlarını görme) tanıma, anlama ve bunları kullanabilme yeteneğidir (Baltaş, 2006: 7).

Duygusal zekâ, duyguları doğru anlatıp ifade edebilme, duyguları bilişsel süreçlere entegre edebilme, duyguları anlayabilme ve duyguların çeşitli durumlar üzerindeki etkilerini anlayabilme gibi duygusal yetenekleri içermektedir (Law vd., 2004: 484). Duygusal yeterliklerini gerektiği gibi kullanmasını bilen, bir başka ifadeyle duygusal zekâsı yüksek insanlar, özel ve meslekî yaşamlarını kendileri için kolaylaştırmaktadırlar. Çünkü kendisinin ve çevresindekilerin hislerinin farkında olmak, günlük yaşamda karşılaşılan sorunların üstesinden daha rahat gelebilme potansiyelini artırmaktadır (Konrad ve Hendl, 2001: 15).

Dulewicz ve Higgs’e (1999:245) göre duygusal zekâ, kendi duygularının farkında olma, değişen durum ve baskılar karşısında mücadeleyi bırakmama, kısa ve uzun vadeli amaçlara tutkuyla bağlanma, diğer insanların beklentilerinin ve ihtiyaçlarının farkında olma, vicdanlılık ve dürüstlük gibi yeteneklerden oluşmaktadır. Goleman’a (2000:393) göre ise, bir kişinin kendi duygularının farkında olma, duygularını yönetebilme, kendine güven duyma, kendini harekete geçirebilme, başkalarının duygularının farkında olma, başkalarının duygularını yönetebilme ve onları harekete geçirebilme yeteneklerinin toplamıdır. Dolayısıyla, duygusal güçleri gerektiği gibi kullanmasını bilen, yani duygusal zekâsı yüksek insanlar, özel ve mesleki hayatlarını kendilerine kolaylaştırmışlardır. Çevresindekilerin ve kendi hislerinin farkında olmak, güncel yaşamda karşılaşılan sorunların üstesinden gelebilme potansiyelini artırmaktadır (Konrad ve Hendl, 2001:14).

Duygusal zekânın kavramsal teorisi yetenek ve karışık model olmak üzere iki bakış açısıyla incelenmektedir. Yetenek modeli, duygusal zekâyı zihni yeteneklerin yani zekânın merkezi gibi görmektedir. Yetenek modeli kendi içinde, duyguları algılama, duygulara uyum gösterme, duyguları anlama ve duyguları yönetme olmak üzere dört bölüme ayrılmaktadır. Bunun tersi olarak karışık model, zihni yeteneklerle iyimserlik, kendini geliştirme gibi kişisel karakteristik özelliklerini birlikte incelemektedir. Karışık model yetenek modelinin içerdiklerine ek olarak idrak,

motivasyon ve sosyal ilişkileri kapsamaktadır (Van Rooy vd., 2005:689; Stys ve Brown, 2004: 10; Lyons ve Schneider, 2005: 12; Mayer vd., 2004: 402).

Bu çalışmada, Davies ve arkadaşları (1998) tarafından geliştirilen ve 1-kendi duygularını değerlendirme ve ifade etme (kişinin kendi derin duygularını anlama ve duygularını doğal bir şekilde ifade etme yeteneği); 2- başkalarının duygularını tanıma ve değerlendirme (kişinin kendi çevresindeki insanların duygularını algılama ve anlaması); 3- kendi duygularını yönetmek (bir kişinin, psikolojik sıkıntılarda daha hızlı iyileşme sağlamaya yönelik olarak kendi duygularını düzenleme yeteneği) ve 4- duyguların performansa yardımcı olmak için kullanılması (kişinin duygularını yapıcı aktivitelere ve kişisel performansa yönlendirmek amacıyla kendi duygularını kullanabilme yeteneği) boyutlarından oluşan duygusal zekâ modeli kullanılmıştır (Law vd., 2004:484).

Motivasyon

İnsan davranışlarının gücü ve yönüyle ilişkili psikolojik bir kavram olan motivasyon (Lundy ve Cowling, 1996:298), kişilerin belirli bir konuda hareket etmelerini sağlayan, onları ikna eden, isteklendiren ve etkileyen işlemlerin tamamıdır. Motive etme ya da olmanın herhangi bir amaçla mutlak ilişkisi vardır. Bu bakımdan istem dışı ve bilinç dışı eylemlerin motive edilmesi söz konusu değildir (Barlı, 2010:195). Motivasyon kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek için kendi arzu ve istekleri ile davranışlarıdır (Genç, 2004: 234).

Motivasyonda önemli olan, kişinin kendisini başarılı hissetmesini sağlayabilmektir, bu başarının bir ölçüye dayalı olup olmaması çok önemli değildir (Gümüş, 1999: 209). Kişileri yönetirken onların saygınlıklarına özen göstermek, kişilerin kendilerini değerli hissetmelerini sağlayarak, işlerinde daha başarılı ve istekli olmalarına katkıda bulunur.

Bu çalışmada kullanılan ölçek, motivasyon teorilerinden self determinasyon teorisine dayalı olarak hazırlanmıştır. Self determinasyon teorisi içsel ve dışsal olmak üzere iki kapsayıcı motivasyon tipi ileri sürmektedir (Gagné vd., 2011: 629). Belirli bir iş, ilgi çekici, heyecan verici, geliştirici olduğu için yapılıyorsa, yani o işin bizzat kendisini yapmak ödüllendirme ise bu içsel motivasyonu; ama aynı iş para, terfi, şöhret gibi dıştan gelen bir ödül elde etmek için yapılıyorsa dışsal motivasyonu ifade etmektedir (Solmuş, 2004:152). Sonuç olarak motivasyon, ister içten isterse dıştan olsun, insanlarda heves ve devam etme duygusu uyandıran ve yine insanları harekete geçiren güçler olarak tanımlanabilir (Daft, 2000: 23).

