

DUYGUSAL ZEKÂ VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNDE ÖRGÜTSEL GÜVENİN ARACILIK ROLÜ

Mediation Role of Organizational Trust on Relationship of Emotional Intelligence and Job Satisfaction

Doç. Dr. Canan Gamze BAL

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, canan_gamze@hotmail.com

Uzm. Necmettin GÜL

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, ncmtngull@gmail.com

Bal, C. G. ve Gül, N. (2017). "Duygusal Zeka ve İş Tatmini İlişkisinde Örgütsel Güvenin Aracılık Rolü", International Journal of Academic Value Studies, Vol: 3, Issue: 9; pp: 50-62. (ISSN: 2149-8598)

ARTICLE INFO

Article History

Makale Geliş Tarihi
Article Arrival Date
08/02/2017
Makale Yayınlanma Tarihi
The Published Date
31/03/2017

Anahtar Kelimeler

Duygusal Zekâ, Örgütsel
Güven, İş Tatmini, Zekâ

Keywords

Emotional Intelligence,
Organizational Trust, Job
Satisfaction, Intelligence

JEL Kodları: M10, M12,
M19, M54.

ÖZ

Son yıllarda çalışma hayatında bireylerin duygusal zekasına önem verilmeye başlanmıştır. Bireylerin sahip olduğu duygusal zeka seviyesi tatmin, güven, bağlılık, iletişim vb. kavramları etkilemektedir. Çalışma ortamında bireyler için vazgeçilmez unsurlardan biri güvendir. Bireyler çalıştıkları kuruma ve çalışma arkadaşlarına güven duymak isterler. Bireylerin güven düzeyleri iş tatminleri açısından da önem arz etmektedir. Çalışmanın amacı, duygusal zekanın iş tatmini üzerindeki etkilerini ortaya koymak ve örgütsel güvenin aracılık rolünü değerlendirmektir. Bu doğrultuda Kahramanmaraş tekstil sektöründe bulunan çalışanlar örneklem olarak seçilmiştir. Hazırlanan anket Kahramanmaraş tekstil sektöründe bulunan 410 çalışana uygulanmıştır. Elde edilen veriler Yapısal Eşitlik Modeli ile analiz edilmiştir. Araştırmada duygusal zeka için Wong ve Law tarafından oluşturulan WLEI Scale (2002) ölçeği, örgütsel güven için Whitener tarafından oluşturulan Örgütsel Güven Ölçeği (1998) ve iş tatmini için Lytle tarafından oluşturulan İş Tatmini Ölçeği (1994) kullanılmıştır. Analiz sonucunda duygusal zekanın iş tatmini ve örgütsel güven üzerine istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu ve örgütsel güvenin duygusal zeka ve iş tatmini ilişkisinde aracılık rolüne sahip olduğu bulunmuştur.

ABSTRACT

In recent years, emotional intelligence of individuals has begun to be emphasized in working life. The level of emotional intelligence of individuals has an influence on terms such as satisfaction, trust, commitment, communication, etc. One of the indispensable elements for individuals in the working environment is trust. Individuals want to trust their institution and their colleagues. Individuals' trust levels are also important in terms of job satisfaction. The purpose of study is to reveal the effects of emotional intelligence on job satisfaction and to evaluate the mediation role of organizational trust. In this direction, employees in Kahramanmaraş textile sector were selected as the sample. Analysis of the research conducted by survey method on 410 textile staff, who worked at private companies in Kahramanmaraş/Turkey, was performed through Structural Equation Modeling. A questionnaire involving the WLEI Scale by Wong and Law (2002) for emotional intelligent, organizational trust scale by Whitener (1998) and organizational job scale by Lytle (1994) were applied. Results of the analyses have shown that there is a statistically significant effect of emotional intelligence on job satisfaction and organizational trust, respectively. Furthermore, the results showed that organizational trust has mediation role on relationship between emotional intelligence and job satisfaction.

1. GİRİŞ

Sınırların ortadan kalktığı günümüz iş dünyasında işletmeler için insan kaynakları en önemli rekabet avantajı unsurlarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. İşletmeler için her geçen gün çalışanların önemi artmaktadır. Son yıllarda duygusal zeka konusuna, bilimsel çalışmalar ve araştırmacılar artan bir ilgiyle odaklanmaktadır. IQ dediğimiz bilişsel zeka kavramı bireylerin bir iş sahibi olmasına imkan tanırken bireyin mevcut işinde kalabilmesi ve gelişim ortaya koyabilmesi duygusal zeka ile

mümkün olabilmektedir. Duygusal zeka alanında Mayer ve Salovey'in 1990 yılında yayınladıkları makaleler önemli bir basamak olarak gözükmektedir. Salovey ve Mayer (1990) ilk olarak duygusal zekayı "kişinin kendi ve diğer bireylerin duygularını izleme, bu duygular arasında ayırım yapma ve bireyin düşünce ve eylemlerini yönetmek amacıyla bu bilgiyi kullanma yeteneğidir" olarak ifade etmişlerdir. Kısaca duygusal zeka kişinin kendisinin ve diğer bireylerin duygularını bilme, anlama ve onların duygularını yönlendirebilme becerisi olarak tanımlanmıştır.

Son yıllarda yapılan bir çok çalışmada ve araştırmada bireylerin duygusal zeka düzeylerinin iş yaşamındaki diğer faktörlere etkisi incelenmiştir. Duygusal zeka ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı çalışmalarda göstermektedir ki (Kafetsios ve Loumakou, 2007; Gürbüz ve Yüksel, 2008; Ashraf vd., 2014; Rezvani vd., 2016) duygusal zekanın iş tatminine pozitif yönde etkisi vardır. Banka çalışanları üzerine yapılan bazı çalışmalarda, duygusal zeka ve iş tatmini arasında bazı pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu (Sabahi ve Dasthi, 2016), duygusal zekanın iş tatminini etkilediği (Pandey ve Sharma, 2016) ve iş tatmini ile duygusal zeka unsurları arasında pozitif bir ilişki olduğu (Papathanasiou ve Siatı, 2014) ifade edilmiştir. Aynı şekilde Al-Hamami ve arkadaşları (2015) yaptıkları çalışmada duygusal zeka ve iş tatmini arasında güçlü bir ilişkinin var olduğunu ifade etmişlerdir. Ouyang ve arkadaşları (2015) tarafından yapılan çalışmada duygusal zeka ve iş tatmini arasında önemli bir ilişkinin var olduğu ve duygusal zekanın iş tatminini önemli ölçüde etkilediği ifade edilmiştir. Ealias ve George (2014) Hindistan'da uluslar arası bir elektrik-elektronik firmasının 208 çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmada duygusal zeka ve iş tatmini arasında yüksek pozitif bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir. Orhan ve Dinçer (2012) yaptığı çalışmada duygusal zeka ve iş tatmini arasında pozitif yönlü önemli bir ilişki ve etkileşim olduğunu ama bunun çok güçlü olmadığını belirtmiştir.

