T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

KÜLTÜREL ZEKANIN İŞ VE YAŞAM TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Yüksek Lisans Tezi

ESRA SULTAN DURU

İstanbul, 2020

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

KÜLTÜREL ZEKANIN İŞ VE YAŞAM TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Yüksek Lisans Tezi

ESRA SULTAN DURU

Danışman: DOÇ. DR. ESRA DİNÇ ELMALI

İstanbul, 2020

GENEL BİLGİLER

Adı Soyadı: Esra Sultan DURU

Anabilim Dalı: İşletme

Programı: İnsan Kaynakları Yönetimi

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Esra DİNÇ ELMALI

Tez Türü ve Tarih: Yüksek Lisans – Temmuz, 2020

Anahtar Kelimeler: Kültürel Zeka, İş Tatmini, Yaşam Tatmini

ÖZET

KÜLTÜREL ZEKANIN İŞ VE YAŞAM TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Farklı kültürel ortamlarda bireylerin tüm becerileri eksiksiz kullanabilmesi için öncelikle zekâ türlerinden biri olan kültürel zekaya sahip olması ve bu zeka düzeyinin de belirli bir seviyenin üzerinde olması gerektiği belirtilmiştir. Yüksek kültürel zeka düzeyine sahip bireylerin başarı durumlarının ve mutluluk düzeylerinin de yüksek olacağı ileri sürülmüştür. Bu doğrultuda kültürel zeka, mutluluk ve başarıya yansıyor ise bahsi geçen kavramının insanların iş hayatına ve iş dışındaki yaşamına da etkisinin olacağı öngörüsüyle planlanan bu çalışmada, kültürel zekanın iş ve yaşam tatmini üzerinde etkisinin olup olmadığı incelenecektir.

Araştırmada veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Araştırma yurtdışında eğitim sektöründe çalışan Türkler üzerinde yapılmıştır. Gönüllülük esasına dayalı yapılan ankete 240 çalışan geri dönüş yapmıştır. Veri toplama aracı olarak kültürel zeka, iş tatmini ve

yaşam tatmini ölçeklerinden yararlanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 21 programı aracılığıyla analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda, kültürel zekanın üstbilişsel alt boyutunun içsel iş tatmini üzerinde pozitif etkisi görülmüştür. Kültürel zekanın bilişsel alt boyutunun içsel iş tatmini üzerinde negatif etkisi ve yaşam tatmini üzerinde ise pozitif etkisinin olduğu görülmüştür. Kültürel zekanın motivasyonel alt boyutunun içsel iş tatmini ve yaşam tatmini üzerinde pozitif etkisi olduğu görülmüştür. Kültürel zekanın davranışsal alt boyutunun ise iş ve yaşam tatmini üzerinde etkisinin olmadığı görülmüştür.

GENERAL KNOWLEDGE

Name and Surname: Esra Sultan DURU

Field: Business Administration

Programme: Human Resources Management

Supervisor: Assoc. Prof. Esra DİNÇ ELMALI

Thesis Type and Date: Master – July, 2020

Keywords: Culturel Intelligence, Job Satisfaction, Life Satisfaction

ABSTRACT

THE EFFECT OF CULTURAL INTELLIGENCE ON JOB AND LIFE SATISFACTION

It is stated that individuals should have a certain level of cultural intelligence, which is one of many types of intelligence, in order to fully use all their skills in different cultural environments. It has been assumed that individuals with a high level of cultural intelligence will have high levels of success and happiness.

Accordingly, if cultural intelligence reflects happiness and success, this study, which is planned with the assumption that the aforementioned term has an impact on people's daily personal and professional life, will analyze whether cultural intelligence has an impact on job and life satisfaction.

The data collected in the research has been conducted via survey method. It was carried out among Turkish employees working abroad in the field of education. 240

employees participated in the survey which is based on voluntary. The data obtained were analysed through the SPSS 21 program.

As a result of the research, it has been observed that the metacognitive sub-dimension of cultural intelligence has a positive effect on inner job satisfaction; the cognitive sub-dimension of cultural intelligence has a negative effect on inner job satisfaction while it has a positive effect on life satisfaction; the motivational sub-dimension of cultural intelligence has a positive effect on both inner job satisfaction and life satisfaction. On the other hand, the behavioral sub-dimension of cultural intelligence has no effect on job and life satisfaction.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖZET i
İÇİNDEKİLER v
TABLO LİSTESİ ix
ŞEKİL LİSTESİ x
KISALTMALAR xi
ÖNSÖZ xii
GİRİŞ 1

BİRİNCİ BÖLÜM 3
KÜLTÜREL ZEKA 3
1.1 Kültür 3
1.1.1 Kültürün Öğeleri: 4
1.1.1 Kültürün Özellikleri 5
1.2 Kültürel Farklılıklar 6
1.3 Çokkültürlülük 7
1.4 Zeka Kavramı 8
1.4.1 Zeka Kuramları 10
1.4.1.1 Howard Gardner: Çoklu Zeka Kuramı 10
1.4.1.2 Sternberg Üçlü Zeka Kuramı 11
1.4.1.3 Spearman Çift Faktör Kuramı 12
1.4.1.4 Thorndike Çok Faktör Kuramı 12
1.4.1.5 Thurstone Grup Faktör Kuramı 12
1.5 Zeka Türleri 13
1.5.1 Sosyal Zeka 13
1.5.2 Duygusal Zeka 14
1.5.3 Kültürel Zeka 16
1.5.3.1 Kültürel Zeka Tanımları 16
1.5.3.2 Kültürel Zekanın Boyutları 17
1.5.3.2.1 Üstbilişsel Kültürel Zeka 18
1.5.3.2.2 Bilişsel Kültürel Zeka 19

1.5.3.2.3 Motivasyonel Kültürel Zeka 19
1.5.3.2.4 Davranışsal Kültürel Zeka 20
1.5.3.3 Kültürel Zekanın Ölçülmesi 20
1.5.3.4 Kültür ile Zeka Arasındaki İlişki 21
1.5.3.5 Kültürel Zekanın Diğer Zeka Türleriyle İlişkisi 22
1.5.3.6 Kültürel Zeka ile İlgili Yapılan Çalışmalar 24

İKİNCİ BÖLÜM 27
İŞ TATMİNİ 27
2.1 İş Tatmini Kavramı 27
2.2 İş Tatmini Boyutları 28
2.2.1 İçsel Tatmin 28
2.2.2 Dışsal Tatmin 29
2.3 İş Tatmini ile İlgili Kuramlar 29
2.3.1 Kapsam Kuramları 29
2.3.1.1 Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı 30
2.3.1.2 Alderfer'in ERG Kuramı 31
2.3.1.3 Herzberg'in Çift Faktör Kuramı 32
2.3.1.4 McClelland Başarı-Güç Kuramı 32
2.3.2 Süreç Kuramları 33
2.3.2.1 Vroom'un Beklenti (Ümit, Bekleyiş) Kuramı 33
2.3.2.2 Adams'ın Ödül Adaleti veya Eşitliği Kuramı 34
2.3.2.3 Locke'un Amaç Kuramı 34
2.2.3 İş Tatmini Etkileyen Faktörler 35
2.4.1 Bireysel Faktörler 35
2.4.2 Örgütsel Faktörler 37
2.2.4 İş Tatminsizliğinin Sonuçları 38

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM 41
YAŞAM TATMİNİ 41
3.1 Yaşam Tatmini Kavramı 41
3.2 Yaşam Tatmini Kuramları 42

3.2.1 Ereksel (Bir Noktaya Erişme) Kuram 42
3.2.2 Etkinlik Kuramı 42
3.2.3 Bağ Kuramı 43
3.2.4 Yargı Kuramı 43
3.2.5 Haz ve Acı Kuramı 44
3.2.6 Tabandan Tavana veya Tavandan Tabana 44
3.3 Yaşam Tatminini Etkileyen Faktörler 45
3.3.1 İş ile İlgili Faktörler 45
3.3.2 Kişisel ve Demografik Faktörler 46
3.3.3 Çevresel Faktörler 47
3.3.4 Toplumsal Faktörler 48

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM 49
KÜLTÜREL ZEKANIN, İŞ VE YAŞAM TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 49
4.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi 49
4.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi 49
4.3 Veri Toplama Yöntemi ve Araçları 49
4.4 Kullanılan İstatiksel Teknikler 50
4.5 Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli 50
4.6 Araştırmaya İlişkin Bulgular ve Değerlendirmeler 55
4.6.1 Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular 55
4.6.2 Veri Toplama Araçlarının Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri 57
4.6.2.1 Kültürel Zeka Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Testi Analizi 58
4.6.2.2 İş Tatmini Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Testi Analizi 60
4.6.2.3 Yaşam Tatmini Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Testi Analizi 62
4.6.3 Değişkenler Arası İlişkiler: Korelasyon Analizi 63
4.6.4 Hipotez Testleri: Regresyon Analizi 65
4.6.4.1 Kültürel Zekanın İş Tatmini Üzerinde Etkisi 65
4.6.4.2 Kültürel Zekanın Yaşam Tatmini Üzerinde Etkisi 67
4.6.5 Demografik Özelliklere İlişkin Analizler 68

BEŞİNCİ BÖLÜM 80
SONUÇ ve ÖNERİLER 80
KAYNAKÇA 85
EKLER 96

TABLO LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1: Eski ve Yeni Zeka Anlayışının Karşılaştırılması 9

Tablo 2: Dört Boyutlu Kültürel Zeka Modeli 18

Tablo 3: Kültürel Zeka, Sosyal Zeka ve Duygusal Zekaya Ait Temel Beceriler 22

Tablo 4: Maslow ve Alderfer'in Kuramlarının Karşılaştırması 31

Tablo 5: Motivasyon Teorileri ve Başlıca Katkıları 35

Tablo 6: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları 56

Tablo 7: Kültürel Zeka Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları 59

Tablo 8: İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları 61

Tablo 9: Yaşam Tatmini Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları 63

Tablo 10: Araştırma Modelinde Yer Alan Değişkenlerin Birbirleriyle Korelasyonu ... 63

Tablo 11: Kültürel Zekanın Dışsal İş Tatmini Üzerindeki Etkisi 65

Tablo 12: Kültürel Zekanın İçsel İş Tatmini Üzerindeki Etkisi 66

Tablo 13: Kültürel Zekanın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi 68

Tablo 14: Cinsiyet Durumuna İlişkin T-Testi Sonuçları 69

Tablo 15: Medeni Durumuna İlişkin T-Testi Sonuçları 70

Tablo 16: Yurt Dışında Çalışmaya İlişkin T-Testi Sonuçları 71

Tablo 17: Eğitim Durumuna İlişkin Anova Testi Sonuçları 72

Tablo 18: Yaş Gruplarına İlişkin Anova Testi Sonuçları 73

Tablo 19: Yabancı Dil Bilgisi Düzeyine İlişkin Anova Testi Sonuçları 74

Tablo 20: Toplam İş Tecrübesine İlişkin Anova Testi Sonuçları 76

Tablo 21: Görev Yapılan Pozisyona İlişkin Anova Testi Sonuçları……78

ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi..... 30

Şekil 2: Yaşam Tatminini Etkileyen Faktörler..... 45

Şekil 3: Araştırma Modeli..... 55

KISALTMALAR

α	: Cronbach Alpha Katsayısı
Drl.	: Derleyen
Ed.	: Editör
KZ	: Kültürel Zeka
SPSS	: Sosyal Bilimler için İstatistik Paket Programı
Vb.	: Ve Benzeri
Vd.	: Ve Diğerleri

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın ilk aşamasından itibaren değerli yardımlarını esirgemeyen ve bana yol gösteren değerli hocam Doç. Dr. Esra Dinç Elmalı'ya, bu süreçte desteklerini eksik etmeyen çalışma arkadaşlarım ve yöneticilerime, son olarak her zaman yanımda olan canım annem Refika, kardeşlerim Azra Su, Mehmet Akif ve Muharrem Sefa'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İstanbul, 2020 **Esra Sultan DURU**

GİRİŞ

Küreselleşen dünya düzleminde farklı kültürlere ve durumlara hızlı bir şekilde uyum sağlamanın elzem olduğu bir zamanda kültürel zeka kavramı ortaya çıkmıştır. Kültürel zeka kavramı farklı kültürel ortamlarda bulunan bireylere kültürden kaynaklı farklılıkların ve zorlukların üstesinden daha kolay gelme avantajı sağlamaktadır. Yapılan araştırmalara göre bireylerin farklı kültürlerde tüm becerileri eksiksiz kullanabilmesi ve sağlıklı bir iletişim kurabilmesi için öncelikle zeka türlerinden biri olan kültürel zekaya sahip olması ve bu zeka düzeyinin de belirli bir seviyenin üzerinde olması gerektiği anlaşılmıştır.

İş tatmini, çalışanların işinden beklentileri ve işinin çalışana hissettirdikleri sonucu oluşan bir yargıdır. İş tatmini kavramı hem bireyler hem de örgütler açısından büyük önem arz etmektedir. İş tatminsizliği sonucunda yaşanılabilecek olayların sonuçları her iki tarafı da olumsuz olarak etkileyecektir.

Yaşam tatmini, kişilerin bütün hayatını her boyutuyla değerlendirdiğinde ulaştığı negatif veya pozitif değer yargılarıdır. Kişiler kendileri için seviye ve kriterler belirlemekte ve bunlara göre sahip oldukları yaşam koşullarını değerlendirmektedir.

Yapılan bu çalışma da yurtdışında çalışan Türklerin farklı bir kültürel ortamda bulunmasının iletişimi etkinliğini, uyumunu ve kültürel farklılıklardan kaynaklı sorunları arttırdığını düşünmekteyiz. Bu durum çalışanların iş ve iş dışındaki bütün hayatını etkileyecektir. Kültürel zekanın iş ve yaşam tatminini etkileyen faktörlerin olumsuz etkisini azaltmak, olumlu etkilerini ise arttırmak için büyük önem arz ettiğini varsaymaktayız.

Bu doğrultuda bu çalışmanın amacı, kültürel zekanın iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkisini ölçmektir.

Toplam beş bölümden oluşan çalışmanın birinci bölümünde kültürel zeka başlığı altında; kültür, zeka ve kültürel zeka kavramlarına, kültürel zekanın boyutlarına, diğer zeka türleriyle ilişkisine, yurtiçinde ve yurt dışında yapılan çalışmalara değinilmiştir.

İkinci bölümde iş tatmini kavramı ile ilgili bilgi verilmiştir. İş tatminin tanımına, boyutlarına, kuramlarına, etkileyen faktörlere ve iş tatminsizliğinin sonuçlarına değinilmiştir.

Üçüncü bölümde yaşam tatmini başlığı altında; yaşam tatmini kavramına, kuramlarına ve yaşam tatminini etkileyen faktörlere değinilmiştir.

Dördüncü bölümde araştırmanın amacı, önemi, evren ve örneklemi, veri toplama yöntemi, kullanılan istatiksel teknikler, araştırma hipotezleri ve modeli, araştırmanın bulguları ve analizleri yer almaktadır.

Son bölümde ise araştırma sonucunda elde edilen bulguların yorumuna, önerilere ve kaynakça ve eklere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KÜLTÜREL ZEKA

1.1 Kültür

Kültür kelimesinin kökeni Latince ‘colere’ fiiline dayanmaktadır. Colere; işlemek, inşa etmek, eğitmek gibi çeşitli anlamları içermektedir. Farklı kaynaklarda da kültürün kök olarak colere fiilinden oluşturulan cultura olduğu belirtilmiştir (Williams, 1976, s.106; Mejuyev,1987, s.22; Özlem, 2000, s.142). Cicero ve Horatius kültürü insanın yetiştirilmesi, eğitilmesi ve işlenmesi anlamına gelen culura animi ile tanımlamışlardır (Özlem, 2000, s.141). Voltaire culture kelimesini insan zekasının oluşumu, geliştirilmesi ve yapılandırılması olarak ifade etmiştir (Bozkurt, 1974, s.122).

Sosyal bilimlerde kültür ilk kez Taylor tarafından tanımlanmıştır. Taylor’a göre kültür, “Bir toplum üyesi olarak yaşamakta olan insanların bilgi, inanç, sanat, gelenek ve daha birçok yetenek ve alışkanlıkların oluşturduğu karmaşık bir bütündür.” (Bozkurt, 1974, s.102).

Hofstede ise kültürü, bir insan topluluğunu diğerinden ayıran ve her insan topluluğuna özgü zihinsel programlar bütünü olarak tanımlamaktadır. Bir zihinsel süreç olan kültür, ailede başlayıp, eğitim hayatında ve çalışma yaşamında gelişir ve sosyal hayata eklenir (Hofstede, 1980).

Giddens’ a göre, belli bir toplum içinde yaşayan bireylerin törelerini, dini törenlerini, çalışma şeklini, giyim kuşamlarını ve hayat tarzlarını ifade eder (Giddens, 2005, s.43).

Herder kültürü, toplumların kendileri için doğru ve yararlı olarak düşündükleri ideallere ulaşma ve bu idealleri gerçekleştirirken yaptıkları faaliyetler sonucunda oluşan tüm ürün ve oluşturulan icatların evrensel karşılığı olarak ifade etmiştir. Kültür bu tanımda tüm toplum dahil edilerek çoğul kabul edilmiştir (Özlem, 2000, s.146).

Küreselleşmeyle birlikte yeni bir şekil kazanan kültür kavramı tanımlayabilmek için toplumlarının geçmiş olduğu tarihsel süreçleri de anlamak gerekir. Küreselleşmenin getirdiği bir sonuç olarak günümüzde hiçbir toplum diğerinden tamamen farklı ve bağımsız değildir. Bu sebeple literatürde tek bir kültür tanımının yapılması konusunda uzlaşılamamaktadır (Limon, 2012).

Kültür kavramı bir toplumun maddi ögeleriyle birlikte değer, inanç, karar verme mekanizmaları gibi içerisinde birçok unsuru barındırmaktadır. Bu unsurlar kültürün gelecek nesillere aktarılmasını ve toplumun tüm kesimleri tarafından benimsenmesini ve içselleştirilmesini sağlar. Kültürü anlamak için bir topluma ait düşünceleri ve nesneleri göz önünde bulundurmak gerekir. Kültür kavramı genel olarak maddi ve manevi kültür olmak üzere ikiye ayrılır (Uysal, 2017, s.39).

- *Maddi Kültür*: Bir kültüre ait öğeleri net, kolayca anlaşılabilecek ve somut olarak gösterebilen araçlardan oluşmaktadır. Mimari, kıyafetler vb.
- *Manevi Kültür:* Bir kültüre ait ve somut olarak görülemeyen, soyut bir anlam ifade eden kavramlardır. Örf-adet, inançlar, değerler, davranışlar vb.

1.1.1 Kültürün Öğeleri:

Her toplumun kendine has geleneği vardır. Dolayısıyla toplumlar arasında ya da toplum içindeki küçük gruplar arasında da kültürel farklılıkların varlığı son derece normaldir. Kültür öğelerinin farklılığı ortak bir kültürün oluşmasını engellemektir (Aksu ve Ehtiyar, 2007, s.163).

Kültürün ögeleri konusunda fikir birliği olmasa da genel kabul gören sınıflandırma aşağıdaki gibidir (Güney, 2000, s.39; Özkalp ve Kırel, 2001).

- *Değerler:* Toplumların güzeli, doğruyu ve iyiye gösterebilmek için belirledikleri kriterlerdir.
- *Dil ve Semboller:* Kültürün önemli ayırt edici özelliklerindendir. Bir toplum içinde yaşayan bireylerin iletişimi için büyük önem arz etmektedir.
- *Eğitim:* Kültürün devamlılığının sağlanmasında en büyük katkı eğitimindir. Kültürün kuşaklar arasında aktarımını ve bireylerin davranış kalıplarını öğrenmesini sağlar.

- *Din, İnanç ve Tutumlar:* Birçok toplumun kültürel değerlerinin şekillenmesinde dinin, inançların ve tutumların önemli bir yeri vardır.
- *Norm ve Kurallar:* Toplum içindeki bireylerin hareketlerine yön veren yazılı ya da yazısız kriterlerdir. Kaynağı değerlerden alır ve daha somut öğelerdir.
- *Örf, Adet ve Gelenekler:* Toplumların kültürel olarak biçimlenmesini sağlar.

1.1.1 Kültürün Özellikleri

Kültürün ortak özellikleri aşağıdaki gibi belirtilmektedir (Güvenç, 1996, s.101; MEB, 2011, s.13):

- *Öğrenilebilir:* Her insanın doğduktan edindiği tüm tecrübeler onun içinde bulunduğu toplumun kültürü hakkında bilgi verir.
- *Tarihseldir:* Kültür bir anda oluşmaz. Geçmişten günümüze kadar geçirilen tüm süreçler kültürel birikimin oluşmasına katkı sağlar.
- *Süreklidir:* Geçmişte edinilen tecrübelerin eğitim ve sosyalizasyon yoluyla gelecek nesillere aktarılmasıdır.
- *Toplumsaldır:* Kültür oluşması toplumdan bağımsız olamaz. Kültür toplumun inanç değerlerini, sanatını, edebiyatını içerir.
- *İdeal ya da İçselleştirilmiş Kurallar Sistemi:* Toplum tarafından oluşturulan içinde bulunulan topluluk içerisinde yaşamaya yönelik herkes tarafından bilinen içselleştirilmiş kurallardır.
- *Kalıtsaldır:* Gelecek kuşaklara kültürel değerlerin kültürleşme aracılığıyla aktarılmasıdır.
- *İşlevseldir:* Bireylerin hayatında ve işlerinde bir yere sahiptir.
- *Dinamiktir:* Çağın özelliklerine ve iletişimin gelişmesiyle birlikte kültürel değişimin hızı da artmaktadır.
- *Kapsayıcıdır:* İçinde bulunulan toplumsal değerleri benimser.
- *İhtiyaçları Karşılayıcı ve Doyum Sağlayıcıdır:* Yaşanılan zamana uygun olarak karşılaşılan problemler karşısında çözümler sunarak yaşamı mümkün kılar.

- *Bütünleştiricidir:* Kültür toplum içerisinde yaşayan bireylere yüklediği değer ve inançların yanında yüklediği sorumluluklarda bütünleştiricidir.

1.2 Kültürel Farklılıklar

İnsan, kültürün oluşmasındaki en temel faktördür. Dünya üzerinde yaşayan bütün insanların aynı olmamasından dolayı ortak bir kültür de oluşmamaktadır. Yine aynı şekilde insanlarda içinde yaşadıkları kültürden etkilendikleri için ortak bir kültür anlayışı oluşturamamaktadır. Ayrıca her toplumun kültür anlayışı zaman içerisindeki teknolojik gelişmeler, çevre faktörleri gibi gelişmelere bağlı olarak farklılaşabilmektedir (Şen, 2019, s.6).

Cox ve Blake, kültürel farklılıkların başarılı bir şekilde yönetilmesinin toplumların etkileşimini artıracağını, geliştireceğini ve bu etkileşim sonucunda da birey-toplum açısından maksimum fayda sağlayacağını söylemektedir (Ersoy ve Ehtiyar, 2015, s.43).

Kültürel farklılıklar konusunda literatürde en bilinen araştırma, farklı ülkelerdeki IBM firmasında çalışanlar üzerinde 1960'lı ve 70'li yıllarda Hofstede tarafından yapılan çalışmadır. Hofstede göre bir topluma ait kültür farklı boyutlara ayrılıp değerlendirilmelidir. Buna göre kültürel farklılaşmaya neden olan dört temel boyut vardır. Daha sonra bu boyutlara uzun ve kısa döneme yönelme (2001) ile heveslilik-kısıtlılık (2010) boyutları eklenerek toplamda altı boyut olmuştur (Ufacık, 2018, s.25).

- *Bireycilik-Toplumculuk:* Bu parametrede bireyin kendisini toplumda nasıl ifade ettiği ile ilgilidir. Bireyci anlayışa sahip olan kişiler, kendisini toplumdan bağımsız ve ayrı olarak görürler. Bireysel yetenekler ve başarılar önemlidir. Toplulukçu anlayışa sahip kültürde yaşayanlar ise kendisini toplumun bir parçası olarak görür. Toplum bireyden daha önemlidir. Bireyler toplumun kurallarına göre yaşarlar.
- *Belirsizlikten Kaçınma:* Bireylerin sonucu bilinmeyen durumlara karşı yaşadığı korku ve tedirginlik durumunu ifade eder. Belirsizlik durumunun fazla olduğu toplumlarda uyum sağlama hızı daha yavaş olmaktadır.

- *Güç Mesafesi:* Yüksek ve düşük güç mesafesi olarak ikiye ayrılan bu durum toplumdaki bireylerin ilişki düzeyi üzerine kuruludur. Dar güç mesafesinin daha demokratik ilişkiler bulunurken geniş güç mesafesi ise daha otoriter ilişkiler içerir.
- *Erillik-Dişilik:* Hırs, inatçılık, para, güç gibi kriterlerin ön planda olduğu topluluklar eril; güven, eşitlik, yaşam standartları, iletişim gibi kriterlerin öp plana çıktığı topluluklarda dişil olarak adlandırılmıştır.
- *Uzun ve Kısa Döneme Yönelme:* İnsanların yönelimlerini ifade etmektedir. Kısa döneme eğilim gösteren toplumlarda bireysel istikrarlılık ve güvenirlilik, statüden daha önemlidir. Kısa sürede daha çok kazanmak isterler bu sebeple girişimcidirler ve bu aceleci davranışları sebebiyle daha çok hata yapmaya yatkındırlar. Uzun döneme eğilim gösteren toplumlar ise bağlılık, saygı, sabır gibi unsurlar daha önemlidir. Uzun vadeli planlar ve karları hedeflerler, daha az riske girerler.
- *Heveslilik-Kısıtlılık:* Hevesli toplumlara göre yaşamdan zevk almak, eğlenmek insanların en doğal davranışıdır. İnsanlar bu davranışlarını gerçekleştirme de özgürdürler. Kısıtlı toplumlarda ise hevesler katı bir şekilde sınırlandırılmaktadır.