Duygusal Zekâ ve Motivasyon İlişkisi

Duygusal zekâ kuramlarının fikir birliği sağladığı temel nokta; kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını tanıma, anlama, düzenleme, kontrol etme ve amaca uygun, etkili olarak kullanabilme becerisidir. Duygular ruhsal, fiziksel ve davranışsal öğeleri olan karmaşık hislerdir. Duygularımızı ve hislerimizi ruhsal bakımdan, tatlı veya tatsız olarak; fiziksel bakımdan, farkındalık veya gerginlik olarak ve davranışsal bakımdan ise bir eyleme geçme dürtüsü olarak yaşarız (Clark, 2000: 26). En basit tanımı ile duygusal zekânın duyguların akılcı kullanımı (Weisinger, 1998:12) olduğu düşünüldüğü zaman duygusal zekâ ve motivasyon arasındaki ilişki kolayca kavranabilir. Çünkü duygusal zekâ, bir kişinin zor şartlar altında bile motivasyonunu kaybetmeme ve tepkilerini kontrol edebilme, duygularını yönetebilme ve başkalarının duygularını anlayabilme yeteneklerinin toplamıdır (Johnson, 1999:2).

Duygusal zekâ kuramına göre, duygusal zekâsı yüksek olan insanlar, iş hayatında gerek kendilerinin, gerekse diğer insanların duygularını çok daha iyi anlayarak yönetebileceklerinden, hem kendileriyle hem de başkalarıyla barışık olacaklar ve insan ilişkilerinde yüksek bir başarı sağlayacaklardır (Goleman, 2000: 9). Bu nedenle duygusal zekânın yalnız personel seçiminde değil, personelin motive edilmesinde ve muhafazasında çok önemli rol üstleneceği artık herkes tarafından kabul edilmektedir (Bourey, 2001: 8).

Yapılan araştırmalar, duygusal zekâ yüksek kişilerin, meslek hayatında, insan ilişkilerinde daha başarılı oldukları, daha iyi liderlik yaptıkları ve kendilerini ve başkalarını motive etme konusunda daha yetenekli olduklarını orta koymaktadır (Cooper, 1997: 2). Kendisinin ve başkalarının duygularını tanıyan ve yönetebilen, başkalarının duygularına duyarlı olan kişiler arasında güvene dayalı ilişkiler gelişmektedir. Bu tür ilişkilerde kişiler fikirlerini açık bir şekilde ifade edebilir, hem kendilerini hem de iř arkadaşlarını istenilen sonuçlara doğru harekete geçirebilir, olumsuz şartlarda bile olumlu dūřünme becerisini muhafaza ederek motivasyonlarını yükseltebilir ve çatışmaları çözümlerle sonuçlandırabilirler.

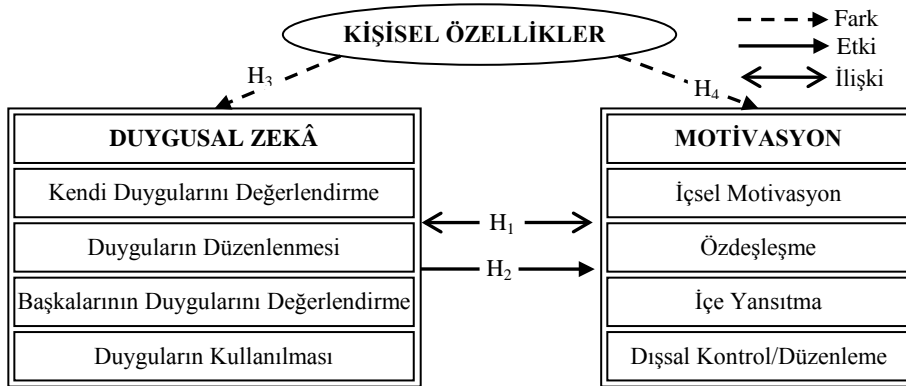
YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışma, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve motivasyonları arasındaki ilişkiyi belirlemek, çalışanların duygusal zekâsının motivasyonu açıklamada etkisini ortaya koymak ve çalışanların kişisel özelliklerinin duygusal zekâ ve motivasyonları üzerinde anlamlı farklılık oluşturup oluşturmadığını göstermek amacıyla yapılmıştır.

Duygusal zekâyı iş tatmini, liderlik, tükenmişlik ve sosyal beceri gibi farklı yönlerden ele alan pek çok çalışma bulunmasına rağmen, duygusal zekâ ve motivasyon arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Çalışma bu alana katkı sağlamak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Ayrıca araştırma Sakarya il merkezinde faaliyette bulunan üç hastanede görevli sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirildiği için bu hastanelerin çalışanları ile sınırlıdır. Tüm sağlık çalışanlarına genellenemez.

Araştırmada, duygusal zekânın motivasyona etkisi, duygusal zekâ ve motivasyon arasındaki ilişki; kişisel özelliklerin bu faktörlere göre bir farklılık oluşturup oluşturmadığını test etmek amacıyla şekil 1'deki kavramsal model geliştirilmiştir.



şekil 1: Araştırmanın Modeli

şekil 1'de verilen kavramsal modele dayalı olarak aşağdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H₁: Duygusal zekâ ve motivasyon arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

H₂: Duygusal zekânın motivasyon üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.

H₃: Çalışanların kişisel özellikleri ile duygusal zekâ arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır.

H₄: Çalışanların kişisel özellikleri ile motivasyon arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır.

