



## Çalışanların Duygusal Zeka Becerilerinin İş Yaşam Kalitesi Algıları Üzerine Etkisi: Türkiye ve Azerbaycan Örneği

Sabina Mustafayeva<sup>a</sup>, Ferda Ustun<sup>b</sup>

**Öz:** Çalışanların duygusal zeka becerileri ile iş yaşam kalitesine ilişkin algılarının bütüncül bir yaklaşımla değerlendirildiği bu çalışmanın amacı, çalışanların duygusal zeka becerilerinin iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerindeki etkisini belirlemektir. Araştırmanın örneklemini, Azerbaycan Devlet Tarım Üniversitesi ve Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesinin akademik personeli oluşturmaktadır (n=231). Yine bu iki ülke çalışanları arasında duygusal zeka becerileri ve iş yaşam kalitesine ilişkin algıların farklılaşp farklılaşmadığının belirlenmesi araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Toplumun, ülkelerin ve bilimin gelişimi adına çalışan akademisyenlerin diğer bireyler ve çevreleri ile ilişkilerini yönlendirme konusunda yeterli beceriye sahip olmaları gerekmektedir. Bu anlamda akademisyenlerin duygularına ilişkin yeteneklerinin iş yaşam kalitesine ilişkin algılarına etkisinin belirlenmesi önemli görülmektedir. Akademisyenlerin iş yaşamının yorucu ve stresli döngüsü ile baş edebilmelerinde önemli bir rol üstlenen iş yaşam kalitesine ilişkin algıları ancak yüksek bir duygusal zeka ile mümkün olacaktır. Araştırma sonucunda Türkiye’de çalışan akademisyenlerin iş yaşam kalitesine ilişkin algılarının Azerbaycan’da çalışan akademisyenlerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yine her iki ülkede de duygusal zeka becerileri arasında yer alan sosyalliğin iş yaşam kalitesi algısı üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Duygusal Zeka, İş Yaşam Kalitesi Algısı, Türkiye, Azerbaycan

**JEL:** L20, D23, M10

**Geliş** : 26 Mart 2018  
**Düzeltilme** : 14 Mayıs 2018  
**Kabul** : 28 Haziran 2018

**Tür** : Araştırma

## The Effect of Employees Emotional Intelligence Skills on Perceptions Quality of Work Life: Example of Turkey And Azerbaijan

**Abstract:** The aim of this study, in which employees' emotional intelligence skills and perceptions of business quality of life are assessed in a holistic approach, determines the impact of employees' perceptions of emotional intelligence skills on perceived quality of work. The sample of the research is composed of academic staff of Azerbaijan State Agricultural University and Nevşehir Hacı Bektaş Veli University (n=231). Another goal of the research is to determine whether the perceptions of emotional intelligence and quality of life differ between the employees of these two countries. Society, the academicians working on behalf of countries and the development of science, need to be competent in directing their relations with other individuals and their surroundings. In this sense, it is important to determine the effect of the talents of the academicians on their perceptions about the quality of work life. The perception of business quality, which plays an important role in helping academics cope with the exhausting and stressful cycle of business life, will only be possible with a high emotional intelligence. Findings showed that the perceptions of academics working quality of work life in Turkey is higher than those working in Azerbaijan have been identified. It was also found that sociability, which is one of the emotional intelligence skills in both countries, has a positive effect on the perception of the quality of work life.

**Keywords:** The Emotional Intelligence, The Quality of Work Life, Turkey, Azerbaijan

**JEL:** L20, D23, M10

**Received** : 26 March 2018  
**Revised** : 14 May 2018  
**Accepted** : 28 June 2018

**Type** : Research

**Cite this article as:** Mustafayeva, S., & Ustun, F. (2018). Çalışanların duygusal zeka becerilerinin iş yaşam kalitesi algıları üzerine etkisi: Türkiye ve Azerbaycan örneği. *Business and Economics Research Journal*, 9(3), 665-680.

The current issue and archive of this Journal is available at: [www.berjournal.com](http://www.berjournal.com)

<sup>a</sup> Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences, Nevşehir, Türkiye (ORCID ID: 0000-0002-6332-5713)

<sup>b</sup> Asst. Prof., PhD., Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration, ferdakervanci@nevsehir.edu.tr (ORCID ID: 0000-0002-7397-8048)

## 1. Giriş

Değişen ve gelişen günümüz iş dünyasında insan kaynağı işletmelerin rekabet edebilmeleri ve varlıklarını sürdürebilmeleri için en değerli kaynaklardan biridir. Örgütlerin varlıklarını devam ettirebilmeleri ve rekabet yeteneklerini koruyabilmeleri duygu ve düşünceleri ile dengeyi kurabilen, yüksek duygusal zekaya sahip, inovatif, sürekli kendini geliştiren ve çağı yakalayabilen çalışanlara sahip olmayı gerektirmektedir. Satija ve Khan (2013)'e göre duygusal zeka insan kaynakları uygulamaları çatısı altında personeli seçme, elde tutma ve eğitme uygulamaları açısından son derece önem taşımaktadır. Duygusal zekası yüksek kişilerin yaratıcı oldukları, yaratıcılığın da girişimcilerin en önemli özelliklerinden biri olduğu düşünüldüğünde duygusal zeka becerilerinin girişimci davranışlar üzerinde etkili olduğu kolaylıkla söylenebilmektedir (Polat ve Aktop, 2010).

İş yaşam kalitesi ise işin insancillaştırılması; iş süreçlerinin, çalışma koşullarının ve iş çevresinin insani gereksinimlere uygun olarak düzenlenmesidir (Schulze, 1998). Temel amacı bireylerin daha insancıl ve daha demokratik çalışma koşullarına sahip olmasını sağlamak olan iş yaşam kalitesi örgütlerin içinde bulunduğu çevresel koşullara adaptasyonlarını kolaylaştırırken rekabet yeteneklerine de katkı sağlayacaktır (Sivadas ve Baker-Prewitt, 2000). Örgütteki çalışma koşulları, örgüte hakim olan kültürel ve psikolojik yapı örgütlerin etkinlik ve verimlilikleri üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Örgütlerin bu etkiyi olumlu ve istendik bir hale dönüştürebilmesi insani çalışma koşullarını temsil eden, pozitif bir iş yaşam kalitesi algısı ile mümkün olacaktır. Bu noktada iş yaşam kalitesi işin ve örgütün çalışanlarla fizyolojik, psikolojik ve sosyal uyumunu esas alan bir yaklaşımdır.

Duygusal zeka, günümüzde üzerinde sıkça araştırma yapılan kavramlardan biridir ve kavramın iş ve sosyal hayatın başarılı bir şekilde yürütülmesine doğrudan ve dolaylı şekilde katkıda bulunduğu düşünülmektedir. Geçmişten günümüze bir çok disiplin ve araştırmacının dikkatini çeken duygusal zeka ve iş yaşam kalitesi kavramlarının tanımlanması, modellenmesi ve diğer kavramlarla ilişkilerinin belirlenmesi adına çok sayıda çalışma yapılmıştır. Kavramlar, tıpkı yaşayan diğer organizmalar gibi hem duygusal hem de sosyal zekaya sahip örgütler açısından da ciddi bir şekilde incelenmiştir. Duygusal zeka kavramına ilişkin yapılan literatür taramasında; duygusal zeka ile iş yaşam doyumu ve tükenmişlik (Öztürk ve Deniz, 2008), iş performansı (Wong ve Law, 2002; Gürbüz ve Yüksel, 2011), iş tatmini (Trivellas, Gerogiannis ve Svarna, 2013), örgütsel vatandaşlık (Gürbüz ve Yüksel, 2011; Turnipseed ve VandeWaa, 2012; Shahi ve Feizi, 2013), empati ve iş birliği yeteneği (Marcus, Telleen ve Roke, 1979) liderlik (Bell ve Hall, 1954; Megerian ve Sosik, 1996; George, 2000; Bülbüloğlu, 2001; Acar, 2001; Gardner ve Stough, 2002; Trivellas vd., 2013), dönüşümcü liderlik (Mandell ve Pherwani, 2003; Çakar ve Arbak, 2003; Erkuş ve Günlü, 2008), girişimcilik (Yelkikalan, 2006), mesleki tükenmişlik (Güllüce ve İşcan, 2010), ve çatışma yönetimi (Özdemir, 2007) gibi kavramların birlikte incelendiği görülmektedir.

Araştırmamızın bir diğer değişkeni olan iş yaşam kalitesini ile birlikte ele alınıp incelenen kavramlar ise; bağlılık (Beechem, 1985; Camarata, 1997; Louis, 1998; Sturman, 2002; Erdem, 2010; Normala, 2010; Farjad ve Varnous, 2013; Permapuron, Mamun ve Saufi, 2013), iş memnuniyeti ve iş tatmini (Kleinfeld ve McDiarmid, 1986; Lam, Foong, Moo, 1995; Sturman, 2002; Raduan, LooSee, Jegak ve Khairuddin, 2006; Balachandar, Panchanatham ve Subramanian, 2013), iş performansı (Josiah, Odhiambo, Paul ve Ochieng, 2012; Aketch, Odera, Chepkuto ve Okaka, 2012; Balachandar vd., 2013), iş stresi (Dülgeroğlu ve Başol, 2017), örgütsel vatandaşlık (Josiah vd., 2012; Kashani, 2012), liderlik (Nanjundeswaraswamy ve Swamy, 2012), motivasyon (Çiçek, 2005; Aba, 2009; Kılıç ve Keklik, 2012; Josiah vb., 2012), işte kalma niyeti ve işe devamsızlık (Schulze, 1998; Yüksel, 2004; Demir, 2011;) yıldırma (Yüçetürk, 2005), tükenmişlik (Cenkseven ve Sarı, 2009; Yıldırım ve Hacıhasanoğlu, 2011), yabancılaşma (Huzzard, 2003; Kösterelioğlu, 2011) dir.