Çalışmanın diğer boyutları kapsamında literatürü incelediğimizde örgütsel güven ve iş tatmini ilişkisine odaklanan bir çok çalışma göstermektedir ki (Tanner, 2007; Yazıcıoğlu, 2009; Cunningham and MacGregor, 2000; İşcan ve Sayın, 2010; Lee vd., 2013) örgütsel güven ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Aynı zamanda Koç ve Yazıcıoğlu (2011) tarafından yapılan çalışmada yöneticiye duyulan güven ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğu ifade edilmiştir. Çiçek ve Macit (2016) konaklama işletmelerinde yaptıkları çalışmada çalışanların örgütsel güven ve iş tatminleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu belirtmişlerdir. Gökalp ve arkadaşları (2015) öğretmenler üzerinde yapılan çalışmada okul müdürüne duyulan güven ile iş tatmini arasında anlamlı, pozitif ve güçlü bir etkileşim ve ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Duygusal zeka ve örgütsel güven arasındaki ilişkiye yönelik literatür incelendiğinde çok fazla çalışmaya rastlanmamıştır. Rezvani ve arkadaşları (2016) tarafından yapılan, yönetici duygusal zekâsı ile proje başarısı ilişkisinde iş tatmini ve güvenin aracılık rolü konulu çalışmalarında duygusal zekanın güvene pozitif etkisinin olduğunu ve duygusal zeka ve proje başarısı ilişkisinde güvenin aracılık rolü olduğunu ifade etmişlerdir.

2. DUYGUSAL ZEKÂ

Sternberg'e (1996) göre önceki yapılan çalışmalar ve araştırmalar, duygusal zekânın işyerindeki görevleri gerçekleştirmekte ve örgütün başarıya ulaşmasında önemli bir unsur olduğunu göstermiştir. Bu doğrultuda dünyadaki birçok şirket çalışan istihdamı kararı verirken, çalışanları işe kabul ederken, çalışanlarının konumlarını değiştiren, çalışanlarını geliştirirken gibi vb. süreçleri uygularken duygusal zekâyı dikkate almaktadırlar (Goleman, 1995). Duygusal zeka literatürdeki yerini 1990 yılında Mayer ve Salovey'in makale çalışmaları ile almıştır. Bu düşünörlere göre duygusal zeka "bireyin kendisinin ve diğer kişilerin duygularının farkında olabilmesi, bu duygular arasında ayırım yapabilmesi ve bireyin düşüncesi ve faaliyetinde bu bilgiyi kullanabilmesidir" (Mayer ve Salovey, 1990).

David Goleman'ın yazdığı "Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?" isimli kitap duygusal zekanın öneminin artmasında büyük bir rol oynamaktadır. Goleman kitabında IQ'nun yaşamdaki başarıyı yüzde yirmi oranında etkilediğini ve QI'nun dışında başarıyı etkileyen yüzde seksenlik kısmı belirleyen başka unsurların olduğunu ve bu unsurların içerisinde duygusal zekânın yer aldığını ifade etmektedir. Bu doğrultuda Goleman (1995) duygusal zekâyı; "bireyin kendini eyleme başlatabilme, olumsuzluklara rağmen yolundan ayrılmama, dürtülerine söz geçirerek tatmini erteleyebilme, ruhsal yapısını düzenleyebilme, olumsuzlukların düşünmeyi durdurmasına müsaade etmeme, empati yapabilme ve umutlu olma" olarak tanımlamaktadır. Bir başka tanıma göre duygusal zeka; uyum sağlayabilirlik, bireylerarası ve bireysel yetenekler ve genel ruh halini kapsayan, bilişsel olarak nitelendirilmeyen yetenekler toplamı ve stres yönetme kabiliyetidir (Bar-on, 1997). Duygusal zeka üzerine bir çok çalışma yapan Cooper ve Sawaf (1997)'a göre duygusal zeka; "duyguların gücünü ve

hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir temeli olarak duyumsama, idrak etme ve etkili bir şekilde kullanma becerisidir". Sonuç olarak duygusal zeka, bireyin sosyal hayatını ve iş yaşamını öğrenebilmesi ve davranışları üzerinde etkiye sahip olan duygularını üst seviyede kontrol edebilme becerisi olarak kısaca belirtilebilir (Gürbüz ve Yüksel, 2008). Duygusal zeka 1990'da literatüre girdikten sonra, duygusal zekâ konusunda bazı modeller ortaya çıkarılmıştır.

2.1. Yetenek Tabanlı Duygusal Zeka Modeli

Mayer ve Salovey (1997) duygusal zekayı "duyguları doğru ve düzgün olarak algılama, değerlendirme ve anlatma becerisi; duyguları ve duygusal bilgiyi idrak etme becerisi; duygusal ve zihinsel gelişimi sağlamak için duyguları kontrol etme becerisi" olarak ifade etmişlerdir. Mayer ve Salovey'in yetenek tabanlı duygusal zeka modeli dört bölümden meydana gelmektedir ve bu bölümler aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo 1. Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli

Bölüm	Yetenek
Duyguları anlama, değerlendirme ve anlatma	Kendi duygularını idrak etme ve anlatma. Diğer bireylerin duygularını idrak etme ve anlatma. Duyguların tam anlatımı ve ihtiyaçların bildirimi. Farklı duygusal ifadeleri birbirinden ayırabilme.
Duyguların kullanımı	Duygular dikkati yönetir ve düşünmeye imkan tanır. Ruh hali bireyin algılamasını değiştirir ve farklı bakış açılarından idrak etmeye sebep olur. Duygusal durumlar sorun çözme yaklaşımlarını destekler.
Duyguları anlama ve muhakeme etme	Duyguların özelliklerini belirtmek ve değişik duygular ile anlamları arasındaki ilişkiyi açıklamak. Duyguların içeriğini ve karşılıklı ilişkilerinin sahip olduğu bilgiyi idrak etmek. Karmaşık duyguları yorumlamak ve değişik duyguların bileşimini idrak etmek. Duygular arasındaki geçişleri idrak etmek.
Duyguları yönetme/düzenleme	Güzel ve güzel olmayan duygulara karşı kapalı olmamak. Duyguları düşünceli bir biçimde, duygusal yada zihinsel gelişimde kullanılabilirliği konusunda ayırt etmek yada birleştirmek. Negatif intemeyen duyguların etkisini düşürerek ve olumlu duyguların etkisini yükselterek, kendinin ve diğer bireylerin duygularını yönetmek.

Kaynak: Mayer ve Salovey, 1997.

2.2. Karma Duygusal Zeka Modelleri

Karma duygusal zeka modellerini incelediğimizde karşımızda üç temel model çıkmaktadır.

Bu modellerden ilki duygusal zeka kavramının popüler hale gelmesinde yazdığı kitap ile önemli bir yere sahip olan Goleman duygusal zeka modelidir. Goleman duygusal zekayı 1998 yılında yazdığı "İş Başında Duygusal Zeka" kitabında beş boyut olarak ayırmıştır. Aşağıdaki tabloda bu boyutlara ait alt boyutlar gösterilmektedir.