Araştırma, Sakarya ilinde faaliyette bulunan Sakarya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Yenikent Devlet Hastanesi ve Özel Adatıp Hastanesi'nde 05-30 Nisan 2011 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın yapıldığı dönemde hastanelerde toplam 1498 sağlık çalışanı görev yapmaktadır. Çalışmada basit rastgele örnekleme yönteminden yararlanılmıştır. Bu amaçla $n = \frac{(N \times p \times q \times Z^2)}{[(N-1) \times t^2] + (p \times q \times Z^2)}$ ¹ formülünden yararlanılarak örneklem büyüklüğü tespit edilmiştir. Formülden %95 güven aralığında evreni temsil edecek örneklem büyüklüğünün 306 kişi olması gerektiği bulunmuş ve sağlık çalışanlarına 600 anket dağıtılmıştır. Çalışma sonucunda 516 anketin geri dönüşü sağlanabilmiş, ancak çeşitli noksanlıklar nedeniyle 492 anketin örneklem için yeterli olduğuna karar verilmiştir (Bal, 2001: 113-114; Güredin, 1987: 368-370).

Alan araştırmasına dayanan çalışmada veri toplama aracı olarak üç bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Toplam 34 sorudan oluşan anketin birinci bölümü Davies ve arkadaşlarının (19) geliştirdiği ve Law ve arkadaşlarının (2004) kısa formunu kullandığı dört boyut ve 16 ifadeden oluşan duygusal zekâ ölçeği; ikinci bölümü Gagne ve arkadaşları (2010) tarafından İngilizce ve Fransızca yapılarının geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılan, dört boyut ve 12 ifadeden oluşan İşte Motivasyon Ölçeği (The Motivation at Work Scale-MAWS) ve anketin son bölümünü ise katılımcıların kişisel özellikleri oluşturmaktadır. Katılımcılardan 7'li likert ölçeğe göre hazırlanmış ifadelerden "1=Kesinlikle Katılmıyorum-7=Kesinlikle Katılıyorum" aralığında en uygun olanı seçmeleri istenmiştir.

Çalışmadan elde edilen verilerin geçerlilik ve güvenilirlik analizlerini yapmak için faktör analizi ve Cronbach Alpha katsayısından yararlanılmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, bağımsız örneklerde t testi, tek yönlü varyans analizi, çift yönlü pearson korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

BULGULAR

Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Duygusal zekâ ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,916; motivasyon ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,904 bulunmuştur. Ölçeklerin geçerlilik analizlerini yapmak amacı ile keşfedici faktör analizi kullanılmıştır. Faktör analizinde verilerin uygunluğu Kaiser-Meyer Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity Testi (BST) ile incelenmiştir. Çalışmada duygusal zekâ ölçeğinin KMO katsayısı 0,912; motivasyon ölçeğinin KMO katsayısı 0,904 bulunmuştur. Her iki ölçeğin BST sonucu anlamlıdır. Çalışmada faktör sayılarının belirlenmesinde açıklanan varyans dikkate alınmıştır. Çalışmada zekâ ölçeğinin açıklanan toplam varyansı %67,750 ve motivasyon ölçeğinin açıklanan toplam varyansı %77,655 bulunmuştur. Faktör analizi sonuçlarını değerlendirmede diğer bir temel ölçüt, ölçekte yer alan ve değişkenlerle faktör arasındaki korelasyonlar olarak yorumlanabilen faktör yükleridir. Çalışmada faktör yüklerinin kesme noktası 0,5 alınmıştır. Boyutlar itibarı ile ölçeklerin faktör yükleri, açıklanan varyansları ve Cronbach Alpha değerleri Tablo 1'de görülmektedir.

¹ Formülde; N = Evren, n = Örneklem sayısı, p = Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülme sıklığı (0,50 alınmıştır), q = Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülmememe sıklığı (1-p), Z = Güven düzeyine göre standart değer (normal dağılım tablolarından bulunur %95 için 1,96), t = Göz yumulabilir yanılığ (0,05 alınmıştır)

Tablo 1: Ölçeklerin Boyutlarının Faktör Yüğü, Açıklanan Varyans ve Cronbach Alpha Değerleri

Motivasyon Ölçeği			
Faktörler	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
İçsel Motivasyon (İM)		51,050	0,884
5. Bu iş kariyer planlarımı karşılamaktadır.	0,816		
4. Bu iş amaçlarıma ulaşmamı sağlamaktadır.	0,790		
6. Bu iş kişisel değerlerime uygundur.	0,709		
Özdeşleşmiş Düzenleme (ÖD)		12,023	0,919
2. Yaptığım işi eğlenceli buluyorum.	0,833		
1. Bu işi çok seviyorum.	0,820		
3. Bu işin her dakikası bana zevk veriyor.	0,772		
İçe Yansıtılmış Düzenleme (İYD)		8,772	0,788
8. İşim benim hayatımdır ve başarısız olmak istemiyorum	0,855		
7. İşimde en iyisi ve kazanan olmak zorundayım.	0,816		
9. Bu iş bana saygınlık sağlamaktadır.	0,578		
Dışsal Düzenleme/Kontrol (DD/K)		5,810	0,689
12. Bu işi maaş için yapıyordum	0,881		
10. Bu iş bana belirli bir yaşam standardı sağlamaktadır.	0,635		
11. Çok para kazanmamı sağlamaktadır.	0,631		
Kendi Duygularını Değerlendirme (KDD)		45,238	0,867
2. Kendi duygularımı anlamada iyi bir anlayışa sahibim.	0,820		
3. Gerçekten ne hissettiğimi anlarım	0,787		
1. İyi bir algıya sahip olmam konusunda çoğunlukla kesin hislerim vardır.	0,737		
4. Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim.	0,714		