Duygular örgütsel yaşamla iç içe ve örgüt yaşamının ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bu nedenle de çalışanların duygusal durumlarına daha fazla önem verilmesi gerektiği çeşitli araştırmacılar tarafından vurgulanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1995; Law, Wong ve Song, 2004). Sosyal bir varlık olan insan, doğduğu andan ölümüne kadar geçen süreçte diğer insanlarla bir arada bulunmak ve yaşamak zorundadır. Hayatını kolaylaştırma ve yaşam kalitesini artırma çabası içerisinde olan bireyler aynı zamanda iş yaşamını da dengeli bir şekilde sürdürmek zorundadır. Bu noktada bu araştırmanın amacı, Türkiye ve Azerbaycan'da faaliyet gösteren iki üniversitede çalışan akademisyenlerin duygusal zekalarının iş yaşam kalitesine ilişkin

algıları üzerindeki etkisini belirlemektir. Yine bu ilişkilerin ülkeler bazında değişip değişmediğinin belirlenmesi araştırmancının bir diğer amacını oluşturmaktadır. Toplumunu aydınlatma görev ve bilinciyle kendisi ve çevresi ile güçlü bağlar ve ilişkiler kuran akademisyenlerin kendilerinin ve diğerlerinin duygularını anlama, anlamlandırma, özümseyerek davranışa dönüştürme yeteneği olan duygusal zekalarının, iş ve çevresini bir bütün olarak ele alan ve işin insanıllaştırılmasını ifade eden iş yaşam kalitesi üzerindeki etkilerinin belirlenmesi önemli görülmektedir. Günlerinin önemli bir bölümünü çalışarak geçiren akademisyenlerin iş yaşamının yorucu ve stresli döngüsü içerisinde kendileri için kaliteli olarak tanımlanabilecek bir iş yaşam algısı yaratmalarının yüksek duygusal zeka ile mümkün olacağına ilişkin inanç araştırmanın motivasyonunu oluşturmaktadır. Bu noktada bireyin kendisinin ve diğerlerinin duygularını anlama, hissetme ve ayırt etmeye ilişkin yeteneklerinin, çalışanların iş yaşamı ve sosyal ihtiyaçları arasında istikrarın sağlanmasına katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Son olarak literatürde duygusal zeka ve alt boyutları ile iş yaşam kalite algısının birlikte incelendiği bir araştırmaya rastlanmamış olması bu araştırmayı önemli kılmaktadır.

## 2. Kavramsal Çerçeve

Kavramsal çerçeve kapsamında duygusal zeka kavramı, gelişimi ve önemi ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

### 2.1. Duygusal Zeka Kavramı, Gelişimi ve Önemi

Temelleri Aristo'ya kadar uzanan duygusal zeka kavramı (Goleman, 1995) modern anlamda Thorndike' in zeka tipolojisinde yer alan ve diğer bireyleri anlama ve kişiler arası ilişkilerde akılcı bir tutum geliştirebilme olarak ifade edilen sosyal zeka boyutuna dayandırılabilir (Newsome, Day ve Catano, 2000). 1960'lı yıllarda psikolog ve edebiyatçılar tarafından kullanılmaya başlanan duygusal zeka kavramı Payne (1986), Bar-On (1988), Salovey ve Mayer (1990) ve Mayer, Salovey ve Caruso (2004)'nun yaptığı çalışmalar ile literatürdeki yerini almıştır. Son olarak Daniel Goleman (1995) 'ın yayınladığı "Duygusal Zeka: Neden IQ'dan Daha Önemlidir?" kitabı ile iş dünyasının da dikkatini çekmiştir.

Yapılan literatür taramasında duygusal zeka modellerinin "Yetenek Modeli Yaklaşımı" (Ability Based Model) ve "Karma Model Yaklaşımı" (Mixed Model) olmak üzere iki başlık altında incelendiği görülmektedir. Salovey ve Mayer tarafından geliştirilmiş yetenek modeli yaklaşımında duygusal bilgiler ve bu bilgiler ışığında akıl yürütmenin önemi üzerinde durulmaktadır. Modelde duygusal zeka bir yetenek kümesi olarak tanımlanmaktadır (Cobb ve Mayer, 2000). Karma model yaklaşımı ise sadece duygu ve zekayı değil; motivasyon, yaratılış, kişilik özellikleri, genel ve sosyal fonksiyonları içermektedir (Mayer vd., 2000: 268). Cooper ve Sawaf (2000), Goleman (2001) ve Bar-on (2003) gibi isimlerin geliştirmiş olduğu model birçok farklı görüşü içerdikleri için karma model olarak adlandırılmaktadır. Salovey ve Mayer (1990) ve Schutte vd., (1998) ise 1990'ların ortalarında üçüncü model olarak adlandırılabilir ve duyguları algılama, kendisinin ve diğerlerinin duygularını yönetme ve duyguların kullanımını içeren dört alt boyutlu (Mayer, Salovey ve Caruso, 2004; Maini, Singh ve Kaur, 2012) duygusal zeka kişilik modelini ortaya atmışlardır.

Kavramın gelişimine katkı sağlayan araştırmacılardan Goleman (1995) duygusal zekanın bir öz-kontrol, azim, sebat ve kendini motive etme becerisi olduğunu belirtirken; Mayer ve Salovey (1997) kavramı insanların duyguları anlama kapasiteleri arasındaki farklardan oluşan bir beceri seti olarak görmektedir. Bar-on (2005) duygusal zeka kavramını "bireyin etrafında oluşan baskı ve beklentilere karşı başarılı bir biçimde başa çıkabilmesinde bireye destek veren, bireysel, duygusal ve sosyal yetkinlik ile kabiliyet kapasitesinin tümü" olarak tanımlamaktadır. Duygusal zekayla alakalı bir başka tanım Cooper ve Sawaf (1997) tarafından yapılmıştır. Araştırmacılar kavramı, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneği olarak tanımlamıştır.

Duygusal zeka duygusal tabanlı soft becerilerin ortaya konulması ve ölçülmesini sağlayan bir ön hazırlık sunduğu ve günümüzün rekabetçi, acımasız ve belirsiz ortamında yaşam mücadelesi vererek hayatta kalmayı sağlayacak bir beceri olarak algılandığı için pek çok örgüt ve teorisyenin de ilgisini çekmiştir (Shapiro, 1997; Weisenger, 1998; Abraham, 1999). Duygusal zeka kavramının kullanımının yaygınlaşması ile insanların duygularını, normlarını ve tavırlarını evde bırakıp çıkabilen biyolojik makineler olmadığı da kabul edilmiştir

(Suliman ve Al-Shaikh, 2007). Bireylerin özel yaşamlarının yanı sıra iş yaşamları üzerinde de önemli etki ve güce sahip olan duygusal zeka, onların müzakere etme ve karar verebilme becerilerine etki etmektedir (Oginska-Bulik, 2005; Adsız, 2016). Ancak kendisini tanıyabilen, duygularının farkına varabilen ve onları etkin, doğru, uyumlu bir şekilde yönetebilen bireyler iş ve sosyal yaşam dengesini kurabilmektedir. Duygusal zekanın bireylerin ne hissettiklerini anlaması, güçlü ve zayıf yönlerinin farkına varmasının bir sonucu olarak özellikle iş hayatında doğru ve sağlıklı kararların alınabilmesine yardımcı olduğu söylenebilir (Adsız, 2016). Yine Goleman (1997) 'a göre duygusal zeka çalışanlara rekabet gücü vererek onların işlerinde daha başarılı olmalarına da yardımcı olmaktadır.

## 2.2. İş Yaşam Kalitesi

İş ve yaşama ilişkin çalışmalar genel itibari ile sosyologların, sosyal psikologların, aile terapistlerinin, endüstri ve örgüt psikologlarının, insan kaynakları ve örgütsel davranış alanlarıyla ilgilenen araştırmacı ve akademisyenlerin dikkatini çekmektedir (Edwards ve Rothbard, 2000). Ancak son otuz yıllık süreçte iş yaşam kalitesi kavramı örgüt kuramları ve gelişimi, motivasyon, liderlik, endüstriyel ilişkiler ve teknolojik değişimler gibi kavramları da içine alan, iş çevresinin doğasını değerlendiren ve stresi azaltan disiplinler arası kapsamlı araştırma alanı olmuştur (Bhola, 2006).