1.3 Çokkültürlülük

Günümüzde yaşanan globalleşme süreciyle birlikte iletişim araçlarındaki artış ve ekonominin uluslararası düzeye gelmesi üçüncü dünya ülkelerinden gelişmiş ekonomilere göç dalgası oluşturmuştur. Bu göç neticesinde çok farklı insan grupları bir araya gelmiştir. Homojen bir yapının oluşturulamadığı bu durum çokkültürlü bir ortamda yaşamayı zorunlu hale getirmiştir. Günümüzün devletleri bu postmodern toplum çerçevesinde şekillenmiş olup merkezciliği azaltmış, çoğulcu bir düzeni benimsemiştir (Cooper, 2004, s.50). Postmodern devlet, tam olarak merkezileşemediği için toplumu ortak bir kültür bütünlüğü içerisinde düşünemez ve bünyesinde bulunan farklı kültür gruplarının varlığını kabul eder. Toplumun çokkültürlü yapısına uygun olarak politikalar geliştirir ve hukuk sistemini düzenler. Bu bilgiler ışığında çokkültürlülük, aynı devletin sınırları içerisinde çeşitli kültürel özelliklere sahip bireylerin eşit imkanlara sahip olarak beraber bir şekilde yaşayabilmesi olarak tanımlanmaktadır (Say, 2013, s.137).

Parekh, kültürel farklılıkların topluma yararlarını aşağıdaki şekilde ifade etmiştir (2002, s.214):

- Bireyler kendi kültürlerinden farklı bir kültürle etkileşime girdiklerinde kendilerinde bulunan eksikleri kapatır, düşünceleri zenginleşir, düşünceleri gelişir ve yeteneklerini ortaya çıkmasında onlara yardımcı olur.
- Farklı kültürlerle iç içe yaşayan birey; sınırlarını daha kolay kaldırabilir, eleştiri yapabilme yeteneğini geliştirir ve bu gibi sebepler bireyin daha mutlu ve özgür olmasına katkı sağlar.
- Kültürel çeşitlilik içerisinde yaşayan bireyler kendi sahip olduğu kültürel değerler içerisinde de farklılık olabileceğini, farklı yorumlanabileceğini bilir ve eleştirel düşüncelerin var olmasını sağlar.
- Kültürel çeşitlilik toplumlar arasında olumlu bir diyalog oluşturulmasını sağlar. Sanat, hukuk, spor vb. konuların gelişmesine katkı sağlayacak önemli bir kaynak olarak görülür.

1.4 Zeka Kavramı

Zekanın ortak bir tanımı mevcut değildir. Yüzyıllardır filozoflar ve bilim adamları, düşünce ve sezgisel süreçlerin gelişimiyle ilgili çalışmalar yapmıştır. Geçmişten günümüze kadar farklı şekillerde tanımlanmıştır. Zekanın soyut bir kavram olması da bu durumu güçleştirmiştir (Köse, 2016, s.4).

Zeka ile ilgili yapılan tanımlamalardan bazıları şu şekildir:

Binet göre zeka; belli bir hedefe odaklanarak, bu hedefe ulaşabilmek için yollar geliştirmek ve öz eleştiri yaparak değişim yapabilme kapasitesi olarak tanımlamıştır (Gardner, 1999, s.11).

Wesher'e göre zeka; bireyin olaylara bütün olarak bakabilmesi, mantık çerçevesinde değerlendirebilmesi ve çevresini etkileyebilme kapasitesidir. Starddad'a göre ise; bireyin şartlara uygun zihinsel davranışları gösterebilmesi ve davranışlarını da bu doğrultuda şekillendirebilmesidir (Ay, 2003, s.57).

Gardner'e göre zeka; değişimlere uyum sağlayabilme, yeni ürünler yapabilme, yaşadığımız problemlere akılcı çözümler geliştirebilme yeteneğidir (Özbay, 2001, s.107).

Piaget zekayı; içinde bulunulan ortama uyum sağlayabilme yeteneği olarak tanımlamıştır. Birey bulunduğu çevreye ne kadar hızlı uyum sağlıyorsa zeka düzeyi o kadar yüksektir (Bacanlı, 2001, s.13).

1999 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde yayımlanan bildiride zeka; mantıklı düşünme becerisi, problem çözme yeteneği, karmaşık düşünceleri anlayabilme kapasitesi, hızlı ve deneyimlerden öğrenme gibi yetenekleri içeren zihinsel kapasite olarak adlandırılmıştır (Çıkrıkçı, 2008, s.4).

Zeka kavramının yorumlanmasında yalnızca kişiler açısından değil, geçmişten günümüze kadar da farklılıklar olmuştur. Zeka eskiden bireylerin neyi ne kadar yapabildiğiyle ilgilenirken, günümüzde ise zeka ile neler yapılabileceği ilgi konusu olmuştur (Saban, 2005, s.4).

Tablo 1: Eski ve Yeni Zeka Anlayışının Karşılaştırılması

Zekaya İlişkin Eski Anlayış	Zekaya İlişkin Yeni Anlayış
Zekâ doğuştan kazanılır, sabittir ve değişmez.	Bir bireyin kalıtımsal olarak sahip olduğu zekâ iyileştirilebilir,geliştirilebilir ve değiştirilebilir.
Zekâ niceliksel olarak ölçülebilir ve tek bir sayıya indirgenebilir.	Zekâ herhangi bir akademik performansta veya süreçte sergilendiğinden sayısal olarak hesaplanamaz.
Zekâ tekildir.	Zekâ çoğuldur ve farklı yollarla sergilenebilir.
Zekâ gerçek hayattan soyutlanarak (belli zekâ testleriyle) ölçülür.	Zekâ gerçek hayat durumlarından veya koşullarından soyutlanamaz.
Zekâ öğrencileri belli seviyelere göre ayırmak ve onların gelecekteki başarılarını tahmin etmek için kullanılır.	Zekâ öğrencilerin sahip oldukları gizli potansiyelleri keşfetmek ve ortaya çıkarmak için kullanılır.

Kaynak: Ahmet Saban, Çoklu Zekâ Teorisi ve Eğitim, Ankara: Nobel Yayıncılık, 2005, s.4.

Tablo 1 zeka kavramının geçmişten günümüze kavram olarak değişimini göstermektedir.

1.4.1 Zeka Kuramları

Farklı zeka kuramları bulunmakla beraber burada kültürel zekanın oluşmasına katkı sağlayan kuramlar açıklanacaktır.

1.4.1.1 Howard Gardner: Çoklu Zeka Kuramı

Howard Gardner, araştırmalarında okullarda öğrencilere verilen eğitimin sözel-dilsel ve mantıksal-matematiksel zekaya yönelik olduğunu tespit etmiştir. Okullarda sadece iki zeka türünü geliştirmeye yönelik eğitim verilmektedir. Fakat insanın kendisini tek ifade etme biçimi sözel dilini kullanmak değildir. Enstrüman çalarak veya resim çizerek de kendisini anlatabilir. Bu sebeple okullarda verilen eğitimin yetersiz ve farklı zeka türlerinin de olduğunu belirtmiştir (Dündar, 2019, s.11).

Gardner'a göre eğitim sadece akademik başarı değil, öğrencilerde bulunan zeka türlerini ortaya çıkarmayı ve gelişimini sağlamayı amaçlamalıdır. Öğretmenler işlenecek konuyu her öğrencinin sahip olduğu zeka türünü göz önünde bulundurarak şekillendirmelidir. Öğrenciler arasındaki bireysel farklılıklar dikkate alınarak öğrenci merkezli eğitim sistemi geliştirilmesi öngörülmektedir (Saban, 2010, s.25).

Garner 1983'te 'Frames of Mind' adlı kitabında zekanın geleneksel tanımlamalarla yapılamayacağını, tek bir zeka tanımının ve türünün olmadığını ifade etmiştir (Talu, 1999, s.165).

Gardner göre zeka türleri (Gardner, 2011):

- *Sözel-Dilsel Zeka*: Kelimelerin hem yazılı hem de sözlü olarak etkin bir şekilde kullanılabilmesini, yabancı bir dilin kolay öğrenilebilmesini ve dilin kullanımıyla ilgili yapıların kavranmasını ifade eder.
- *Mantıksal-Matematiksel Zeka*: Sayıları ve mantığı etkili kullanabilme yeteneğidir. Mantıksal-matematiksel zekası gelişmiş olanların problemler karşısında neden-sonuç ilişkisi kurabilme, formülleştirebilme, akıl yürütme ve etkili çözümler sunabilme yetenekleri gelişmiştir.

- *Görsel-Ritmik Zeka:* Üç boyutlu objeleri zihin dünyasında oluşturabilme, şekillerle, çizgilerle düşünebilme yeteneğidir. Yön bulabilme ve hayal kurma yetenekleri ön plana çıkar.
- *Kinestetik-Bedensel Zeka*: Duygu ve düşüncelerini ifade etmek için jest, mimik ve vücut hareketlerini kullanma yeteneğidir. Beden ve zihni bütünleştirerek, dokunarak, dans ederek, üç boyutlu şekiller çizerek öğrenmedir.
- *Müziksel Zeka:* Notaları, sesleri tanıma, seslere karşı duyarlı olma ve duygularını yeni sesler üreterek aktarma zeka türünün ayırt edici özelliğidir.
- *İçsel Zeka:* Bireyin ne yapabileceğinin farkında olması, gelecek hedeflerini belirleyebilmesi, kendini değerlendirebilmesidir. Kısaca bireyin kendini tanımasıdır.
- *Sosyal Zeka:* İnsanların davranışlarını analiz etme, anlama, çıkarım yapma ve duruma uygun davranış sergileyebilmesidir.
- *Doğasal Zeka:* Doğal çevreyi ve varoluş biçimlerini anlamaya ve tanımlamaya meraklı olmasıdır.

1.4.1.2 Sternberg Üçlü Zeka Kuramı

Sternberg ‘Successful Intelligence’ adlı eserinde tek tip zeka testlerinin sadece akademik başarıyı ölçtüğünü, zeka kavramının ise tek boyutta açıklanamayacağını belirtmiştir. Yüksek bir zekaya sahip olmaktansa, zekayı nasıl kullanabileceğini bilmek daha önemlidir. Zeki olmak için üç önemli bileşenin de etkili olarak kullanılması gerekir (Aktogan, 2019, s.28).

Sternberg’in ‘Triarşik Zekâ Teorisi’ ne göre üç önemli bileşen vardır ve bunlar aşağıdaki gibidir (Stenberg, 1996, s.128):

- *Analitik Zeka:* Zihinsel süreçlerin bilinçli bir şekilde devamını sağlar. Akademik başarıda en önemli zeka türüdür.
- *Yaratıcı Zeka:* Fikir üretme kapasitesi yüksek olan bireylerdir. Problemlere karlı olağandışı, kendilerine has çözüm yollarını bulurlar.
- *Pratik Zeka:* Günlük hayatta karşılarına çıkan problemler karşısında en kısa sürede fikir üretebilme yeteneğidir.

1.4.1.3 Spearman Çift Faktör Kuramı

Charles Spearman faktör analizi tekniğiyle yaptığı çalışmalar neticesinde her yetenekte kullanılan ve her bireyde olan zekayı "g" (genel faktör) olarak adlandırırken kişiye göre değişen zekayı ise "s" (özel faktör) olarak adlandırmıştır. Zihinsel faaliyetleri gerçekleştirmek için farklı miktarda g ve s faktörlerine ihtiyaç vardır. Zekayı ölçmek için g faktörüne bakılmalıdır. G faktörü kişilerin yaşamının bilincine varması, iki nesne arasındaki benzerlik/farklılık ve ilişki bulma gibi faaliyetleri içerdiğinden herkeste farklılık gösterir (Erkuş, 1999).

1.4.1.4 Thorndike Çok Faktör Kuramı

Thorndike, yaptığı çalışmalarında zeka üzerinde Spearman'ın "g" gibi tek bir faktörün etkili olmadığını birden fazla faktörün etkili olduğunu savunmuştur. Zekayı üç boyutta ele almıştır. Bunlar (Davies, vd., 1998):

- *Soyut Zeka:* Gerçekte somut olarak var olmayan fakat kişinin zihninde canlandırabildiği, sembolleştirebildiği zeka türüdür.
- *Pratik Zeka:* Araç-gereçlerde kullanılan mantığı kavrayabilme ve kullanabilme yeteneğidir.
- *Sosyal Zeka:* İnsan ilişkilerini anlayabilme ve yönetebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır.

1.4.1.5 Thurstone Grup Faktör Kuramı

Thurstone 1938 yılında yaptığı çalışmalarda zekanın, birbirinden bağımsız farklı zihin gücü gerektiren yapılardan oluştuğunu ve yeni yeteneklerden oluşması için bu yapıların basamaklar oluşturduğunu ileri sürmüştür. Grup faktör kuramında altı farklı zeka faktöründen bahsetmektedir. Bunlar (Dündar, 2019, s.9):

- *Sözel Yetenek*
- *Sayısal Yetenek*
- *Muhakeme Yeteneği*
- *Mekân İlişkileri*

- *Bellek Faktörü*
- *Mekanik Beceridir.*

1.5 Zeka Türleri

1.5.1 Sosyal Zeka

Sosyal zeka, günlük hayatta bütün insanların aynı başarıyı gösterememesinden yola çıkılarak oluşmuştur. Thorndike (1920)' de sosyal zekayı, 'insan ilişkilerinde akıllıca davranmak' olarak tanımlamıştır. Akıllıca davranmak sözüyle ifade edilen insanları ve durumları anlayabilme, yaşanabilecek durumlar hakkında önceden öngörüde bulunabilme ve yaşanan durumları istenen şekle doğru çevirebilme, yönlendirebilme yeteneğidir (Goleman, 2006, s.17).

Moss ve Hunt sosyal zekayı, kişilerin kolay bir şekilde arkadaşlık kurabilmeleri veya kuramamalarıyla ilişkilendirmiştir. Yüksek sosyal zeka düzeyine sahip kişilerin arkadaşlık kurabilme yeteneği de yüksektir. Başka insanlarla geçinebilme yeteneğini sosyal zeka olarak tanımlamıştır (Moss ve Hunt, 1927, s.1).

Silvera vd., (2001) yaptıkları çalışmalar sonucunda sosyal zekanın; sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık olmak üzere üç boyutu olduğunu belirtmişlerdir.

- *Sosyal bilgi süreci,* iletişim sürecinde karşı tarafın kullandığı sözel ifadeleri, jestleri, mimikleri anlama ve doğru okuma becerisi olarak ifade edilmektedir. Kişilerin böylelikle daha önce deneyimledikleri benzer bir durumla karşılaştıklarında insanların tepkilerini öngörebilirler.
- *Sosyal Beceri,* insanlarla kolay iletişim kurabilme ve bu ilişkide aktif bir rol alabilmeyle ilgilidir. Sosyal becerisi yüksek kişiler yabancı ortamlarda bulunduklarında bile kolay bir şekilde grupların içine girebilir ve iletişim sürecini doğru bir şekilde yürütebilirler.

- *Sosyal Farkındalık,* içinde bulunulan anın farkında olma ve aktif bir şekilde var olabilmekle ilgilidir. Yaşanılan anın beklentilerine uygun davranışlar gösterebilmektir.

Silberman, sosyal zekaya sahip bireylerin niteliklerini aşağıdaki gibi açıklamıştır (Silberman, 2000, s.6):

- Grup çalışmalarını severler.
- Duygu ve düşüncelerini ifade edebilme, iletişim halinde olduğu insanları anlayabilme, yorumlayabilme ve empati kurabilme konularında başarılıdırlar.
- Gözlem yeteneği gelişmiştir.
- Geniş bir sosyal çevresi vardır. Farklı gruplarda var olmaktan hoşlanırlar ve kolay uyum sağlarlar.
- Farklı kültürlere karşı merakları vardır.
- Organizasyon yetenekleri gelişmiştir.

1.5.2 Duygusal Zeka

Thorndike ve Wechsler 1930'lu yıllara gelindiğinde akıl ile duygu arasında bir bağlantının olduğunu ve sezgisel yönlerinde bireyin zekasına etki edebileceğini savunmasıyla duygusal zeka kavramı ortaya çıkmıştır. Duygu ve düşünce üzerine 1970' de yapılan araştırmalarda, depresyonun hafızaya etkisi araştırılmış ve böylelikle duygusal zekanın gelişimi yönünde çalışmalara başlanmıştır. 1990 yılında Salovey ve Mayer tarafından duygusal zekanın ilk resmi tanımı yapılmıştır (Ceballos, 2014, s.21).

Howard Gardner'ın 1983 yılında yayımladığı Zihnin Çerçeveleri kitabında yer alan Çoklu Zeka Kuramında zekanın birçok alanı olduğundan bahsetmiştir. Burada hayatta etkin rol alma olarak ifade edilen içsel zeka türü, duygusal zekaya tanımına benzemektedir (Titrek, 2002, s.74).

Salovey ve Mayer, bireyin kendi sahip olduğu duyguları anlayabilmesi, diğer insanlara ait duygulara karşı empati kurabilmesi ve duyguların hayatına anlamlı bir katkı sağlamasını duygusal zekayla özdeşleştirmişlerdir. Duygusal zeka, sahip olunan

duyguları hissetmek, anlamak, ayırt edebilmek ve kişinin eylemlerinde sahip olduğu bu yeteneğini etkili bir şekilde kullanmasıdır (Kasatura, 1991, s.40).

Bar-On (1980) duygusal zekayı; bireyin çevreden gelen baskı ve isteklerle baş edebilmek için geliştireceği duygusal, sosyal ve bireysel becerilerin bütünü olarak tanımlamıştır (Moller, 1999, s.218).

Daniel Goleman tarafından duygusal zeka; kişiyi motive eden, olumsuzluklar yaşanmasına rağmen kişiyi güdüleyen, duygusal süreçleri kontrol etmesini sağlayan, her türlü sıkıntıya rağmen hayatına devam etmesini sağlayan ve empati kurabilme yeteneği olarak tanımlanmıştır (Goleman, 2006, s.8-9).

Robert Epstein, duygusal zekayı zihinsel yetenek olarak adlandırmıştır. Epstein'e göre duygulara varlığı tek başına yeterli değildir. Önemli olan akıl aracılığıyla duyguların ne ifade ettiğini anlayabilmektir. Duygusal zeka, hem kendimize hem de diğer insanlara ait duyguları görebilmemize ve anlayabilmemize katkı sağlayan zihinsel bir beceridir (Küçükakça, 2004, s.3).

Duygusal zekaya sahip bireylerin üstün oldukları yetenekler (Yelkikalan, 2006, s.44):

- Başarısızlık karşısında motivasyonunu kaybetmeme
- Ani gelen talepleri kontrol becerisi
- Duygularını kontrol etme becerisi
- Empati kurma yeteneği

Duygusal zekası yüksek kişilerin bir işi başarabilmeye olan inançları geliştirilebilir. Yaşadıkları kaygı ve endişe gibi olumsuz duyguları kontrol altına alarak daha iyi bir hayat yaşayabilir. Baltaş (2006), bu durumu Maslow'un ihtiyaçlar teorisiyle ilişkilendirerek, bireylerin fizyolojik/ temel ihtiyaçlarını pozitif duygularla geliştirdiğinde yaşam kalitesinin de artacağını belirtmiştir. Buna göre her ihtiyaç bireyde bir eksiklik oluşturmakta, bu eksiklik bireyin harekete geçmesindeki güdüyü etkilemekte ve bu güdü zihinsel ve duygusal zekanın etkisiyle evrilmektedir (Baltaş, 2006, s.50).

1.5.3 Kültürel Zeka

Küreselleşmeyle birlikte kültürel çeşitliliğin bulunduğu ortamlarda verimli ve etkili bir şekilde çalışan bireyleri tespit etmek önemli bir hale gelmektedir. Çok kültürlü bir ortamda çalışan birey diğer çalışanlarla sürekli bir iletişim halindedir ve bu iletişimin etkili bir şekilde devam etmesi için belirli bir zekaya ihtiyaç vardır. Bu zeka, kültürel zeka olarak tanımlanmaktadır (Kodwani, 2012, s.86).

İlk defa Soon Ang ve Christopher Earley tarafından yapılan kültürlerarası araştırmalar ile zeka çalışmaları sonucunda kültürel zeka kavramı doğmuştur. 2003 yılında yayımladıkları 'Kültürel Zeka: Kültürlerarasında Bireysel Etkileşimler' (Cultural Intelligence: Individual Interacrions Across Cultures) adlı eserde kültürel zeka kavramının kuramsal altyapısını belirtmişlerdir. Ang 2000 yılına gelindiğinde tüm bilgisayarların çökeceği endişesiyle firmalara danışmanlık yapmış ve yine bu dönemde çeşitli ülkelerden gelen bilgisayar programcılarıyla çalışmıştır. Bu çalışmalar doğrultusunda farklı ülkelerden gelen bu çalışanların son derece zeki ve yetenekli olduklarını fakat birlikte çalışmak ve çözüm üretmek kısmında zorlandıklarını tespit etmiştir. İşlerinde başarılı olan bu profesyonellerin birlikte çalışmaları için çözüm arayan Ang ve Earley kültürel zeka kavramını geliştirmiştir (Aksoy, 2013, s.73). Kültürel zeka 'CQ' (Cultural Quatient) olarak ifade edilmektedir.

Bireylerin, farklı kültürlere mensup olan bireylerle iletişime geçmeleri ve yeni kültürleri tanımaları ve analiz etmeleri için yeni kültürlere karşı duyarlı olmaları gerekir. Farklı ırk, meslek, kurum vb. özelliklere sahip bireyleri anlama hususunda kültürel zeka önemli bir ölçüttür (Ersoy ve Ehtiyar, 2015, s.43).

1.5.3.1 Kültürel Zeka Tanımları

Kültürel zeka, çok kültürlü ortamlarla yaşayabilme, kültürlerarası etkileşimde bulunabilme ve kültürel olarak farklı olan iş gruplarındaki çalışmalarda bireysel beceriler hakkında fikir vermektedir (Van Dyne ve Ang, 2005).

Kültürel zeka, farklı kültürlerden olan insanların bilinmeyen davranışlarını, o kültürün özelliklerine göre anlamlandırmalarıdır (Earley ve Ang, 2003, s.489).

Kültürel zeka, bireyin farklı kültürel özelliklere sahip bireyleri yönetmesi, onlarla etkileşime girmesi ve bu etkileşim içerisinde davranışlarını düzenleme ve uyumlaştırma yeteneğidir. Kültürel sorunları doğru teşhis ederek en uygun çözümü üretebilmesidir (Ang vd., 2007, s.337).

Kültürel zeka, etkileşim halinde bulunulan insanların kültürel değer ve tutumlarına uygun olarak ayarlanmış nitelik ve becerileri değerlendiren davranış yeteneğidir (Peterson, 2004, s.89; Crowne, 2008, s.392).

Kültürel zeka, bireyin yaşadığı kültürden farklı bir kültürle karşılaştığında uyum sağlama yeteneği ve farklı kültürlerde zeki olarak kabul gören davranış bütünüdür (Brislin, Worthley ve MacNab, 2006, s.40).

Kültürel zeka, farklı kültürel özelliklere ve alanlara sahip bireylerle etkili iletişim kurma yeteneğidir (RezaieeKelidbari vd., 2012, s.6134).

Kültürel zeka, diğer bireylerin nasıl düşündükleri, davrandıkları hususunda kültürün önemini anlama derecesi, kültürlerin ortak ve farklı yanlarını tanıma düzeyidir (Livermore, 2011, s.69).

Kültürel zeka, bireylerin farklı kültürler hakkında bilgi sahibi olma, anlama ve kültüre uygun davranmalarını sağlayan yetenektir (Thomas, 2006, s.87-88).

Kültürel zeka genel olarak ‘farklı kültürel ortamlarda aktif bir şekilde iletişim halinde olma yeteneği’ olarak tanımlanabilir.

1.5.3.2 Kültürel Zekanın Boyutları

Kültürel zeka, çok boyutlu bir yapıdan oluşmaktadır. Ang ve Earley (2003), kültürel zekanın üstbilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal olmak üzere dört boyuttan oluştuğunu belirtmişlerdir. Farklı kaynaklarda kültürel zekanın üstbilişsel özelliğinin, bilişsel boyut içerisinde alınıp farklı bir boyut olarak ayrılmadığı görülmektedir (Ang ve Van Dyne, 2008). Birçok çalışma olmakla birlikte literatürde en fazla kabul gören Ang ve Earley tarafından yapılan boyutlandırmadır.

Tablo 2: Dört Boyutlu Kültürel Zeka Modeli

Kültürel Zeka Boyutları			
Üstbilişsel Kültürel Zeka	**Bilişsel Kültürel Zeka**	**Motivasyonel Kültürel Zeka**	**Davranışsal Kültürel Zeka**
Farkındalık Planlama Kontrol Etme	Kültürel Sistemler Kültürel Norm Değerler	İçsel Dışsal Özyeterlilik	Sözlü Sözlü Olmayan Söz Eylemleri

Kaynak: Linn Van Dyne, Cultural Intelligence: A Pathway for Leading in a Rapidly Globalizing World, In Hannum, K., McFeeters, B. B., ve Booysen, L. (Eds.), Leading Across Differences, San Francisco: Pfeiffer, 2010, s.131-138.

Tablo 2'de Ang ve Earley'in belirtmiş olduğu kültürel zekanın üstbilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal boyutu yer almaktadır.