Tablo 1'in Devamı

Duygusal Zekâ Ölçeği			
Faktörler	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach Alpha
Duyguların Düzenlenmesi (DD)		10,164	0,814
15. Çok kızgın olduğum zaman hızla sakinleşebilirim.	0,826		
13. Zorluklarla rasyonel bir şekilde baş edebildiğim için sınırlarımı kontrol edebiliyorum.	0,777		
16. Kendi duygularımın kontrolünü iyi yaparım.	0,724		
14. Kendi duygularımın kontrolünde oldukça yetenekliyimdir.	0,675		
Başkalarının Duygularını Değerlendirme (BDD)		6,648	0,796
6. Başkalarının duygularını anlamada iyi bir gözlemciyimdir.	0,787		
8. Çevremdeki insanların duygularını anlamada iyi bir anlayışa sahibim.	0,745		
7. Ben başkalarının hisleri ve duygularına karşı hassasım.	0,652		

5. Ben her zaman arkadaşlarımdan davranışlarımdan duygularımı anlarım.	0,625		
Duyguların Kullanılması (DK)		5,701	0,831
11. Ben kendi kendini motive eden bir kişiyim.	0,754		
12. Ben her zaman en iyiyi yapmaya gayret ettiğim konusunda kendimi cesaretlendiririm.	0,677		
10. Her zaman kendime yetenekli bir kişi olduğumu söylerim.	0,660		
9. Ben her zaman kendime hedefler koyar ve daha sonra onları en iyi bir şekilde gerçekleştirmek için çaba harcarım.	0,607		

Tablo 2’de araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının kişisel özelliklerine ilişkin tanımlayıcı bilgiler yer almaktadır. %55,5’i kadınlardan oluşan katılımcıların %53,9’u evlidir. Yaş ortalaması 31,09±8,355 olan katılımcıların büyük bölümü (%49,6) 25-34 yaş grubundadır. Genellikle ≤4 yıl (%58,5) görev yapan katılımcılar çoğunlukla lise (%34,8) ve önlisans (%30,5) düzeyinde eğitim alan bireylerden oluşmaktadır.

Tablo. 2: Sağlık Çalışanlarının Kişisel Özelliklerine Göre Dağılımı (n=492)

		Sayı	%			Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	273	55,5	Medeni durum	Bekâr	197	40,0
	Erkek	219	44,5		Evli	265	53,9
Eğitim durumu	İlköğretim	27	5,5	Yaş	Dul/Boşanmış	30	6,1
	Lise	171	34,8		24 ve altı	104	21,1
	Önlisans	150	30,5		25-34	244	49,6
	Lisans	89	18,1		35-44	95	19,3
	Lisansüstü	55	10,2		45 ve üzeri	49	10,0
Unvan	Hekim	57	11,6	Çalışma yılı	≤4	288	58,5
	Hemşire	179	36,4		5-9	106	21,5
	Sağlık teknisyeni	53	10,8		10-14	36	7,3
	Diğer çalışanlar	203	41,3		≥15	62	12,6

Tablo 3’de ölçekler ve ölçeği oluşturan boyutlar arasındaki ilişki verilmiştir. Tablo incelendiğinde de görüldüğü gibi Duygusal Zekâ ve işte motivasyon ölçeklerinin alt boyutlarında yüksek seviyede ilişki söz konusudur. Duygusal zekâ ile motivasyon arasında da (r=307) yüksek düzeyde ilişki bulunmaktadır. Benzer şekilde her iki ölçeğin alt boyutları karşılaştırıldığında da tüm boyutlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu görülmektedir. Bu sonuçlar motivasyon ve duygusal zekânın istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki içerisinde bulunduğunu göstermektedir (p<0,05). Bu sonuçlara göre H₁ (Duygusal zekâ ve motivasyon arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo. 3: Duygusal Zekâ ve Motivasyon Arasındaki İlişki

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
KDD-1	1								
DD-2	,615**	1							
BDD-3	,584**	,621**	1						
DK-4	,447**	,478**	,589**	1					

DZ-5	,812**	,821**	,854**	,778**	1				
İM-6	,236**	,263**	,200**	,231**	,284**	1			
ÖD-7	,153**	,162**	,152**	,211**	,208**	,729**	1		
İYD-8	,319**	,332**	,313**	,207**	,357**	,591**	,602**	1	
DD/K-9	,094*	,110*	,143**	,096*	,136**	,360**	,474**	,361**	1
M-10	,249**	,270**	,249**	,235**	,307**	,850**	,891**	,794**	,661**

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed),

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 4’de görüldüğü gibi, motivasyon ölçeğinin ortalama değerleri bağımsız değişken; duygusal zekâ ölçeğinin boyutlarının ortalama değerleri ise bağımlı değişken olarak kullanılmıştır. Stepwise regresyon analizi sonucuna göre, 0,05 anlamlılık düzeyinde “başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguların düzenlenmesi” motivasyon üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkiye sahiptir (F=22,425; p=0,000). Buna karşılık “duyguların kullanılması ve duyguların düzenlenmesi” boyutlarının motivasyon üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisinin olmadığı bulunmuştur (p>0,05). “Başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguların düzenlenmesi”- motivasyon modelinin ilişki katsayısı 0,290’dır ve bu iki boyut motivasyonun %8,4’ünü açıklamaktadır (R²=0,084). Bu iki değişken birlikte çalıştığı zaman modelin Beta katsayısı “başkalarının duygularını değerlendirme” için 0,134 ve “duyguların düzenlenmesi” için 0,187 bulunmuştur.

Bu sonuçlardan hareketle H₂ (Duygusal zekânın motivasyon üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi vardır.) Hipotezi başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguların düzenlenmesi boyutları bakımından kabul edilmesine karşılık; duyguların kullanılması ve duyguların düzenlenmesi boyutları bakımından reddedilmiştir.