İş yaşam kalitesi çalışan ve çalışma koşulları arasındaki ilişkiyi esas alarak iş dizaynında ekonomik ve teknik faktörler arasında unutulmuş insan unsuruna vurgu yapmaktadır (Davis, 1977). Kavram çalışanların fiziksel gereksinimlerinin yanı sıra zihinsel, psikolojik ve sosyal gereksinimlerini de dikkate alan çalışma koşullarını ifade etmektedir (Beh ve Rose, 2007). İşin insancılaştırılması (Cherns, 1975) olarak nitelendirilebilecek olan kavram iş ortamında yapılacak çeşitli değişimlerle daha insani çalışma koşullarına kavuşma yollarını ifade etmektedir (Suzanne, Kerkstra, Van Der Zee ve Abu-Saad, 2001). Levine, Taylor ve Davis (1984) iş yaşamı kalitesini; "çalışanların, iş ortamındaki yaşam kalitesine yönelik beklentilerine kavuşmaları" şeklinde tanımlamaktadır.

İş yaşam kalitesi örgütü tüm yönleri ile etkileyen, inanç ve değerler dizisini oluşturan sistemsel bir yaklaşım ile ele değerlendirilmektedir (Cascio ve Wayne, 1995). Bu sistem içerisinde çalışanların becerilerinin geliştirilmesi, ücret, sağlık, güvenlik, iş memnuniyeti, iş doyumunu, fiziki şartların iyileştirilmesi gibi konular yer almaktadır (Newstrom ve Davis, 1997). Kavramın çalışanların işinden aldığı tatmin, işe ilişkin doyum, motivasyon ve kişisel tecrübe gibi kavramlar ile ilişkili olduğu görülmektedir (Özgen, 2002; Çiçek, 2005). Sosyal ihtiyaçlar içinde eşitliğin sağlanmasına dayanak oluşturan kavram, çalışanların iş hayatı ile bütünleşerek bireysel ihtiyaçlarını daha kolay karşılayabilmesine de katkılar sunar (Erat, Korkmaz, Çimen ve Yahyaoglu, 2011).

İş yaşam kalitesine ilişkin yapılan araştırmalarda kavrama etki eden boyutlar belirlenmeye çalışılmıştır. Ancak iş yaşam kalitesi kavramı ve dolayısıyla iş yaşam kalitesinin öğeleri; ülkelerin ve örgütlerin kültürel bünyesi ve yönetim zihniyetine bağlı olarak önemli değişiklikler içermektedir (Hodgetts ve Luthans, 1994; Çiçek, 2005). Örneğin Bowditch ve Buona (1994) tarafından yapılan çalışmada iş yaşam kalitesine etki eden boyutlar güvenilir bir çalışma ortamı, geleceğe yönelik kariyer olanakları, bireysel gelişim fırsatları, yeterli ve adil bir ücret sistemi, hoşgörü ortamı, sosyal bütünlük ve sosyal sorumluluk olarak sunulmuştur. Yine Erdem (2010)'den aktarıldığı üzere iş yaşam kalitesinin kavramsal kategorileri toplam yaşam alanı, güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları, çalışan kapasitesinin geliştirilmesi, sosyal sorumluluk, sosyal bütünleşme, demokratik ortam, uygun ve adil bir ücret sistemi olarak sıralanabilir (Walton, 1972; Beach, 1980; Cummings ve Worley, 1997).

İş yaşam kalitesi çalışanların güvenli bir ortamda çalışmalarını sürdürebilmek için gereksinimlerini karşılamalıdır. Yine çalışanların çalıştıkları örgütlere katkı sağladıkları duygusunu edinmeleri, yeteneklerinin farkına varmaları ve yeteneklerini geliştirmelerine olanak yaratan ortamın sağlanmasını içeren bir kavramdır (Özkalp ve Kirel, 2001). Çalışanların yaratıcılık potansiyeli örgütlerin rekabetçi üstünlüğünün temel kaynağıdır. Bu kaynaktan en iyi biçimde yararlanabilmenin yolu da yüksek derecede iş ve yaşam platformu sağlamaktır. Çalışanların yeteneklerinin yükselmesi ve bunun sonucunda ihtiyaçların artması örgütleri iş yaşam kalitesini iyileştirecek hükümlere ve uygulamalara yönlendirmektedir (Barutçugil, 2004; Yalçın, Yıldırım ve Akan, 2016).

Bu anlamda başarı, güç ve istikrarı hedefleyen örgütlerin çalışanlarının iş yaşam kalitesine ilişkin algılarını güçlendirecek örgütsel koşulları ve bu koşulların sürdürülebilirliğini sağlaması önemli görülmektedir.

### 2.3. Araştırma Hipotezleri ve Modeli

Çalışanların özel yaşamlarının yanı sıra iş yaşamları üzerinde de önemli etki ve güce sahip olan duygusal zeka, bireylerin müzakere etme ve karar verebilme becerilerine etki etmektedir (Oginska-Bulik, 2005; Adsız, 2016). Ancak kendisini tanıyabilen, duygularının farkına varabilen ve onları etkin, doğru ve uyumlu bir şekilde yönetebilen bireyler iş ve sosyal yaşam dengesini kurabilmektedir. Duygusal zekanın bireylerin ne hissettiklerini anlaması güçlü ve zayıf yönlerinin farkına varmasının bir sonucu olarak özellikle iş hayatında doğru ve sağlıklı kararların alınabilmesine yardımcı olduğu söylenebilir (Weisinger 1998; Chrusciel, 2006; Suliman ve Al-Shaikh, 2007; Adsız, 2016). Yine kişinin kendisini motive edebilmesi, isteklerini erteleyebilmesi, duygusal değişimlerini anlayabilmesi, karşısına çıkan engeller karşısında dirençli davranabilmesi, diğer kişilere karşı anlayışlı bir şekilde yaklaşabilmesinin gerekliliğini ve bireylerin barındırdığı duyguları kavrayabilmesi, aktif olan ilişkiler kurup bunu devam ettirebilmesi gibi öğrenilebilir özellikteki psikolojik ve sosyal yetenekler duygusal zeka becerileri arasında yer almaktadır. Bu yetenekler neticesinde birey, hayatının farklı alanlardaki başarısını ve doyumunu yüksek derecelere çıkarabilmektedir (Acar, 2001; Çelenk, 2015). Duygusal zeka kullanımı, olumsuz koşullarda bile olumlu düşünme tarzını koruyarak yüksek güdüleme ve olumlu enerji sağlamakta ve örgütsel çatışmaları en aza indirerek iş yaşam kalitesi üzerine olumlu etkiler yapmaktadır (Demir, 2009). Yine yüksek duygusal zeka örgütsel verimliliğin artırılmasına, örgüt içindeki değişim ve dönüşümlere etkin şekilde uyum sağlanmasına, çalışanların gönüllülük esaslı davranışlar sergilemesine ve iş motivasyonlarının artırılmasına, yaratıcı ve girişimci davranışlar sergilemelerine önemli katkılar sunarak iş yaşam kalitesine pozitif katkılar sağlamamaktadır (Appelbaum, Ritchie ve Shapiro, 1994; Cherniss ve Goleman, 2001; Geroy, Wright ve Yemm, 2006; Polat ve Aktop, 2010). Algılanan iş yaşam kalitesi ile birlikte artan iş doyumunu ve örgütsel bağlılık çalışanların işten ayrılmaya ilişkin niyetlerini ve işe devamsızlığı azaltmaktadır (Wood, 1992; Tett ve Meyer, 1993; DeConinck ve Stilwell, 2004; Demir 2011).

Akademik yaşamın yorucu ve stresli ortamı ile mücadele edebilme yeteneğinin temelini oluşturan beceriler seti olan duygusal zekanın iş yaşam kalitesine ilişkin algı üzerinde etkiye sahip olduğu düşüncesi bu araştırmaya temel oluşturmaktadır. Akademisyenlerin çalışma koşulları sürekli büyüme ve gelişmeyi gerektirmektedir. Bu büyüme ve gelişmenin temelini oluşturan duygusal zeka becerileri ise ancak kaliteli olarak algılanan bir iş yaşamı ile mümkün olacaktır. Bu noktada sosyal ve toplumsal sistem için artı değer yaratma güdülerini hareket eden akademisyenlerin uygun ve kaliteli olarak algılayacakları bir iş yaşamına sahip olmaları ile etkinlik ve verimliliklerine katkı sağlanacaktır. Yapılan literatür taraması ve yukarıda yer alan gerekçeler doğrultusunda araştırma kapsamında ortaya koyulan hipotezler aşağıdaki gibidir:

**H<sub>1</sub>:** Araştırmaya katılan akademik personelin mensup olduğu ülke açısından iş yaşam kalitesi algıları farklılık göstermektedir.