1.5.3.2.1 Üstbilişsel Kültürel Zeka

Üstbilişsel kültürel zeka boyutu genel olarak bilme, düşünme ve anlama olarak tanımlanmıştır. Kültürel bilginin kazanılmasında kişinin kullandığı çeşitli zihinsel süreçleri ve kültüre ait süreçlerin kontrolünün sağlanmasını olarak ifade edilir. Üstbilişsel kültürel zeka genel anlamda bilinçli olarak yapılan farkındalığı ifade etmektedir. Bu zeka türü yüksek olan kişiler farklı kültüre sahip insanların tercihleri hakkında bilinçli olarak farkındalık sahibidir. Çok kültürlü ortamlarda kişilerin farklı kültürel normları öğrenme ve içselleştirme sürecidir (Ang ve Van Dyne, 2008, s.5).

Üstbilişsel kültürel zeka boyutunu önemli kılan en az üç neden vardır. Bunlardan birincisi, kültürel özelliklerin farklı olduğu ortamlarda kişileri insanlar ve olaylar hakkında düşünmeye yönlendirir. İkincisi, farklı kültürlere ait değerler konusunda kişileri daha hassas davranmaya teşvik eder. Üçüncüsü ise, kişinin sahip olduğu kültürün haricindeki diğer kültürler hakkındaki zihinsel süreçler ve değerlendirmeler yaparak kültürel anlayış seviyelerini arttırmaktır (Dyne, Ang ve Koh, 2008, s.17).

Üstbilişsel zeka boyutu farkındalık, planlama ve kontrol kavramlarını bünyesinde barındırır. Farkındalık, kişinin kendisi ve diğer insanlarla ahenk içerisinde olması anlamındadır. Planlama kişilere, konulara ve olaylara nasıl müdahale edeceği önceden tahmin ederek kültürlerarası bir karşılaşmaya hazır olmasıdır. Kontrol ise kişinin etkileşime girdikçe önceden yapılan tahmin ve sonuçlarının örtüşüp örtüşmediğini denetlemesidir (Van Dyne ve diğerleri, 2010, s.137).

1.5.3.2.2 Bilişsel Kültürel Zeka

Bilişsel kültürel zeka boyutu, kişilerin eğitim ve deneyim yoluyla tecrübe ettikleri, diğer kültürlere ait norm, gelenek ve uygulamalar hakkında sahip oldukları bilgiyi içermektedir. Başka bir ifadeyle kişinin kendi deneyimlerinden yola çıkarak edindiği kişisel bilgidir (Yeşil, 2009, s.124).

Bilişsel kültürel zeka, kişinin kendi kültürünün dışında kalan kültürlerin dilini, örf ve adetlerini, dini inançlarını vb. bilgiler hakkında edindiği bilgilerdir. Bu zeka düzeyi yüksek olan kişiler, kültürler arasındaki ortak ve farklı özellikleri kolayca anlayabilirler ve daha kolay etkileşime geçebilirler (Yeşil, 2009, s.159).

Bilişsel kültürel zeka, farklı kültüre sahip insanlarla etkileşime girerken kendi kültürel değerlerinden bağımsız olarak karşı tarafın kültürel değerlerini anlamaya çalışır. Bu durum kişiye esneklik ve kişinin olayları daha geniş bir açıdan değerlendirmesini sağlar. Kişi bu sayede farklı kültürlerle etkileşim halindeyken iletişim sürecini kontrol edebilir (Akdemir vd., 2016, s.35).

1.5.3.2.3 Motivasyonel Kültürel Zeka

Motivasyonel kültürel zeka kişilerin farklı kültürden insanlarla etkileşim sürecine girecek olması durumunda kişileri motive eden bir dürtü olarak tanımlanmaktadır. Kişilerin bu etkileşim sürecinde kültürel çevrelerine etkin bir şekilde uyum sağlamak için motive olmalarına ihtiyaç vardır. (Templer vd., 2006, s. 154).

Motivasyonel kültürel zeka, kişilerin farklı kültürel anlayışlara sahip insanlarla iletişim kurmak ve kültürel özelliklerini tanımak için ilgi ve istek duymasıdır. Bu zeka

düzeyi sahip kişiler, farklı kültüre olan ilgi ve meraklarından dolayı kültürlerarası durumları iyi analiz ederek başarılı olabilmektedir (Yeşil, 2009, s.124).

Bu boyutun motive edici üç özelliği bulunmaktadır. Birincisi kendini daha başarılı hissetme isteğidir. İkincisi sürekli kendini geliştirmek için arzulu olması ve son olarak da kişinin hayatında devamlılık ve önceden tahmin edilebilirlik arzusudur (Akdemir vd., 2016, s. 35).

1.5.3.2.4 Davranışsal Kültürel Zeka

Davranışsal kültürel zeka, kişilerin farklı kültürdeki insanlarla iletişimi sırasında, iletişime uygun olarak sergiledikleri sözlü ve sözsüz davranışları ifade eder. Bu yönüyle kültürel zekanın pratik halidir. (Ang ve Van Dyne, 2008, s.5).

Kültürlerarası iletişimlerde, sözlü olmayan davranışlar kritik bir öneme sahiptir. İletişim sürecinde, karşıdaki kişinin sözlü olarak ifade ettiklerini, jest ve mimik hareketlerinde de gördüklerinde söylediklerine güvenebilirler. Bu boyut bireylerin kültürel zeka seviyelerini belirlemek için kullanılabilecek en önemli faktör olabilmektedir (Ang ve Van Dyne, 2008, s.7).

Davranışsal kültürel zeka seviyesi yüksek olan kişiler etkileşim sırasındaki duruma göre davranışlarını ayarlayabilmektedir (Ang ve Van Dyne, 2008, s.7). Kişiler sözlü ve sözsüz (kültüre uygun sözcükler, mimikler, jestler ve tonları vb.) yeteneklerini duruma uygun bir şekilde kontrol edebilmektedir (Yeşil, 2009, s.125).

1.5.3.3 Kültürel Zekanın Ölçülmesi

Kültürel zeka, ilk başlarda diğer zeka türleri için uygulanan yöntemlerle ölçmeye çalışılmıştır. İlerleyen zamanlarda kültürel zekayı ölçmek için yapılandırılmış mülakatı kullanmanın daha iyi olacağı düşünülmüştür. Zamanla uygulanan yöntemlerin kültürel zekayı ölçmede yeterli olmadığı görülmüştür. Bu zeka türünün bütün toplumlarda geçerli olup olmadığını, kültürel ortama özel bir yetenek olup olmadığı gibi sorulara cevap aranmıştır. Çalışmalar neticesinde kültürel zekanın ölçülmesi için uygulanacak yöntemlerde kültürel özellikleri de ölçebilecek soruların olması gerektiği sonucuna varılmıştır (Harris, 2012, s.236).

Ang ve diğerleri (2007) tarafından öğrenciler, küresel ölçekte iş tecrübesi olan iş adamları vb. gruplar üzerinde çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalarda kültürel zeka ölçeğine eklenmesi gereken ifadeler belirlenmeye çalışılmıştır. Gruplar üzerinde çalışmalar sonucunda kültürel zekanın ve alt boyutlarının; uyum, muhakeme, karar verme, görev performansı, iş uyumu üzerine etkisinin olduğu görülmüştür (Aktogan, 2019, s.42).

Yapılan tüm çalışmaların sonucunda Ang ve diğerleri (2007) tarafından 'Kültürel Zeka Ölçeği' oluşturulmuştur. Günümüzde kültürel zekayı ölçmek için kullandığımız bu ölçek 20 sorudan ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır (İlhan ve Çetin, 2014, s.97).

1.5.3.4 Kültür ile Zeka Arasındaki İlişki

Aynı topluluk içerisinde yaşayan insanların ortak bir tutum ve davranış oluşturma sürecinde o kültüre ait sözlü ve sözlü olmayan iletişim süreçleri etkilidir ve başka kültürlere ait insanların bu kalıpları anlaması pek mümkün görünmemektedir. Farklı kültüre sahip insanlar diğer kültürlere ait özellikleri yorumlamakta bakış açıları farklı olacaktır. Bu durum kültürler arasında iletişimi zorlaştıracak ve yanlış anlaşılmalara sebebiyet verecektir (Earley ve Mosakowski, 2004, s.39).

Kültürel olarak anlam taşıyan değerlerin zeka üzerinde etkili olduğu belirtilmiştir. Bu sebeple zeka kavramı da kültürlere göre farklı anlamlar ifade edecektir (Ng ve Earley, 2006, s.34). Triandis'e göre zekanın tanımını kültür kavramı belirlemektedir. Batı kültüründe doğru ve hızlı karar alıp uygulayabilme zeka ölçütü olarak ifade edilirken, Afrika kültüründe ise yaşlı bireylerin isteklerini yerine getirme davranışları zeka olarak ifade edilmiştir (Triandis, 2006, s.25). Stenberg ve Grigorenko da belli bir kültürde zekice olarak ifade edilen bir davranışın başka bir kültürde saçma olabileceğini ifade etmiştir. Zeka kavramı sadece ele alındığı kültürel ortamda tam olarak açıklanabilmektedir (Sternberg ve Grigorenko, 2006, s.28).

Tüm bu görüşlerden yola çıkarak zekanın, yaşanılan kültüre göre şekillendiği ve bu doğrultuda ölçütler oluşturulduğu görülmektedir. Zekayı kültüre göre araştırmak daha doğru bilgilere ulaşmada yardımcı olacaktır (Yeşil, 2010, s.156).

1.5.3.5 Kültürel Zekanın Diğer Zeka Türleriyle İlişkisi

Aşağıda yer alan tablo 3'te kültürel zeka, sosyal zeka ve duygusal zekaya ait temel becerilere yer verilmiştir.

Tablo 3: Kültürel Zeka, Sosyal Zeka ve Duygusal Zekaya Ait Temel Beceriler

Kültürel Zeka	Sosyal Zeka	Duygusal Zeka
Kültürel ipuçlarının algılanışı ve yorumlanması	İpuçlarının algılanması ve yorumlanması	Duygusal ipuçlarının algılanması ve yorumlanması
Kültürel bilgiye sahip olma	Karmaşık durumlara duyarlılık	Duyguları anlama
Kültürel bilgilerin etkili bir şekilde işlenmesi	Davranışlarda esneklik	Duygusal düşüncenin kolaylaştırılması
Yargının ertelenmesi	Başkaları ile etkili iletişim	Empati yapma
Uygun kültürel davranış sergileme	Sürekli öğrenme	Etkili duygusal yönetim
Becerilerin farklı kültürel bağlamlara aktarılması		Duyguları ifade etme
Sürekli öğrenme		Sürekli öğrenme
Kültürleri öğrenmek için motivasyon		

Kaynak: P. Christopher Earley ve Elaine Mosakowski, Cultural Intelligence: Harvard Business Review, Best Practice, 2004.

Kültürel zeka, farklı kültürel çevreye uyum sağlayabilme; sosyal zeka, insanları anlama ve yönetme becerisi; duygusal zeka, başkalarının duygularını anlayarak kendi duygularına yön verebilme becerisi olarak tanımlanmaktadır. Burada sosyal ve duygusal zeka bireylerin kendi yaşadığı çevredeki benzer kişilerle olan iletişim kurma ve bu iletişimine yön vermesidir. Kültürel zeka ise belirleyici olan etmen farklı kültürlerle olan iletişimdir (Tan, 2004, s.19).

Crowne'ye göre sosyal zeka çatı kavramdır. Duygusal zeka ve kültürel zeka onun altında kalmaktadır. Duygusal zeka kişilerin duygularını kullanımını, kültürel zeka da kültürel değer olarak ifade eden bilgilerin kullanımı gibi sosyal yeteneklerin farklı yönünü ifade ettiği için bu yönleriyle sosyal zekadan ayrılır. Yapılan deneysel çalışmalarla birlikte kültürel zekanın diğer zeka türlerinden farklı bir alanı içerdiği anlaşılmıştır (Crowne, 2009, s.151).

Duygusal zeka, duyguları algılayıp, yönetirken kültürel çevreyi dikkate almaz. Fakat bütün kültürlerde duygular aynı şekilde ifade edilmeyebilir. Örneğin duyguları anlatmak için kullanılan bir sembol farklı bir kültürde aynı anlamı ifade etmeyebilir. Farklı kültürden bir bireyin bunu anlaması zordur. Kültürel zeka ise farklı kültürlerde bulunulan ortama ve kültürlere ait özelliklere de uyum sağlayabilmeyi ifade eder. İki zeka türünün ortak noktası ise bir konu hakkında karar vermeden önce iyice düşünmesidir (Earley ve Mosakowski, 2004, s.139).

Duygusal zeka akademik ve zihinsel beceriler özellikleri içermesi yönüyle kültürel zekaya benzer. Ancak zihinsel süreçlerde duyguları dikkate alır, kültürel farklılıkları dikkate almaz. Ancak bir olay karşısında verilen tepkiler o kültüre ait özellikler taşır, farklı bir kültürde anlam ifade etmeye bilir. Verilen tepkilerin, cevapların anlaşılabilmesi için duygusal zeka tek başına yeterli değildir, kültürel zekaya da ihtiyaç vardır (Devitt, 2014, s.47).

Sosyal zeka, farklı kültürel ortamlarda insanlarla iletişim kurarken bütün insanların aynı başarıyı gösterememesi, neden bazılarının diğerlerinin den daha başarılı olduğunu açıklamada başarısız kalmıştır. Bunun üzerine farklı kültürel özelliklere sahip insanlarla iletişim kurma, bulunulan ortama uyum sağlama ve adapte olmayı ifade eden kültürel zeka kavramı ortaya çıkmıştır (Ruzgis ve Grigorenko, 1994).

Kültürel zeka ile sosyal zeka arasındaki bir diğer fark kişilik özellikleridir. Earley ve Ang, kişilik kavramını kültürel zekanın içerisinden çıkartmıştır. Bireyin davranışlarına göre onun hakkında tanımlamalar yapılabilir. Fakat bireyin göstermiş olduğu davranışlar onun kişiliğine ait ipuçları vermez. Kişilik özellikleri kültürel zekayı tanımlayamaz (Aksoy, 2013, s.89).

1.5.3.6 Kültürel Zeka ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Ang vd. (2007), ABD'de ve Singapur'da eğitim alan lisansüstü öğrenciler ile uzmanlardan oluşan bir örneklem grubu üzerinde kültürel zekanın üstbilişsel, bilişsel, davranışsal ve motivasyonel boyutu ile kültürlerarası etkinlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan çalışma sonucunda kültürlerarası etkinliği açıklamada en önemli faktörün kültürel zekanın dört boyutu olduğu saptanmıştır. Çok kültürlü ortamlarda çalışanların görev performansını belirleme de üstbilişsel ve bilişsel zekanın etkili olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kültürel adaptasyon ve refah arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Lugo (2007)'de 171 kişilik uluslararası otelcilik öğrencisi üzerinde anket çalışması yapılmıştır. Çalışma sonucunda liderlik becerileri ile kültürel ve duygusal zeka değişkenleri arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Amiri, Kazami ve Moghimi (2010), birden fazla kültüre sahip bir toplumda çalışan kişiler üzerinde kültürel zeka ve performans ilişkisini incelemişlerdir. Buna göre kültürel zekanın üç boyutunun (üstbilişsel, bilişsel, motivasyonel) performans üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Moon (2010), 382 öğrenciyi dahil ettiği çalışmasında duygusal zeka ve kültürel zeka arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda duygusal zekanın, kültürel zekanın dört alt boyutuyla da ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Tsai ve Lawrence (2011), farklı ülkelerden gelerek Tayvan'da eğitim gören 384 öğrenci üzerinde kültürlerarası uyum ve kültürel zeka arasında ilişki olup olmadığını incelemişlerdir. İnceleme sonucunda kültürel zekanın; kültürlerarası uyumu, öz yeterliliği ve kültürlerarası iletişimi pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Rehg, Gundlach ve Grigorian (2012), kültürel zeka ve öz yeterlilik kavramlarının ilişkili olup olmadığına bakmışlardır. Çalışmalarına kültürler arası eğitimin kültürel zekaya etkisini de dahil etmişlerdir. Çalışmanın sonucunda kültürlerarası eğitimin, kültürel zekanın (davranışsal ve bilişsel boyut) iki boyutu üzerinde etkili olduğunu ve kültürlerarası eğitimin kültürel zeka ile öz yeterlilik üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Presbitero ve Quita (2017) yapmış oldukları çalışmada bireylerin farklı bir kültürel ortamda meslek seçimlerinin, kariyer gelişimi ve ortama adaptasyon

sağlayabilmelerinde kültürel zeka ile ilişkili olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırma neticesinde yurt dışı kariyer niyeti ve uyumu ile kültürel zeka arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Şahin ve Gürbüz (2012), farklı kültürlerden 121 bireylerin bulunduğu bir grup üzerinde kültürel zeka, öz yeterlilik, iş performansı ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları incelenmiştir. Araştırmanın neticesinde çok kültürlü ortamlarda çalışanlar üzerinde kültürel zekanın bahsi geçen üç konu üzerinde de olumlu etkisi tespit edilmiştir.

Şahin, Gürbüz, Ercan ve Köksal (2012) tarafından 450 öğrenci, 241 turizm sektörü çalışanı ve 208 savunma sanayi personeli üzerinde kültürel zeka ölçeğinin geçerliliği ve kültürel zekanın diğer zeka türleriyle bağlantısı araştırılmıştır. Araştırma neticesinde kültürel zeka ölçeğinin geçerlilik ve güvenirliği ile dört boyutlu yapıya sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca duygusal zeka ile sosyal zekayla ilişkili fakat ayrı özellikleri olduğu tespit edilmiştir.

İlhan ve Çetin (2014), üniversite de eğitim alan 243 öğrenci üzerinde yaptığı araştırma sonucunda sosyal zeka (sosyal beceri, sosyal bilgi süreci, farkındalık) ile kültürel zeka (üstbilişsel, bilişsel, davranışsal, motivasyonel) arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Aksoy (2013), Kültürel zeka ölçeğinin boyutlarını incelemiştir. Farklı kültürlere mensup yerli ve yabancı ortakların yönettiği çok uluslu bir firmada çalışanlar araştırmanın örneklem grubunu oluşturmaktadır. Araştırma neticesinde yabancı dilin üst bilişsel kültürel zekaya, kurum içi hiyerarşinin davranışsal kültürel zekayı etkilediği, demografik özelliklerin ise etkisinin olmadığı anlaşılmıştır.

Göksoy (2014), toplam okul idarecisi üzerinde yaptığı çalışmada kültürel zeka ve kültürler arası liderlik değişkenleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. İki değişken arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

İşçi, Söylemez ve Yıldırım (2013), özel hastanede çalışan personel örneklem olarak alınmıştır. Araştırmada kültürel zeka düzeyi ve mesleki farklılıklarının kültürel zekaya etkisine bakılmıştır. Sonuç olarak, yüksek kültürel zeka düzeyi ve kurum içi kıdemin davranışsal boyutla negatif yönlü bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Konate (2017), eğitim almak için Türkiye'ye gelen 100 yabancı öğrenciler üzerinde kültürel zekâ düzeyi ve kültürel uyum arasında ilişki olup olmadığını

incelemiştir. Çalışma sonucunda artan kültürel zekâ düzeyi, kültürel uyumu da aynı doğrultuda etkilemiştir.

Ersoy (2014) tarafından yerel ve yabancı yöneticilerin olduğu 19 kişilik bir grup üzerinde araştırma yapılmış ve yabancı yöneticilerin, kültürel zeka düzeyi ile kültürlerarası liderlik etkinliği birbirini etkilediği ve pozitif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Serin ve Balkan (2014), Ankara ilinde 201 katılımcı üzerinde demografik özellikler ve kültürel zeka arasında ilişki olup olmadığını araştırmıştır. Araştırma sonucunda bilişsel zeka düzeyinin kadınlarda erkeklerden daha yüksek olduğunu, ön lisans seviyesi düzeyinde eğitime sahip olanların ilk ve ortaokul seviyesine göre daha düşük bilişsel ve üst bilişsel kültürel zekaya sahip olduğu belirlenmiştir.

Yeke ve Semircioöz (2016), otomotiv sektöründe çalışan 4 üst düzey yönetici üzerinde yaptığı çalışmada kültürlerarası iletişim etkinliğinde ve kişilik üzerinde kültürel zekanın olumlu etkisi olduğu, ayrıca kültüre zeka düzeyi azaldıkça kültürlerarası iletişim becerisi üzerinde kişilik özelliklerinin etkisini kaybettiği tespit edilmiştir.

Çelik ve Eflatun (2016), farklı kültürde eğitim gören uluslararası öğrencilerin, bulundukları ortama sosyal ve kültürel olarak uyumunda kültürel zekanın etkisi araştırılmıştır. Çalışma sonucunda bilişsel kültürel zekanın sosyal iletişim kurma becerisi, bilişsel ve üst bilişsel kültürel zekanın ise çevresel iletişim kurmada, akademik başarı da ise bilişsel zekanın anlamlı bir katkısı tespit edilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

2.1 İş Tatmini Kavramı

ABD'li ve Avrupalı psikologlar Birinci Dünya Savaşı'nın bitimiyle birlikte çalışma ortamında yaşanan problemleri, işten ayrılmaları ve işgücü verimliliğindeki azalmaların sebebini araştırmaya başlamıştır (Türk, 2007, s. 71).

1920 ve 1930'lu yıllarda yapılmaya başlanan Hawthorne araştırmalarıyla birlikte iş tatmini kavramı ortaya atılmış fakat resmi bir tanım yapılamamıştır. Araştırma sonucunda üretim sürecinde işverenler ve işçileri etkileyen ücret, ışıklandırma, fiziki çalışma koşulları gibi çeşitli faktörlerin olduğu tespit etmişlerdir. Ancak Brayfield ve Crockett bu çalışmanın yapay yöntemlerle yapıldığı ve gerçeği yansıtmadığını sadece insanların düşüncelerini değiştirmeye yönelik olduğunu belirtmiştir (Gür, 2006, s. 83).

Hoppock 1935 yılında iş tatmini kavram olarak kullanan ilk kişidir. Bu kavramı çalışanların çeşitli etkenlerin (psiklojik, fiziksel, çevresel) bir araya gelmesiyle işine duyduğu duygusal reaksiyon olarak tanımlamıştır (Yew, 2008, s.30).

Saklan'a göre iş tatmininin genel olarak dört etmenden oluştuğunu belirtmiştir. Bunlar; ekip arkadaşlarıyla gururlanma, örgütün faaliyetlerine katkıda bulunma, kendiliğinden meydana gelen iş tatmini ve son olarak maddi ve statü olarak sağlanan tatmindir. İkinci Dünya Savaşı sonrası işletmelerin iş tatminine gereken önemi göstermemesi, çalışma ortamında gerekli fiziki düzenlemeleri yapmaması sonucu verimsizlik ve işten ayrılmalar hız kazanmıştır. Yaşanan bu olaylar sonucu büyük kayıplar yaşayan işletmeler iş tatminine önem vermesi gerektiğini fark etmişlerdir (Saklan, 2010, s. 42).

Fogarty göre iş tatmini, işgörenlerin çalıştıkları süre boyunca işyerindeki harcadıkları çabadan aldığı keyif derecesidir (Brunetto ve Wharton, 2002, s.144).

Wright ve Kim'e (2004) göre iş tatminini, işgören ile iş ve bireylerin işinden beklentileri ile gerçekleşen beklentileri arasındaki etkileşimi ifade eder. Yuewei Chen'e (2005) göre, işgörenlerin işe karşı pozitif tutumları varsa bu tutumlar iş tatmini olarak ifade edilir (Zhu, 2013, s.295).

Oshagbemi (1999) iş tatminini, kişinin işle ilgili hedefleri, öngörüleri ve ulaştığı sonuçları karşılaştırması sonucu oluşan olumlu tepkiler olarak tanımlamıştır (Eker vd. 2007, s.68).

Bullock' a göre iş tatmini, iş süresinde oluşan olumlu ya da olumsuz bütün tecrübeler ve bu tecrübeler sonucu ortaya çıkan tutumdur (Demirgil ve Antalyalı, 2017, s.131).

Luthans'a göre iş tatmini, yapılan işin çalışanların önem verdiği şeyleri ne derece karşıladığı ile ilgili algılarıdır. Çalışanların işe karşı pozitif algıları yüksek, negatif algıları ise düşük tatmin düzeyini ifade etmektedir (Özkalp ve Kırel, 2013, s.128).

Bu tanımlardan yola çıkarak iş tatmininin, çalışanların işle ilgili beklentileri ve işinin hissettirdikleri kişinin iş tatminini veya tatminsizliğini belirlemektedir.

2.2 İş Tatmini Boyutları

İş tatmininin boyutları incelendiğinde literatürde bu konuyla ilgili olarak pek fazla çalışmaya rastlanmamaktadır. Ancak Minnesota İş Tatmini Ölçeğini Türkçeye çeviren Oran'ın (1989) çalışmasında iş tatmini içsel ve dışsal olmak üzere iki alt boyutta ele alınmıştır. Yapılan bu çalışma birçok araştırmacı tarafından referans gösterilmiştir. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi ve Herzberg'in çift faktör kuramından yola çıkılarak iş tatmini boyutları içsel ve dışsal olarak kategorize edilmiştir (Kosovalı, 2017, s.18).

2.2.1 İçsel Tatmin

İçsel tatmin, işgörenlerin mevcut işlerini yaparken içinde bulunduğu çalışma koşulları ve işi ile ilgili olarak yaşadığı tatmin olarak ifade edilmektedir. Kendini keşfetmek, inisiyatif alabilmek, bağımsız çalışma imkânı, işin sağladığı statü, becerilerini kullanabilme fırsatı vb. unsurlar içsel tatminin faktörleridir. Bu ifadeler aynı zaman da

Herzberg'in Çift Faktör Kuramında yer alan motive edici faktörleri ve Maslow'un İhtiyaçlar teorisinde bulunan kendini gerçekleştirme ihtiyacını içermektedir. İşgörenlerin yaptıkları iş ve beklentilerinin uyumu, yöneticilerin davranışları, ast-üst ilişkileri ve işlerin yapılma tarzı gibi etkenlerin içsel iş tatmininin oluşmasında önemli bir etkiye sahip olduğu düşünülmektedir (Öcal, 2011, s. 22; Yıldırım vd, 2011, s. 167).