Tablo. 4: *Duygusal Zekânın Motivasyona Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları*

Değişken	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	p
	B	Std. Hata	β		
Sabit	2,926	0,246		11,908	0,000
Başkalarının duygularını değerlendirme	0,117	0,048	0,134	2,446	0,015
Duyguların düzenlenmesi	0,182	0,053	0,187	3,415	0,001
R	0,290		F	22,425	
R ²	0,084		p	0,000	

Sağlık çalışanlarının kişisel özelliklerinin duygusal zekâ düzeylerinde bir farklılık oluşturup oluşturmadığını test etmek amacıyla gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, unvan ve çalışma süreleri bakımından istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır (p>0,05). Buna karşılık sağlık çalışanlarının yalnızca eğitim düzeyleri duygusal zekâlarının ortaya çıkmasında farklılık oluşturmaktadır (p<0,05). Ayrıntısı Tablo 5’de görüldüğü gibi, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanılması ve duyguların düzenlenmesi boyutlarının tamamında ilköğretim mezunlarının ortalamaları daha düşük olmasına karşılık, lisansüstü eğitim alanların duygusal zekâ düzeyleri en yüksek seviyelerde bulunmaktadır.

Tablo. 5: *Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Duygusal Zekâlarındaki Farklılıkların Dağılımı*

	Eğitim Durumu	n	Ort.	S.S.	F	p	Post. Hoc
Başkalarının duygularını değerlendirme	İlköğretim ¹	27	4,77	1,28	2,570	0,037	1-2 p=0,008
	Lise ²	171	5,42	1,18			1-3 p=0,018
	Önlisans ³	150	5,36	1,10			1-5 p=0,007

	Lisans ⁴	89	5,16	1,28			
	Lisansüstü ⁵	55	5,52	1,23			
Duyguların kullanılması	İlköğretim ¹	27	4,82	1,42	2,792	0,026	1-5 p=0,003 2-5 p=0,045 3-5 p=0,012 4-5 p=0,011
	Lise ²	171	5,30	1,27			
	Önlisans ³	150	5,19	1,21			
	Lisans ⁴	89	5,15	1,35			
	Lisansüstü ⁵	55	5,69	1,02			
Duyguların düzenlenmesi	İlköğretim ¹	27	4,56	1,22	2,416	0,048	1-2 p=0,047 3-5 p=0,047 4-5 p=0,045
	Lise ²	171	5,12	1,27			
	Önlisans ³	150	4,86	1,38			
	Lisans ⁴	89	4,82	1,44			
	Lisansüstü ⁵	55	5,28	1,33			
Duygusal Zekâ	İlköğretim ¹	27	4,81	1,11	3,234	0,012	1-2 p=0,015 1-5 p=0,002 3-5 p=0,030 4-5 p=0,011
	Lise ²	171	5,33	0,99			
	Önlisans ³	150	5,22	1,03			
	Lisans ⁴	89	5,12	1,13			
	Lisansüstü ⁵	55	5,57	0,98			

Bu sonuçtan hareketle eğitimin duygusal zekânın gelişiminde bir faktör olduğu söylenebilir. Bu sonuçlara göre, H₃ (Çalışanların kişisel özellikleri ile duygusal zekâ arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır.) hipotezi yalnızca sağlık çalışanlarının eğitim durumları bakımından kabul edilmiş; diğer özellikleri bakımından reddedilmiştir.

Tablo 6'da görüldüğü gibi, çalışma yılı sağlık çalışanlarının motivasyonlarında farklılığa neden olmaktadır. ≤4 yıl kıdeme sahip sağlık çalışanlarının motivasyonları daha yüksek bulunmasına karşılık, ilerleyen yıllarda sağlık çalışanlarının motivasyonları azalmaktadır.

Tablo 6: Katılımcıların Çalışma Yıllarına Göre Motivasyon Düzeylerindeki Farklılıkların Dağılımı

	Çalışma yılı	n	Ort.	S.S.	F	p	Post Hoc
İçsel Motivasyon	≤4 yıl ¹	288	4,77	1,51	4,109	0,007	1-2 p=0,007 1-3 p=0,033 1-4 p=0,030
	5-9 yıl ²	106	4,31	1,38			
	10-14 yıl ³	36	4,20	1,51			
	≥15 yıl ⁴	62	4,31	1,52			
Özdeşleşme	≤4 yıl ¹	288	4,59	1,62	6,567	0,000	1-2 p=0,001 1-4 p=0,000
	5-9 yıl ²	106	3,99	1,58			
	10-14 yıl ³	36	4,21	1,39			
	≥15 yıl ⁴	62	3,82	1,52			
İçe Yansıtma	≤4 yıl ¹	288	5,27	1,34	4,179	0,006	1-3 p=0,013 1-4 p=0,008
	5-9 yıl ²	106	4,99	1,40			
	10-14 yıl ³	36	4,68	1,50			
	≥15 yıl ⁴	62	4,77	1,25			
Motivasyon	≤4 yıl ¹	288	4,70	1,18	4,983	0,002	1-2 p=0,001 1-4 p=0,009
	5-9 yıl ²	106	4,29	1,09			
	10-14 yıl ³	36	4,38	1,18			
	≥15 yıl ⁴	62	4,28	1,05			

Sağlık çalışanlarının kişisel özelliklerinin motivasyon düzeylerinde bir farklılık oluşturup oluşturmadığını test etmek amacıyla gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre çalışanların cinsiyet, yaş ve medeni durumu bakımından istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Buna karşılık eğitim durumu, çalışma süresi ve unvanları bakımından istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır ($p<0,05$).

Ayrıntısı Tablo 7'de görüldüğü gibi, sağlık çalışanlarının eğitim durumlarından kaynaklanan motivasyon farklılıkları genellikle lisans üstü eğitim alan kişilerden kaynaklanmaktadır. Lisans üstü düzeyde eğitim alanların motivasyon seviyeleri daha yüksek olmasına karşılık, genellikle ilköğretim mezunlarının motivasyon düzeyleri daha düşük bulunmuştur.