**H<sub>2</sub>:** Duygusal zeka becerileri (iyi oluş, öz denetim, duygusallık ve sosyallik) çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

**H<sub>2a</sub>:** Duygusal zeka becerilerinden iyi oluş çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

**H<sub>2b</sub>:** Duygusal zeka becerilerinden öz denetim çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

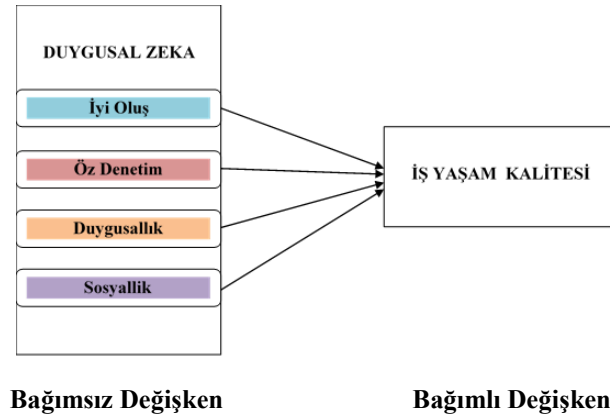
**H<sub>2c</sub>:** Duygusal zeka becerilerinden duygusallık çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

**H<sub>2d</sub>:** Duygusal zeka becerilerinden sosyallik çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

Araştırma hipotezleri doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli ise Şekil 1’de yer almaktadır:



Şekil 1. Araştırma Modeli



Araştırmanın modeli ve hipotezleri doğrultusunda bağımsız değişken duygusal zeka ve alt boyutları olan iyi oluş, öz denetim, duygusallık ve sosyallığın araştırmanın bağımlı değişkeni olan iş yaşam kalite algısına etkilerinin belirlenmesi adına kullanılan verilerin toplanması, ölçekler, yapılan analiz ve bulgular aşağıdaki gibidir:

### 3. Materyal ve Yöntem

Araştırmanın evreni ve örnekleme, veri toplama araçları ve veri analizleri çalışmanın araştırma yöntemi bağlamında açıklanmıştır.

#### 3.1. Örnekleme

Araştırmanın evrenini Azerbaycan'ın Gence şehrinde faaliyet gösteren Azerbaycan Devlet Tarım Üniversitesi ve Türkiye'nin Nevşehir ilinde faaliyet gösteren Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesinin akademik personeli oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı dönemde Azerbaycan Devlet Tarım Üniversitesinde 473, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesinde ise 544 akademisyen görev yapmaktadır. Ancak bütçe ve zaman kısıtı nedeniyle evrenin tümüne ulaşma imkanı bulunamadığından araştırmada evrenden örnekleme seçimi yoluna gidilmiştir. Araştırmanın amaçları doğrultusunda kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak bahsi geçen iki üniversitenin akademik personeli araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında kullanılacak verilerin toplanabilmesi adına her iki üniversite içinde 250 anket dağıtılmış, bu anketlerden 235 tanesi geri dönmüştür. Ancak bu anketlerden anketlerden 231 tanesi istatistiksel analizlere uygun bulunmuştur. Yani anketlerin geri dönüş oranı %23.1' dir.

Araştırma örnekleminin üniversite olarak belirlenmesinin çeşitli sebepleri bulunmaktadır. Bunlardan ilki gelişim ve değişim faaliyetlerine açık bir alan olan eğitim sektöründe duygular ve bu duyguların etkin şekilde kullanımı büyük önem arz etmektedir. Yine akademisyenlerin iş yaşam kalitelerine ilişkin algıları onların etkinlik ve verimliliği üzerinde önemli bir güce sahiptir. Temel amacı bilim üreterek öğrencilere, topluma, ülkesine ve insanlığa katkı sağlamak olan akademisyenlerin iş yaşamlarına ilişkin pozitif algılarının onların verimliliğine katkı sağlayacağı düşüncesi örneklemin belirlenmesinde göz önünde bulundurulmuştur.

#### 3.2. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Araştırmaya konu edilen bağımlı ve bağımsız değişkenler ile bu değişkenlere ilişkin alt boyutların soyut ve muğlak yapıları gözlenmesi ve yorumlanması zor, gizli ve karmaşık bir yapı oluşturmaktadır. Bu anlamda bu değişkenlerin birbirleri ile ilişkilerini sağlıklı bir şekilde yorumlayabilmek adına anket uygulaması en iyi yol olarak belirlenmiştir. Araştırma için kullanılan verilerin toplanması sırasında hazırlanan anket formu araştırmacılar tarafından, yüz yüze katılımcılara ulaştırılmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak "Duygusal Zeka Ölçeği" ve "İş Yaşam Kalitesi Ölçeği" kullanılmıştır. Petrides ve Furnham (2001) tarafından geliştirilen duygusal zeka ölçeğinin kısa formunun

Türkçe uyarlaması Deniz vd. (2013) tarafından yapılmıştır. Beşli likert tipindeki ölçek 20 sorudan oluşmakta ve ifadeler 1=Kesinlikle Katılmıyorum ile 5= Kesinlikle Katılıyorum arasında değişmektedir. Yapılan iç tutarlılık analizi sırasında “1. Genel anlamda, yüksek motivasyonlu birisiyim; 3. İnsanlarla etkin bir biçimde baş edebilirim, 10. Genelde stresle baş edebilirim, .20. Genellikle, yeni çevreye uyum sağlama yeteneğim vardır. “ ifadelerinin ölçeğin güvenilirliğini düşürdüğü tespit edilmiş ve bu sorular araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Bu şekilde ölçeğin güvenilirliği Cronbach’s Alfa .76 olarak hesaplanmıştır.

Akademisyenlerin iş yaşam kalitelerine ilişkin algı düzeylerini ölçmek için ise McDonald (2001) tarafından geliştirilen, Kösterelioğlu (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan “İş Yaşam Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. McDonald tarafından geliştirilmiş olan anketin ilk hali 53 sorudan oluşurken ölçeğin Türkçeye uyarlanması sırasında ölçek Kösterelioğlu (2011) tarafından 40 soruya indirilmiştir. Ancak bu çalışmada ölçeğin tüm alt boyutları kullanılmayarak araştırma amaçları doğrultusunda sadece iş stresi yaşamama, iyi ilişkiler, iletişim, iş doyum ve sorumluluk alt boyutları kullanılmıştır. Toplam 21 ifadeden oluşan ölçekte “9. İşim genellikle benim için bir stres kaynağıdır; 12. İşim, becerilerimi ve yeteneklerimi tam olarak kullanma imkanı sunmuyor; 18. İşim hakkında yeterince geri bildirim almadığımı düşünüyorum; 40. Çoğunlukla geceleri işim hakkında endişe duyarak uyanırım.” ifadeleri ölçeğin güvenilirliğini düşürdüğü gerekçesiyle araştırma kapsamına alınmamıştır. Anketin bu bölümünde yine 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum). Ölçeğin güvenilirliği ise .78 olarak tespit edilmiştir.

#### 4. Bulgular

##### 4.1. Verilerin Analizi

Çalışmanın bu bölümünde araştırma amaçları doğrultusunda oluşturulan hipotezlerin test edilmesine ilişkin çeşitli istatistikler uygulanmıştır. Buna göre yapılacak istatistiksel analizler öncesinde tüm değişkenler tek değişkenli ve çok değişkenli normal dağılım açısından incelenmiştir. Değişkenler arasındaki tek ve çok değişkenli normallik için yürütülen istatistikler basıklık ve çarpıklık katsayılarının  $\pm 2$  aralığında olduğu göstermiştir. Bayram (2010)’a göre araştırma verilerinin normal dağılım sınırları içinde yer aldığı söylenebilir. Bu değerler ışığında modelleme çalışması sırasında .05 anlamlılık düzeyinde en çok olasılık (Maximum Likelihood) yaklaşımı kullanılmıştır.

Araştırmanın sonraki bölümünde ölçeklerin yapı geçerliliklerinin belirlenmesi adına keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri, tanımlayıcı analizler, değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenebilmesi adına korelasyon analizi, iş yaşam kalite algısının ülke değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin t testi ve son olarak araştırma hipotezlerinin testi adına hiyerarşik regresyon analizine yer verilmiştir.

##### 4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Faktör Yapılarının Geçerliliği: Keşfedici ve Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizleri

Araştırma amaçları doğrultusunda kullanılması düşünülen ölçeklerin yapılarının geçerliliğinin belirlenmesi adına her bir ölçek için keşfedici (KFA) ve doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek yapılarının sınanması amacıyla yapısal eşitlik modellemesinden (YEM) yararlanılmıştır.

Duygusal zeka ölçeğinin alt boyutlarının ve bu boyutların ölçek ile ilişkilerinin belirlenmesi adına yapılan keşfedici faktör analizi sonucunda 16 madde için özdeğeri 1’in üzerinde dört boyutun toplam varsyanı açıklama oranı %54.414 olarak bulunmuştur. Yapılan keşfedici faktör analizi sonuçlarına göre orijinal ölçeğin dört boyutlu yapısı doğrulanmış ve ölçeğin yapı geçerliliğine sahip olduğu görülmüştür. Yine kullanılan ölçek yapıları ve maddelerinin ölçek ile ilişkilerini belirleyebilmek için Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kapsamında birinci düzey doğrulayıcı faktör modeli oluşturulmuştur. Yapılan doğrulayıcı faktör analizinden elde edilen modelin uyum indeksleri incelenmiş ve minimum ki-kare değerinin ( $\chi^2= 345,768$   $df=185$ ,  $p=0.00$ ) anlamlı olduğu görülmüştür. Uyum indeksi değerleri ise RMSEA=0.07, GFI=0.91, CFI=0.92, AGFI=0.90 olarak bulunmuştur. Bu anlamda araştırmada kullanılan duygusal zeka ölçeğinin, maddeleri ile ilişkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan birinci düzey doğrulayıcı faktör analizinden elde edilen sonuçlar dört faktörlü modelin kabul edilebilir olduğunu göstermektedir (Browne ve Gudeck, 1993; MacCallum, Browne, ve Sugawara, 1996).