2.2.2 Dışsal Tatmin

Dışsal tatmin, işgörenin çalıştığı iş sonucu elde ettiği tatmin olarak ifade edilir. İşin kendisiyle ilgili olmayıp daha çok iş dışı etkenlerle ilgilidir. Ücret, takdir edilme, hiyerarşik yapı, yükselme olanakları vb. unsurlar dışsal tatminin faktörleridir. Bu faktörler aynı zamanda Herzberg'in Çift Faktör Kuramında yer alan hijyen faktörleri ve Maslow'un İhtiyaçlar Teorisinde bulunan fizyolojik, güvenlik ve sosyal ihtiyaçları içermektedir (Kosovalı, 2017, s.20). Bu faktörlerin varlığı motivasyon üzerinde etki oluşturmazken, yokluğu motivasyon üzerinde olumsuz etkiler oluşturacak ve dışsal tatmini etkileyecektir (Pektaş, 2002, s.23).

2.3 İş Tatmini ile İlgili Kuramlar

Tatmin kuramlarının kaynağını motivasyon kuramları oluşturmaktadır.

2.3.1 Kapsam Kuramları

Kapsam kuramları, bireylerin bulunduğu şartlarda davranışlarına yön veren güdüleri anlamak üzerine kuruludur (Koçel, 2005, s.584). Bu teoriyi savunanlar; işverenlerin, çalışanlarının bazı ihtiyaçlarını karşılaması durumunda tatminin artacağını düşünmektedir (Küçüközkan, 2015, s.101).

Kapsam kuramlarının temeli bireysel ihtiyaçlardır. Kapsam teorileri ihtiyaçları ikiye ayırır. İhtiyaçların ilki fizyolojik ihtiyaçlardır. Bunlar yeme, içme, uyku gibi temel ihtiyaçlardır. İkincisi ise zamanla kanılan sosyal psikolojik ihtiyaçlardır. Kişisel farklılıkların motivasyondaki önemine dikkat çekilmektedir (Tınaz,2009, s.6).

Bu kuramlara göre istenilen davranışı pekiştirmek ve iş tatmininin oluşmasını sağlamak için çalışanların asıl ihtiyaçları karşılanmalıdır (Küçüközkan, 2015, s.101).

2.3.1.1 Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow' a göre insan davranışlarının temelinde, beş ihtiyaçtan en az birinin doyuma ulaşması hedeflenmektedir. Bütün insanlarda ortak olan beş ihtiyaç aşağıdaki şekildedir (Maslow, 1987, s.35):

- Fizyolojik İhtiyaçlar: Yeme, içme, dinlenme, barınma gibi ihtiyaçlardır.
- Güvenlik İhtiyaçları: Herhangi bir tehdit altında (hastalık, yaşlılık vb.) bireyin kendini korumaya yönelik ihtiyaçlarıdır.
- Sosyal İhtiyaçlar: Başkalarıyla ilişki kurma, dostluk, sevgi gibi ihtiyaçlardır.
- Öz Saygı/Saygı ve Takdir Edilme İhtiyacı: Saygınlık, statü, prestij, başarı gibi ihtiyaçlardır.
- Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: En üst basamakta alan bu ihtiyaç genel olarak öz gerçekleştirme, sürekli kendini geliştirme gibi bireyin sahip olabileceği her şeye sahip olmasıdır.



Şekil 1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Kaynak: Hasan Türkoğlu, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, *Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı*, Ankara, 2011.

Şekil 1'de Malow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi şema şeklinde ifade edilmiştir. Buna göre en alt basamakta fizyolojik ihtiyaçlar, en üst basamakta ise kendini gerçekleştirme ihtiyacı yer almaktadır.

Malow'un kuramına göre en alt basamakta yer alan ihtiyaçlar giderilmedikçe, daha üst basamakta yer alan ihtiyaçlar birey için önem arz etmez. Bir alt basamaktaki ihtiyaç giderildikçe üst basamaktaki ihtiyaç ortaya çıkar ve bireyin davranışı buna göre şekillenir (Tınaz, 2009, s.8).

Maslow'a bu kuramında ücret dışında bireyleri güdüleyen ihtiyaçlar üzerinde durmuştur. Bu kuram insanı sürekli isteyen ve ihtiyaçları tatmin olmadan da güdülenmeyen bir varlık olarak tanımlamıştır (Akdemir, 2004, s.79).

2.3.1.2 Alderfer'in ERG Kuramı

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisinde değişiklik yaparak biraz daha basitleştirmiştir. Bu kuramda ihtiyaçlar üç gruba ayrılmıştır. Bunlar (Eren, 2004):

- Var olma İhtiyacı: İnsanın yaşamak ve neslinin devamı için kendini güvence altında tutmasıdır.
- İlişki Kurma/Beraber Olma Gereksinimleri: İnsanın iş ve iş dışı ortamlarda diğer kişilerle iletişim halinde olması ve devam ettirmesidir.
- Gelişme/Büyüme İhtiyaçları: Bireyin kendini geliştirme ve potansiyelini arttırmaya yönelik ihtiyaçlarıdır.

Tablo 4: Maslow ve Alderfer'in Kuramlarının Karşılaştırması

<table>
<tr><th>Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi</th><th>Alderfer'in ERG Kuramı</th></tr>
<tr><td>Kendini geliştirme ihtiyacı</td><td>Gelişme ihtiyacı</td></tr>
<tr><td>Saygı görme ihtiyacı</td><td rowspan="2">İlişki kurma ihtiyacı</td></tr>
<tr><td>Sosyal ihtiyaçlar</td></tr>
<tr><td>Güvenlik ihtiyaçları</td><td rowspan="2">Var olma ihtiyacı</td></tr>
<tr><td>Fizyolojik ihtiyaçlar</td></tr>
</table>

Kaynak: Tamer Gündoğan, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Bir İnsan Kaynakları Bölümünde Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara, 2010.

Tablo 4'te de görüldüğü üzere Maslow'un fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları, Alderfer'in varolma ihtiyacına; sosyal ve saygı görme ihtiyacı, ilişki kurma ihtiyacına; kendini gerçekleştirme ihtiyacı, gelişme ihtiyacına karşılık gelmektedir.

Alderfer, üç ihtiyaç arasında bir hiyerarşi olmadığını üst basamağa çıkmak için alt basamaktaki ihtiyacın karşılanması zorunlu değildir. Bu üç ihtiyaç bazen aynı anda da ortaya çıkabilmektedir. İhtiyaçlar arasında katı bir kural yoktur. Kişiyi güdüleyen güç eğitim, kültür, aile gibi değişkenlere göre bağlıdır (Tınaz,2009, s.8).

2.3.1.3 Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

Herzberg, iki yüz kişilik örneklem grubu üzerinde yapmış olduğu çalışmada iş hayatında tatmini arttıran ya da azaltan faktörleri belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışanların vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda iyi hissettikleri (başarma, sorumluluk, takdir vb.) ve kötü hissettikleri (ücret, çalışma koşulları vb.) durumlar belirlenmiştir. Bu bulgular neticesinde motivasyonun belirleyicisi olarak durum koruyucu/hijyen ve güdüleyici/motive edici olmak üzere iki faktör belirlenmiştir (Tınaz,2009, s.8).

- Durum Koruyucu Faktörler: Bu faktörün işgörenler üzerinde direkt güdüleyici bir etkisi mevcut değildir. Ancak bu faktörlerin yokluğu işgörenler mutsuz ve tatminsiz olmaktadırlar. Ücret, ast-üst ilişkisi, iş güvenliği, çalışma koşulları vb. durumlar durum koruyucu faktörlere örnek olarak verilebilir. Çalışma ortamında normal olarak bulunması gereken faktörler olarak değerlendirilir ve yokluğunda bireyler üzerindeki olumsuz etkisi sonucu çatışma ve işten ayrılmalar olabilir.
- Güdüleyici Faktörler: Bu faktörler kişisel doyum sağlamakta ve iş görenleri motive etmektedir. Bu faktörlerin yokluğu iş görende mutsuzluk yaratmaz. Ancak olduğu zaman işgörenler mutlu olur ve çalışmaya teşvik eder. Başarı, takdir, kariyer, tanınma vb. güdüleyici faktör olarak adlandırılmaktadır.

2.3.1.4 McClelland Başarı-Güç Kuramı

McClelland'a göre, bu teorinin temelinde üç ihtiyaç söz konusudur.

a) Başarma İhtiyacı: Buradaki temel güdüleyici faktör başarılı olma ve işi yerine getirme dürtüsüdür. Bu kişilerin motivasyon kaynağı ulaşılması zor hedeflerdir. İşin sonunda elde ettikleri başarı, ödülden daha değerlidir (Gözen, 2007, s.14).

b) Güç Kazanma İhtiyacı: Temel güdü, diğer insanlar üzerinde kontrol sağlama ve etki yaratma isteğidir. Statüye büyük önem verirler (Gözen, 2007, s.14).

c) İlişki Kurma İhtiyacı: Diğer insanlar tarafından kabul görme ve sevilme ihtiyacıdır. İlişki kurma ihtiyacı yüksek kişiler iş birliği ve grup çalışmaları motive eder (Soydan, 2011, s.9).

2.3.2 Süreç Kuramları

Süreç kuramları, bir davranışın başlangıcından bitişine kadar olan bilişsel süreçlerin incelenmesidir. Çevrenin nasıl algılandığı, davranışların nasıl şekillendiği gibi tepkiler bu kuram çerçevesinde değerlendirilir (Tınaz,2009, s.7).

2.3.2.1 Vroom'un Beklenti (Ümit, Bekleyiş) Kuramı

Vroom, kuramında davranışların sebepleri ile ilgili bazı varsayımlar da bulunmuştur (Tınaz,2009, s.10).

- Birinci varsayıma göre davranışın belirleyicisi kişilik ve çevre şartlarıdır. Bu iki şartın etkileşimi davranışı yönlendirmektedir.
- İkinci varsayım her bireyin farklı istek ve arzuları olduğunu bunlara göre de ödüllerin her birey için farklılaştığını savunur.
- Üçüncü varsayım arzulanan ödüle ulaşmak için belirlenen çeşitli davranışları bireyler algılarına göre seçtiğini savunur.

Vroom'un kuramında yer verdiği kavramlar (Gökalp, 2010, s.27):

a) Bekleyiş: Kişinin seçmiş olduğu eylemin veya davranışın kişiyi birinci kademeli amaca ulaştırma olasılığı ile ilgili inancını gösterir.

b) Araçsallık: Birinci kademede sonunda ulaşılan sonuçlar, arzulanan ikinci kademeye ulaşmak için birer araç olarak kullanılır.

c) Valens (Arzulama Derecesi): Sonucuna ulaşılmak istenen ihtiyacın şiddetini gösterir. Bazıları için önemliyken bazıları için önemsiz olabilir.

Bu kuramda işgörenlerin çaba ile başarasındaki bağlantıyı algılaması, yöneticilerin ise çaba ile ödül arasındaki bağlantıyı ve geçişleri sağlayacak sistemi oluşturması gerekir (Tınaz,2009, s.10).

2.3.2.2 Adams'ın Ödül Adaleti veya Eşitliği Kuramı

Adams'ın kuramına göre insanlar harcadıkları çaba ile elde ettikleri sonucu kendileriyle aynı pozisyondaki diğer bireylerin harcadıkları ve kazandıkları ödülle kıyaslama eğilimindedir. Bu kıyaslamalar sonucu üç durumdan söz edilebilir (Tınaz, 2009, s.10).

- Birincisi eşitlik durumudur. Bireyin göstermiş olduğu çaba ile kazandığı ödül kendine eş değer diğer bireyle aynıdır.
- İkincisi bireyin göstermiş olduğu çaba ile kazandığı ödül kendine eş değer diğer bireyden düşük kalıyorsa problem oluşturmaktadır. Eşitliğin ve adaletin olmadığını göstermektedir.
- Üçüncüsü bireyin göstermiş olduğu çaba ile kazandığı ödül kendine eş değer diğer bireyden yüksekse yine problem oluşturmaktadır.

2.3.2.3 Locke'un Amaç Kuramı

Locke'un kuramına göre bireylerin motivasyonunu arttıran şey kendilerine belirledikleri amaçlardır. Hedeflenen amaçlar bireylerin yol göstericisidir. Buna göre daha zor hedef belirleyen bireylerin performansları ve motivasyonları daha kolay hedef belirleyenlere göre daha yüksek olacaktır. Bireylerin belirledikleri amaçlar ulaşılabilirlik derecesi bu teorinin temelini oluşturmaktadır (Koçel, 2003, s.655).

Locke'a göre amaç-performans ilişkisini belirleyen faktörler (Tınaz,2009, s.12):

- Amaca Katılım: Amaçlar belirlenirken sürece dahil edilen çalışanlar, amaçlar gerçekleştirilirken daha çok çaba harcamaktadırlar.
- Özyeterlilik: Çalışanın kendisine verilen görevi yapabileceğine olan inancıdır.
- Yapılan İşin Özellikleri: İşin açık, net, karmaşık vb. olmasına göre bireyin performansı etkilenir.

- Ulusal Kültürün Özellikleri: İçinde yaşanılan kültürün özelliklerine göre işletmenin kültürü de şekillenmektedir.

Tablo 5: Motivasyon Teorileri ve Başlıca Katkıları

Teori	**Ağırlık Noktası ve Katkısı**
İhtiyaçlar Hiyerarşisi (Maslow)	Kişiler belirli bir sıralama gösteren ihtiyaçlara sahiptir ve onları tatmin edecek şekilde davranır.
Çift Faktör Teorisi (Herzberg)	İhtiyaçlar temel motivasyon faktörüdür. Ancak bazı faktörler motive etmez fakat motivasyonun varlığı için gereklidir.
Başarı-Güç Kuramı (McClelland)	Bir kişinin performansı büyük ölçüde sahip olduğu başarı gösterme ihtiyacı ile açıklanabilir.
ERG Kuramı (Alderfer)	Kişiler kademe kademe ihtiyaçlarını tatmin etmek için çalışırlar.
Bekleyiş Teorisi (Vroom)	Kişiler iş ile ilgili ödüllere belli bir değer biçer. Ayrıca sarf edecekleri gayret ile başarma ve ödülü elde etme arasındaki ilişkiler konusunda belirli bekleyişlere sahiptir.
Eşitlik Teorisi (Adams)	Kişiler kendi sarf ettikleri gayret ve elde ettikleri sonuçları başkalarınınki ile karşılaştırır.

Kaynak: Tamer Koçel, İşletme Yöneticiliği, İstanbul: Beta Yayınları, 2010.

Tablo 5'te motivasyon teorilerinin kısaca ayırt edici noktalarına ve katkılarına yer verilmiştir.

2.2.3 İş Tatmini Etkileyen Faktörler

2.4.1 Bireysel Faktörler

- **Yaş:** Yapılan araştırmalar yaş ile iş tatmini arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Herzberg bu ilişkinin U şeklinde tanımlanabileceğini belirtmiştir. Bu şekle göre işe yeni başlayan bir kişinin iş tatmini yüksek olup 30'lu yaşlara geldiğinde ise

düşme eğilimi gösterecektir. Kişinin emekliliğinin yaklaşmasıyla birlikte iş tatmin düzeyi tekrar yükselecektir (Uyargil, 1988, s.22).

Saleh ve Otis ise yöneticilerin ileri yaşlara kadar iş tatmininin sürekli olarak arttığı ancak emeklilik yaşı yaklaştıkça düştüğünü belirtmiştir. Bunun nedeni olarak ise emekliliği yaklaşan çalışanlara daha çok maddi ödüller verildiğini kendini geliştirme ve kariyer gibi içsel ödül fırsatları sunulmamasıdır. Çalışanlar bu şekilde kendini şirkette yararsız hissetmekte ve tatmin düzeyleri azalmaktadır (Keser, 2006, s.35).

- **Cinsiyet:** Cinsiyete göre iş tatmini düzeyine bakıldığında erkek çalışanların tatmin düzeyinin kadınlardan daha fazla olduğu görülmüştür (Eren, 2015, s.268). Kadın çalışanların daha düşük iş tatminine sahip olmasında iş yaşamında karşılaştıkları özel zorluklar ve engeller büyük bir yere sahiptir. Ancak yapılan bazı araştırmalarda kadın ve erkek çalışanlara eşit şartlar sağlansa da iş tatminin de önemli bir değişiklik olmadığı görülmüştür (Eğinli,2009, s.39).

İçsel motivasyon sağlayıcı araçlara bakıldığında kadın ve erkek çalışanlar arasında farklılıklar bulunmuştur. Kadın çalışanların erkek çalışanlarla eşit derece ki işten daha az beklentiye sahip olması tatmin derecesini arttırmaktadır. Burada tatmin düzeyini etkileyen temel kriterin beklenti olduğunu söyleyebiliriz. Örneğin; kadın çalışanların sosyal hak, çalışma koşulları gibi beklentileri ön plandayken, erkek çalışanlarda ücret, kariyer fırsatları ön plandadır (Kırel, 1999, s.117).

- **Hizmet Süresi:** Çalışanın şirket içinde çalıştığı süre boyunca elde ettiği kazanımları ile iş tatmini arasında doğru orantılı bir ilişki vardır. İşe yeni başlayan bir çalışanın ilk başlarda kendi seçimiyle geldiği için iş tatmini seviyesi yüksek olacaktır. Şirkette bulunma süresi arttıkça çalışanlar işe başlarken umut ettikleri hedeflerine ulaşamazsa iş tatmini negatif yönde olacaktır. Başka bir görüşü savunanlara göre ise işyerinde çalışma süresi arttıkça örgüt hakkında daha fazla bilgiye sahip olan çalışan örgüt gerçekleriyle uyuşan ve akılcı değerlendirme yaparak beklentilerini belirler. Bu şekilde yapılan bir değerlendirme de iş tatminini arttırabilmektedir (Sığrı ve Basım, 2006).

- **Eğitim Düzeyi:** Eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında ilişki olduğu yapılan araştırmalar sonucunda desteklenmiştir. Bazı araştırmalara göre yüksek eğitim seviyesine sahip kişilerin, daha düşük eğitim seviyesine sahip kişilere göre iş tatmini düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ancak bu durum eğitim düzeyine uygun bir işte çalışmayla sınırlandırılabilir (Baysal, 1985, s.33).

- **Kişilik Özellikleri:** Kişilik özelliklerine göre bireylerin olaylara verdiği tepkilerde farklılaşmaktadır. Bireyin yaşadığı çevrenin etkisiyle şekillenen kişilik özellikleri, tutum ve davranışlar üzerinde etkilidir (Eren, 2015, s.83).

Bireyler kişilik özelliklerine göre kariyer planlamakta ve beklentilerini bu yönde şekillendirmektedir. Bireyin kişilik özellikleriyle uyumlu bir işe sahip olması işten aldığı tatmini de arttıracaktır (Çelik, 2013, s.92).

- **Zeka:** İnsanlar çoğu zaman zeka düzeylerine uygun bir işte çalışmayabilir. Kendini işinde yetersiz hisseden çalışan mutsuz olacaktır. Yapılan araştırmalar birçok işin ve mesleğin belli bir zeka düzeyi gerektirdiğini ve bu zeka düzeyine sahip olmayan kişilerin o işte çalışmasının iş tatminsizliğine sebep olacağı belirtilmiştir (Alpsoy, 2018, s.23).

2.4.2 Örgütsel Faktörler

- **Ücret:** Ücret, tatmin ya da tatminsizliğin temel sebeplerinden biri olarak gösterilmektedir. Ancak bir süre sonra iş tatmini üzerinde ücretin miktarından çok, aynı şirkette çalışanlar arasındaki dağılımı etkili olmaktadır. Kişinin kendisine eş değer olarak gördüğü çalışanla arasında aleyhine olan bir ücret dağılımı iş tatminini olumsuz etkilemektedir (Erdoğan, 1996, s.239).

- **İşin Özellikleri:** İşe ait özelliklerin, kişilerin beklentisiyle ve kişilik özellikleriyle uyumlu olması çoğu zaman ücret ve statü gibi diğer önemli kriterlerin önüne geçmektedir. İş ile kişi uyumu yüksek olduğunda iş tatmini de artacaktır (Özkalp ve Kırel, 1998, s.357).

İşin bazı özellikleri (yaratıcılık, sorumluluk yükleme, inovasyon) sahip olması tatmini arttıracakken bazı özellikleri de (psikolojik baskı yükleme, monotonluk) tatmin düzeyini düşürecektir (Baysal ve Tekarslan, 2004, s.35).

- **Kariyer Fırsatları:** Kariyer olarak ilerleme her birey için faklı anlam ifade edebilmektedir. Bazıları için psikolojik gelişme olarak algılanabilirken bazıları için de daha çok maddi gelir, statü kazanma gibi anlamlara gelebilmektedir. Bu farklı bakış açısı sonucu tatmin ya da tatminsizlikte değişecektir (Başaran, 1991, s.206).

- **Çalışma Arkadaşlarıyla İlişkiler:** Neredeyse hayatının yarısına yakınını işte geçiren insanlar için iş ortamı sosyalleşme mekanlarından biridir. Bu nedenle aynı ortamda çalışılan insanlarla kurulan iyi iletişim, uyumlu ve destekleyici arkadaşlıklar iş tatminini de arttıracaktır (Erdoğan, 1996, s.242).

- **Yönetim Tarzı:** Çalışanların yöneticileriyle olan ilişkilerini yansıtan bu boyut iş tatmininin oluşmasını sağlayan kaynaklardan biridir. Bu konuda yapılan çalışmalar ücret gibi önemli bir motivatörün bile yeterli olmadığı işyerlerinde, üst yöneticilerin yönetim anlayışının çalışanın iş tatminini arttıracağı yönündedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008, s.4)

- **Fiziksel Çalışma Koşulları:** Şirketin ısı, havalandırma, aydınlatma, konum, çalışma saatleri, ulaşım, dinlenme molaları gibi çalışma koşulları iş tatmininin üzerinde etkiye sahiptir (Bozkurt ve Turgut, 1999, s.60). Çalışma ortamı işgörenlerin verimliliği etkileyen fiziksel şartlar, iş temposunu ve isteğini arttıracak şekilde tasarlanmalıdır. Etkili ve verimli bir şekilde kolayca işi yapabilen işgörenlerin morali de yükselip, örgütle bütünleşmesi kolaylaşacaktır. Bu durum sonucu işgörenlerin tatmin düzeyi artacaktır (Ardıç ve Baş, 2001, s.3).

2.2.4 İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatmini ve tatminsizliği durumları farklı sonuçlar doğurmaktadır. İş tatmini sağlanan birey kendine güvenir, motivasyon ve performansında da artış görülmektedir. İş tatminsizliği ise bireyde işe zamanında gelmeme, işten ayrılma veya zamanında gelmeme

gibi davranışlara sebebiyet vermektedir. Olabilecek olayların sonucu hem bireyleri hem de örgütleri etkilemektedir. Bu sebeple iş tatmini konusuna gerekli önemin gösterilmesi gerekmektedir (Şencan vd., 2013, s.106).

İş tatminin yüksek olduğu durumlarda bireyler ruhsal ve fiziksel olarak bu durumdan olumlu etkilenecek ve öğrenme potansiyelleri doğru orantılı şekilde artacaktır (Özkalp ve Kırel, 2001, s.135). Bireylerin işine karşı duyduğu olumsuz düşünceler ise iş dışındaki hayatını da etkileyecektir. İşte yaşanan bir tatminsizlik durumu bireyin bütün yaşamında huzursuzluk yaratacaktır. Tatmin ve tatminsizlik durumu bireylerin günlük yaşamını da etkisi altına alacaktır. İşyerinde yaşanan olumlu ya da olumsuz bir olayın etkileri çalışanda devam edecek ve bu durumun etkileri evde de devam edecektir (Dikmen, 1995, s.115).

Yabancılaşma; örgüte karşı soğukluk, uzaklık ve içine kapanma hali olarak ifade edilmektedir (Yılmaz, 2012, s.51). Çalışanların; kurumun amaç ve hedeflerine, sorumluluklarına, iş arkadaşlarına ve kurum içerisinde yaşanan olaylara ilgisiz kaldıkları durumlarda işe yabancılaşma görülmektedir (Ayaydın, 2012, s.32). Düşük iş tatminini düzeyine sahip çalışan, kurum içerisinde yaşadığı olumsuz olaylar karşısında, işine ve sosyal çevresine karşı uzak durarak yabancılaşacaktır (Ateş, 2019, s.22).

İşte devamsızlık işe gitmeyen personelin iş tatmini düzeyi düşük insanlar olduğu araştırmalar sonucunda tespit edilmiştir (Demir, 2011, s.453). İşte yeteri kadar tatmin sağlayamayan personel sürekli izin kullanma ve rapor alma eğilimi gösterdiği gözlenmiştir (Nicholson vd., 1977, s.319).

İşten ayrılma niyeti ve iş tatmini arasındaki ilişki negatif yönlüdür. Beklentilerinin karşılanmaması sonucu tatmin düzeyi düşen ve gerilim yaşayan çalışan, işten ayrılma yönünde bir davranış gösterecektir. İşten çıkan her bir çalışan örgüte ek maliyet yükleyecektir (Yenihan vd., 2004, s.39).

Örgütün uygun olmayan çalışma koşulları, organizasyon bozukluğu, adaletsiz yönetim anlayışı, ücretlerin eşitsiz dağılımı gibi şartları çalışanlar üzerinde olumsuz bir etki yaratmaktadır. Bu koşullar çalışanların stres ve çatışma yaşamasına sebep

olmaktadır. Belirtilen örgütsel stres kaynakları çalışanların iş tatminini olumsuz olarak etkilemekte ve tatminsizliğe yol açmaktadır (Yakut, 2015, s.60).