Tablo. 7: Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Motivasyonlarındaki Farklılıkların Dağılımı

	Eğitim Durumu	n	Ort.	S.S.	F	p	Post Hoc
İçsel Motivasyon	İlköğretim ¹	27	3,98	1,66	6,435	0,000	1-2 p=0,034
	Lise ²	171	4,62	1,50			1-5 p=0,000
	Önlisans ³	150	4,44	1,42			2-5 p=0,001
	Lisans ⁴	89	4,35	1,45			3-5 p=0,000
	Lisansüstü ⁵	55	5,41	1,43			4-5 p=0,000

Tablo. 7'nin Devamı

	Eğitim Durumu	n	Ort.	S.S.	F	p	Post Hoc
Özdeşleşme	İlköğretim ¹	27	3,93	1,40	11,928	0,000	1-5 p=0,000
	Lise ²	171	4,33	1,54			2-5 p=0,000
	Önlisans ³	150	4,16	1,60			3-5 p=0,000
	Lisans ⁴	89	3,98	1,56			4-5 p=0,000
	Lisansüstü ⁵	55	5,64	1,43			
İçe Yansıtma	İlköğretim ¹	27	4,56	1,63	4,870	0,001	1-2 p=0,011
	Lise ²	171	5,26	1,26			1-5 p=0,001
	Önlisans ³	150	4,97	1,27			2-4 p=0,026
	Lisans ⁴	89	4,87	1,48			3-5 p=0,002
	Lisansüstü ⁵	55	5,63	1,41			4-5 p=0,001
Dışsal Kontrol	İlköğretim ¹	27	4,23	1,18	2,610	0,035	2-3 p=0,024
	Lise ²	171	4,25	1,33			3-5 p=0,004
	Önlisans ³	150	3,93	1,23			4-5 p=0,044
	Lisans ⁴	89	4,06	1,30			
	Lisansüstü ⁵	55	4,50	1,08			
Motivasyon	İlköğretim ¹	27	4,17	1,25	8,834	0,000	1-5 p=0,000
	Lise ²	171	4,62	1,12			2-5 p=0,000
	Önlisans ³	150	4,37	1,12			3-5 p=0,000
	Lisans ⁴	89	4,32	1,14			4-5 p=0,000
	Lisansüstü ⁵	55	5,29	1,02			

Tablo 8'de sağlık çalışanlarının unvanları esas alınarak yapılan analiz sonuçları görülmektedir. Tablo incelendiğinde de görüleceği gibi, farklılık hekimlerden kaynaklanmaktadır. Hekimlerin motivasyonları daha yüksek bulunmasına karşılık diğer çalışanlar başlığı altında toplanan yönetim, ev idaresi, güvenlik, halkla ilişkiler gibi hizmetleri yürüten sağlık çalışanlarının motivasyon seviyeleri daha düşük bulunmuştur.

Tablo. 8: Katılımcıların Unvanlarına Göre Motivasyonlarındaki Farklılıkların Dağılımı

	Unvan	n	Ort.	S.S.	F	p	Post Hoc
İçsel Motivasyon	Hekim ¹	57	5,42	1,42	8,205	0,000	1-2 p=0,000 1-3 p=0,000 1-4 p=0,022
	Hemşire ²	179	4,46	1,51			
	Sağlık teknisyeni ³	53	4,77	1,49			
	Diğer çalışanlar ⁴	203	4,37	1,44			

Tablo. 8'in Devamı

	Unvan	n	Ort.	S.S.	F	p	Post Hoc
Özdeşleşme	Hekim ¹	57	5,63	1,41	16,482	0,000	1-2 p=0,000 1-3 p=0,000 1-4 p=0,000
	Hemşire ²	179	4,16	1,53			
	Sağlık teknisyeni ³	53	4,57	1,66			
	Diğer çalışanlar ⁴	203	4,07	1,55			
İççe Yansıtma	Hekim ¹	57	5,67	1,40	4,608	0,003	1-2 p=0,002 1-3 p=0,001
	Hemşire ²	179	5,03	1,38			
	Sağlık teknisyeni ³	53	5,30	1,22			
	Diğer çalışanlar ⁴	203	4,96	1,34			
Motivasyon	Hekim ¹	57	5,31	1,01	11,206	0,000	1-2 p=0,000 1-3 p=0,000 1-4 p=0,004
	Hemşire ²	179	4,44	1,14			
	Sağlık teknisyeni ³	53	4,68	1,16			
	Diğer çalışanlar ⁴	203	4,37	1,13			

Bu sonuçlara göre H₄ (Çalışanların kişisel özellikleri ile motivasyon arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır.) sağlık çalışanlarının cinsiyet, yaş ve medeni durumları bakımından reddedilmesine karşılık; eğitim durumu, çalışma süresi ve unvanları bakımından kabul edilmiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışma ile kişisel özelliklerin duygusal zekâ üzerinde bir farklılık oluşturup oluşturmadığını, duygusal zekâ-motivasyon ilişkisini ve duygusal zekânın motivasyon üzerinde bir etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre, duygusal zekâ ve motivasyonun kendi alt boyutları arasında yüksek düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki vardır. Ayrıca duygusal zekâ ile motivasyon arasında da yüksek düzeyde bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,307$). Ancak bu durum duygusal zekânın motivasyonu tam olarak etkilediği anlamına gelmemektedir. Çünkü, geliştirilen regresyon analizi modeline göre, duygusal zekânın dört boyutundan yalnızca ikisinin (başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguların düzenlenmesi) motivasyon üzerinde olumlu bir etkisi bulunmaktadır. Buna karşılık, duyguların kullanılması ve duyguların düzenlenmesi boyutları motivasyon üzerinde olumlu bir etki göstermemiştir.