Tablo 2. Goleman'ın Duygusal Zeka Modeli

Kişisel Yeterlilik	Sosyal Yeterlilik
Öz farkındalık	Empati
Duygusal farkındalık	Diğer bireylerin duygularını anlama
Kendini doğru değerlendirme	Diğer bireyleri geliştirme
Özgüven	Hizmete yönelik olma
	Çeşitliliği destekleme
	Politik farkındalık
Kendini düzenleme	Sosyal Beceriler
Kendini kontrol etme	Etkileme
Güvenilir olma	İletişim
Vicdanlı olma	Çatışma yönetimi
Uyumluluk	Liderlik
Yenilikçi olma	Katalizörü değiştirme
Motivasyon	İlişkiler oartaya çıkarma
Başarı güdüsü	İşbirliği
Kendini Adama	Takım yetenekleri
Girişimcilik	
İyimserlik	

Kaynak: Goleman, 1998.

Duygusal Zekaya odaklanan önemli bir diğer model 1997 yılında Bar-On tarafından geliştirilen Bar-On Duygusal Zeka Modeli'dir. Bu model, kişinin ne olduğunu bilmesi ve tanınması gibi zihinsel becerilerle, bireysel özgürlük, kendine saygı ve ruhsal durum gibi zihinsel becerilerden ayrı tutulan nitelikleri bir araya getiren modeldir (Çakar ve Arbak, 2004).

Tablo 3. Bar-On Duygusal Zeka Modeli

Duygusal Zeka Ölçekleri	Tüm Ölçekler Tarafından Değerlendirilen Duygusal Zeka Yetkinlikleri ve Becerileri
Bireysel	Öz farkındalık ve Kendini ifade etme:
Özsaygı	Kendini düzgün bir biçimde anlamak, algılamak ve kabul etmek.
Duygusal	Duygularının farkında olmak ve idrak etmek.
Öz farkındalık	
Girişken Olma	Etkili ve yapıcı şekilde başkalarının ve kendisinin duygularını belirtmek.
Bağımsız Olma	Kendine güvenmek ve duygusal açıdan özgür olmak.
Kendini İspatlama	Potansiyeli hayata geçirmek ve amaçlarına ulaşmak için emek vermek.
Bireylerarası	Sosyal Bilinç ve Kişilerarası İlişki:
Empati Yapma	Başkalarının nasıl hissettiklerini anlamak ve farkında olmak.
Sosyal Sorumluluk	Bir sosyal grup ile özdeşleşmek ve başkalarıyla işbirliği yapmak.
Bireylerarası İlişki	Başkaları ile tatmin edici, ortak ilişkiler oluşturmak ve bu ilişkileri sorunsuz yürütmek.
Stres Yönetimi	Duygusal Yönetim ve Düzen:
Stres Toleransı	Etkili ve yapıcı bir biçimde duyguları yönetmek.
Dürtü Kontrolü	Etkili ve yapıcı bir biçimde duyguları kontrol etmek.
Uyumluluk	Değişim Yönetimi:
Gerçeklik Testi	Dış dünyadaki gerçeklerle alakalı duygu ve düşünceleri tarafsız bir biçimde algılamak.
Esneklik	Önceden meydana gelmemiş bir vaka ile yüzyüze kalındığında düşünce ve duyguları ayarlamak ve bu vakaya uyum göstermek.
Proplem Çözme	Etkili bir biçimde bireysel ve bireylerarası sorunları sonuçlandırmak.
Genel Ruhsal Durum	Bireysel Motivasyon
İyimserlik	Yaşamın daha iyi taraflarını görebilmek ve negatif olamamak.
Mutluluk	Genel hayatla, diğer bireylerle ve kendi ile ilgili mutlu hissetmek.

Kaynak: Bar-On, 2006.

Duygusal zekaya odaklanan bir diğer önemli model ise Cooper ve Sawaf'a aittir. Cooper ve Sawaf duygusal zekanın 4 boyuttan oluştuğunu ifade etmektedirler. Bu boyutlar; duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simyadır (Altıntaş, 2009).

Tablo 4. Cooper ve Sawaf'ın Dört Köşe Taşı Modeli

1. Köşe Taşı: Duyguları Öğrenmek	3. Köşe Taşı: Duygusal Derinlik
Duygusal Dürüstlük	Özgün Potansiyel ve Hedef
Duygusal Enerji	Adanmışlık
Duygusal Geribildirim	Dürüstlüğü Yaşamak
Duygusal Sezgi	Yetki Olmadan Etki
2. Köşe Taşı: Duygusal Zindelik	4. Köşe Taşı: Duygusal Simya
Öz Varlık	Sezgisel Akış
Güven Çemberi	Düşünsel Zaman
Yapıcı Hoşnutsuzluk	Fırsatı Öngörmek
Esneklik ve Yenilenme	Geleceği Oluşturmak

Kaynak: Cooper ve Sawaf, 1997'den uyarlanmıştır.

3. ÖRGÜTSEL GÜVEN

İnsan ilişkilerini devam ettirebilmek bir çok unsura dayanmaktadır. Bu unsurların en önemlilerden biri güvendir. İnsanlar içinde buldukları toplumdaki bireylere ve kurumlara, çalışma ortamında çalıştığı yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına güvenmek istemektedirler. Bu doğrultuda örgütsel güven kavramı bir çok çalışma ve araştırmada incelenmiştir.

Güven kavramının önemini, 1950'li zamanlarda bilim adamları yönetsel ve organizasyonel etkinliğin ilk şartı olarak görmüşlerdir. Sonraki yıllarda, kişilerarası güvenin kişi, grup ve örgütsel sonuçlardaki pozitif etkisini araştırmacılar ortaya koymuşlardır. Günümüzde, güven sosyal sermayeyi meydana getirmek, çalışan sorumluluğunu fazlaştırmak ve çalışanlar içerisindeki bilgi dolaşımını arttırmayı hedefleyen örgütsel girişim olarak üzerinde önemle durulması gereken bir kavram olarak tekrardan dikkat çekmeye başlamıştır (Thomas vd., 2009). Bununla birlikte güven örgütlerde kendi başına ortaya çıkan bir unsur değildir ve güvenin oluşmasında yönetimin güven duygusunu tüm örgüt bireylerinin üzerinde oluşturması ve bu oluşumu dikkat ederek yönetmesi gerekmektedir (İşcan ve Sayan, 2010). Gilbert ve Tang (1998) örgütsel güveni; "yöneticin yada iş sahibinin dürüst olacağına ve verdiği sözleri dikkate alarak eyleme geçeceğine örgüt bireylerinin inançları ve destekleri" olarak ifade etmektedirler. Mishra ve Morrissey (1990) örgütsel güveni "çalışanın; çalıştığı kurumun ortaya koyduğu destek ile ilgili algıları, liderin yalan beyanatta bulunmayacağına ve verdiği sözü inkar etmeyerek ardında duracağına olan inancı olarak" ifade etmektedirler. Bir başka görüşe göre örgütsel güven, örgüt içinde adalet kavramının oluşturulması, üst yönetimin çalışanlara sunduğu destek, çalışanların gereksinim ve isteklerinin örgüt tarafından yerine getirilmesi, örgüt içindeki sosyal ilişkilerin istenilen düzeye çıkarılması, çalışanlar arasındaki işbirliğinin geliştirilmesi şeklinde ifade edilmiştir (Neves ve Caetano, 2006). Matthai (1989)'ye göre örgütsel güven; iş görenlerin net olmayan yada riskli bir konu ile yüzyüze kaldıklarında örgütün söylemlerinin ve davranışlarının birbiriyle benzerlik gösterdiğine ilişkin inançlarıdır.