İş yaşam kalite algısını ölçme aracının yapısal uyumluluğunu belirlemeye ilişkin yapılan keşfedici faktör analizi sonucunda 17 madde için özdeğeri 1'in üzerinde tek boyutun toplam varsyanı açıklama oranı %64,23'tür. Buna göre ölçeğin yapı geçerliliğine sahip olduğu görülmüştür. Yine kullanılan ölçek yapıları ve maddelerle olan ilişkilerini belirleyebilmek adına birinci düzey doğrulayıcı faktör modeli oluşturulmuştur. İş yaşam kalitesi algısını ölçmeye yönelik 17 ifade tek boyutta modellenmiştir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizinden elde edilen modelin uyum indeksleri incelenmiş ve minimum ki-kare değerinin ( $\chi^2= 98,768$   $df=32$ ,  $p=0.00$ ) anlamlı olduğu görülmüştür. Uyum indeksi değerleri ise RMSEA=0.06, GFI=0.90, CFI=0.91, AGFI=0.90 olarak bulunmuştur. Araştırmada kullanılan iş yaşam kalitesi algısı ölçeğinin, maddeleri ile ilişkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan birinci düzey doğrulayıcı faktör analizinden elde edilen sonuçlar tek faktörlü modelin kabul edilebilir (Browne ve Gudeck, 1993; MacCallum, Browne, ve Sugawara, 1996) olduğunu göstermektedir.

### 4.3. Bulgular

#### 4.3.1. Tanımlayıcı Bulgular

Bu araştırmaya gönüllülük esası doğrultusunda Türkiye ve Azerbaycan'daki iki üniversitenin 231 akademik personeli katılmıştır. Katılımcıların %56.3'u Türkiye'den, %43.7'i ise Azerbaycan'dan oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların %50.9'u erkek, %57.3'ünün 36 yaş ve üstü, %73.6'sının evli ve %66.5'inin doktora mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcılar ünvanları açısından değerlendirildiğinde ise; profesörlerin %9.7, doçentlerin %17.6, yardımcı doçent doktorların %20.3, doktorların %5.7, öğretim görevlilerinin %16.3, okutmanların %12.3, araştırma görevlilerinin %13.7, uzmanların %4.4'lük bir orana sahip olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın sonraki bölümünde çalışanların duygusal zeka ve iş yaşam kalite algılarına ilişkin elde edilen verilerin ortalama, standart sapma ve değişkenlerin birbiri ile korelasyonları incelenmiştir. Bu analizlere ilişkin veriler Tablo 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1.** Duygusal Zeka ve Alt Boyutları ile İş Yaşam Kalite Algısı Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Genel Duygusal Zeka	İyi Oluş	Öz Denetim	Duygusallık	Sosyallik	İş Yaşam Kalitesi	Arit.Ort.	St. Sap.
Genel Duygusal Zeka	1						2,98	,41
İyi Oluş	.631**	1					3,11	,46
Öz Denetim	.539**	.301**	1				2,68	,59
Duygusallık	.795**	.333**	.246**	1			3,19	,37
Sosyallik	.472**	.318**	.313**	.187**	1		2,66	,44
İş Yaşam Kalitesi	.230**	.173**	.179*	.149**	.327**	1	3,13	,20

\*\*Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (iki yönlü).

Tablo 1 incelendiğinde çalışanların duygusal zeka ve duygusal zekanın alt boyutları ile iş yaşam kalite algılarına ilişkin katsayıların istatistiki olarak anlamlı ( $p<.01$ ) olduğu görülmektedir. Çalışmada ele alınan duygusal zeka ile iş yaşam kalitesine ilişkin algıların birbiri ile ilişkisinin belirlenmesi önemli görülmektedir. Buna göre çalışanların genel duygusal zeka ve iş yaşam kalite algısı ( $r=.230$ ,  $p<.00$ ) arasında pozitif yönlü düşük kuvvette bir korelasyon tespit edilmiştir. Tablo 1'e göre duygusal zekanın alt boyutlarından iyi oluş ( $r=.173$ ,  $p<.00$ ), duygusallık ( $r=.149$ ,  $p<.00$ ), öz denetim boyutu ( $r=.179$ ,  $p<.00$ ) ile iş yaşam kalitesi arasında düşük düzeyde pozitif ( $r>0$ ) ve anlamlı; sosyallik boyutu ile iş yaşam kalitesi arasında ise ( $r=.327$ ,  $p<.00$ ) orta düzeyde pozitif ( $r>0$ ) ve anlamlı ( $p<0.05$ ) bir ilişki tespit edilmiştir. Yine çalışanların duygusal zekalarına ilişkin ortalamaları dikkate alındığında en yüksek ortalamanın sırası ile duygusallık (Ort=3,19), iyi oluş (Ort=3,11), öz denetim (Ort=2,68) ve sosyallik (Ort=2,66) şeklinde olduğu görülmektedir. Bu anlamda çalışanların genel duygusal zeka skorlarının (Ort=2.98 > 2.5) ortalamasının üzerinde olduğu tespit edilmiştir.



#### 4.4. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde değişkenlerin birbiri üzerindeki etkilerinin ortaya konulması amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Regresyon analizi, bir bağımlı değişken ile bir veya daha fazla bağımsız değişken arasındaki neden sonuç ilişkisini matematiksel bir modelle açıklayan yöntem olarak tanımlanmaktadır (Özdamar, 2011: 524). Birden çok açıklayıcı değişkenli modeller çoklu regresyon modeli olarak adlandırılmaktadır (Kalaycı, 2010: 260). Bu anlamda çalışanların duygusal zeka becerilerinin iş yaşam kalite algısı üzerindeki etkisini belirlemek üzere oluşturulan model özeti Tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2.** İş Yaşam Kalitesi Algısının Ülkeler Bazında Dağılımı: t Testi Sonuçları

Model	Ülke	N	$\bar{X}$	SS	t	p
İYK	Türkiye	131	3.45	0.28	3.469	0.001
	Azerbaycan	100	3.31	0.30		

p<0,01

Tablo 2’de yer alan t testi sonuçlarına göre, iş yaşam kalitesine ilişkin algı (t=3.469; p<0,01) genel skorlarının ülke değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Türkiye’deki akademisyenlerin iş yaşam kalitesine ilişkin algıları (3,45±0,28) Azerbaycan’daki akademisyenlerin iş yaşam kalitesine ilişkin algılarından (3,31±0,30) anlamlı düzeyde daha yüksektir. Buna göre Türkiye ve Azerbaycan’daki akademisyenlerin iş yaşam kalitesine ilişkin algıları ülke değişkeni açısından farklılık göstermektedir. Bu anlamda H<sub>1</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 3.** Ülkeler Bazında Çalışanların Duygusal Zeka Becerilerinin İş Yaşam Kalite Algıları Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Model	Katsayılar			Model Özeti		Anova	
		$\beta$	t	p	R <sup>2</sup>	R	F	p
Türkiye	İyi Oluş	-,79	-,869	,387	.088	.296	2,935	.023*
	Öz Denetim	,016	,176	,860				
	Duygusallık	,103	1,143	,255				
	Sosyallik	,292	3,113	,002				
Azerbaycan	İyi Oluş	,171	1,521	,132	.176	.419	5,071	.001**
	Öz Denetim	,081	,804	,423				
	Duygusallık	-,011	-,102	,919				
	Sosyallik	,301	2,974	,004				

Bağımlı değişken: İş Yaşam Kalitesi \*p< 0.05. \*\*p< 0.01.

Tablo 3’te yer alan çoklu doğrusal regresyon analizindeki R<sup>2</sup> determinasyon katsayısı değerine göre çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algılarında meydana gelen değişikliklerin Türkiye için %8’i (R<sup>2</sup>=.088) Azerbaycan için ise %17’si (R<sup>2</sup>=.176) bağımsız değişkenler olan iyi oluş, öz denetim, duygusallık ve sosyallik boyutları tarafından açıklanmaktadır.  $\beta$  değerine dayanarak çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algılarını etkileyen bir duygusal zeka alt becerisinin olduğu görülmektedir. Buna göre her iki ülke içinde duygusal zekanın sosyallik alt boyutu çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algılarını etkileyen en önemli bağımsız değişkendir. Bu iki değişken arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir etkileşim bulunmuştur (Türkiye:  $\beta$ =.292; t=3,11; p=.002; Azerbaycan:  $\beta$ =.301; t=2,97; p=.004). Duygusal zekanın diğer boyutları olan iyi oluş, öz denetim ve duygusallık alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir etkileşim bulunmamaktadır.

## 5. Sonuç ve Tartışma

Üniversiteler ülkelerin ve toplumun bütünü için hizmet veren emek yoğun örgütlerdir. Toplumun, ülkelerin ve bilimin gelişimi adına çalışan akademisyenlerin diğer bireyler ve çevreleri ile ilişkilerini yönlendirme konusunda yeterli beceriye sahip olmaları gerekmektedir. Bu anlamda akademisyenlerin duygularına ilişkin yeteneklerinin iş yaşam kalitesine ilişkin algılarına etkisinin belirlenmesi araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Duygusal zekaya ve iş yaşam kalitesine ilişkin çalışan algılarının ülkeler açısından bir fark yaratıp yaratmayacağına belirlenmesi araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır.