Duygusal zekâ üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde katılımcıların kişisel özelliklerinin yoğun bir şekilde kullanıldığı görülmektedir. Bu çalışmada da sağlık çalışanlarının kişisel özelliklerinin duygusal zekâ seviyelerinde bir farklılık oluşturup oluşturmadığı test edilmiş ve elde edilen sonuçlara göre sağlık çalışanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum, unvan ve çalışma süreleri bakımından duygusal zekâ düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

İncelenen pek çok çalışmada cinsiyetin duygusal zekâ üzerinde anlamlı bir farklılık etkeni olup olmaması konusunda tam bir fikirliğin olmadığı görülmektedir. Bu çalışmada olduğu gibi bazı çalışmalarda cinsiyetin duygusal zekâda farklılık meydana getirmediği sonucuna ulaşılmıştır (Çelik ve Deniz, 2008: 380; Acar, 2002: 60; Canbulat, 2007:194; Acar, 2007: 133). Buna karşılık pek çok çalışmada da kadınların duygusal zekâ düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu ileri sürülmektedir (Gürbüz ve Yüksel, 2008:187; Erdoğan, 2008:69; Petrides ve Furnham, 2000: 264).

Benzer durum yaş değişkeni için de söz konusudur. Çalışmada yaşın duygusal zekâ seviyesinin belirlenmesinde farklılık oluşturmadığı bulunmuştur. Bu sonucu destekleyen başka çalışmalar da bulunmaktadır (Çelik ve Deniz, 2008: 381; Aysel, 2006:126; Acar, 2007: 133). Buna karşılık, yaş arttıkça duygusal zekânın da artacağını ileri süren çalışmalar da bulunmaktadır (Bar-on vd. 2000: 111; Derksen vd. 2002: 42). Ayrıca, konuyla ilgili yazında da yer aldığı şekliyle (Canbulat, 2007:194; Aysel 2006:127; Acar, 2007: 134) çalışanların toplam çalışma süreleri duygusal zekâ düzeylerinde farklılık oluşturmamaktadır.

Çalışmada duygusal zekânın eğitim seviyelerine göre farklılık gösterdiği ve eğitim seviyesi yüksek sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu sonucu başka çalışmalarda desteklemektedir (Gürbüz ve Yüksel, 2008:194; Aysel 2006:126). Bu sonuca göre, duygusal zekânın eğitimle geliştirilebileceği ve eğitim programlarında bu durumun dikkate alınmasının iş ortamında motivasyon ve performansı yüksek bireylerin yetişmesine katkı sağlayacağı söylenebilir.

Sağlık çalışanlarının motivasyonları cinsiyet, yaş ve medeni durum bakımından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Başka bir çalışma yaş ve medeni durum bakımından bu sonuçları desteklemektedir (Öztürk, 2002:140). Buna karşılık eğitim durumu, çalışma süresi ve unvanları bakımından istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır. Lisans üstü düzeyde eğitim gören sağlık çalışanlarının motivasyon düzeyi diğer çalışanlardan daha yüksek bulunmasına karşılık; eğitim düzeylerine göre en düşük motivasyon ilköğretim mezunlarında görülmektedir. Öztürk'ün (2002: 141) çalışmasında da eğitim durumu motivasyon üzerinde farklılık oluşturan bir faktör olarak bulunmuştur. Ayrıca, unvanlardan elde edilen sonuçlar da bu sonuçla uyumludur. Lisansüstü seviyede eğitim alanların büyük bir bölümü hekim grubundan oluşmaktadır. Hekim grubu unvanlar itibarıyla motivasyonu en yüksek olan gruptur. Buna karşılık içlerinde ilköğretim mezunlarının da bulunduğu diğer çalışanlar başlığı altında toplanan grubun motivasyon seviyesi daha düşüktür.

Literatürde çalışanların sosyo-demografik özelliklerinin duygusal zekâlarını etkilediğine ilişkin çalışmalar bulunmakla birlikte, bunun tam tersini iddia eden çalışmalar da mevcuttur. Ancak üzerinde fikir birliği sağlanan konulardan biri duygusal zekânın sosyal zekânın bir parçası olarak öğrenilebileceği ve geliştirilebileceğidir. Bu nedenle, sağlık çalışanlarının gerek örgün eğitim programlarında, gerekse hizmet içi eğitimlerinde duygular, duyguların yönetilmesi ve duygusal zekâ konularına yer verilebilir. Ayrıca, duygusal zekâ motivasyonu etkilemektedir ve motivasyonun verimliliği artırmada önemli bir faktör olduğu genel kabul gören hususlardan biridir. Sonuç olarak, duygusal zekâ, motivasyonu geliştirmede pozitif katkısı olan bir faktördür ve çalışanların duygusal zekâ düzeyleri geliştirilerek motivasyonları artırılabilir.

KAYNAKLAR

Acar, E. (2007). İşletme Yönetiminde Duygusal Zekânın Yeri ve Önemi Üzerine Bir Araştırma, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Hatay.

Acar, F. (2002). "Duygusal Zekâ ve Liderlik", Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 12: 53-68.