İşgören performansının, örgüt ikliminin ve örgüte olan bağlılığın ifade edilmesinde güven dikkat edilmesi gereken bir unsurdur. Örgüte karşı duyulan güven grup dayanışmasını, örgüte bağlılık duygusunu, iş tatminini ve kararlarda adaletli olma algılayışını (Laschinger, Finegan ve Shamian, 2001), performans ölçme, hedef oluşturma, takım birlikteliği oluşturma, liderlik, örgütsel bağlılık ve iş tatminine katkı sağlama gibi örgütsel eylemleri ve süreçleri önemli düzeyde etkilemektedir (Huff ve Kelley, 2003). Ayrıca Asunakutlu (2002) yüksek seviyede güven duygusunun daha yüksek iş tatmini ve bağlılığıda ortaya çıkardığını ifade etmiştir.

4. İŞ TATMİNİ

İşletmelerin başarısında ve rekabet avantajı sağlamalarındaki en önemli unsurlardan birisi insan unsurudur. Bireylerin etkin ve verimli çalışmaları işlerinden duydukları tatmin ile ilgilidir. Tatmin terimi; arzu edilen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doyunluğuna ulaşma anlamlarına gelmektedir. Gereksinimlerin karşılanması sonucunda meydana gelen mutluluk durumu olarak tanımlanmaktadır (Halsey, 1988). Spector (1997)'a göre iş tatmini "bireylerin işlerinden hoşlanma

derecesidir". Bu doğrultuda bireylerin bazıları işlerinden zevk alır ve onu hayatının merkezine koyar ve diğer bireyler ise sadece çalışmak zorunda oldukları için çalışmaktadırlar.

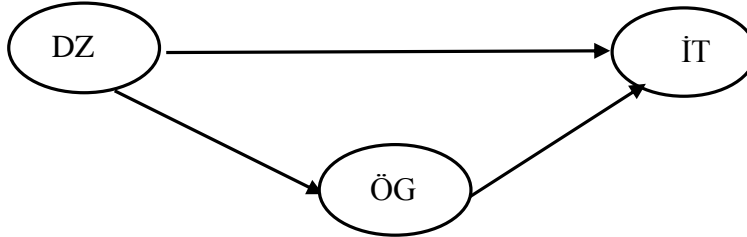
İş tatmini bireylerin mesleklerine karşı duydukları hayranlık ve memnuniyet düzeyidir. Eğer bireyler işlerine karşı ilgi gösteriyorlarsa bu bireylerin işlerinden ihtiyaç duyduklarını elde ettikleri ve memnun oldukları anlamına gelmektedir. Bunun aksine, bireyler işlerine karşı olumsuz duygular hissederse, iş tatmininin düşük düzeyde olduğunu gösterir (Catt & Miller, 1991). Başka bir ifadeyle, bireyde iş hayatı yada söz konusu birey ile çalıştığı kurum şartları arasındaki uyumun bir neticesi olarak meydana gelen memnuniyet duygusu ve kişinin yaptığı işe karşı göstermiş olduğu pozitif bir tutum olarak ifade edilmektedir (Ugboro ve Obeng, 2000). Sonuç olarak iş tatmini, bireylerin yaptıkları işler ve bu işlerin farklı tarafları ile alakalı ne düşündüğüdür (Rowden, 2002).

İş tatminini etkileyen bireysel ve örgütsel bazı faktörler bulunmaktadır. Bunlar; cinsiyet, kıdem, yaş, eğitim seviyesi, karakteristik özellikler, ücret, çalışma arkadaşları ve koşulları, yönetici davranışı, yapılan işin özellikleri vb.'dir.

5. ARAŞTIRMA

5.1. Metod

Duygusal zekanın iş tatminine etkisinde örgütsel güvenin aracılık rolünü ortaya çıkarmayı amaçlayan bu çalışmada ilk olarak örneklem ve ölçeklerle ilgili bilgiler verilmiştir. Literatürde duygusal zekâ ile iş tatmini odaklı çalışmalar bulunmakta olsa da duygusal zekâ ile iş tatmini ilişkisine örgütsel güvenin aracılık etkisine yönelik çalışmaya ulaşılamamıştır. Yapılan çalışmalara ek olarak bu çalışmanın kapsayıcı bir nitelik taşıması amaçlanmaktadır. Çalışmanın teorik iskeletine göre ilk olarak duygusal zekâ bağımsız değişken olarak; örgütsel güven ve iş tatmininde bağımlı değişkenler olarak ele alınmıştır. Daha sonrasında duygusal zeka bağımsız değişken olarak, iş tatmini bağımlı değişken ve örgütsel güvende aracı değişken olarak ele alınmıştır.



Şekil 1: Çalışmanın Modeli

Araştırmada dataların analizinde Yapısal Eşitlik Model'i (YEM) kullanılmıştır. YEM belirli bir teoriyi temel alarak gözlenebilen ve gözlenemeyen değişkenlerin sebepsel ve ilişkisel bir model kapsamında ifade edilmesini temel alan çok değişkenli bir istatistiksel yöntemdir (Bryne 2010'dan aktaran Meydan ve Şeşen, 2015).

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

Hipotez

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

5.2. Örneklem

Çalışmanın verileri 2016 yılında Kahramanmaraş'ta bulunan tekstil fabrikaları çalışanları üzerinde uygulanan anket tekniği ile toplanmıştır. Araştırmanın örneklemini olarak 750 çalışanı bulunan 4 tekstil fabrikası seçilmiştir. Anket formları 450 çalışana dağıtılmış ve toplanan anketlerden 410 tanesi kullanım için uygun görülmüştür. Cevaplayıcıların yaşları 18 ve 60 yaş içerisinde farklılık göstermekte olup yaş ortalaması 32 olarak görülmüştür. Anketleri cevaplayanların diğer demografik özellikleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 5. Demografik Özellikler

		Kişi Sayısı	Yüzde (%)
Medeni Durum	Bekar	135	33
	Evli	262	64
	Dul	13	3
Eğitim Seviyesi	Lise	210	51
	Üniversite	108	26
	Lisansüstü	25	6
	Diğer	67	17
Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi	1-5 yıl	278	68
	6-10 yıl	95	23
	11-15 yıl	26	6
	16 ve üzeri	11	3
Kaç Farklı İşyerinde Çalıştığı	1-3	310	76
	4-6	74	18
	7-9	15	3
	10-12	9	2
	13-15	2	1

Tabloda yer alan demografik faktörlerden katılımcıların evlilik durumlarına bakıldığında 135 kişinin (%33) bekar, 262 kişinin (%64) evli ve 13 kişinin de (%3) dul olduğu görülmektedir. Cevaplayıcıların eğitim düzeylerine bakıldığında 210 kişinin (%51) lise mezunu, 108 kişinin (%26) üniversite mezunu, 26 kişinin (%6) lisansüstü mezunu ve 67 kişinin (%17) diğer okullar mezunu olduğu görülmektedir. Mevcut işletmede çalışılan süreye bakıldığında 278 kişinin (%68) 1-5 yıldır, 95 kişinin (%23) 6-10 yıldır, 26 kişinin (%6) 11-15 yıldır ve 11 kişinin (%3) 16 yıl ve daha fazla süredir çalışıyor olduğu görülmektedir. Kaç farklı işletmede çalıştıklarına bakıldığında 310 kişinin (%76) 1-3 arası, 74 kişinin (%18) 4-6 arası, 15 kişinin (%3) 7-9 arası, 9 kişinin (%2) 10-12 arası ve 2 kişinin (%1) 13-15 arası farklı işletmede çalıştığı görülmektedir.