Performans ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştıran araştırmacılardan bazıları tarafından bu iki kavram arasında bir ilişki olduğu tespit edilebilmiştir. Ancak hangi kavramın diğerini etkilediği hususunda fikir birliğine varılamamıştır. Performans ile iş tatmini arasındaki ilişkide birçok değişkenin etkili olduğu karmaşık bir yapı vardır (Somuncuoğlu, 2013, s.16).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YAŞAM TATMİNİ

3.1 Yaşam Tatmini Kavramı

Yaşam tatmini kavramı ilk kez 1961 yılında Neugarten tarafından literatüre kazandırılmıştır. Neugarten yaşam tatminini, bireylerin hayatının tüm ayrıntıları ve boyutlarıyla ele alındığı bilişsel bir süreç olarak tanımlamıştır (Özer ve Karabulut, 2003, s.72).

Yaşam tatmini Diener ve vd. tarafından (1985), kişilerin bütün hayatını kendi belirlediği ölçütlere göre olumlu olarak değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır. Kişilerin öznel olarak yaptığı bu değerlendirmeler şimdiyi değil yaşanan bütün hayatın genel değerlendirmesidir (Öcal, 2008, s.27).

Yaşam tatmini, hayatının bütününe etki eden iş ve iş dışı faaliyetlerinin hepsine karşı verdiği duygusal tepki ve tutumlardır (Özdevecioğlu, 2003, s.697).

Yaşam tatmini, bireyin yaşadığı hayattan ne istediği ne hedeflediği ve şu anki hayatında sahip olduklarını karşılaştırması sonucu elde ettiği sonuçtur. Bireyin hayatındaki bir kesitte yaşadığı tatminle değil tüm hayatı boyunca yaşadığı tatminle ilgilidir (Özer ve Karabulut, 2003, s.73).

Yaşam tatmini, kişilerin bütün hayatını her boyutuyla değerlendirdiğinde ulaştığı negatif veya pozitif değer yargılarıdır. Kişilerin hayatlarıyla ilgili tatmini durumunu gösteren genel değerlendirmeleridir (Saldamlı, 2008, s.700).

Yaşam tatmini, yaşanılan hayatın genel bir gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesidir. Kişiler kendileri için seviye ve kriterler belirlemekte ve bunlara göre sahip oldukları yaşam koşullarını değerlendirmektedir. Bundan dolayı yaşam tatmini, bireyin kendi içerisinde yaptığı bir değerlendirmedir. Diğer bir ifadeyle öznel bir yargıdır. Yaşam tatmini üzerinde büyük öneme sahip olduğu düşünülen konuların (sağlık,

zenginlik, mutluluk vb.), bütün bireyler için aynı oranda öneme sahip olduğunu söylemek oldukça zordur (Pavot vd, 1991, s.150).

3.2 Yaşam Tatmini Kuramları

3.2.1 Ereksel (Bir Noktaya Erişme) Kuram

Wilson tarafından 1960'lı yıllarda ortaya atılan bu kuram, doyurulmuş ihtiyaçların mutluluğu arttıracağını, doyurulmamış ihtiyaçların ise mutsuzluğa sebep olacağını varsaymaktadır. Bu kuramın temelinde ihtiyaçlar ve ihtiyaçların karşılanması veya karşılanmaması sonucu oluşacak tatmin düzeyi yer almaktadır (Özel Kubilay, 2015, s.25).

Bu kurama karşı yapılan eleştiriler şu şekildedir.

- Bu kuramda bahsedilen ihtiyaçların giderilmesi mutluluğa yol açar ifadesi her toplum için geçerliyken yapılan çalışmalar bu durumu doğrulamamıştır.
- Bireyler ihtiyaçlarını tatmin etmek için birbirlerinden farklı yollar izleyebilmektedir.
- Bireylerin tatmin olabilmesi için bir gayesi ve ihtiyacının olması gerekmektedir (Gümüş, 2006, s.41).

Bireylerin yaşadıkları hayatla ilgili hedefleri, yaşayacakları tatmin düzeyini belirlemektedir. Bu kurama göre bireyler hayatlarındaki amaçlarını iyi belirlemeli ve kendilerini bu hedeflere ulaştırmak için hareket etmelidir (Küçüker, 2016, s.58).

3.2.2 Etkinlik Kuramı

İlk kez Aristoteles tarafından ortaya atılan bu kurama göre mutluluk ve doyum ancak etkinliklerle sağlanabilir. Bireyler etkinlikleri yaparken ne kadar başarılı olursa o kadar mutlu olacaktır. Başarısız olma durumda ise bireyler mutsuz olacaktır. Bu sebeple etkinlikler bireylerin yeteneklerine göre seçilmelidir. Böylelikle kendilerine uygun etkinlikler yapan bireyler hem sıkılmamış hem de anksiyete gibi durumlardan korunmuş olurlar (Yetim, 2001).

Bu kurama göre kişilerin kendini anlamaya çalışması boşunadır. Kişilere mutsuzluk getirir. Mutluluğa ulaşmak için çaba harcamak gereksizdir. Bu çaba ve arayış mutsuzluk verir. Kişiler kendileri için erdemli olan etkinlikleri yaparsa mutluluk ve doyum kendiliğinden gelecektir (Özel Kubilay, 2015, s.26).

3.2.3 Bağ Kuramı

Hatırlama bu kuramın temelini oluşturmaktadır. Bu kurama göre mutluluk bireyin yaşadığı olumlu olayları içsel ögeleriyle bağdaştırması sonucu sağlanır (Gümüş, 2006, s.45).

Hatırlamayla ilgili yapılan araştırmalarda, olumlu anıların olumsuz anılara göre daha kolay hatırlandığı sonucuna ulaşılmıştır. Daha çok olumlu anılara sahip bireylerin hayatı karşı daha pozitif ve mutlu oldukları tespit edilmiştir (Gümüş, 2006, s.45).

Bağ kuramları mutluluğu bellek, bilişsel ve koşullanma ilkeleri çerçevesinde açıklamaktadır. Bellek ilkesine göre, olumlu ilişki ağına sahip olan bireyler mutlu, olumsuz ilişki ağına sahip bireyler ise mutsuz olacaktır. Bilişsel yaklaşıma göre mutluluk, bireyin yaşadığı iyi olayların bireyin içsel ögeleriyle uyuşuyorsa sağlanacaktır (Yetim, 2001). Klasik koşullanma ise fazla duygu içeren koşullanmaların sönmeye karşı dirençli olduğu ve kişiler bu duygularıyla günlük hayatta karşılaştıkları uyaranlarla bağ kurabilmektedir (Şahin, 2008, s.24).

3.2.4 Yargı Kuramı

Yargı kuramına göre mutluluğa, bireyin belirlediği standartlara erişmesiyle ulaşılır. Birey mevcut hayat şartlarıyla belirlediği standartları bilinçli bir şekilde karşılaştırır. Standartlar ile doyum doğru orantılı bir şekilde değişiklik gösterecektir. Birey çevresindeki insanlarla kıyaslayarak kendi yaşamıyla ilgili değerlendirme yapar. Kıyaslama yaptığı kişi kendisinden daha kötü bir nokta da ise yaşam doyumu artacaktır. Bu durumun tam tersi de mümkündür. Duygu durumu işin içine dahil olduğu zaman ise bu karşılaştırmalar bilinç dışı bir şekilde yapılmaktadır. (Arslan, 2017, s.52).

Bu kuramda eksik bulunan nokta ise, bireylerin neden diğer insanlarla kendini karşılaştırma gereksinimi duyduğu ve bu kıyaslama durumunun nasıl ortaya çıktığına dair bir argüman sunamamalarıdır (Yetim, 1991, s.106).

3.2.5 Haz ve Acı Kuramı

Wilson (1967)'a göre mutluluk, bireylerin ihtiyaçlarının karşılanmasıyla mümkündür. İhtiyaçları karşılanan birey mutluluğa ulaşacaktır (Gümüş, 2006, s.43).

Haz ve acı kavramları birbirleriyle ilişkilidir. Bireyin daha önce eksikliğini yaşamadığı bir hazzı yaşaması, hissetmediği bir ihtiyacı karşılaması veya hayalini kurmadığı bir hedefe ulaşması çok da mutluluk sağlamayacaktır. İhtiyaçların hemen giderilmesi de mutluluğu sağlamaz. Bu nedenle bireylerin mutluluğa ulaşılabilmesi için bazı ihtiyaçların eksikliğini hissetmeleri gerekir (Mamur, 2014, s.18).

Tatarkiwicz, hayatta bireylere haz ve acı hissi veren çeşitli kaynaklar olduğunu belirtmiştir. Haz kaynağı arttıkça acı kaynağının da arttığını varsaymaktadır. Bu kaynaklara alışıldığında her zaman mutluluk sağlayamayabilir fakat yokluğu mutsuzluğa neden olacaktır. Birey en çok ihtiyaç duyduğu ve eksikliğini hissettiği gereksinimini karşıladığında en yüksek hazza ulaşacaktır. Bu gereksinimin karşılanamaması ise acıya neden olacaktır (Diener,1984).

3.2.6 Tabandan Tavana veya Tavandan Tabana

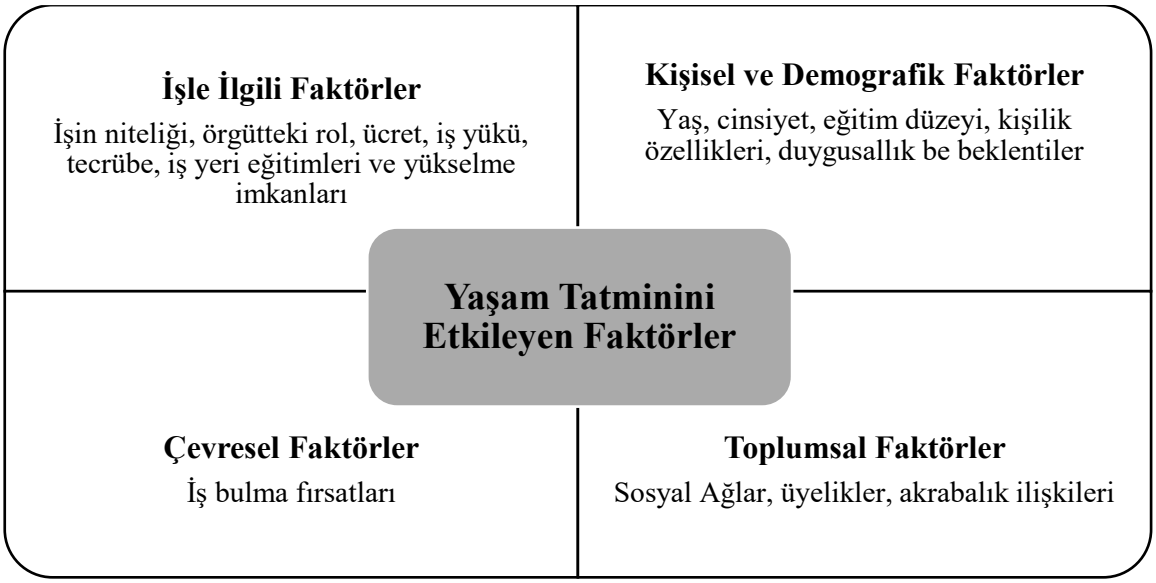
Tabandan tavana kuramı mutluluğu, anlık yaşanılan hazların toplamı olarak ifade etmektedir. Birey ne kadar mutlu anılara sahipse o kadar mutludur. Bireyler tamamen objektif değerlendirmeler yaparak bu sonuca ulaşmaktadır. Buna göre mutluluğun belirleyicisi bireyin yaptığı kendi iç değerlendirmeleridir (Brief vd., 1993, 447).

Tavandan tabana kuramı; mutluluğun bazı bireylerin içinde hep var olduğunu, bu bireylere has bir özellik olduğunu ve bu bireylerin yaşadığı olaylarda bile mutluluk olgusuyla hareket ettiklerini savunmuştur. Burada mutluluğa etki eden en büyük faktör bireylerin tutumlarıdır (Şahin, 2008).

Her iki kuramda tam olarak açıklanamayan yerler vardır. Tavandan tabana kuramında bahsedilen içsel durumların nasıl meydana geldiği veya tabandan tavana kuramında birleşik olayların nasıl oluştuğu gibi noktalar aydınlatılamamıştır (Ergün, 2016).

3.3 Yaşam Tatminini Etkileyen Faktörler

Yaşam tatminini etkileyen faktörler genel olarak dört gruba ayrılmıştır.



Şekil 2: Yaşam Tatminini Etkileyen Faktörler

Kaynak: Yonca Bir, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiye Etki Eden Demografik Değişkenler Üzerine Araştırma (Bir Uluslararası Firma Uygulaması), Çağ Üniversitesi, SBE, Mersin, 2017.

Şekil 2'de belirtildiği üzere yaşam tatminini etkileyen faktörler; işle ilgili, kişisel ve demografik, çevresel ve toplumsal faktörler olarak dörde ayrılmıştır.

3.3.1 İş ile İlgili Faktörler

İşle ilgili olan her türlü faktör (ücret, özlük hakları, izin, örgütsel destek vb.) bireylerin yaşam tatmini üzerinde de etkilidir (Diener, 1984).

İş, bireyin ve ailesinin hayatının devamı için büyük bir önem arz etmektedir. Bu sebeple bireyler işlerine önem vermekte ve zamanlarının büyük çoğunluğunu iş de geçirmektedir. İşte geçirilen saat bazı meslek gruplarında daha da fazladır. Bu

özellikleriyle yaşam tatmininin sağlanması için iş hayatı önemlidir (Özdevecioğlu, 2003, s.697).

İş tatmini ve yaşam tatmini kavramlarını birbirini doğru orantılı bir şekilde etkilemektedir. Kişinin yaptığı iş karşılığı ücretinde gerçekleştirilecek bir artış yaşam tatminini pozitif yönde etkilerken, yine işle ilgili olarak yaşanacak bir olumsuzluk yaşam tatminini negatif yönde etkileyecektir. Kişilerin işlerinde yaşadığı her durum aile hayatı üzerinde de etkilidir. Bu sebeple bu iki kavrama önem verilmelidir (Tabuk, 2009, s.35).

3.3.2 Kişisel ve Demografik Faktörler

Her çalışanların kişilik özellikleri, kazandığı kültür, olayları bakış açısı, iş değerleri vb. konularında farklı görüş ve düşünceleri olduğu için yaşam tatmini hususunda da ortak bir algı oluşturulamayacaktır. (Özdevecioğlu, 2003, s.697).

Kişilik ile yaşam tatmini üzerinde yapılan çalışmalar daha çok bireylerin içe ve dışa dönük kişilik özellikleriyle ilgilidir. Buna göre yaşam tatmini daha yüksek olan bireylerin dışa dönük kişilik özelliğine sahip bireyler olduğu tespit edilmiştir. İçe dönük kişilik özelliklerine sahip bireylerin ise yaşam tatmini seviyesinin daha düşük düzeyde olduğu saptanmıştır (Baştemur, 2006, s.84).

Yaş ile yaşam tatmini arasındaki ilişki için yapılan araştırmalar farklı sonuçlar vermektedir. Bazı sonuçlar genç bireylerin yaşlı bireylere oranla geleceğe dair daha umutlu olmaları mutluluk seviyesini ve dolayısıyla da yaşam tatmini oranını arttırmaktadır. Bazıları ise bireylerin yaşı ilerledikçe hayata dair beklentileri azalmakta veya yaşadığı hayatı kabullendiği için yaşamda aldığı tatmin artmaktadır. Üçüncü bir sonuç ise yaşam tatmininin belli bir yaşa kadar attığı daha sonra azaldığı yönündedir (Özdevecioğlu, 2004, s.218).

Medeni duruma göre yaşam tatmini oranına bakıldığında ise evli bireylerin bekar bireylere oranla tatmin düzeyinin daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir (Önder, 2015:12). Diener yapmış olduğu çalışma sonucunda öznel iyilik ve evlilik arasında bir ilişki olduğunu, evli bireylerin daha yüksek yaşam tatminine sahip olduklarını belirtmiştir (Diener, 1984, s.556). Glenn ve Weaver ise araştırmalarında evliliklerde artan çocuk

sayısının çiftleri çatışmaya sürüklediğini ve bu durumun yaşam tatminini azalttığı yönünde olmuştur (Gümüş, 2006, s.53).

Cinsiyetin yaşam tatmini üzerinde etkisi diğer faktörlere göre daha azdır. Cinsiyet farklılıklarının yaşan tatmini üzerinde etkisi çok küçüktür (Yetim, 1991, s. 84). Recepoğlı ve Ülker Tümlü'nün 2015 yılında akademik personel ile ilgili yapmış olduğu çalışma sonucunda cinsiyetin yaşam tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

Eğitim durumu ile yaşam tatmini ilişkisine bakıldığında farklı sonuçlara ulaşmak mümkündür. Kevser (2015), otomotiv sektöründe çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmasında lisans mezunlarının, lise ve altı eğitim seviyesindeki çalışanlardan daha düşük yaşam tatminine sahip oldukları sonucuna ulaşmıştır. Yiğit, Dilmaç ve Deniz (2011), emniyet personeli olarak görev yapmakta olan çalışanlar ile yaptıkları araştırmada lisansüstü ve lisans mezunlarının, lise ve altında eğitim alanlara göre daha yüksek yaşam tatmini seviyesine sahip olduklarını tespit etmiştir.

3.3.3 Çevresel Faktörler

Çevresel faktörlerden bazıları bireyin, çalıştığı firma haricindeki diğer firmalarda iş bulabilme kapasitesini ve çalıştığı firmanın sendikalarla olan ilişkisini içermektedir (Özdevecioğlu, 2003, s.697). Firma içerisinde yönetimin sendikal faaliyetlere bakışı ya da bireyin sendikayla olan ilişkisi iş tatmini ve dolaylı olarak da yaşam tatminini etkilemektedir. Bireyler kendi istekleri veya zorunlu olarak işten ayrıldıklarında, başka firmalarda aynı şartlarda kolay bir şekilde iş bulabilme imkanı varsa bu durum bireyin yaşam tatminini olumlu etkileyecektir (Küçüker, 2016, s.65).

Ülkelerin içerisinde bulunduğu enflasyon ve ekonomik gelişmelerde çevresel faktör olarak nitelendirilir ve yaşam tatmini üzerinde etkileri vardır. Bireylerin ekonomik durumlarının, gelirlerinin ve alım gücünün zayıflaması yaşam tatminlerini olumsuz olarak etkilemektedir (Baştemur, 2006, s.73).

3.3.4 Toplumsal Faktörler

Toplumsal faktörlerin içerisinde aile, akraba ilişkileri, toplumsal kültür, kulüp ve dernek faaliyetleri vb. yer almaktadır (Nadkarni & Stening, 1989; Iverson & Roy, 1994).

Çevresine ve ailesine karşı üzerinde daha az sorumluluğu olan bireylerin yaşam tatmini düzeylerinin daha yüksektir (Özdevecioğlu, 2003, s.697).

Düzenli olarak spor yapan, doğa ile ilgilenen ve sosyal olarak aktif olan bireylerin yaşam doyumunun daha yüksek olduğu yapılan araştırmalar sonucu tespit edilmiştir (Vara, 1999, s.20).

Akraba, dost, eş ve çalışma hayatında kurulan arkadaşlık bireylerin yaşam tatmini üzerinde olumlu etkiye sahiptir (Donavan & Halpern, 2002, s.28).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KÜLTÜREL ZEKANIN İŞ VE YAŞAM TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

4.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı kültürel zekanın, iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkisinin olup olmadığının analiz edilmesidir.

Kültürel zeka, kısaca farklı kültürel ortamlara kolay adapte olabilme yeteneği olarak ifade edilmektedir. Bu doğrultuda çalışmamız, yurt dışında eğitim sektöründe faaliyet gösteren bir firma üzerinde yapılmış olup farklı kültürden çalışanları bünyesinde bulunduran çok uluslu şirketler ve alışık olduğu kültürün dışında farklı bir kültürel ortamda çalışanların iş ve yaşam tatmininin belirlenmesinde kültürel zekanın etkisini göstermesi bakımından önemlidir. Ayrıca literatür taraması yapıldığında kültürel zekanın yeni bir konu olma özelliği taşıdığı, Türkiye'de yapılan çalışmaların yurt içiyle sınırlı kaldığı ve iş-yaşam tatmini konularına yeteri kadar değinilmediği görülmektedir. Bu çalışmayla belirtilen alanlarda literatüre katkı sağlamak amaçlanmıştır.

4.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, yurt dışında eğitim sektöründe faaliyetini sürdürmekte olan firma çalışanları oluşturmaktadır. Firmanın yurt dışında çeşitli pozisyonlarda çalışan 330 personeli bulunmaktadır. Anket çalışmamız internet üzerinden oluşturulup çeşitli uygulamalar aracılığıyla çalışanlara gönderilmiştir. Ankete toplam 240 çalışan dönüş yapmış ve araştırmaya hepsi dahil edilmiştir. Ankete geri dönüş oranı %72,72'dir.

4.3 Veri Toplama Yöntemi ve Araçları

Araştırmada kullanılacak veriler anket yöntemi aracılığıyla toplanmıştır. Yapılan anket toplam dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanlara ait demografik özelliklere yer verilmiştir. İkinci bölümde kültürel zeka, üçüncü bölümde iş tatmini ve dördüncü bölümde de yaşam tatminini ölçmeye yönelik ifadeleri içeren sorular

kullanılmıştır. Araştırma yapılacak grubun yurt dışında olması sebebiyle anketler internet kanalıyla oluşturulmuş ve dağıtılmıştır. Hazırlanan ankette her soru zorunlu olduğu için sadece tamamlanan anketler tarafımıza ulaşmıştır.

Çalışanların kültürel zeka düzeylerini ölçmek için Ang vd. (2007) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışması İlhan ve Aksoy (2014) tarafından yapılan Kültürel Zeka Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek toplam 20 maddeden ve 4 boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte bulunan 1-4. maddeler üstbilişsel boyutu, 5-10. maddeler biliş boyutunu, 11-16. maddeler motivasyonel boyutunu ve 18-20. maddeler davranışsal boyutu ölçmektedir.

İş tatminini ölçmek için Weiss, Davis, England ve Lofguist (1967) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışması Baycan (1985) tarafından yapılan Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek toplam 20 maddeden ve 2 boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte bulunan 1, 4, 7, 9, 10, 11 ve 19. maddeler içsel boyutu ve 5, 6, 12, 13, 16, 17, 18 ve 20. maddeler dışsal boyutu ölçmektedir.

Yaşam tatminini ölçmek için Diener, Emmons, Larsen ve Griffen (1985) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışması Dağlı ve Baysal (2016) tarafından yapılan Yaşam Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek toplam 5 maddeden ve tek boyuttan oluşmaktadır.

Anketlerde 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Katılımcılardan sorulara ilişkin görüşlerini, (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum ve (5) Kesinlikle Katılıyorum, şeklinde belirtmeleri istenmiştir.

4.4 Kullanılan İstatiksel Teknikler

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin analizinde SPSS 21 istatistik programı kullanılmıştır. Veri analizinde kullanılan testler şu şekildedir: Faktör Analizi, Güvenirlik Analizi, Frekans Dağılımları, One Way Anova, T-testi, Korelasyon ve Çoklu Regresyon Analizleri.

4.5 Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Literatür araştırması yapıldığında kültürel zeka ile ilgili olarak ulusal ve uluslararası yazında yapılan araştırmaların yeterli düzeyde olmadığı öngörülmektedir.

Yapılan literatür taraması neticesinde kültürel zeka ile iş ve yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi sınırlı sayıda araştırmanın ele aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak zeka türlerinden biri olan duygusal zeka ile iş ve yaşam tatmini arasında yapılan birçok araştırmaya rastlanmıştır. Bu araştırmalar ışığında zeka türlerinden duygusal zeka ile anlamlı ve önemli bulgulara rastlanmış olması aynı durumlar ile diğer zeka türü olan kültürel zeka ile de anlamlı ilişkiler var mıdır? Sorusunu akıllara getirmiş bu soru işaretinin bilim dünyası için açıklığa kavuşturulması düşüncesiyle bu çalışma yapılmıştır. Aşağıda iş ve yaşam tatmini konuları ile zeka türleri arasında yapılan çalışmalara ile türevlerine ait çalışmalara yer verilmiştir.