Türkiye ve Azerbaycan'da faaliyet gösteren iki üniversitede yapılan bu çalışmada 231 akademisyenin duygusal zekaları ile iş yaşam kalitesine yönelik algıları arasındaki ilişkinin boyutu ve etkisi incelenmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçekler ve ölçeklerin maddeleri ile ilişkilerini belirlemek amacıyla keşfedici (KFA) ve birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen faktör yapıları ve uyum indeksleri ölçme araçlarının kabul edilebilir uyum iyiliğine sahip olduğunu göstermiştir.

Araştırma sonuçlarına göre iş yaşam kalitesinin ülke değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmüştür. Buna göre Türkiye'deki akademisyenlerin iş yaşam kalitesine ilişkin algılarının Azerbaycan'daki akademisyenlerin iş yaşam kalitesine ilişkin algılarından daha yüksek olduğu söylenebilir. İki ülkenin akademik personeli üzerine gerçekleştirilen bu çalışmada ülkelerin genel anlamda ekonomik, sosyal ve kültürel farklılıklara sahip olduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Bu iki ülke akademisyenlerinin elde ettiği kazançlar karşılaştırıldığında Azeri akademisyenlerin Türkiye ortalamasının altında bir gelire sahip oldukları görülmektedir. Yine ülkelerin akademik yükselmeye ilişkin kriterlerinin, iş olanaklarının ve örgütsel politikalarının bu farklılığa kaynak teşkil edebileceği düşünülmektedir. Azeri akademisyenlerin sahip olduğu kısıtlı iş olanaklarının, çalışma koşullarının ve kültürel geçmişlerinin iş yaşam kalitesine ilişkin algılarını etkileyebileceği düşünülmektedir. Yine Azerbaycan ve Türkiye'deki akademik terfi ve olanakların farklılığı ile akademisyenler arasındaki yardımlaşmaya ilişkin düşünce ve eylemler araştırmanın bu sonucunu yorumlamakta argüman oluşturmaktadır. Türkiye'ye nazaran Azerbaycan'da daha yoğun bir şekilde kendisine yer bulan rüşvet ve kaytarma gibi olumsuz uygulamalar bu iki ülke akademisyenlerinin iş yaşam kalitesine ilişkin algılarını farklı kılabilir. Ancak iş yaşam kalitesinin ülke değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini ele alan bir çalışmaya rastlanmamış olması araştırma sonuçlarını karşılaştırma imkanını ortadan kaldırmaktadır.

Araştırma bulguları, duygusal zeka ve alt boyutları olan iyi oluş, öz denetim, duygusallık ve sosyallik ile iş yaşam kalitesi algısı arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Kısacası duygusal zeka arttıkça, iş yaşam kalitesine ilişkin algıda artmaktadır. Buna göre çalışanların duygusal zeka düzeyleri arttıkça iş yaşam kalitesine ilişkin pozitif algılarının artacağı söylenebilir. Araştırmanın bu sonucu DeConinck ve Stilwell (2004), Niemela vd., (2002), Dulewicz vd., (2003), Shoaf vd., (2004), Demir, (2009), Dasgupta (2010), Farahbakhsh (2012) ve Abdul (2015)'un çalışmaları ile paralellik göstermektedir.

Araştırmanın bir diğer hipotezi olan duygusal zekanın iş yaşam kalite algısı üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan analizler sonucunda genel duygusal zekanın iş yaşam kalite algısı üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu görülmüştür. Yine duygusal zekanın alt boyut becerilerinden olan iyi oluş, öz denetim ve duygusallığın iş yaşam kalite algısı üzerinde herhangi bir etkiye sahip olmadığı ancak duygusal zekanın alt boyutu olan sosyallığın iş yaşam kalite algısı üzerinde yüksek düzeyde pozitif etkiye sahip olduğu araştırma sonuçları arasında yer almaktadır. Abul (2015)'un çalışmasında sosyal zeka ve algılanan iş yaşam kalitesi arasındaki ilişki incelenmiş ve sosyal zekanın iş yaşam kalitesi üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Yine Oginska-Bulik (2005) ve Adsız (2016) yaptıkları çalışmada duygusal zekanın iş yaşamında müzakere edebilme ve karar verebilme üzerinde etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Karar verebilme ve müzakere edebilme davranışları duygusal zeka becerilerinden biri olan sosyallığın bir unsuru olarak ele alındığında araştırmanın bu sonucunun literatür tarafından desteklendiği söylenebilir. Yine Bowdich ve Buona (1994)'nin çalışmasında iş yaşam kalitesine etki eden boyutlar arasında iyi çalışma koşulları ve iyi çalışan ilişkileri, sosyal sorumluluk ve bütünleşme kavramları yer almaktadır. Yine yukarıda ifade edilen iyi çalışan ilişkileri, sosyal sorumluluk ve bütünleşme kavramları sosyal becerileri içinde barındıran öğeler olarak

değerlendirilebilir. Yine Demir (2009) çalışmasında etkin duygusal zeka kullanımının örgütsel çatışmaları en aza indirerek iş yaşam kalitesine olumlu katkılar yaptığı sonucuna ulaşmıştır.

İki ülkenin farklı ekonomik, sosyal ve kültürel kimliklerinin farklı sonuçlara ve etkilere neden olacağına ilişkin beklenti araştırmanın bu sonucunu farklı kılabilir. İyi oluş, öz denetim, duygusallık gibi becerilerden ziyade sosyallik boyutuna ilişkin iki ülke benzerliği sahip olunan ortak bilinç ve kökenler ile açıklanabilir. Bahsi geçen sosyal beceriler çalışanların diğer bireylerle kurduğu bağ ve ilişkilerin çokluğunu ifade edilebilir. Bu anlamda sosyal becerileri artan çalışanların iş yaşam kalite unsurları arasında yer alan diğer çalışanlarla iyi iletişim ve ilişkiler kurmak suretiyle iş stresinden uzaklaşabileceği söylenebilir. Çalışanların sosyal becerilerindeki nitel ve nicel artışın onların fiziksel ve duygusal yönden iyileşmelerine katkı sağladığı düşünülebilir. Yine bu katkı iş ve sosyal yaşam kalitesini arttıran bir güç olarak tanımlanabilir.

Buna göre araştırma amaçları doğrultusunda ortaya atılan çok boyutlu hipotezden “H<sub>1</sub>: Araştırmaya katılan akademik personelin mensup olduğu ülke açısından iş yaşam kalitesine ilişkin algıları farklılık göstermektedir.”, “H<sub>2</sub>: Duygusal zeka çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahiptir.” ve alt hipotezlerden “H<sub>2a</sub>: Duygusal zeka becerilerinden sosyallik çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahiptir.” hipotezleri kabul edilirken, “H<sub>2a</sub>: Duygusal zeka becerilerinden iyi oluş çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahiptir.”, “H<sub>2b</sub>: Duygusal zeka becerilerinden öz denetim çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahiptir.”, “H<sub>2c</sub>: Duygusal zeka becerilerinden duygusallık çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahiptir.” hipotezleri red edilmiştir. Yapılan literatür taramasında genel itibarı ile duygusal zekanın tek bir değişken olarak ele alındığı görülmektedir. Duygusal zekanın alt boyutlarına ilişkin ayrıntılı bir çalışmaya rastlanamamış olması araştırma sonuçlarının kıyaslanması önünde bir engel teşkil etmektedir.

### 5.1. Öneriler

Duygusal zeka son dönemlerde örgütsel ve yönetsel açıdan önemle ele alınan bir kavram olup birçok örgütsel değişken ile birlikte incelenmiştir (Tükenmişlik, yabancılaşma, stres, iş tatmini, liderlik, iş doyum ve bağlılık vb.). Ancak akademisyenlerin duygusal zeka becerilerinin iş yaşam kalitesine ilişkin algıları üzerine nasıl bir etkiye sahip olduğunu belirlemeye yönelik bir araştırmanın bulunmaması bu araştırmayı farklı ve özgün kılmaktadır. Bu anlamda bu araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı umulmaktadır.

Çalışanların kendilerinin ve diğer bireylerin duygularını anlama, izleme, ayırt etme ve bu duygular doğrultusunda davranış geliştirme becerilerinin örgüt ve birey uyumuna katkı sağlayacağı söylenebilir. Yine örgüt-birey uyumu örgütsel amaç ve hedeflere ulaşılmasına, etkinlik ve verimliliğin artırılmasına yardımcı olacaktır. Bu noktada çalışanların seçme ve sağlanmasına ilişkin bilimsel yol ve yöntemlerin kullanılması ile duygusal zekası yüksek bireylerin istihdamı iş yaşam kalitesine ilişkin algıları daha kolay bir şekilde pozitifleyecektir. İş yaşamında insan ve insan duygularının önemi artıkça örgütler bu konuya daha da çok eğilmektedir. Bu anlamda örgütler çalışanlarını duygusal zekalarına ilişkin becerilerini geliştirmeye yönelik duygusal okur-yazarlık eğitim faaliyetlerine yönlendirerek onlardan daha iyi şekilde faydalanmalıdır. Çalışanların entelektüel yeteneklerine de katkı sağlayacağı düşünülen duygusal zekaya ilişkin becerilerin geliştirilmesi ile örgüt içi ilişkilerin daha yumuşak ve duyu tabanlı bir yapıya bürüneceği düşünülmektedir. Kendisinin ve karşısındakinin duygularını fark etme, ayırt etme ve bu duyguların doğru bir şekilde yansıtılma becerisi çalışanların stres düzeylerini azaltırken, çatışma ve uyumsuzluklarında ortadan kaldırılmasına yardımcı olacaktır.