5.3. Veri Tolama Araçları

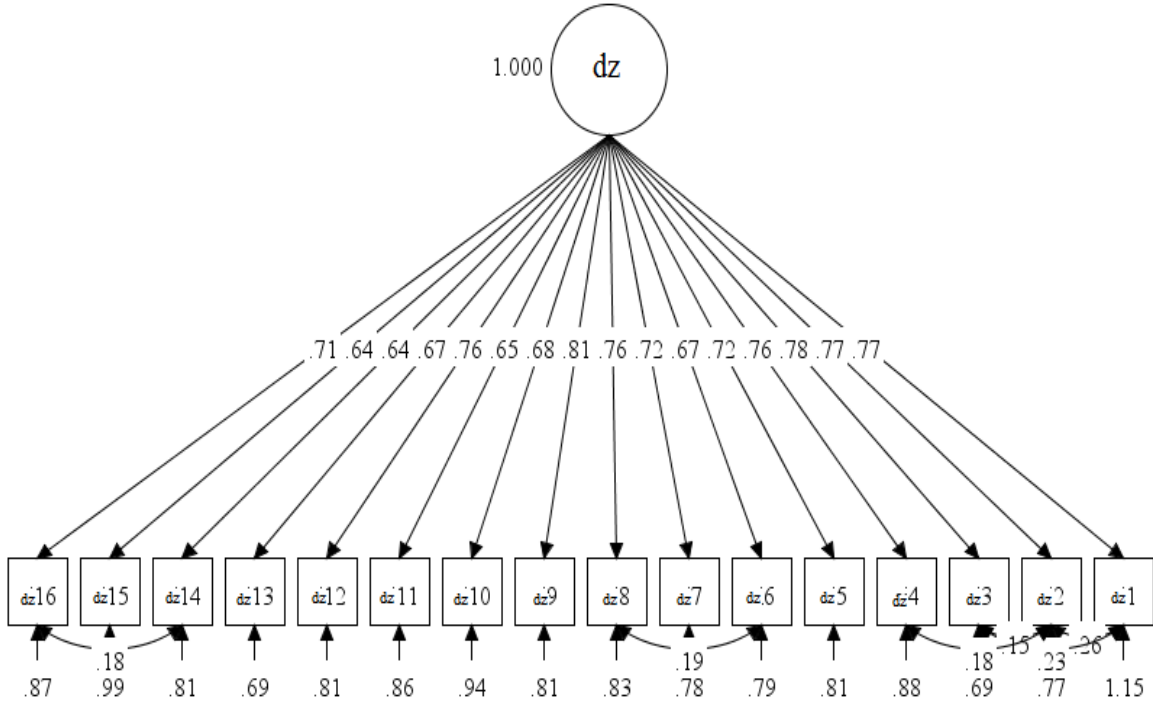
Çalışmada üç farklı ölçek kullanılmıştır: Duygusal zeka için Wong ve Law tarafından hazırlanan WLEI-Ölçeği (2002), Whitener (1998) tarafından oluşturulan Örgütsel Güven Ölçeği ve Lytle (1994) tarafından hazırlanan İş Tatmini Ölçeği.

5.3.1. WLEI-ÖLÇEĞİ

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

Ölçeğin faktör analizi yapılmıştır. Ölçek 7.0 Mplus istatistik programıyla analiz edilmiş olup yapılan faktör analizi sonucu bulunan KMO (0,94) ve $p < 0,01$ değerleri verilerin uygun olduğunu göstermektedir. KMO'nun 0,7 ile 0,8 arasında bulunması durumu örneklem büyüklüğünün iyi seviyede, 0,8 ile 0,9 arasında bulunması durumu örneklem büyüklüğünün çok iyi ve 0,9'dan yüksek bulunması durumu ise mükemmel seviyede bir örneklem büyüklüğü olduğunu belirtmektedir (Hutcheson ve Sofroniou, 1999; Akt. Seçer, 2013). Buna göre, doğrulayıcı faktör analizi örneklem büyüklüğü yeterliliği için KMO değerimizin mükemmel düzeyde olduğu söylenebilir (0,94).

Analiz sonucunda toplam varyansın yaklaşık olarak %50'sini açıklayan bir yapı olduğu ve bu yapıya ilişkin maddelerin faktör yüklerinin değerleri görülebilmektedir. Ölçeğin güvenilirlik değeri olan Cronbach's α değeri 0,91 olup bulunan bu değer için güvenilir olduğu söylenebilir.



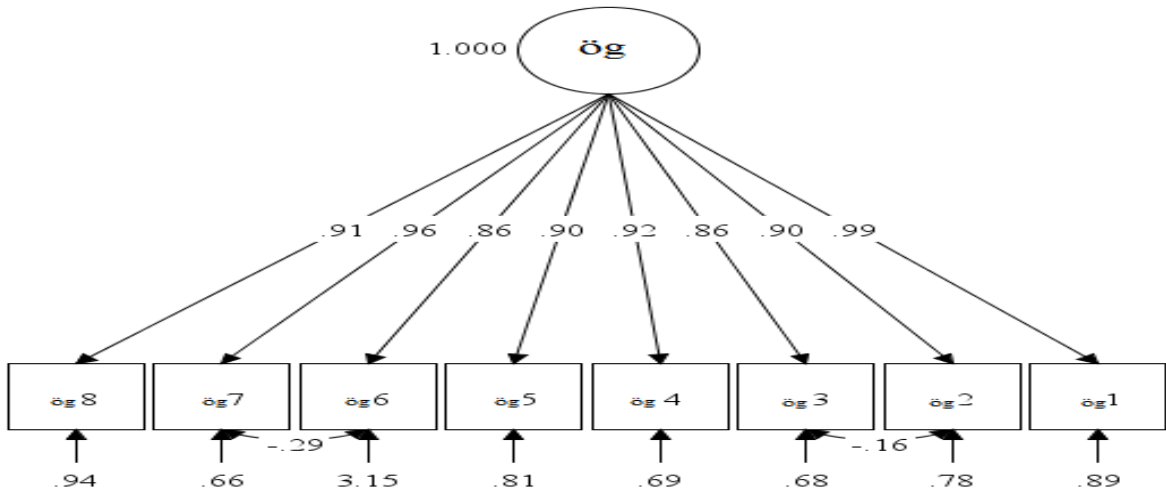
Şekil 2. Duygusal Zeka Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Model uyum indekslerine göre model kabul edilebilir. CFI ve TLI değerlerine bakıldığında 0,90'dan büyük ve RMSEA ve SRMR değeri de 0,08'den küçük olduğu görülmektedir ($\chi^2=184,72$; CFI=0,96; TLI=0,95; RMSEA=0,05; SRMR=0,04).