Turgut (2014) tarafından İstanbul ve Ankara illerinde kamu sektöründe çalışan doktor, mühendis ve öğretmenden oluşan 90 kişilik grup üzerinde yapılan çalışmada, algılanan sosyal destek ve duygusal zekanın iş tatminine etkisi incelenmiştir. Çalışma sonucunda duygusal zeka ve iş tatmininin boyutları arasında orta düzeyde bir ilişki olduğunu tespit edilmiştir. Sadece duyguların tatmini ve disiplin boyutları arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Orhan (2012) tarafından bankacılık sektöründe hizmet veren 332 kişi üzerinde yapılan çalışmada duygusal zeka, yenilikçi iş anlayışı ve iş tatmini kavramları incelenmiştir. Çalışma sonucunda duygusal zekasını ve yenilikçi iş anlayışını kullanan çalışanların iş tatmini düzeyinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Kırhan (2014) tarafından 141 avukat üzerinde yapılan çalışmada katılımcıların duygusal zeka düzeyleri ile iş tatmini düzeyleri incelenmiş ve iki değişken arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Kale (2012) tarafından özel ve kamu hastanelerinde çalışan 118 hemşire üzerinde yapılan çalışma sonucunda iş tatmini ve duygusal zeka arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kendini tanıma ve yönetme, empati kurma ve sosyal yetkinliklere sahip kişilerin iş tatminlerinin daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Sirem (2009) tarafından kamu da görevli 209 sağlık personeli üzerinde duygusal zeka düzeyinin iş tatminine etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda yüksek duygusal zeka düzeyine sahip bireylerin aynı oranla iş tatmini düzeylerinin de yükseldiği tespit

edilmiştir. Yine aynı çalışmada duygusal ve sosyal zekanın temel ögelerine (kendini ifade edebilme, problem çözme, empati vb.) sahip bireylerin toplam iş tatmini düzeylerinin de yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çömez (2012) tarafından Celal Bayar Üniversitesi'nde çalışan 189 akademik personel üzerinde yapılan çalışmada duygusal zeka ve iş tatmini arasında pozitif yönde ve düşük düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Örsal (2014) tarafından sağlık sektöründe üst düzey yöneticilik yapan 84 yönetici üzerinde yapılan araştırmada üzerinde yöneticilerin duygusal zeka ve kişilik tiplerinin iş tatminine etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda kişiliğin duygusal zeka üzerinde etkisinin olduğu ve duygusal zeka vasıtasıyla iş tatmininin arttırılabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Savaş (2012) tarafından 50 okul müdürü ve 999 öğretmen üzerinde yapılan çalışmada okul müdürlerinin duygusal zeka ve duygusal emek yeterliklerinin öğretmenlerin iş tatminine etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda okul müdürlerinin duygusal zeka düzeyinin öğretmenlerin genel iş doyumu üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca okul müdürlerinin duygusal zeka düzeyinin öğretmenlerin içsel ve dışsal iş tatmini üzerinde de anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Keleş (2018) tarafından İstanbul'da hizmet sektöründe faaliyet gösteren 354 çalışan üzerinde yapılan çalışmada kültürel değerlerin ve duygusal zekanın, iş tatminine ve çalışan performansı üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Yüksek duygusal zeka düzeyinin çalışanların iş tatminini ve performansını arttıracağı sonucuna ulaşılmıştır.

Amer (2015) tarafından Gaziantep İl Milli Eğitim Müdürlüğünde çalışan 150 yönetici üzerinde okul yöneticilerinin duygusal zekaları ile iş tatminleri arasındaki ilişkini incelemiştir. Araştırma sonucunda duygusal zeka ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

İnci (2014) tarafından Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi'nde öğretmenlik eğitimi alan dördüncü sınıf 340 öğrenci üzerinde yapılan çalışmada duygusal zeka ve

yaşam tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışma sonucunda duygusal zeka ile yaşam tatmini arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki olduğunu tespit edilmiştir. Duygusal zekanın alt boyutlarına bakıldığında ise genel ruh hali ve kişisel farkındalık boyutları ile yaşam tatmini arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki; kişiler arası ilişkiler, stres yönetimi ve uyum yeteneği boyutları ile yaşam tatmini arasında düşük düzeyde bir ilişki bulunmuştur.

Koç Çakan (2013) tarafından İstanbul'da konut sektöründe çalışan 119 beyaz yaka çalışan üzerinde iş tatmini ve duygusal zekalarının yaşam tatminine etkisi incelenmiştir. Yapılan çalışmada çalışanların duygusal zeka düzeyleri ve yaşam tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Özyılmaz ve Çınar (2019) tarafından Bayburt Üniversitesi ve Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi'nde görev yapan 710 akademisyen üzerinde yapılan çalışmada akademisyenlerin duygusal zekalarının yaşam tatminini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Özdemir (2015) tarafından Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi'nde eğitim gören 751 öğrenci üzerinde yapılan çalışmada duygusal zeka ile yaşam tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal zeka düzeyi arttıkça yaşam tatmini de artmaktadır. Ayrıca duygusal zekanın alt boyutuyla yaşam tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Kong vd. (2012) tarafından Çinli üniversite öğrencileri üzerinde yapılan çalışmada öğrencilerin duygusal zeka ve yaşam tatminleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Landa vd. (2006) tarafından akademisyenler üzerinde yapılan çalışmada duygusal zeka ve yaşam tatminleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Kültürel zeka ve iş tatmini ile ilgili olarak yapılan çalışmalardan ilki Şahin (2011) tarafından yapılan liderin kültürel zekasının astların örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini üzerine etkisini ölçmek için yapılmıştır. Çalışmanın örneklemini askeri bir örgütte çalışan 31 üst ve bu üstlere bağlı olarak çalışan 96 ast oluşturmaktadır. Çalışma

sonucunda liderin kültürel zekası ve çalışanların iş tatmini arasında anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur. Kültürel zekanın alt boyutlarından olan motivasyonel ve davranışsal kültürel zekaya sahip liderlerin çalışanlarının iş tatminiyle ilişkili olduğu, üstbilişsel ve bilişsel zeka düzeyi ile arasında ise ilişki kurulamadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bücher vd. (2006) tarafından yapılan ikinci çalışmada ise kültürel zekanın iletişim etkinliği, iş tatmini ve iş stresi üzerindeki etkisi araştırılmıştır. 225 Çinli yönetici üzerinde yapılan çalışma sonucunda kültürel zekanın iş tatminini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan literatür taraması sonucunda ilk hipotezimiz aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur:

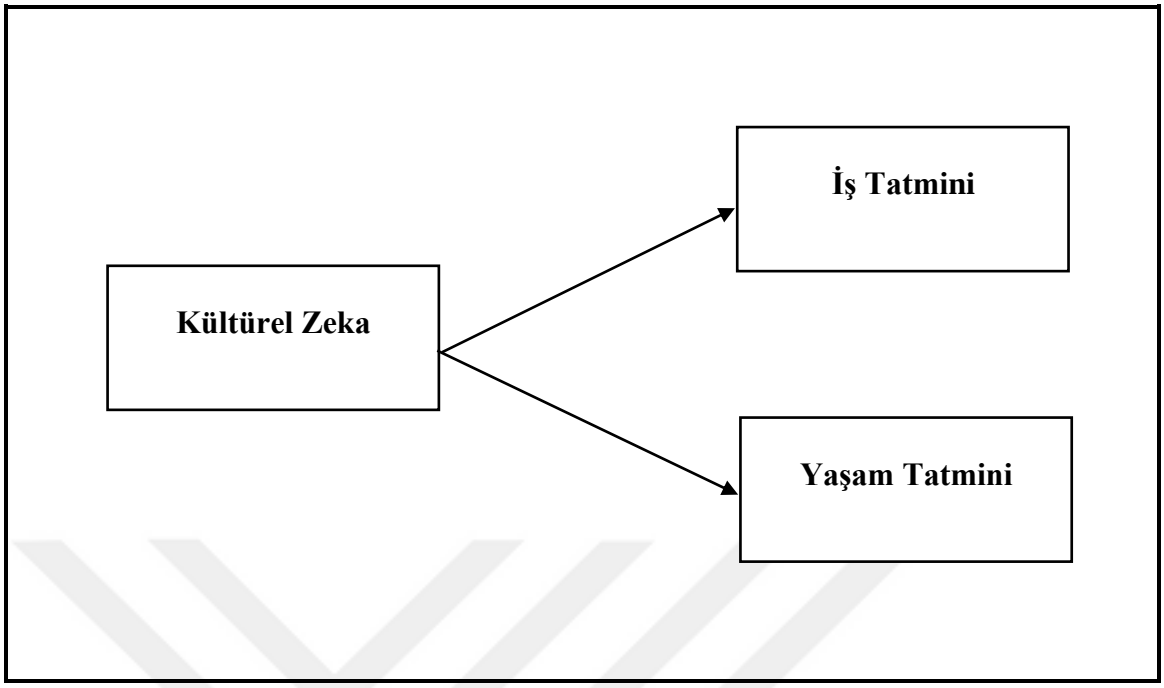
H_1: Kültürel zekanın iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Kültürel zeka ile yaşam tatmini arasında yapılan tek çalışma Büyükmeşe ve Yıldız'ın (2016) kültürel zekanın yaşam tatmini üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmadır. Çalışmanın örneklemini Gaziantep Üniversitesi'nde öğrenim gören 369 yabancı uyruklu ve 369 Türk öğrenci oluşturmaktadır. Çalışma sonucunda üstbilişsel ve motivasyonel kültürel zekanın yaşam tatminini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Yapılan literatür taraması sonucunda ilk hipotezimiz aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur:

H_2: Kültürel zekanın yaşam tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Yapılan literatür taraması neticesinde araştırmanın modeli şekil 3'teki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 3: Araştırma Modeli

Şekil 3'te görüldüğü üzere araştırma modelinde kültürel zeka bağımsız değişken, iş ve yaşam tatmini ise bağımlı değişken olarak belirlenmiştir.

4.6 Araştırmaya İlişkin Bulgular ve Değerlendirmeler

Çalışmanın bu kısmında, yapılan anket çalışmasının sonuçlarına ilişkin bulgulara ve değerlendirmelere, güvenirlik testlerine, faktör analizlerine, korelasyon ve regresyon analizlerine ve demografik özelliklere ilişkin analizlere yer verilecektir.

4.6.1 Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerinin yer aldığı bilgiler ayrıntılı bir şekilde Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

DEĞİŞKENLER	GRUPLAR	FREKANS (n)	YÜZDE (%)
Cinsiyet	Kadın	79	32,9
	Erkek	161	67,1
	Toplam	240	100,0
Medeni Durum	Evli	165	68,8
	Bekar	75	31,2
	Toplam	240	100,0
Eğitim Durumu	Lise ve Altı	3	1,3
	Lisans	149	62,1
	Lisansüstü	88	36,7
	Toplam	240	100,0
Yaş	20-30	78	32,5
	31-40	93	38,8
	41-50	52	21,7
	51 ve Üstü	17	7,1
	Toplam	240	100,0
Çalışma Süresi	1 Yıldan az	12	5
	1-4 yıl	77	32,1
	5-8 yıl	46	19,2
	9-12 yıl	27	11,3
	13 ve Üstü	78	32,5
	Toplam	240	100,0
Kurumdaki Pozisyon	Öğretmen	100	41,7
	İdareci	106	44,2
	Diğer	34	14,2
	Toplam	240	100,0
Yabancı Dil Seviyesi	Bilmiyorum	38	15,8
	Düşük	35	14,6
	Orta	83	34,6
	İleri	84	35
	Toplam	240	100,0
Yurt Dışında Çalışma	Evet	137	57,1
	Hayır	103	42,9
	Toplam	240	100,0

Tablo 6 incelendiğinde; araştırmaya katılan 240 kişinin 79'unun (%32,9) kadın, 161'inin (%67,1) erkek olduğu görülmektedir.

Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında 165'inin (%68,8) evli, 75'inin (%31,2) bekar olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde 88'inin (%36,7) lisansüstü düzeyinde, 149'unun (%62,1) lisans düzeyinde, 3'ünün (%1,3) ise lise ve altı eğitim düzeyinde eğitime sahip olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların yaş grupları incelendiğinde 78'inin (%32,5) 20-30, 93'ünün (%38,8) 31-40, 52'sinin (%21,7) 41-50 ve 17'sinin (%7,1) ise 51 ve üstü yaş grubunda olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların meslekte çalışma süreleri incelendiğinde 12'sinin (%5) 1 yıldan az, 77'sinin (%32,1) 1-4 yıl aralığında, 46'sının (%19,2) 5-8 yıl aralığında, 27'sinin (%11,3) 9-12 yıl aralığında ve geriye kalan 78 kişinin ise (%32,5) 13 yıl ve üstünde çalıştığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların görev dağılımlarının incelendiğinde 100'ünün (%41,7) öğretmen, 106'sının (%44,2) idareci, 34'unun (%14,2) ise diğer görevlerde bulunduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların yabancı dil sevileri incelendiğinde 38'inin (%15,8) yabancı dil bilmediği, 35'inin (%14,6) düşük düzeyde, 83'ünün (%34,6) orta düzeyde, 84'ünün (%35) ise ileri düzeyde yabancı dil bildiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların yurt dışında çalışma durumu incelendiğinde, 137'sinin (%57,1) daha önce yurt dışında çalıştığı, geriye kalan 103 (%42,9) kişinin ise daha önce yurt dışında çalışmadığı tespit edilmiştir.

4.6.2 Veri Toplama Araçlarının Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Bu bölümünde araştırmada kullanılan ölçeklerin faktör ve güvenilirlik analizine ilişkin sonuçlara yer verilecektir.

Faktör analizinin amacı, değişkenler arasında ilişki olduğu varsayılanların değerlendirilmesi ve açıklanması amacıyla değişkenlerin sayısını azaltarak daha temel boyutlara indirgenmesidir. Faktör analizi sonucu ulaşılan temel faktörler, kavramlar arasındaki ilişkinin açıklanmasında kolaylık ve rahatlık sağlamaktadır. Bu araştırmada açıklanan varyans ve faktör yükleri çalışmanın iki temel unsurudur (Yeniçeri, 2008, s.89).

Kullanılan veri setinin faktör analizine uygunluğunu ölçmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Küresellik Testinden yararlanılmıştır. KMO kullanılan verilerin faktör analizine uygunluğunu göstermek için yapılmaktadır. KMO değeri 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. KMO değerinin 0,50'nin altında olması bu çalışmanın faktörleştirilemeyeceği anlamına gelmektedir (Kalaycı, 2010, s.321). Bartlett testi ise değişkenler arasındaki ilişkinin gücünü göstermektedir. Bartlett testi sonucu p değerinin 0,05'in altında olması değişkenler birbiriyle ilişkili olduğunu ve faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (Kaya, 2013, s.180).

Güvenilirlik analizi, kullanılan ölçeğin soruları arasındaki iç tutarlığı ölçmede kullanılmaktadır. Güvenirlik analizinde ölçüm güvenirliliğini belirleyen Cronbach Alpa katsayısıdır. Bu katsayı soruların benzerliğini ya da yakınlığını ifade etmektedir. Bu değerin 0,60' dan yüksek olması ölçeğin güvenirliliğinin yeterli düzeyde olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2010, s.405).

4.6.2.1 Kültürel Zeka Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Testi Analizi

Tablo 7'de Kültürel Zeka Ölçeğine ait faktör ve güvenirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Faktör analizi sonucunda maddeler dört alt boyutta toplanmıştır. Analiz sonucunda Kültürel zekaya ait KMO katsayısının ,938 olarak hesaplanmıştır. Bulunan bu değerden, kültürel zeka ölçeğinin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmaktadır. Bulunan faktörlerin anlamlılığını ise yapılan Bartlett Küresellik Testi sonucu göstermektedir ($p<0,01$).

Boyutlar incelendiğinde; üstbilişsel boyutun faktör açıklayıcılığı %54,16, Cronbach Alpa değeri ise ,908 olarak, bilişsel boyutun faktör açıklayıcılığı %9,38,

Cronbach Alpa değeri ise ,892 olarak ,motivasyonel boyutun faktör açıklayıcılığı %5,56, Cronbach Alpa değeri ise ,922 olarak, davranışsal boyutun ise faktör açıklayıcılığı %4,87, Cronbach Alpa değeri ise ,881 olarak bulunmuştur.

Tablo 7: Kültürel Zeka Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Faktörün Adı	Ölçek Maddeleri	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik Değeri (Cronbach Alpha)
Üstbilişsel KZ	Farklı kültürel geçmişe sahip insanlarla etkileşim kurarken kullandığım kültürel bilgilerin farkındayım (KZ1)	,804	54,16	,908
	Bana yabancı bir kültürden gelen insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimi ayarlarım (KZ2)	,774		
	Kültürlerarası etkileşimlerde kullandığım kültürel bilgimin farkındayım (KZ3)	,779		
	Farklı kültürlere sahip insanlarla etkileşim halindeyken, kültürel bilgilerimin doğruluğunu kontrol ederim (KZ4)	,584		
Bilişsel KZ	Diğer kültürlerin yasal ve ekonomik sistemlerini bilirim (KZ5)	,674	9,38	,892
	Diğer dillerin kurallarını (örneğin; kelime bilgisi, dil bilgisi) bilirim (KZ6)	,808		
	Diğer kültürlerin dini inançlarını ve kültürel değerlerini bilirim (KZ7)	,703		
	Diğer kültürlerin evlilik yapılarını bilirim (KZ8)	,760		
	Diğer kültürlerin sanat ve zanaatlarını bilirim (KZ9)	,778		
	Diğer kültürlerin sözel olmayan davranışları (jest ve mimik) ifade etme şekillerini bilirim (KZ10)	,609		

Motivasyonel KZ	Farklı kültürden insanlarla etkileşim kurmaktan zevk alırım (KZ11)	,784	5,56	,922
	Bana yabancı bir kültürün halkı ile karşılaştığımda onlarla kaynaşabilme konusunda kendime güvenirim (KZ12)	,750		
	Yeni bir kültüre uyum sağlama sürecinde yaşayacağım stres ile başa çıkabilme konusunda kendime güvenirim (KZ13)	,777		
	Yabancısı olduğum bir kültürde yaşamaktan hoşlanırım (KZ14)	,757		
	Farklı bir kültürdeki alışveriş koşullarına alışabilme konusunda kendime güvenirim (KZ15)	,682		
	Konuşma davranışlarımı (örneğin; ses tonu, aksan vb.) kültürlerarası iletişimin gereklerine göre ayarlarım (KZ16)	,502		
Davranışsal KZ	Yüz ifadelerimi kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim (KZ20)	,821	4,87	,881
	Sözel olmayan davranışlarımı kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim (KZ19)	,815		
	Konuşma hızımı kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim (KZ18)	,662		
		TOPLAM	73,979	
		Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği	,938	
		Bartlett Küresellik Testi Ki kare	3555,034	
		sd	171	
		p değeri	,000	

4.6.2.2 İş Tatmini Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Testi Analizi

Tablo 8'de İş Tatmini Ölçeğine ait faktör ve güvenirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Faktör analizi sonucunda veriler iki alt boyutta toplanmıştır. Analiz sonucunda KMO katsayısının ,929 olarak hesaplanmıştır. Bulunan bu değerden, iş tatmini ölçeğinin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmaktadır. Bulunan faktörlerin anlamlılığına ise yapılan Bartlett Küresellik Testi sonucu göstermektedir ($p<0,01$).

Boyutlar incelendiğinde; dışsal boyutun faktör açıklayıcılığı %52,38, Cronbach Alpa değeri ise ,904 olarak bulunmuştur. İçsel boyutun faktör açıklayıcılığı %11,21, Cronbach Alpa değeri ise ,903 olarak bulunmuştur.

Tablo 8: İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Faktörün Adı	Ölçek Maddeleri	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik Değeri (Cronbach Alpha)
Dışsal İş Tatmini	İşimden yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından memnunum (İT5)	,837	52,38	,904
	İşimden yöneticinin karar verme yeteneği bakımından memnunum (İT6)	,844		
	İşimden işimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden memnunum (İT12)	,621		
	İşimden yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden memnunum (İT13)	,504		
	İşimden çalışma şartları yönünden memnunum (İT16)	,725		
	İşimden çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden memnunum (İT17)	,734		
	İşimden yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden memnunum (İT18)	,749		
	İşimden yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı vermesi açısından memnunum (20)	,637		

İçsel İş Tatmini	İşimden beni her zaman meşgul etmesi bakımından memnunum (İT1)	,631	11,21	,903
	İşimden toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından memnunum (İT4)	,784		
	İşimden vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden memnunum (İT7)	,682		
	İşimden başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden memnunum (İT9)	,869		
	İşimden kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden memnunum (İT10)	,808		
	İşimden kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden memnunum (İT11)	,767		
	İşimden yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden memnunum (İT19)	,706		
		TOPLAM	63,593	
		Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği	,929	
		Bartlett Küresellik Testi Ki kare	2731,327	
		sd	120	
		p değeri	,000	

4.6.2.3 Yaşam Tatmini Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Testi Analizi

Tablo 9'da Yaşam Tatmini Ölçeğine ait faktör ve güvenirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Faktör analizi sonucunda veriler tek boyutta toplanmıştır. Analiz sonucunda KMO katsayısının ,875 olarak hesaplanmıştır. Bulunan bu değerden, yaşam tatmini ölçeğinin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmaktadır. Bulunan faktörlerin anlamlılığını ise yapılan Bartlett Küresellik Testi sonucu göstermektedir ($p<0,01$).

Tablo 9: Yaşam Tatmini Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Faktörün Adı	Ölçek Maddeleri	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik Değeri (Cronbach Alpha)
Yaşam Tatmini	İdeallerime yakın bir yaşantım vardır (YT1)	,752		,886
	Yasam koşullarım mükemmeldir (YT2)	,585		
	Yaşamımdan memnunum (YT3)	,767		
	Şimdiye kadar yaşamdan istediğim önemli şeylere sahip oldum (YT4)	,789		
	Tekrar dünyaya gelsem hayatımdaki hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim (YT5)	,616		
		TOPLAM	63,593	
		Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği	,875	
		Bartlett Küresellik Testi Ki kare	685,842	
		sd	10	
		p değeri	,000	

4.6.3 Değişkenler Arası İlişkiler: Korelasyon Analizi

Tablo 10'da kültürel zeka ve alt boyutları, iş tatmini ve alt boyutları ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiyi göstermek amacıyla yapılan korelasyon analizinin sonuçları yer almaktadır.

Tablo 10: Araştırma Modelinde Yer Alan Değişkenlerin Birbirleriyle Korelasyonu

S.Nu	Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7
1	Motivasyonel KZ	-						
2	Bilişsel KZ	,611**	-					
3	Üstbilişsel KZ	,763**	,585**	-				
4	Davranışsal KZ	,698**	,577**	,658**	-			
5	Dışsal İş Tatmini	,278**	,117	,266**	,266**	-		
6	İçsel İş Tatmini	,460**	,210**	,421**	,327**	,666**	-	
7	Yaşam Tatmini	,336**	,305**	,257**	,242**	,562**	,546**	-

N =240, *p<0,05, **p<0,01

Yapılan korelasyon analizi sonucunda değişkenler arasındaki ilişkiler aşağıdaki gibidir.

Kültürel zeka ile iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde; kültürel zekanın motivasyonel alt boyutu ile iş tatmininin dışsal tatmin boyutu arasında (r=,278, p<,01); içsel tatmin boyutu ile arasında (r=,460, p<,01) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Kültürel zekanın motivasyonel alt boyutu ile yaşam tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde (r=,336, p<,01) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre motivasyonel kültürel zeka düzeyi arttıkça iş ve yaşam tatmini düzeyi de artmaktadır.

Kültürel zekanın bilişsel alt boyutu ile iş tatmininin dışsal tatmin boyutu arasında (r=,117, p=,070>,01) bir ilişki bulunmadığı; içsel iş tatmini boyutu arasında (r=,210, p<,01) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Kültürel zekanın bilişsel alt boyutu ile yaşam tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde (r=,305, p<,01) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre bilişsel kültürel zeka düzeyi arttıkça içsel iş tatmini ve yaşam tatmini düzeyi de artmakta, dışsal iç tatmini ise etkilenmemektedir.

Kültürel zekanın üstbilişsel alt boyutu ile iş tatmininin dışsal tatmin boyutu arasında (r=,266, p<,01); içsel tatmin boyutu arasında (r=,421, p<,01) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Kültürel zekanın üstbilişsel alt boyutu ile yaşam tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde (r=,257, p<,01) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre üstbilişsel kültürel zeka düzeyi arttıkça iş ve yaşam tatmini düzeyi de artmaktadır.

Kültürel zekanın davranışsal alt boyutu ile iş tatmininin dışsal tatmin boyutu arasında (r=,266, p<,01); içsel tatmin boyutu arasında (r=,327, p<,01) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Kültürel zekanın davranışsal alt boyutu ile yaşam tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde (r=,242, p<,01) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre davranışsal kültürel zeka düzeyi arttıkça iş ve yaşam tatmini düzeyi de artmaktadır.

İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde; yaşam tatmininin iş tatmininin dışsal tatmin boyutu arasında (r=,562, p<,01); içsel tatmin boyutu arasında

(r=,546, p<,01) pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre iş ve yaşam tatmini arasında birbirini doğrusal yönde etkileyen bir ilişki vardır.

4.6.4 Hipotez Testleri: Regresyon Analizi

Araştırmanın hipotezleri test etmek için yapılan regresyon analizlerinin sonuçları aşağıda yer almaktadır.

4.6.4.1 Kültürel Zekanın İş Tatmini Üzerinde Etkisi

Kültürel zekanın alt boyutlarının dışsal iş tatmini üzerinde etkisi olup olmadığını ölçmek amacıyla oluşturulan hipotezler aşağıda ve analiz sonuçları tablo 11'de gösterilmiştir.

Hipotez 1: Kültürel zekanın iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{1a}: Üstbilişsel kültürel zekanın dışsal iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{1b}: Bilişsel kültürel zekanın dışsal iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{1c}: Motivasyonel kültürel zekanın dışsal iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{1d}: Davranışsal kültürel zekanın dışsal iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Tablo 11: Kültürel Zekanın Dışsal İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

Dışsal İş Tatmini

	ß	**Sig.**
Üstbilişsel KZ	,124	,221
Bilişsel KZ	-,145	,080
Motivasyonel KZ	,166	,122
Davranışsal KZ	,152	,099
Adjusted r2	,087	
N	240	
F	6,712	
Sig.	,000	
S.E.	,82366	

N=240, **P<0,01

Tablo 11'de görüldüğü üzere kültürel zekanın boyutları olan üstbilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal kültürel zekanın, dışsal iş tatmini üzerindeki etkisi ölçüldüğünde; üstbilişsel kültürel zekanın dışsal iş tatmini üzerinde etkisi olmadığı (ß=,124, Sig.>,05), bilişsel kültürel zekanın dışsal iş tatmini üzerinde etkisi olmadığı (ß=-,145, Sig.>,05), motivasyonel kültürel zekanın dışsal iş tatmini üzerinde etkisi olmadığı (ß=,166, Sig.>,05), davranışsal kültürel zekanın dışsal iş tatmini üzerinde etkisinin olmadığı (ß=,152, Sig.>,05) tespit edilmiştir.