İş yaşam kalitesi uygulamaları ise fiziksel, sosyal-psikolojik ve güvenlik temelleri üzerine konumlanmış, kişilerin yetenek ve becerilerinin bütüncül bir yaklaşımla iş ve sosyal yaşama aktarmasına yardımcı olan uygulamalardan oluşmaktadır. Bu noktada çalışanların iş yaşam kalitesine ilişkin pozitif ve istendik bir algı yaratılması konusunda duygusal zeka becerilerini geliştirmeye yardımcı olacak örgütsel bir yapı kurulması önemli görülmektedir. Uygun, esnek bir örgüt yapısı içerisinde kendisini ve duygularını ifade edebilen çalışanların örgütsel amaçlara ulaşmadaki katkısının ve gönüllülüğünün artacağı düşünülmektedir. Örgütlerin varlıklarını koruyarak devamlılıklarını sağlamalarında öncü rol oynayan insan kaynakları

departmanları ile birlikte örgütün tüm yönetici ve liderlerinin çalışanların sosyal, psikolojik ve biyolojik bütünlüğünü korumaya yönelik çabalarını çalışanlarına hissettirebileceği örgütsel politikaların oluşturulması örgütsel performansı artırıcı bir sinerji yaratacaktır. Bu anlamda örgütsel bağlılık, özdeşleşme, vatandaşlık ve aidiyet duygularını geliştirmeye yardımcı olacağı düşünülen bu tür insani uygulamaların bir bütünlük ve ahenk içinde hayata geçirilmesi önemlidir.

## 5.2. Araştırmanın Kısıtları

Bu araştırmanın yönetim literatürüne bir takım katkıları olduğu gibi araştırmanın yürütülmesi konusunda bazı sınırlılıkları da bulunmaktadır. *Birincisi*, araştırmanın kısıtlı örnekleme nedeniyle sonuçların genellemeye uygun olmayacağı belirtilmelidir. *İkincisi*, çalışanların duygusal zeka becerilerinin ve iş yaşam kalitesine ilişkin algılarının belirlemeye çalışıldığı bu çalışmanın değişkenleri soyut ve muğlak bir yapıya sahiptir. Bu anlamda elde edilen verilerin örneklemin gerçekliğini ifade ettiği varsayılmaktadır.

## Kaynaklar

- Aba, G. (2009). *İş yaşam kalitesi ve motivasyon ilişkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: A conceptualization. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 125(2), 209-224.
- Abul, A. (2015). *Sosyal zekâ düzeyi ve algılanan iş yaşam kalitesi etkileşimine yönelik bir araştırma*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Acar, F. T. (2001). *Duygusal zeka yeteneklerinin göreve yönelik ve insana yönelik liderlik davranışları ile ilişkisi: Banka şube müdürleri üzerine bir alan araştırması*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Adsız, E. (2016). *Yöneticilerin duygusal zeka düzeylerinin karar verme stillerine etkisi*. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Çorum.
- Aketch, J.R., Odera, O., Chepkuto, P., & Okaka, O. (2012). Effects of quality of work life on job performance: Theoretical perspectives and literature review. *Current Research Journal of Social Sciences*, 4(5), 383-388.
- Appelbaum, S.H., Ritchie, S., & Shapiro, B.T. (1994). Mentoring revisited: An organizational behaviour construct. *The International Journal of Career Management*, 6(3), 3-10.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48(2), 97-125.
- Balachandar, G., Panchanatham, N., & Subramanian, K. (2013). Quality of work life the power of insurance company: Impact of personal factors on the quality of work life of the officers. *Management & Marketing Journal*, 11(1), 123-133.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik insan kaynakları yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Bar-On, R. (1988). *The development of a concept of psychological well-being* (Doctoral dissertation, Rhodes University).
- Bar-On, R. (2003). How important is it to educate people to be emotionally and socially intelligent, and can it be done? *Perspectives In Education*, 4(21), 3-15.
- Bar-On, R. (2005). The Bar-On model of emotional-social intelligence. In Fernández-Berrocal Pand Extremera N (Guest Editors), Special Issue On Emotional Intelligence (Psicothema), 3.
- Bayram, N. (2010). Yapısal eşitlik modellemesine giriş: Amos uygulamaları. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Beach, D. S. (1980). *Personnel the management of people at work* (4 th Edition). New York: Macmillan Publishing.
- Beechem, M. H. (1985). An overview of quality of work life-quality circles in United States institutions of higher education (participative management, problemsolving groups, Japanese, employee involvement). Ph.D. Thesis. Michigan State University.
- Beh, L., & Rose, R.C. (2007) Linking QWL and job performance: Implications for organizations. *Performance Improvement*, 46 (6), 30-35.
- Bell G. B., & Hall H. E. (1954). The relationship between leadership and empathy. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 49, 156-157.

- Bhola, S. S. (2006). A Study of quality of work life in casting and machine shop industry in Kolhapur. *Finance India*, 20(1), 202-208.
- Bowditch J. L., & Buono, A. F. (1994). *A Primer on organizational behavior*. (3 ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Browne, M. W., & Gudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (Eds.), *Testing Structure Equation Models* (pp. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Bülbüloğlu, A. (2001). Duygusal zeka kuramı. Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- Camarata, M. R. M. (1997). An empirical investigation of the effects of quality of work life (QWL) and organizational citizen behavior (OCB) on service quality (SERVQUAL). Ph.D. Thesis. Virginia Commonwealth University.
- Cascio, F. W. (1995). *Managing human resources*. McGraw-Hill, Inc, New York.
- Cenkseven, Ö., & Sarı, F. M. (2009). The quality of school life and burnout as predictors of subjective well-being among teachers. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 9(3), 1223-1235.
- Cherns, A. (1975). Perspectives on the quality of working life. *Journal of occupational psychology*, 48(3), 155-167.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*, USA: Wiley.
- Chrusciel, D. (2006). Considerations of emotional intelligence (EI) in dealing with change decision management. *Management Decision*, 44(5), 644-657.
- Cobb, C. D., & Mayer, J. D. (2000). Emotional intelligence: What the research says. *Educational leadership*, 58(3), 14-18.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive eq: Emotional intelligence in leadership and Organizations*, New York, Grosset/Putnam.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (1997). *Organizational development and change*. (6. Edition). South-Western: College publish.
- Çakar, U., & Arbak, Y. (2003). Dönüşümcü liderlik duygusal zekâ gerektirir mi? Yöneticiler üzerinde örnek bir çalışma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 18(2), 83-98.
- Çelenk, İ. (2015). Örgütlerde duygusal zeka ve psikolojik yıldıma: Bir araştırma. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Denizli.
- Çiçek, D. (2005). Örgütlerde motivasyon ve iş yaşam kalitesi: bir kamu kuruluşundaki yönetici personelin motivasyon seviyelerinin tespit edilerek iş yaşam kalitesinin geliştirilmesi üzerine bir araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana.
- Dasgupta, M. (2010). Emotional intelligence emerging as a significant tool for female information technology professionals in managing role conflict and enhancing quality of work-life and happiness. *Asian Journal Of Management Research*, 558-565.
- Davis, L. (1977) Enhancing the quality of work life: Developments in the United States of America. *International Labor Review*, 116(1), 53-65.
- DeConinck, J.B., & Stilwell, C.D. (2004), Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions. *Journal of Business Research*, 57, 225-231.
- Demir, M. (2009). Konaklama işletmelerinde duygusal zeka, örgütsel sapma, çalışma yaşamı kalitesi ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin analizi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İzmir.
- Demir, M. (2011). İş görenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılamalarının işte kalma niyeti ve işe devamsızlık ile ilişkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(3), 453-464.
- Deniz, M. E., Özer, E., & Işık, E. (2013). Duygusal zekâ özelliği ölçeği-kısa formu: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Eğitim ve Bilim*, 38(169), 407-419.
- Dulewicz, V., Higgs, M., & Slaski, M. (2003). Measuring emotional intelligence: Content, construct and criterion-related validity. *Journal of Managerial Psychology*, 18(5), 405-420.
- Dülgeroğlu, İ., & Başol, O. (2017). İş stresi ve çalışma yaşamı kalitesi algısının yansımaları: Satış temsilcileri üzerine bir araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 8(2), 293-304.
- Edwards, J. R., & Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25, 178-199.
- Erat, Ş., Korkmaz, M., Çimen, V., & Yahyaoglu, G. (2011). Hemşirelerin iş yaşam kalitesinin motivasyona etkisi. *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimler Dergisi*, 1(1), 68-97.