5.3.2. Örgütsel Güven Ölçeği

Çalışmanın ikinci boyutu olan örgütsel güven için Whitener (1998) tarafından oluşturulan Örgütsel Güven Ölçeği olduğu gibi kullanılmıştır. Orijinal ölçek 8 ifadeden oluşmakta olup ölçekte yer alan ifadeler 1: Kesinlikle Katılmıyorum'dan 5: Kesinlikle Katılıyorum'a kadar likert tarzda olan toplam 8 ifadeden oluşmaktadır.

Mplus 7.0 istatistik programıyla analiz edilen ölçek için yapılan faktör analizinde KMO değeri (0,92) ve $p < 0,01$ değerleri verilerin uygun olduğunu göstermektedir. Açıklayıcı faktör analizi örneklem büyüklüğü yeterliliği için KMO değerimizin mükemmel düzeyde olduğu söylenebilir. Toplam varyansın yaklaşık %58'ini açıklayan 1 boyutlu bir yapı olduğu ve ölçeğin güvenilirlik değeri olan Cronbach's α değeri 0,90 olup bulunan bu değer için oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.



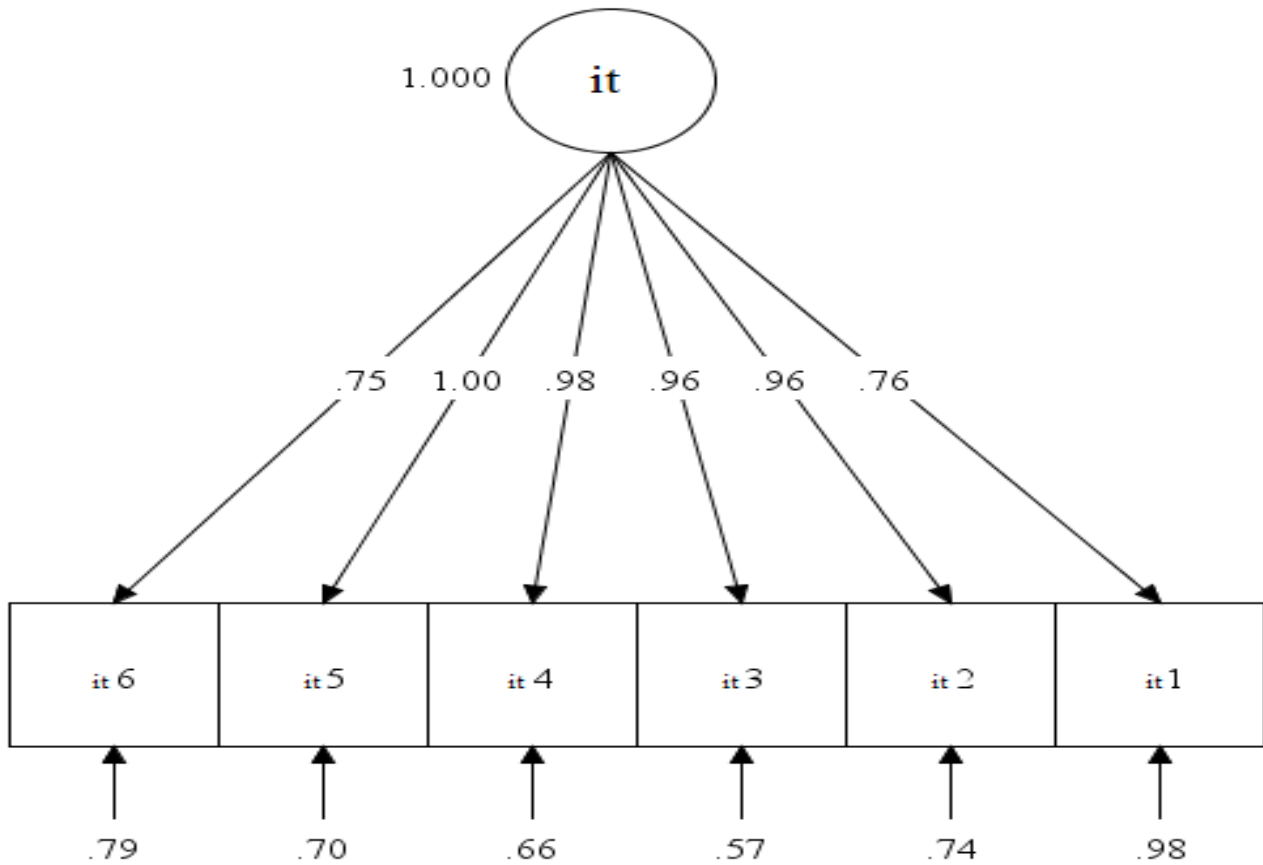
Şekil 3: Örgütsel Güven Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Model uyum indekslerine göre model kabul edilebilir. CFI ve TLI değerlerine bakıldığında 0,90'dan büyük ve RMSEA ve SRMR değeri de 0,08'den küçük olduğu görülmektedir ($\chi^2=145,75$; CFI=0,98; TLI=0,97; RMSEA=0,06; SRMR=0,03).

5.3.3. İş Tatmini Ölçeği

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

Mplus 7.0 istatistik programıyla analiz edilen ölçek için yapılan faktör analizinde KMO değeri (0,89) ve $p < 0,01$ değerleri verilerin uygun olduğunu göstermektedir. Açıklayıcı faktör analizi örneklem büyüklüğü yeterliliği için KMO değerimizin mükemmel düzeyde olduğu söylenebilir. Toplam varyansın yaklaşık %59'unu açıklayan 1 boyutlu bir yapı olarak meydana gelmiştir. Ölçeğin güvenilirlik değeri olan Cronbach's α değeri 0,86 olup bulunan bu değer için oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