Sonuç olarak; H_{1a}, H_{1b}, H_{1c} ve H_{1d} hipotezleri reddedilmiştir (Sig.>,05).

Kültürel zekanın alt boyutlarının içsel iş tatmini üzerinde etkisi olup olmadığını ölçmek amacıyla oluşturulan hipotezler aşağıda ve analiz sonuçları tablo 12'de gösterilmiştir.

H_{1e}: Üstbilişsel kültürel zekanın içsel iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{1f}: Bilişsel kültürel zekanın içsel iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{1g}: Motivasyonel kültürel zekanın içsel iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{1h}: Davranışsal kültürel zekanın içsel iş tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Tablo 12: Kültürel Zekanın İçsel İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

İçsel İş Tatmini

	ß	**Sig.**
Üstbilişsel KZ	,212	**,024**
Bilişsel KZ	-,154	**,043**
Motivasyonel KZ	,390	**,000**
Davranışsal KZ	,005	,955
Adjusted r2	,224	
N	240	
F	18,290	
Sig.	,000	
S.E.	,66163	

N=240, **P<0,01

Tablo 12'de görüldüğü üzere kültürel zekanın boyutları olan üstbilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal kültürel zekanın, içsel iş tatmini üzerindeki etkisi ölçüldüğünde; üstbilişsel kültürel zekanın içsel iş tatmini üzerinde pozitif etkisi olduğu (ß=,212, Sig.<,05), bilişsel kültürel zekanın içsel iş tatmini üzerinde negatif etkisi olduğu (ß=-,154, Sig.<,05), motivasyonel kültürel zekanın içsel iş tatmini üzerinde pozitif etkisi olduğu (ß=,390, Sig.<,05), davranışsal kültürel zekanın içsel iş tatmini üzerinde etkisinin olmadığı (ß=,005, Sig.>,05) tespit edilmiştir.

Sonuç olarak; H_{1e}, H_{1f}, H_{1g} hipotezleri kabul edilmiş (Sig.<,05), H_{1h} hipotezi reddedilmiştir (Sig.>,05).

4.6.4.2 Kültürel Zekanın Yaşam Tatmini Üzerinde Etkisi

Kültürel zekanın alt boyutlarının yaşam tatmini üzerinde etkisi olup olmadığını ölçmek amacıyla oluşturulan hipotezler aşağıda ve analiz sonuçları tablo 13'te gösterilmiştir.

Hipotez 2: Kültürel zekanın yaşam tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{2a}: Üstbilişsel kültürel zekanın yaşam tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{2b}: Bilişsel kültürel zekanın yaşam tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{2c}: Motivasyonel kültürel zekanın yaşam tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H_{2d}: Davranışsal kültürel zekanın yaşam tatmini üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Tablo 13: Kültürel Zekanın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi

Yaşam Tatmini

	ß	Sig.
Üstbilişsel KZ	-,040	,685
Bilişsel KZ	,173	**,034**
Motivasyonel KZ	,279	**,009**
Davranışsal KZ	-,026	,776
Adjusted r2	,115	
N	240	
F	8,771	
Sig.	,000	
S.E.	,82499	

N=240, **P<0,01

Tablo 13'te görüldüğü üzere kültürel zekanın boyutları olan üstbilişsel, bilişsel, motivasyonel ve davranışsal kültürel zekanın, yaşam tatmini üzerindeki etkisi ölçüldüğünde; üstbilişsel kültürel zekanın yaşam tatmini üzerinde etkisi olmadığı (ß=-,040, Sig.>,05), bilişsel kültürel zekanın yaşam tatmini üzerinde pozitif etkisi olduğu (ß=,173, Sig.<,05), motivasyonel kültürel zekanın yaşam tatmini üzerinde pozitif etkisi olduğu (ß=,279, Sig.<,05), davranışsal kültürel zekanın yaşam tatmini üzerinde etkisinin olmadığı (ß=-,026, Sig.>,05) tespit edilmiştir.

Sonuç olarak; H_{2b}, ve H_{2c} hipotezleri kabul edilmiş (Sig.<,05), $H_{2a\ ve}$ H_{2d} hipotezi reddedilmiştir (Sig.>,05).

4.6.5 Demografik Özelliklere İlişkin Analizler

Çalışmanın bu kısmında araştırmaya katılanların demografik özellikleri ile kültürel zeka, iş tatmini ve yaşam tatminine ilişkin yapılan T-Testi ve Anova Testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Katılımcıların cinsiyete değişkenine göre yapılan T-Testi analizi Tablo 14'te yer almaktadır.

Tablo 14: Cinsiyet Durumuna İlişkin T-Testi Sonuçları

	Gruplar	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata Ort.	T	Df	P
Motivasyonel KZ	Erkek	161	4,3437	,65978	,05200	2,540	238	,066
	Kadın	79	4,0844	,89031	,10017	2,298	121,405	
Bilişsel KZ	Erkek	161	3,6222	,69516	,05479	-,080	238	**,007**
	Kadın	79	3,6308	,94909	,10678	-,072	120,404	
Üstbilişsel KZ	Erkek	161	4,3401	,71401	,05627	2,929	238	,063
	Kadın	79	4,0222	,92697	,10429	2,683	124,866	
Davranışsal KZ	Erkek	161	3,9296	,78564	,06192	-1,372	238	,947
	Kadın	79	4,0844	,89071	,10021	-1,314	139,043	
İçsel iş tatmini	Erkek	161	4,3132	,65534	,05165	3,052	238	,057
	Kadın	79	4,0036	,88507	,09958	2,760	121,331	
Dışsal iş tatmini	Erkek	161	3,8199	,78335	,06174	1,164	238	**,040**
	Kadın	79	3,6835	,97993	,11025	1,079	128,429	
Yaşam tatmini	Erkek	161	3,6311	,84869	,06689	,173	238	,440
	Kadın	79	3,6101	,93748	,10547	,168	142,142	

Katılımcıların cinsiyetlerinin kültürel zekanın; motivasyonel boyutu (p=,066>,05), üstbilişsel boyutu (p=,063>,05) ve davranışsal boyutu (p=,947>,05) üzerinde anlamlı bir farklılık göstermediği, bilişsel boyutu üzerinde ise (p=,007<,05) anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Cinsiyet değişkeninin iş tatmininin; içsel boyutu (p=,057>,05) üzerinde anlamlı bir farklılık göstermediği, dışsal boyutu (p=,040<,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Cinsiyet değişkeninin yaşam tatmini (p=,440>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Buna göre araştırmaya katılan kadınların bilişsel kültürel zeka puan ortalamaları daha yüksekken, erkeklerin ise dışsal iş tatmini puan ortalamaları daha yüksektir.

Katılımcıların medeni durum değişkenine göre yapılan T-Testi analizi Tablo 15'te yer almaktadır.

Tablo 15: Medeni Durumuna İlişkin T-Testi Sonuçları

	Gruplar	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata Ort.	T	Df	P
Motivasyonel KZ	Bekar	75	4,1489	,89944	,10386	-1,525	238	**,033**
	Evli	165	4,3081	,67112	,05225	-1,369	112,930	
Bilişsel KZ	Bekar	75	3,6000	,82473	,09523	-,332	238	,713
	Evli	165	3,6364	,76979	,05993	-,323	134,682	
Üstbilişsel KZ	Bekar	75	4,0633	,86612	,10001	-2,259	238	,480
	Evli	165	4,3136	,76192	,05932	-2,153	128,067	
Davranışsal KZ	Bekar	75	3,9333	,87508	,10105	-,598	238	,612
	Evli	165	4,0020	,80015	,06229	-,579	132,310	
İçsel iş tatmini	Bekar	75	3,9771	,86293	,09964	-3,323	238	,053
	Evli	165	4,3177	,67087	,05223	-3,028	116,285	
Dışsal iş tatmini	Bekar	75	3,6150	1,01150	,11680	-1,970	238	**,004**
	Evli	165	3,8477	,76336	,05943	-1,776	113,832	
Yaşam tatmini	Bekar	75	3,4347	,93252	,10768	-2,277	238	,286
	Evli	165	3,7103	,83940	,06535	-2,188	130,555	

Katılımcıların medeni durumlarının kültürel zekanın; bilişsel boyutu (p=,713>,05), üstbilişsel boyutu (p=,480>,05) ve davranışsal boyutu (p=,612>,05) üzerinde anlamlı bir farklılık göstermediği, motivasyonel boyutu (p=,033<,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Medeni durumun iş tatmininin; içsel boyutu (p=,053>,05) üzerinde anlamlı bir farklılık göstermediği, dışsal boyutu (p=,004<,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Medeni durumun yaşam tatmini (p=,286>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Araştırmaya katılan evli bireylerin motivasyonel kültürel zeka ve dışsal iş tatmini puan ortalamaları bekar bireylere göre daha yüksektir.

Katılımcıların yurt dışında çalışma deneyimine ilişkin yapılan T-Testi analizi Tablo 16'da yer almaktadır.

Tablo 16: Yurt Dışında Çalışmaya İlişkin T-Testi Sonuçları

	Gruplar	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata Ort.	t	Df	P
Motivasyonel KZ	Evet	137	4,3358	,68151	,05823	1,850	238	,324
	Hayır	103	4,1553	,82817	,08160	1,800	194,489	
Bilişsel KZ	Evet	137	3,7238	,72520	,06196	2,267	238	,317
	Hayır	103	3,4935	,84564	,08332	2,218	200,099	
Üstbilişsel KZ	Evet	137	4,3358	,74781	,06389	2,253	238	,478
	Hayır	103	4,1019	,85566	,08431	2,210	202,661	
Davranışsal KZ	Evet	137	3,9732	,80851	,06908	-,159	238	,638
	Hayır	103	3,9903	,84593	,08335	-,158	214,378	
İçsel iş tatmini	Evet	137	4,2815	,69963	,05977	1,677	238	,276
	Hayır	103	4,1179	,80897	,07971	1,643	201,241	
Dışsal iş tatmini	Evet	137	3,8723	,77508	,06622	2,050	238	**,039**
	Hayır	103	3,6456	,93592	,09222	1,996	195,352	
Yaşam tatmini	Evet	137	3,7168	,82449	,07044	1,897	238	,243
	Hayır	103	3,5010	,93216	,09185	1,865	204,274	

Katılımcıların yurt dışı çalışma deneyimine sahip olmaları kültürel zekanın; motivasyonel boyutu (p=,324>,05), bilişsel boyutu (p=,317<,05), üstbilişsel boyutu (p=,478>,05) ve davranışsal boyutu (p=,638>,05) üzerinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Yurt dışı çalışma deneyimi iş tatmininin; içsel boyutu (p=,276>,05) üzerinde anlamlı bir farklılık göstermediği, dışsal boyutu (p=,038<,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Yurt dışı çalışma deneyiminin yaşam tatmini (p=,243>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Buna göre daha önce yurtdışında çalışan bireylerin dışsal iş tatmini puan ortalamaları çalışmayan bireylere göre daha yüksektir.

Katılımcıların eğitim düzeyine ilişkin yapılan Anova Testi analizi Tablo 17'de yer almaktadır.

Tablo 17: Eğitim Durumuna İlişkin Anova Testi Sonuçları

	Gruplar	N	Ort.	Std. Sapma	F	P	Post Hoc
Motivasyonel KZ	Lise ve Altı	3	4,8333	,16667	,888	,413	-
	Lisans	149	4,2506	,78285			
	Lisansüstü	88	4,2519	,70530			
Bilişsel KZ	Lise ve Altı	3	3,8333	,60093	,258	,773	-
	Lisans	149	3,6007	,82469			
	Lisansüstü	88	3,6591	,72622			
Üstbilişsel KZ	Lise ve Altı	3	5,0000	,00000	1,389	,251	-
	Lisans	149	4,2215	,81037			
	Lisansüstü	88	4,2330	,79492			
Davranışsal KZ	Lise ve Altı	3	4,5556	,19245	,792	,454	-
	Lisans	149	3,9866	,83637			
	Lisansüstü	88	3,9508	,81107			
İçsel iş tatmini	Lise ve Altı	3	4,5714	,37796	,356	,701	-
	Lisans	149	4,2119	,74779			
	Lisansüstü	88	4,1981	,76898			
Dışsal iş tatmini	Lise ve Altı	3	4,3750	,00000	1,336	,265	-
	Lisans	149	3,7215	,89976			
	Lisansüstü	88	3,8452	,77543			
Yaşam tatmini	Lise ve Altı	3	3,6667	,11547	,018	,982	-
	Lisans	149	3,6161	,91696			
	Lisansüstü	88	3,6364	,82576			

Katılımcıların eğitim düzeylerinin kültürel zekanın, motivasyonel boyutu (p=,413>,05), bilişsel boyutu (p=,773<,05), üstbilişsel boyutu (p=,251>,05), davranışsal boyutu (p=,454>,05); iş tatmininin içsel boyutu (p=,701>,05), dışsal boyutu (p=,265<,05) ve yaşam tatmini (p=,982>,05) üzerinde anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Anova analizi sonucunda bulunan farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda baz alınan Scheffe testi sonuçlarına göre eğitim düzeyinin; kültürel zeka düzeyi, iş tatmini ve yaşam tatmini değişkenleri üzerinde farklılık göstermediği görülmüştür.

Katılımcıların yaş gruplarına ilişkin yapılan Anova Testi analizi Tablo 18'de yer almaktadır.

Tablo 18: Yaş Gruplarına İlişkin Anova Testi Sonuçları

	Gruplar	N	Ort.	Std. Sapma	F	P	Post Hoc
Motivasyonel KZ	20-30	78	4,1944	,83805	,608	,610	-
	31-40	93	4,2419	,76987			
	41-50	52	4,3333	,61126			
	51 ve üstü	17	4,4118	,62948			
Bilişsel KZ	20-30	78	3,6496	,74998	,673	,569	-
	31-40	93	3,5556	,84497			
	41-50	52	3,6442	,75554			
	51 ve üstü	17	3,8333	,71686			
Üstbilişsel KZ	20-30	78	4,1154	,84678	4,512	**,004**	**4>1, 4>2**
	31-40	93	4,1317	,83372			
	41-50	52	4,4423	,68531			
	51 ve üstü	17	4,7206	,39412			
Davranışsal KZ	20-30	78	3,9573	,87346	,444	,722	-
	31-40	93	3,9534	,81441			
	41-50	52	3,9936	,78241			
	51 ve üstü	17	4,1961	,79109			
İçsel iş tatmini	20-30	78	4,0110	,86569	4,152	**,007**	**3>1**
	31-40	93	4,2151	,69815			
	41-50	52	4,4670	,64270			
	51 ve üstü	17	4,3277	,53157			
Dışsal iş tatmini	20-30	78	3,6330	,91819	2,492	,061	-
	31-40	93	3,7984	,83833			
	41-50	52	4,0144	,67549			
	51 ve üstü	17	3,5662	,99620			
Yaşam tatmini	20-30	78	3,4564	,94739	1,653	,178	-
	31-40	93	3,6559	,89266			
	41-50	52	3,7654	,81430			
	51 ve üstü	17	3,7882	,48719			

Katılımcıların yaş değişkeninin kültürel zekanın; motivasyonel boyutu (p=,610>,05), bilişsel boyutu (p=,569>,05) ve davranışsal boyutu (p=,722>,05) üzerinde anlamlı bir farklılık göstermediği, üstbilişsel boyutu üzerinde ise (p=,004<,05) anlamlı bir farklılık gösterdiği görülmüştür. Yaş değişkeninin iş tatmininin; içsel boyutu (p=,007<,05) üzerinde anlamlı bir farklılık gösterdiği, dışsal boyutu (p=,061>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. Yaş değişkeninin yaşam tatmini (p=,178>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Yapılan Scheffe testi sonuçlarına göre, 51 ve üstü yaş grubundaki katılımcıların üstbilişsel kültürel zeka düzeylerinin 20-30 ve 31-40 yaş grubundaki katılımcılardan anlamlı olarak daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca 41-50 yaş grubundaki katılımcıların içsel iş tatmini düzeylerinin 20-30 grubundaki katılımcılardan anlamlı olarak daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların yabancı dil bilgisi düzeyine ilişkin yapılan Anova Testi analizi Tablo 19'da yer almaktadır.

Tablo 19: Yabancı Dil Bilgisi Düzeyine İlişkin Anova Testi Sonuçları

	Gruplar	**N**	**Ort.**	**Std. Sapma**	**F**	**P**	**Post Hoc**
Motivasyonel KZ	Y. Dil Bilmiyorum	38	3,8114	1,00462	5,653	**,001**	**2>1** **3>1** **4>1**
	Düşük	35	4,3238	,63264			
	Orta	83	4,3574	,60940			
	İleri	84	4,3353	,73290			
Bilişsel KZ	Y. Dil Bilmiyorum	38	3,4956	1,08877	2,118	,099	-
	Düşük	35	3,3952	,65065			
	Orta	83	3,6546	,71888			
	İleri	84	3,7500	,72047			
Üstbilişsel KZ	Y. Dil Bilmiyorum	38	3,8816	1,09627	3,307	**,021**	
	Düşük	35	4,2714	,62829			
	Orta	83	4,3645	,68332			
	İleri	84	4,2530	,78818			

Davranışsal KZ	Y. Dil Bilmiyorum	38	3,8860	,97807	1,108	,347	-
	Düşük	35	3,9333	,80359			
	Orta	83	4,1124	,80020			
	İleri	84	3,9127	,77463			
İçsel iş tatmini	Y. Dil Bilmiyorum	38	3,9887	,72493	1,690	,170	-
	Düşük	35	4,1755	,89287			
	Orta	83	4,2238	,81767			
	İleri	84	4,3146	,60803			
Dışsal iş tatmini	Y. Dil Bilmiyorum	38	3,7862	,81369	,384	,765	-
	Düşük	35	3,8214	,93752			
	Orta	83	3,6958	,93992			
	İleri	84	3,8289	,74768			
Yaşam tatmini	Y. Dil Bilmiyorum	38	3,6474	1,14414	1,315	,270	-
	Düşük	35	3,3543	,89454			
	Orta	83	3,6843	,384			
	İleri	84	3,6667	,83498			

Katılımcıların yabancı dil bilgisi düzeyinin kültürel zekanın; motivasyonel boyutu (p=,001<,05) ve üstbilişsel boyutu (p=,021<,05) üzerinde anlamlı bir farklılık gösterdiği, bilişsel boyutu (p=,099>,05) ve davranışsal boyutu (p=,347>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. Yabancı dil bilgisi düzeyinin iş tatmininin; içsel boyutu (p=,170>,05) ve dışsal boyutu (p=,765>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. Yabancı dil bilgisi düzeyinin yaşam tatmini (p=,270>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Yapılan Scheffe testi sonuçlarına göre, düşük, orta ve ileri seviye olmak üzere yabancı dil becerisini sahip katılımcıların motivasyonel kültürel zeka düzeyleri yabancı dil bilmeyen katılımcılara göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Post hoc analizi sonucunda katılımcıların üstbilişsel kültürel zeka düzeylerinin ise hangi gruplarda farklılık gösterdiği bulunamamıştır.

Katılımcıların toplam iş tecrübesine ilişkin yapılan Anova Testi analizi Tablo 20'de yer almaktadır.

Tablo 20: Toplam İş Tecrübesine İlişkin Anova Testi Sonuçları

	Gruplar	N	Ort.	Std. Sapma	F	P	Post Hoc
Motivasyonel KZ	1 yıldan az	12	3,7639	1,02361	3,095	**,017**	
	1-4 yıl	77	4,2078	,81969			
	5-8 yıl	46	4,1268	,92174			
	9-12 yıl	27	4,5185	,55726			
	13 ve üstü	78	4,3718	,50175			
Bilişsel KZ	1 yıldan az	12	3,3194	,93867	1,321	,263	-
	1-4 yıl	77	3,7165	,76188			
	5-8 yıl	46	3,4855	,91680			
	9-12 yıl	27	3,5370	,79169			
	13 ve üstü	78	3,6944	,68767			
Üstbilişsel KZ	1 yıldan az	12	3,7917	1,01597	5,274	**,000**	**5>2, 5>3**
	1-4 yıl	77	4,1234	,87323			
	5-8 yıl	46	3,9946	,98106			
	9-12 yıl	27	4,3333	,56755			
	13 ve üstü	78	4,5224	,51312			
Davranışsal KZ	1 yıldan az	12	3,6111	1,02330	2,493	**,044**	
	1-4 yıl	77	3,9394	,83898			
	5-8 yıl	46	3,7971	,88744			
	9-12 yıl	27	4,2840	,67750			
	13 ve üstü	78	4,0812	,74668			
İçsel iş tatmini	1 yıldan az	12	3,6190	,93048	4,009	**,004**	**5>1**
	1-4 yıl	77	4,1577	,73269			
	5-8 yıl	46	4,0621	,88661			
	9-12 yıl	27	4,3492	,83519			
	13 ve üstü	78	4,3956	,53991			

Dışsal iş tatmini	1 yıldan az	12	3,5625	1,01760	1,214	,306	-
	1-4 yıl	77	3,6883	,84113			
	5-8 yıl	46	3,6793	,97562			
	9-12 yıl	27	3,9815	,87617			
	13 ve üstü	78	3,8782	,74374			
Yaşam tatmini	1 yıldan az	12	3,2167	,85049	,830	,507	-
	1-4 yıl	77	3,5948	,94533			
	5-8 yıl	46	3,6217	1,00242			
	9-12 yıl	27	3,6963	1,06319			
	13 ve üstü	78	3,6923	,63220			

Katılımcıların toplam iş tecrübesinin kültürel zekanın; motivasyonel boyutu (p=,017<,05), üstbilişsel boyutu (p=,000<,05) ve davranışsal boyutu (p=,044<,05) üzerinde anlamlı bir farklılık gösterdiği, bilişsel boyutu (p=,263>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. İş tecrübesinin iş tatmininin; içsel boyutu (p=,004<,05) üzerinde anlamlı bir farklılık gösterdiği, dışsal boyutu (p=,306>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. İş tecrübesinin yaşam tatmini üzerinde ise (p=,507>,05) anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Yapılan Scheffe testi sonuçlarına göre, 13 yıldan fazla iş deneyimine sahip katılımcıların üstbilişsel kültürel zeka düzeylerinin 1 ve 8 yıl arasında iş deneyimine sahip katılımcılardan anlamlı olarak daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. 13 yıldan fazla iş deneyimine sahip katılımcıların ise içsel iş tatmini düzeylerinin 1 yıldan az çalışan katılımcılara göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Post hoc analizi sonucunda katılımcıların motivasyonel ve davranışsal kültürel zeka düzeylerinin hangi gruplarda farklılık gösterdiği bulunamamıştır.

Katılımcıların görev yaptığı pozisyona ilişkin yapılan Anova Testi analizi Tablo 21'de yer almaktadır.

Tablo 21: Görev Yapılan Pozisyona İlişkin Anova Testi Sonuçları

	Gruplar	N	Ort.	Std. Sapma	F	P	Post Hoc
Motivasyonel KZ	Öğretmen	100	4,1083	,93305	3,669	**,027**	
	İdareci	106	4,3868	,56744			
	Diğer	34	4,2990	,57703			
Bilişsel KZ	Öğretmen	100	3,5900	,86923	,834	,435	-
	İdareci	106	3,6934	,71682			
	Diğer	34	3,5147	,73440			
Üstbilişsel KZ	Öğretmen	100	4,0375	1,00716	5,498	**,005**	**3>1**
	İdareci	106	4,3608	,60561			
	Diğer	34	4,4265	,49821			
Davranışsal KZ	Öğretmen	100	3,9567	,92315	,315	,730	-
	İdareci	106	4,0252	,71373			
	Diğer	34	3,9118	,84610			
İçsel iş tatmini	Öğretmen	100	4,0357	,86561	5,999	**,003**	**2>1**
	İdareci	106	4,3895	,63293			
	Diğer	34	4,1723	,60689			
Dışsal iş tatmini	Öğretmen	100	3,6489	,98216	2,449	,089	-
	İdareci	106	3,8270	,81608			
	Diğer	34	4,0000	,51101			
Yaşam tatmini	Öğretmen	100	3,5660	,93422	,375	,688	-
	İdareci	106	3,6660	,88230			
	Diğer	34	3,6647	,67639			

Katılımcıların görev yaptığı pozisyonun kültürel zekanın; motivasyonel boyutu (p=,027<,05), üstbilişsel boyutu (p=,005<,05) üzerinde anlamlı bir farklılık gösterdiği, bilişsel boyutu (p=,435>,05) ve davranışsal boyutu (p=,730>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. Görev yapılan pozisyonun iş tatmininin; içsel boyutu (p=,003<,05) üzerinde anlamlı bir farklılık gösterdiği, dışsal boyutu (p=,089>,05) üzerinde ise anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür. Görev yapılan pozisyonun yaşam tatmini üzerinde ise (p=,688>,05) anlamlı bir farklılık göstermediği görülmüştür.

Yapılan Scheffe testi sonuçlarına göre, diğer grupta çalışan (öğretmen ve idareci dışında) katılımcıların üstbilişsel kültürel zeka düzeylerinin öğretmen olarak çalışan katılımcılardan anlamlı olarak daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İdareci olarak çalışan katılımcıların ise içsel iş tatmini düzeylerinin öğretmen olarak çalışan katılımcılara göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Post hoc analizi sonucunda katılımcıların motivasyonel kültürel zeka düzeylerinin hangi gruplarda farklılık gösterdiği bulunamamıştır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER

Kültürel zekanın iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkisini incelemeye yönelik olarak yapılan araştırma sonucunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Kültürel zekanın, iş tatmini üzerinde etkisi olup olmadığını test etmek için yapılan regresyon analizi sonucunda bazı boyutlar arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın ilk hipotezi kültürel zeka ile iş tatmini arasında kurulmuştur. Kültürel zekanın iş tatmini üzerindeki etkisini ölçmek için çoklu regresyon analizi yapılmış ve alt hipotezler analiz edilmiştir.