- Erdem, M. (2010). Öğretmen algılarına göre liselerde iş yaşamı kalitesi ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(4), 511-537.
- Erkuş A., & Günlü, E. (2008). Duygusal zekanın dönüştürücü liderlik üzerine etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(2), 187-209.
- Farahbakhsh, S. (2012). The role of emotional intelligence in increasing quality of work life in school principals. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 31-35.
- Farjad, H. R., & Varnous, S.(2013). Study of relationship of quality of work life (qwl) and organizational commitment. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, 4(9), 449-456.
- Gardner, L. & Stough, C. (2002) Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership and Organization Development Journal*. 23(2), 68-78.
- Geroy, G.D., Wright, P.C., & Anderson, J.(1998). Strategic performance empowerment model. *Empowerment in Organizations*, 6(2), 57-65.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*. 53(8), 1027-1055.
- Goleman, D (1995). Emotional Intelligence. *Psychosomatic Medicine*, 8(95), 45.
- Goleman, D. (1997). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. New York, Bantam Books.
- Goleman, D. (2001). Duygusal Zeka. Çev. Yüksel B S (Varlık Yayınları, İstanbul).
- Güllüce, A. Ç., & İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zeka arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 7-29.
- Gürbüz, S., & Yüksel, M. (2011). Çalışma ortamında duygusal zekâ: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Hodgetts, R., & Luthans, F. (1994). *International management*. Mcgraw Hill Inc.
- Huzzard, T. (2003). The convergence of qwl and competitiveness: A Swedish literature review. *Arbetsliv i omvandling, Arbetslivsinstitutet, Stockholm*.
- Josiah, R. A., Odhiambo O., Paul C., & Ochieng O. (2012). Effects of quality of work life on job performance: Theoretical perspectives and literature review. *Current Research Journal of Social Sciences*, 4(5), 383-388.
- Kalaycı, Ş. (2010). SPSS Uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri. 5. Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kashani, F. H. (2012). A review on relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(9), 9523-9531.
- Kılıç, R., & Keklik, B. (2012). Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi ve motivasyona etkisi üzerine bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(2), 147-160.
- Kleinfeld, J., & McDiarmid, G. W. (1986). Living to tell the tale: Researching politically controversial topics and communicating the findings. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 8(4), 393-401.
- Kösterelioğlu, M. (2011). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşması arasındaki ilişki. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Bolu*.
- Lam, P., Foong, Y. Y., & Moo, S. N. (1995). Job satisfaction and withdrawal cognition among preservice teachers. *South Pacific Journal of Teacher Education*, 23(2), 217-230.
- Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of applied Psychology*, 89(3), 483-496.
- Levine, M. F., Taylor, J. C., & Davis, L. E. (1984). Defining quality of working life. *Human Relations*, 37(1), 81-104.
- Louis, K. S. (1998). Effects of teacher quality of work life in secondary schools on commitment and sense of efficacy. *School Effectiveness and School Improvement*, 9(1), 1-27.
- Maini, J. J., Singh, B., & Kaur, P. (2012). The relationship among emotional intelligence and outcome variables: A study of Indian employees. *Vision*, 16(3), 187-199.
- Mandell, B., & Pherwani, S. (2003). Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style. *Journal of Business and Psychology*, 17(2), 387-404.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-149.
- Marcus R. F., Telleen, S., & Roke E. (1979). Relation between cooperation and empathy in young children. *Developmental Psychology*, 15(3), 346-347.

- Mayer, J.D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, New York: Basic Books, s.3-31.
- Mayer, J. D., Caruso, D., & Salovey, P. (2000). Models of emotional intelligence. In R J Sternberg (Ed) *Handbook of Intelligence* (Cambridge University Press, New York).
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004) Emotional intelligence: Theory, Findings and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- McDonald, S. A. (2001). *User's guide quality of work life*. Published by the Nfernelson Publishing Company Ltd.Darville House, UK.
- Megerian, L.E., & Sosik, J. (1996). An affair of the heart: Emotional intelligence and transformational leadership. *Journal of Leadership Studies*, 3(4), 31–48.
- Nanjundeswaraswamy, T.S., & Swamy, D. R.(2012). A literature review on quality of work life and leadershipstyles. *International Journal of Engineering Research and Applications (IJERA)*, 2(3), 1053-1059.
- Newsome, S., Day, A. L., & Catano, V. M. (2000). Assessing the predictive validity of emotional intelligence. *Personality and Individual differences*, 29(6), 1005-1016.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). *Organizational behavior human behavior at work* (10. Edition). Mcgraw-Hill.
- Niemela, R., Hannula, M., Rautio, S., Reijula, K., & Railio, J. (2002) The effect of air temperature on labour productivity in call centres: A case study. *Energy and Buildings*, 34, 759-764.
- Normala, D. (2010). Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms. *International Journal of Business and Management*, 5(10), 75-82.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167-175.
- Özdamar, K. (2011). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, A. Y., & Özdemir, A. (2007). Duygusal zeka ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Üniversitede çalışan akademik ve idaripersonel üzerine uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18), 393-410.
- Özgen, H., Öztürk, A., & Yalçın, A. (2002). *İnsan kaynakları yönetimi*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2001) *Örgütsel davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları.
- Öztürk, A., & Deniz, M. E. (2008) Analysis of emotional intelligence job satisfaction and burnout levels of preschool teachers according to some variables. *Elementary Education Online*, 7(3), 578-599.
- Payne, W. L. (1985). A study of emotion: Developing emotional intelligence; self-integration; relating to fear, pain and desire. *Dissertation Abstracts International*, 47, 203A.
- Permarupan, P.Y., Mamun, A.A., & Saufi, R.A. (2013). Quality of work life on em- ployees job involvement and affective. *Asian Social Science*, 9 (7).
- Petrides K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15(6), 425-428.
- Polat, S., & Aktop, E. (2010). Öğretmenlerin duygusal zeka ve örgütsel destek algılarının girişimcilik davranışlarına etkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, 22, 1-20.
- Raduan C. R., LooSee B., Jegak U., & Khairuddin, I. (2006). An analysis of quality of work life (QWL) and career- related variables. *American Journal of Applied Sciences*, 3(12), 2151-2159.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Satija, S., & Khan, W. (2013). Emotional intelligence as predictor of occupational stress among working professionals. *Prin. LN Welingkar Institute of Management Development & Research*, 15(1), 79-97.
- Schulze, N. (1998). Yaşam kalitesini yükselten temel unsur olarak işin insancillaştırılması. 6. Ergonomi Kongresi, Ankara: M. P. M. Yayınları, 519-532.
- Schutte, N. S., Malouf, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Shahi, M., & Feizi, M. (2013). Evaluating the relative importance of emotional intelligence dimensions incidence of extra-role behavior at social security organization in ardabil Province, Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review, 3(1), 85-94.

- Shapiro, L. E. (1997). How to raise a child with a high eq: A parent's guide to emotional intelligence? Harpercollins Publishers.
- Shoaf, C., Genaidy, A., Karwowski, W., & Huang, S. H. (2004). Improving performance and quality of working life: A model for organizational health assessment in emerging enterprises. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 14(1), 81-95.
- Sivadas, E., & Baker-Prewitt, J. L. (2000) An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28(2), 73-82.
- Suliman, A. M., & Al-Shaikh, F. N. (2007). Emotional intelligence at work: Links to conflict and innovation. *Employee Relations*, 29(2), 208-220.
- Suzanne, E.J., Kerkstra, A., Van Der Zee, J., & Abu-Saad, H. H. (2001). Quality of working life and workload in home helped services. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 15(1), 12-24.
- Sturman, L. (2002). Contented and committed: a survey of quality of working life amongst teachers. *National Foundation for Educational Research News*, Autumn 2002, 6-7.
- Tett, R.P., & Meyer, J.P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259.
- Trivellas, P., Gerogiannis, V., & Svarna, S. (2013). Exploring workplace implications of emotional intelligence (wleis) in hospitals: Job satisfaction and turnover intentions. *Social and Behavioral Sciences*, 73, 701-709.
- Turnipseed, D. L., & VandeWaa, E. A. (2012). Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior. *Psychological Reports*, 110(3), 899-914.
- Walton, R. E. (1972). How to counter alienation in the plant. *Harvard Business Review*, 50(6), 70-81.
- Weisinger, H. (1998). İş Yaşamında Duygusal Zeka. 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.
- Wood, R.C. (1992). *Working in Hotels and Catering*, UK:Taylor & Francis.
- Yalçın, S., Yıldırım, İ., & Akan, D. (2016). Öğretmenlerin iş yaşam kaliteleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (18)1, 205-224.
- Yemm, G. (2006). Can NLP help or harm your business? *Industrial and Commercial Training*, 38 (1), 12-17.
- Yelkikalan, N. (2006). 21.Yüzyılda girişimcinin yeni özelliği: Duygusal zekâ. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 1(2), 39-51.
- Yıldırım, A., & Hacıhasanoğlu, R. (2011). Sağlık çalışanlarında yaşam kalitesi ve etkileyen değişkenler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2), 61-68.
- Yüçetürk, E. E. (2005). Türkiye’de iş yaşam kalitesini ve verimliliği azaltan gizli bir sendrom: Yıldırma (Mobbing). *İktisat İşletme ve Finans*, 20(231), 97-108.
- Yüksel, İ. (2004). Çalışma yaşamı kalitesinin tipik ve atipik istihdam açısından incelenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 47-58.