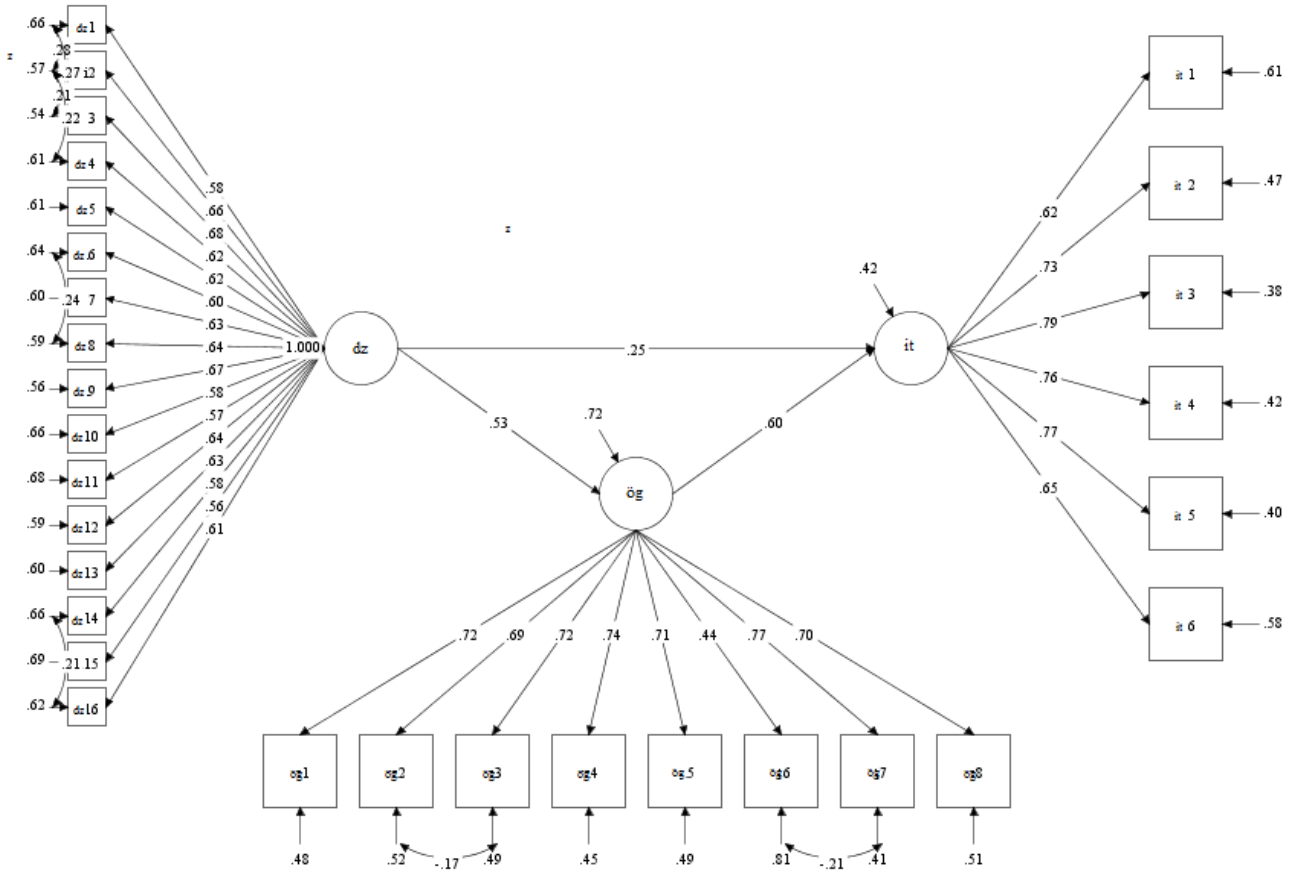


Şekil 4: İş Tatmini Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Model uyum indekslerine göre model kabul edilebilir. CFI ve TLI değerlerine bakıldığında 0,90'dan büyük ve RMSEA ve SRMR değeri de 0,08'den küçük olduğu görülmektedir ($\chi^2=125,520$; CFI=0,98; TLI=0,97; RMSEA=0,07; SRMR=0,03).

5.4. Bulgular

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



Şekil 5: Duygusal Zeka, Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişkisi

Modelin uyum indekslerine bakıldığında modelin kabul edilebilirliği görülmüştür ($\chi^2 = 694,10$; CFI=0,95; TLI=0,94; RMSEA=0,04; SRMR=0,05). Duygusal zekânın ve örgütsel güvenin iş tatminine etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ($\beta_{ei} = 0,25$, $p < 0,01$; $\beta_{ei} = 0,60$, $p < 0,01$). Bu modelde duygusal zekânın hem direk hem de indirekt etkisi görülmüştür. Bu sonuçla örgütsel güvenin arabuluculuk etkisinin olduğu söylenebilir.

6. SONUÇ

Çalışmanın konusu ile ilgili literatür incelendiğinde duygusal zeka ve iş tatmini ilişkisine yönelik çalışmalar bulunmaktadır. Ancak bu çalışmalar bu iki kavramın sadece birbirleri ile olan doğrusal ilişkilerini kapsamaktadır. Bu doğrultuda bu çalışmayı geçmişteki çalışmalardan farklı olarak, duygusal zeka ve iş tatmini arasındaki ilişkide örgütsel güvenin aracılık etkisine odaklanılarak hem ilgili literatüre katkı sağlanmaya hem de örgütsel ortamda yöneticilere kolaylık sağlayacak bulgulara ulaşılmaya çalışılmıştır.

Duygusal zeka son yıllarda üzerinde çalışılan konulardan biri olmuştur. Bireylerin duygusal zeka düzeylerinin iş yaşamındaki diğer faktörlere etkisi bir çok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Duygusal zeka ve iş tatmini ilişkisini araştıran bazı çalışmalarda göstermektedir ki (Kafetsios ve Loumakou, 2007; Gürbüz ve Yüksel, 2008; Ashraf vd., 2014; Rezvani vd., 2016; Pandey ve Sharma, 2016; Al-Hamami ve arkadaşları, 2015; Ouyang ve arkadaşları, 2015; Papathanasiou ve Siatı, 2014; Ealias ve George, 2014) duygusal zekânın iş tatminine pozitif yönde etkisi vardır. Bu bağlamda, elde edilen bulgularda duygusal zekâ ile iş tatmini arasındaki etkileşimde, duygusal zeka algısının önemli bir öncül olarak iş tatmini ile pozitif yönlü bir ilişki içinde olduğunu görmekteyiz. Duygusal zeka ile örgütsel güven ilişkisi üzerine de çalışmalar literatürde nadir bulunmaktadır. Bunlardan bir kısmı (Rezvani ve arkadaşları, 2016) duygusal zeka ve güven arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu ileri sürmüşlerdir. Çalışmada bizim elde ettiğimiz bulgularda duygusal zeka ve örgütsel güven arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Bu çalışmada temel olarak duygusal zekânın örgütsel güven ve iş tatmini üzerindeki etkisinin derecesi ile duygusal zekânın iş tatminine etkisinde örgütsel güvenin aracı rolü incelenmiştir. Çalışmanın analizi sonucunda iş tatmininin toplam varyansının büyük bir kısmının duygusal zeka ve örgütsel güven

tarafından açıklandığı görülmektedir. Duygusal zekânın ve örgütsel güvenin iş tatminine etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve oluşan modelde duygusal zekânın hem direkt hem de indirekt etkisi görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre duygusal zekânın iş tatmini etkisinde örgütsel güvenin aracılık rolü vardır denilebilir ve oluşturulan yapısal eşitlik modelinin kabul edilebilir olduğu söylenebilir.

KAYNAKÇA

Al-Hamami, N. M., Hashim, M. T., Songip, A. R. ve Al-Saeed, A. H. (2015). "The Effects of Emotional Intelligence on Job Satisfaction", *Information and Knowledge Management*, 5(6): 8-101.