- Aysel, L. (2006). Liderlik ve Duygusal Zekâ, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Programı Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.
- Bal, H. (2001). Bilimsel Araştırma Yöntem ve Teknikleri, Isparta: Süleyman Demirel Basımevi.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2002). Stres ve Başa çıkma Yolları, 21. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi,.
- Baltaş, Z. (2006). İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık: Duygusal Zekâ, 3. Basım, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barlı, Ö. (2010). Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış, Geliştirilmiş ve Genişletilmiş 4. Baskı, Erzurum: Aktif Yayınevi.
- Bar-On, R., Brown, JM., Kirkcaldy, BD. ve Thome, EP. (2000). "Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the emotional quotient inventory (EQ-i)", *Personality and Individual Differences*, 28(6): 1107-1118.
- Bourey, J. (2001). "Do You Know What Your Emotional IQ Is?", *Public Management*, 83(9): 4-11.
- Budak, S. (2000). Psikoloji Sözlüğü, Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Canbulat, S. (2007). Duygusal Zekâ'nın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Caruso, DR. (1999). Applying the Ability Model of Emotional Intelligence to the World Work, http://www.leadershipcoachacademy.com/handouts/EQ_articleEQ_at_Work.pdf, 1999, Erişim Tarihi: 25.07.2011
- Çelik, SB. ve Deniz, ME. (2008). "A Comparison of Scouts' Emotional Intelligence Levels With Regards To Age and Gender Variables: A Cross-Cultural Study", *Elementary Education Online*, 7(2): 376-383.
- Clark, L. (2000). SOS! Duygulara Yardım, (Çev. G. Yazgan), İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Cooper, RK. (1997). "Applying Emotional Intelligence in the Workplace", *Training & Development*, 51(12): 31-39.
- Cumming, EA. (2005). An Investigation into the Relationship between Emotional Intelligence and Workplace Performance: An Exploratory Study, Master of Commerce and Management Thesis, Department of Business Management, Law and Marketing. Lincoln University, Lincoln.
- Daft, RL. (2000). Management, Orlando: Harcourt College.
- Davies, M., Stankov, L. ve Roberts, RD. (1998). "Emotional Intelligence: In Search of an Elusive Construct", *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(4): 989-1015.
- Derksen, J., Kramer, I. ve Katzko, M. (2002). "Does a Self-Report Measure for Emotional Intelligence Assess Something Different Than General Intelligence", *Journal of Personality and Individual Differences*, 32(1): 37-48.
- Dulewicz, V. ve Higgs, M. (1999). "Can Emotional Intelligence be Measured and Developed", *Leadership & Organizational Development Journal*, 20(5): 242-253.

Erdoğdu, Y. (2008). "Duygusal Zekâ'nın Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 7(23): 62-76.

Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M., Aubé, C., Morin, E. ve Angela, M. (2010). "The Motivation at Work Scale: Validation Evidence in Two Languages", Educational and Psychological Measurement, 70(4): 628-646.

Genç, N. (2004). Yönetim ve Organizasyon, Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Goleman, D. (2000). İş Başında Duygusal Zekâ, (Çev. H. Balkara), İstanbul: Varlık Yayınları.

Goleman, D. (2005). Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir? (Çev. B.S. Yüksel), İstanbul: Varlık Yayınları.

Gümüş, M. (1999). Yönetimde Başarı İçin Altın Kurallar, İstanbul: Alfa Yayınevi.

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

Güredin, E. (1987). Denetim, Muhasebe Enstitüsü Yayın No:50, İstanbul: Avcıo1 Matbaası.

Johnson, PR. (1999). "Organizational Benefits of Having Emotionally Intelligent Managers and Employees", Journal of Workplace Learning, 11(3): 84-97.

J

ordan, PJ., Ashkanasy, NM., Härtel, CEJ. ve Hooper, GS. (2002). "Workgroup Emotional Intelligence Scale Development and Relationship to Team Process Effectiveness and Goal Focus", Human Resource Management Review, 12(2): 195-214.

Konrad, S. ve Hendl, C. (2001). Duygularla Güçlenmek/Duygusal Zekâ Sayesinde Başarılı Bir Hayat, (Çev. M. Taştan), İstanbul: Hayat Yayınları.

Lam, LT. ve Kirby, SL. (2002). "Is Emotional Intelligence an Advantage? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance", The Journal of Social Psychology, 142(1): 133-143.

Law, KS., Wong, C. ve Song, LJ. (2004). "The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies", Journal of Applied Psychology, 89(3): 483-496.

Lundy, O. ve Cowling, A. (1996). Strategic Human Resource Management, Boston: International Thomson Business Press.

Lyons, JB. ve Schneider, TR. (2005). "The Influence of Emotional Intelligence on Performance, Personality and Individual Differences", Personality and Individual Differences, 39(4): 693-703.

Mayer, JD., Salovey, P. ve Caruso D. (2004). "Models of Emotional Intelligence", In: Robert J. Sternberg, Handbook of Intelligence, Cambridge: Cambridge University Press, 96-420,

Öztürk, H. (2002). Hemşirelerin Motivasyon Düzeyleri ve Performans Düzeyleri, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı Doktora Tezi, İstanbul.

- Petrides, KV. ve Furnham, A. (2003). "Trait Emotional Intelligence: Behavioural Validation in Two Studies of Emotion Recognition and Reactivity to Mood Induction", *European Journal of Personality*, 17(1): 39-57.
- Salovey, P. ve Mayer, JD. (1990). "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3): 185-211.
- Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler*, Psikoloji Pencereciden İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara: Beta Basım Yayım.
- Stys, Y. ve Brown, SL. (2004). A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections, Research Branch Correctional Service of Canada. http://www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/reports/r150/r150_e.pdf. Erişim tarihi: 26.07.2011.
- Van Rooy, DL., Alonso, A. ve Viswesvaran C. (2005). "Group Differences in Emotional Intelligence Scores: Theoretical and Practical Implications", *Personality and Individual Differences*, 38(3): 689-700.
- Weissinger, H. (1998). *İş Yaşamında Duygusal Zekâ*, (Çev. N. Süleymanğil), İstanbul: MNS Yayıncılık.
- Yüksel M. (2006). *Duygusal Zekâ ve Performans İlişkisi (Bir Uygulama)*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