Altıntaş, Ö. C. (2009). Duygusal Zeka Elemanlarının Liderlik Tarzları Ve Örgütsel Sonuçlar Üzerindeki Etkisi: Isparta İli İlköğretim Okullarında Bir Uygulama, Doktora Tezi, İşletme Anabilim Dalı, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.

Ashraf, M., Nawaz, A., Shaikh, O. A., & Bhatti, S. R. (2014). Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Employees of Service Sector in Pakistan. *International Journal of Innovative Research & Development*, 3(5): 205-214.

Asunakutlu, T. (2002). "Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar ve Değerlendirme", *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9: 1-13.

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

Bar-On, R. (2006). "The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI)", *Psicothema*, 18:13-25.

Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling With Amos*, Routledge, New York.

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

Cooper, R. K. ve Sawaf, A. (1997). *Liderlikte Duygusal Zekâ*, (Çev. Zelal Bedriye Ayman-Banu Sancar), Sistem Yayıncılık, Üçüncü Basım: Eylül 2003, İstanbul.

Cunningham, J. B. ve MacGregor, J. (2000). "Trust and the Design of Work Complementary Constructs in Satisfaction and Performance Human Relations", 53: 1575-1591.

Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). "Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka", *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3): 23-48.

Çiçek, H. ve Macit, N. Ş. (2016). "Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Güveni İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14): 25-41.

Ealias, A., & George, J. (2012). Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational Study. *Research Journal of Commerce and Behavioral Science*, 1(4): 37-42.

Gilbert, J.A. ve Tang, T. L. (1998). "An Examination of Organizational Trust Antecedents", *Public Personnel Management*, 27: 321-338.

Goleman, D. (1995). *Duygusal Zeka: Neden IQ'den Daha Önemlidir?*, Varlık Yayınları, İstanbul.

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

Gökalp, S., Kaya, O., Angay, A. ve Akgün, F. (2015). "Öğretmen Algılarına Göre Okul Müdürüne Güvenin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Lider- Üye Etkileşiminin Aracı Rolü", *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2): 45-70.

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

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

Huff, L. ve Kelley, L. (2003). "Levels of Organizational Trust in Individualist Versus Collectivist Societies: A Seven-Nation Study", *Organization Science*, 14(1): 81-90.

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

- İşcan, Ö. F. ve Sayan, U. (2010). "Örgütsel Adalet, İş Tatmini Ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(4): 195-216.
- Kafetsios, K. ve Loumakou, M. (2007). "A Comparative Evaluation of the Effects of Trait Emotional Intelligence and Emotion Regulation on Affect at Work and Job Satisfaction.", International Journal of Work Organization and Emotion, 2(1): 71-87.
- Koç, H. ve Yazıcıoğlu, İ. (2011). "Yöneticiye Duyulan Güven İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kamu Ve Özel Sektör Karşılaştırması", Doğuş Üniversitesi Dergisi, 12(1): 46-57.
- Laschinger, H.K., Spence, J.F. ve Shamian, J. (2001). "The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment", Health care management review, 26(3): 7-23.
- Lee, C., Song, H., Lee, H., Lee, S. ve Bernhard, B. J. (2013). "The Impact of CSR on Casino Employees' Organizational Trust, Job Satisfaction, And Customer Orientation: An Empirical Examination of Responsible Gambling Strategies", International Journal of Hospitality Management, 33: 406-415.
- Lytle, R.S. (1994). "Service Orientation, Market Orientation, and Performance: an Organizational Culture Perspective", Arizona State University, Arizona.
- Matthai, J. M. (1989). Employee Perceptions Of Trust, Satisfaction, And Commitment As Predictors Of Turnover Intentions In A Mental Health Setting. Doctoral Dissertation, Peabody College Of Vanderbilt University. Dissertation Abstracts International, DAI-B 51/02.
- Mayer, J.D. ve Salovey, P. (1997). "What Is Emotional Intelligence", In P. Salovey, & D. Sluyter, Emotional Development And Emotional Intelligence: Educational Implications (pp. 3-34). Basicbooks Inc., New York.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). Yapısal Eşitlik Modellemesi Amos Uygulamaları, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Mishra, J. ve Morrissey, M. A. (1990). "Trust in employee/employer relationships: A survey of West Michigan managers," Public Personnel Management, 19(4), 443-486.
- Neves, P. ve Caetano, A. 2006. "Social exchange processes in organizational change: The roles of trust and control," Journal of Change Management, 6(4): 351-364.
- Orhan, N. ve Dincer, H. (2012). "The Impacts of Emotional Intelligence Competency on Job Satisfaction in the Service Sector: An Application on the Turkish Banking Sector," Asian Economic and Financial Review, 2(5): 617-634.
- Ouyang, Z., Sang, J., Li, P. ve Peng, J. (2015). "Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China", Personality and Individual Differences, 76: 147-152.
- Pandey, N. ve Sharma, M.K. (2016). "The Impact of Emotional Intelligence on Job satisfaction: Evidence from a Large Indian Bank", IUP Journal of Soft Skills, 10(3): 7-23.
- Papathanasiou S. ve Siatı, M. (2014). "Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Greek Banking Sector", Research in Applied Economics, 6(1): 225-239.
- Rezvani A., Chang, A., Wiewiora, A., Ashkanasy, N. M., Jordan, P. J. ve Zolin, R. (2016). Manager emotional intelligence and project success: The mediating role of job satisfaction and trust, International Journal of Project Management, 34(7): 1112-1122.
- Rowden, R. W. (2002). "The relationship between workplace learning and job satisfaction in US small to midsize businesses", Human Resource Development Quarterly, 13(4): 407-425.
- Rozell, E. J., Pettijohn, C. E., ve Parker, R. S. (2004). "Customer-oriented selling: Exploring the roles of emotional intelligence and organizational commitment", Psychology & Marketing, 21(6): 405-424.
- Sabahi, A.H. ve Dasthi, N.S. (2016). "The Effect of Emotional Intelligence and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior", Management Science Letters, 6: 475-480.

- Salovey, P. ve Mayer, J.D. (1990). "Emotional Intelligence" *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3): 185-211.
- Seçer, İ. (2013). *SPSS ve LISREL Pratik Veri Analizi Analiz ve Raporlaştırma*, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, SAGE Publications, London.
- Sternberg, R. J. (1996). *Successful Intelligence*. New York: Simon and Schuster.
- Tanner, B. M. (2007). "An Analysis of the Relationships among Job Satisfaction, Organizational Trust, and Organizational Commitment in an Acute Care Hospital", PHD Thesis, San Francisco: Saybrook Graduate School and Research Center.
- Thomas, G. F., Zolin, R. ve Hartman, J. L. (2009). "The Central Role of Communication in Developing Trust and Its Effect on Employee Involvement", *Journal of Business Communication*. 46(3): 287-310.
- Whitener, E. M. (1998). "The impact of human resource activities on employee trust", *Human Resource Management Review*, 7(4): 389-404.
- Wong, C. ve Law, K.S. (2002). "The Effects of Leader and Follower Emotion Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study", *The Leadership Quarterly*, 13(3): 243-274.
- Yazıcıoğlu, İ. (2009). *Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması*, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(30): 235-249.