Analiz sonucunda, kültürel zekanın üstbilişsel alt boyutunun içsel iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre farklı kültürleri anlamaya çalışan, kültürel değerlerini yargılamayan, değerlendirmeler yaparak kültürel bilgi seviyesini ve farkındalığını arttıran bireylerin farklı kültürel ortamlar da yaptıkları işten ve çalışma koşullarından daha fazla motive olacağı ve yaptığı işten daha fazla tatmin alacağı şeklinde yorumlanabilir.

Kültürel zekanın motivasyonel alt boyutunun içsel iş tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre diğer kültürlerle iletişim kurma isteği, merakı ve ilgisi olan bireyler kültürlerarası durumları daha iyi analiz ederek bulundukları ortama kolay uyum sağlayabilir. Bu durumun bireylerin mevcut işlerini yaparken de aynı etkiyi göstererek tatmin düzeyini arttıracağı şeklinde yorumlanabilir.

Kültürel zekanın bilişsel alt boyutunun içsel iş tatmini üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Buna sonuca göre bilişsel kültürel zeka kültürle ilgili somut kavramlara eğilim gösterdiğinden; iş ve beklentilerin uyumu, ast-üst ilişkileri, yöneticilerin davranışları, işlerin yapılma tarzı gibi işle ilgili daha soyut faktörler hakkında bilgi vermeyeceği ve farklı kültürel ortamda çalışanların içsel iş tatmin düzeyini negatif yönde etki edeceği şeklinde yorumlanabilir.

Literatürde, Şahin (2011) tarafından yapılan çalışmada kültürel zekanın alt boyutlarından olan motivasyonel ve davranışsal kültürel zekaya sahip liderlerin çalışanların iş tatminiyle ilişkili olduğu, üstbilişsel ve bilişsel zeka düzeyi ile arasında ise ilişki kurulamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bücher vd. (2006) tarafından yapılan çalışmada ise kültürel zekanın iş tatminini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışma sonucu elde edilen veriler literatürü kısmen destekler niteliktedir ve bu alanda yapılmış olan sınırlı sayıdaki çalışmaya katkı sağlamaktadır.

Kültürel zekanın, yaşam tatmini üzerinde etkisi olup olmadığını test etmek için yapılan regresyon analizi sonucunda bazı boyutlar arasında ilişki bulunmuştur. Araştırmanın ikinci hipotezi kültürel zeka ile yaşam tatmini arasında kurulmuştur. Kültürel zekanın yaşam tatmini üzerindeki etkisini ölçmek için çoklu regresyon analizi yapılmış ve alt hipotezler analiz edilmiştir.

Kültürel zekanın bilişsel alt boyutunun yaşam tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre bireylerin; kendi kültürünün dışında kalan kültürlerin dilini, örf ve adetlerini, dini inançlarını vb. bilgiler hakkında edindiği bilgilerin, çok kültürlü ortamdaki yaşamını kolaylaştıracağı, iş ve sosyal hayatı başta olmak üzere yaşamının geneline ait olumlu duyguların oluşmasına katkı sağlayacağı şeklinde yorumlanabilir.

Kültürel zekanın motivasyonel alt boyutunun yaşam tatmini üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre bireylerin farklı kültüre olan ilgi ve meraklarından dolayı kültürlerarası durumları iyi analiz edeceği, yaşadığı ortama kolay uyum sağlayacağı böylece yaşamdan alacağı tatmin düzeyinin de arttıracağı şeklinde yorumlanabilir.

Literatürde, Büyükmeşe ve Yıldız (2016) tarafından yapılan çalışma sonucunda üstbilişsel ve motivasyonel kültürel zekanın yaşam tatminini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu çalışma sonucu elde edilen veriler literatürü kısmen destekler niteliktedir ve bu alanda yapılmış olan sınırlı sayıdaki çalışmaya katkı sağlamaktadır.

Yapılan analizler sonucunda demografik değişkenlerle ilgili olarak elde edilen veriler şu şekildedir:

Araştırmaya katılan kadınların bilişsel kültürel zeka puan ortalamaları erkek katılımcıları göre anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuç kadın katılımcıların diğer kültürleri öğrenme konusunda daha çok istek duydukları, eğitim ve deneyim gibi yollarla daha fazla kültürel bilgiye sahip oldukları şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan erkeklerin dışsal iş tatmini puan ortalamaları kadın katılımcılara göre anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuç erkek katılımcılar için işin motive ediciliğinden çok sağladığı ücret ve statü gibi durum koruyucu özelliğinin daha önemli olduğu, aynı zamanda; ailevi, geçim vb. sebeplerden dolayı çalışma hayatının içinde olmasının daha önemli olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan evli bireylerin motivasyonel kültürel zeka ve dışsal iş tatmini puan ortalamalarının bekar bireylere oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç bize evli bireylerin içinde bulundukları ve yaşadıkları kültürel ortama uyum sağlamak ve iletişim kurmak için daha istekli oldukları şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca evli bireyler için işin kendisinden çok işin sağladığı imkanların, ailelerinin yaşam standartlarının korunması açısından da daha önemli olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Daha önce yurtdışında çalışan katılımcıların dışsal iş tatmini puan ortalamaları çalışmayan bireylere göre daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuca göre daha önce farklı kültürel ortamda çalışan katılımcılar, işten beklentilerini bilerek ve işin sağlayacağı imkanların farkında olarak çalışmayı seçtikleri için dışsal tatmin düzeyinin de bu sebeple yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Yaş değişkenine bakıldığında 51 ve üstü yaş grubundaki katılımcıların üstbilişsel kültürel zeka düzeylerinin diğer yaş gruplara göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulunmuştur. Buna göre ileri yaştaki katılımcıların farklı kültürlere ait değerleri öğrenmesi ve bunları içselleştirmesinin daha küçük yaştaki katılımcılara oranla daha hızlı olduğu söylenebilir. Ayrıca 41-50 yaş grubundaki katılımcıların içsel iş tatmini düzeylerinin 20-30 grubundaki katılımcılardan anlamlı olarak daha yüksek olduğu

sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre belli bir kariyer ve yaşa gelmiş katılımcıların yeni işe başlayan veya daha az iş tecrübesine sahip katılımcılara göre işin çıktılarından çok işin kendisini motive etmesiyle ilgilendiği söylenebilir.

Katılımcıların yabancı dil becerisinin motivasyonel kültürel zeka düzeyi üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğu görülmektedir. Buna göre hiç yabancı dil bilmeyen katılımcılar farklı kültüre sahip insanlarla iletişim kurmakta zorlanırken, düşük düzeyde bile dil becerisine sahip olmanın farklı kültürlerdeki bireylerle iletişimi motive ettiği şeklinde yorumlanabilir. Bu iletişim insanların bulundukları ortama daha çabuk uyum sağlamasını kolaylaştırdığı söylenebilir.

Katılımcıların toplam çalışma süresine bakıldığında ise 13 yıldan fazla iş deneyimine sahip çalışanların üstbilişsel kültürel zeka düzeylerinin 1 ve 8 yıl arasında iş deneyimine sahip çalışanlardan anlamlı olarak daha yüksek olduğu bulunmuştur. 13 yıldan fazla iş deneyimine sahip katılımcıların içsel iş tatmini düzeylerinin 1 yıldan az çalışan katılımcılara göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre 13 yıldan fazla çalışma deneyimine sahip katılımcıların farklı kültürdeki normları daha kolay içselleştirerek kültürel anlayış seviyelerini arttıracağı ve daha kolay uyum sağlayacağı şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca 13 yıldan fazla iş deneyimine sahip katılımcılar ile çalışma hayatına yeni başlayan katılımcılar arasında işe bakış açısından farklılıklar bulunduğu söylenebilir. Çalışma hayatına yeni başlayanların daha çok iş sonucu elde ettikleri katkılara bakarken uzun yıllar çalışma hayatında olanların ise daha çok işin kendisi ve çalışma koşullarıyla ilgilendiği söylenebilir.

Diğer grupta çalışan (öğretmen ve idareci dışında) katılımcıların üstbilişsel kültürel zeka düzeylerinin öğretmen olarak çalışan katılımcılardan anlamlı olarak daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İdareci olarak çalışan katılımcıların ise içsel iş tatmini düzeylerinin öğretmen olarak çalışan katılımcılara göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre eğitim ile ilgilenen çalışanların eğitimsel kavramlar dışındaki kavramları da kapsayan üstbilişsel kültürel zeka düzeylerinin diğerlerine göre daha düşük olduğu söylenebilir. Ayrıca yönetimsel faaliyetleri üstlenen personelin işinden daha çok motive olduğu söylenebilir.

Bu araştırmanın uygulamacılar için birtakım önerileri bulunmaktadır. Kültürel zeka, çok kültürlü ortamlarla yaşayabilme, kültürlerarası etkileşimde bulunabilme ve kültürel olarak farklı olan iş gruplarındaki çalışmalarda bireylere kolaylık sağlar. Elde edilen araştırma sonuçlarına göre kültürel zekanın iş ve yaşam tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu noktadan hareketle uluslararası ölçekte faaliyet gösteren veya bünyesinde farklı kültürlere sahip çalışanları bulunduran işletmelerin kültürel zekaya daha fazla önem vermesi beklenmektedir. Bu statüdeki işletmeler, çalışanlarının işinden ve yaşamından kaynaklı olumsuz duygularını azaltabilmek ve verimliliklerini arttırabilmek için kültürel zeka kavramına ihtiyaç duyacakları beklenmektedir. Şirketler bu durumda iki yol izleyebileceklerdir. Birincisi kültürel zekayı istihdam stratejisi olarak belirlemek, ikincisi ise mevcut çalışanların kültürel zeka düzeyini arttırmaya yönelik çalışmalar yapmak olduğu söylenebilir.

Araştırmanın literatüre olan katkılarının yanında birtakım kısıtları da bulunmaktadır. Araştırmanın örneklemini yalnızca eğitim sektöründe faaliyet gösteren şirket çalışanları üzerinde yapılması ve bütün ülkelerde ulaşılamaması ve eşit oranda anket yapılamaması araştırmanın sınırlılıklarından biridir. İlgili konuyu çalışmak isteyen araştırmacılar, bu araştırmanın sonuçlarının genelleştirilebilmesi için farklı sektör çalışanları ile bu araştırmayı yapabilir veya araştırmayı tekrarlayıp bu araştırmanın sonuçları ile karşılaştırma yapabilir.

KAYNAKÇA

Akdemir, A. (2004). *Temel İşletmecilik Bilgileri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Akdemir, B., M. Çalış Duman ve T.T. Tunalı. (2016). Uluslararası İşgücü Pazarının Yeni Rolü: Kültürel Zekâ. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 4.25, 29-47.

Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgörenin İş Tatminini Etkileyen Faktörler. *Akdeniz Üniversitesi İİBF Dergisi*. 4.6, 1-25.

Aksoy, Z. (2013). Kültürel Zekâ ve Çokkültürlü Ortamlardaki Rolü. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aksu, A. ve R. Ehtiyar. (2007). *Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Aktogan, S. (2019). Sosyal Zeka ve Kültürel Zekanın Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik ile İlişkisine Yönelik Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Alpsoy, A. (2018). Akademisyenlerin İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi ile Öz Yeterliliğin Aracı Rolü Üzerine Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ang, S. ve L.Van Dyne. (2008). *Handbook of Cultural Intelligence Theory, Measurement and Applications*. Newyork: Sharpe.

Ang, S., vd. (2007). Cultural intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance. *Management and Organization Review*. 3.3, 335-371.

Ardıç, K. ve T. Baş. (2001). Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması. *9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*. İstanbul.

Arslan, Y. (2017). Çocukluk Döneminde Ebeveyn Kaybı Yaşayan Bireylerde Duygusal Zekânın Sosyal Uyum ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ateş, C. (2019). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sarıyer İlçesindeki Devlet Eğitim Kurumları Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Nişantaşı Üniversitesi SBE.

Ay, S. (2003). Okuma Stratejileri ile Çoklu Zeka Kuramının İlişkilendirilmesi. *Doktora Tezi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ayaydın, Ç. (2012). İşyerinde Psikolojik Şiddetin İş Tatmini, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Gümüşhane: Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bacanlı, H. (2001). *Gelişim ve Öğrenme*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Baltaş, Z. (2006). *Duygusal Zeka*. İstanbul: Remzi Kitapevi.

Başaran, İ.E. (1991). *Örgütsel Davranış.* Ankara: Kadıoğlu Matbaası.

Baştemur, Y. (2006). İş ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Baysal, A.C. (1985). *Birey Örgüt Bütünleşmesinde Davranışsal Yaklaşımlar*. İstanbul.

Baysal, A.C. ve Tekarslan, E. (2004). *Davranış Bilimleri*. 4.Baskı. İstanbul: Avcıol Basım Yayın.

Bir, Y. (2017). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiye Etki Eden Demografik Değişkenler Üzerine Araştırma (Bir Uluslararası Firma Uygulaması). *Yüksek Lisans Tezi*. Mersin: Çağ Üniversitesi SBE.

Bozkurt, G. (1974). *İnsan ve Kültür*. 2.Baskı. İstanbul: Remzi Kitapevi.

Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçin Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 9.1.

Bozkurt, T. ve T. Turgut. (1999). Çalışanların Toplum Kalite Yönetim Uygulamaları ile İlgili İş Tatminleri ve Kültürel Sayıltıları Arasındaki İlişkiler. *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi.* 2.

Brief, A.P., A.H. Butcher, J.M. George ve K.E. Lınk. (1993) Integrating Bottom-Up and Top-Down Theories of Subjective Well-Being: The Case of Health. *Journal of Personality and Social Psychology*. 64.4, 646-653.

Brislin, R., R. Worthley ve B. Macnab. (2006). Cultural Intelligence Understanding Behaviors That Serve People's Goals. *Group & Organization Management.* 31.1, 40-55.

Brunetto, Y. ve R.F. Warthon. (2005). The İmpactof NPM On The Job Satisfaction of a Range of Australian Public Sector Employees. *Asia Pacific Journal of Human Resources*. 43.2, 289-304.

Ceballos, G. A. (2014). The Relationship Between Emotional İntelligence and Job Satisfaction Among Nurses at a Community Hospital Setting. Dissertation Abstracts International: *Section B: The Sciences and Engineering*. 75.5.

Cooper, R. (2004). *The Breaking of the Nations: Order and Chaos in The Twenty-First Century*. London: Atlantis Books.

Crowne, K. A. (2008). What Leads To Cultural Intelligence?. *Business Horizons*. 51, 391-399.

Crowne, K.A. (2009). The Relationships Among Social İntelligence, Emotional İntelligence and Cultural İntelligence. *Organization Management Journal*. 6.3, 148-163.

Çelik, Y. (2013). Çalışanların İşletmenin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine Yönelik Algısı ile İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi SBE.

Çıkrıkçı Demirtaşlı, N. (2009). Zeka Konusundaki Ortak Bilimsel Sonuçlar. *Türk Psikologlar Derneği*.

Davies, M., L. Stankov ve R.D. Roberts. (1998). Emotional Intelligence: In Search of an Clusive Construct. *Journal of Personality and Social Psychology*. 75.4, 989-1015.

Demir, M. (2011). İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık ile İlişkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi.* 11.3, 453-464.

Demirgil, Z. ve Ö. L. Antalyalı. (2017). Kamu Sektöründe Süreç Odaklı Örgütsel Değişimin Hizmet Kalitesi ve İş Tatmini Üzerine Etkileri. *Vizyoner Dergisi*, 8.18, 127-140.

Devitt, P. J. (2014). Cultural Intelligence and the Expatriate Teacher: A study of Expatriate Teachers' Constructs of Themselves as Culturally Intelligent. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. İngiltere: Universty of Exeter.

Diener, E. (1984). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*. 95.3, 542-575.

Dikmen, A. A. (1995). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*. 50.3, 115-140.

Donovan N. ve D. Halpern. (2002). *Life Satisfaction The State of Knowledge and Implications for Government*. London: Strategy Unit, Cabinet Office.

Dündar, S. (2019). Kültürel Zeka ve Duygusal Zekanın Liderlik Tipleri Üzerindeki Etkileri. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi SBE.

Earley, P. ve E. Mosakowski. (2004). Cultural Intelligence. *Harvard Business Review: Best Practice.*

Earley, P.C. ve Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: Individual Interactions Across.* California*:* Stanford University.

Eğinli, T. A. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 23.3, 35-52.

Eker, M., A. Anbar, L. Kırbıyık ve N. Haider. (2007). Job Satısfactıon of Academıcıans in Turkey and the Factors Affectıng Job Satısfactıon. *The Journal of Industrial Relations and Human Resources*. 9.4, 66–90.

Erdoğan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını*. 266.

Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi.* 8. Baskı. İstanbul: Beta Yayınevi.

Eren, E. (2015). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. İstanbul: Beta Basım Yayım A.Ş.

Ergün, B. (2016). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Erkuş, A. (1999). Zeka Ölçümleri Ne Amaçla ve Nasıl Yapılmalı. *Bilim Teknik Dergisi*.

Ersoy, A. ve E. Ehtiyar. (2015). Kültürel Farklılıkların Yönetiminde Kültürel Zekânın Rolü: Türk ve Yabancı Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. *Turizm Araştırmaları Dergisi*. 26.1, 42-60.

Gardner, H. (1999). *Intelligence Reframed: Multiple Intelligences for the 21st Century*. New York: Basic Books.

Gardner, H. (2011). *Frames Of Mind: The Theory of Multiple Intelligences.* İngiltere: Hachette Uk.

Giddens, A. (2005). *The Consequences of the Modernity*. Cambridge: Polity.

Goleman, D. (2006). *Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*. B. S. Yüksel (çev.). 30.Baskı.İstanbul: Varlık Yayınları.

Gökalp, L. (2010). İş Tatmini ve Örgüte Bağlılık Arasındaki İlişkinin Antalya Levent Kimya'da Bir Uygulaması. *Yüksek Lisans Tezi*. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gözen Dağdeviren, E. (2007). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Atılım Üniversitesi SBE.

Gümüş, H. (2006). Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması. *Doktora Tezi*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gündoğan, T. (2010). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Bir İnsan Kaynakları Bölümünde Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Ankara Üniversitesi SBE.

Güney, S. (2000). *Davranış Bilimleri*. (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Gür, D. (2006). Özelleştirmenin İş Tatmini Üzerine Etkisi Kütahya Şeker Fabrikası A.Ş. Uygulaması. *Yüksek Lisans Tezi*. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi SBE.

Güvenç, B. (1966). *İnsan ve Kültür*. 7. Baskı. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Harris, M. M. (2012). Handbook of Research in International Human Resource Management. *Psychology Pres*s.

Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work Related Values.* Beverly Hills, CA: Sage Publications.

Iverson, R. D. ve P. Roy. (1994). A Causal Model of Behavioral Commitment: Evidence From a Study of Australian Blue-Collar Employees. *Journal of Management*. 20.1, 15–41.

İlhan, M. ve B. Çetin, (2014). Kültürel Zekâ Ölçeği'nin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 29.2, 94-114.

Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. 5. Baskı. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Kasatura, İ. (1991). *Okul Başarısı'ndan Hayat Başarısı'na: Başarıyı Yaratan ya da Engelleyen Etkenler*. 2. Baskı. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.

Kaya, M. F. (2013). Sürdürülebilir Kalkınmaya Yönelik Tutum Ölçeği Geliştirme Çalışması. *Marmara Coğrafya Dergisi*. 28, 180.

Keser, A. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*. İstanbul: Alfa Aktüel Kitapevi.

Kırel, Ç. (1999). Esnek Çalışma Saatleri Uygulamasında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 28.2, 115-136.

Koçel, T. (2005). *İşletme Yöneticiliği*. 10.Baskı. İstanbul: Arıkan Yayınevi.

Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınları.

Kodwani, A. D. (2012). Beyond Emotional Intelligence (EQ): The Role of Cultural Intelligence (CQ) on Cross-Border Assignments. *World Review of Business Research*. 2.4, 86-102.

Kosovalı, P. (2017). İş Tatminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi SBE.

Köse, Nimet (2016). Erasmus Programının Kültürel Zeka Üzerine Etkisinde Demografik Özelliklerin Rolü. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul:Hasan Kalyoncu Üniversitesi SBE.

Küçükakça, S. L. (2004). Kamu Kurumlarında Çalısan Ast ve Üstlerin Duygusal Zeka Durumları ile Manisa ve Ankara İllerinde Yapılan Bir Arastırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi SBE.

Küçüker, E. (2016). Çift Kariyerli Ailelerde Yaşanan İş-Aile, Aile-İş Çatışmasının İş ve Yaşam Tatminine Etkisi: Yöneticiler ve Eş Desteğinin Düzenleyici Rolü. *Yüksek Lisans Tezi*. Samsun: OnDokuz Mayıs Üniversitesi SBE.

Küçüközkan, Y. (2015). Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçeve. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*. 1.2.

Limon, B. (2012). Kültürel Değişim Süresinde Popüler Kültür ve Kitsch Kavramı. *İdil Dergisi*. 1.3, 106–115.

Livermore, D. (2011). *The Cultural Intelligence Differences: Master The One Skills You Can't Do Without in Today's Global Economy*. New York: American Management Association.

Mamur, M. (2014). Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: İstanbul İli Sultangazi İlçesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Hasan Kalyoncu Üniversitesi SBE.

Maslow, A. H. (1987). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.

MEB. (2011). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Anadolu Halk Kültürü*. Ankara.

Mejuyev, V. (1987). *Kültür ve Tarih*. S. H. Yokova (çev.) Ankara: Başak.

Moller, C. (1999). *Hearthwork*. Hillerod: TMI.

Moss, F. A. ve T. Hunt. (1927). Are You Socially Intelligent?. *Scientific American*. 137.2, 108-110.

Nadkarni, S. ve B.W. Stening. (1989). Human Resource Management İn Remote Communities. *Asia Pacific Journal of Human Resources*. 27.3, 41-63.

Ng, K. ve P. C. Earley. (2006). Cuture Intelligence: Old Constructs, New Frontiers. *Group & Organisation Management*. 31.1, 4-19.

Nicholson, N., N.C. Brown ve J.K. Chadwick-Jones. (1977). Garrison and Muckinsky, Attitudunal and Biopgraphical Predictors Absence from Work and Personel Characteristics. *Journal Of Appliedpsychology*. 319-327.

Öcal, Ö. (2008). İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Öcal, Ö. (2011). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin İş Tatmini Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi: İstanbul İli Maltepe İlçesi Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Maltepe Üniversitesi SBE.

Önder, F. (2015). Öznel iyi Olma. S. Doğan (Ed.). *Yaşam Doyumu içinde*. 1. Baskı. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 1-22.

Özbay, Y. (2001). *Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi: Araştırma-Teori-Uygulama*. 2.Baskı.Trabzon: Erol Ofset.

Özdevecioglu, M. (2003). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*. Afyon, 695-710.

Özdevecioglu, M. (2004). Sosyal Destek ve Yaşam Tatmininin Mesleki Stres Üzerindeki Etkileri: Kayseri'de Faaliyet Gösteren İşletme Sahipleri ile Bir Araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 22.1, 209-233.

Özel Kubilay, N. (2015). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Türk Hava Kurumu Üniversitesi SBE.

Özer, M. ve Ö. Özsoy Karabulut, (2003). Yaşlılarda Yaşam Doyumu. *Turkish Journal of Geriatrics*. 6.2, 72-74.

Özkalp, E. ve Ç. Kırel. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Etam A.S Matbaa Tesisleri.

Özkalp, E. ve Ç. Kırel. (1998). *Örgütsel Davranış*. 3.Baskı.Anadolu Üniversitesi ESB Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları.

Özkalp, E. ve Ç. Kırel. (2013). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Ekin Yayın.

Özlem, D. (2000). *Kültür Bilimleri ve Kültür Felsefesi*. İstanbul: İnkilap Kitapevi.

Parekh, B. (2002). *Çokkültürlülüğü Yeniden Düşünmek: Kültürel Çeşitlilik ve Siyasi Teori*. B. Tanrısever (çev.). Ankara: Phoenix.

Pavot, W., E. Diener, C.R. Colvin ve E. Sandvik. (1991). Further Validation of The Satisfaction With Life Scale: Evidence for The Cross-Method Convergence of Well-Being Measures. *Journal of Personality Assessment*. 57.1, 149-161.

Pektaş, C. (2002). Toplam Kalite Uygulamalarının ve Demografik Değişkenlerin İş Tatmini Boyutları ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Farklılaştırması.

Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Peterson, B. (2004). *Cultural Intelligence: A Guide to Working with People from Other Cultures*. London: Intercultural Press.

RezaieeKelidbari, H.R., M. RezaieeDizgah ve P. RajabiJourshari. (2012). The Relationship Between Cultural Intelligence and Job Performance of Operational Staff in Ports (Case Study: Ports and Maritime Headquarters in Khuzestan Province-Iran). *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 2.6, 6133-6138.

Ruzgis, P. ve E. L. Grigorenko. (1994). Cultural Meaning Systems, Intelligence and Personality. R.J. Sternberg ve P. Ruzgis (Ed.). *Personality and Intelligence içinde*. New York: Cambridge University Press, 248-270.

Saban, A. (2005). *Çoklu Zekâ Teorisi ve Eğitim*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Saban, A. (2010). *Çoklu Zekâ Kuramı ve Türk Eğitim Sistemine Yansıması*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Saklan, A. (2010). Örgütlerde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Selçuk Üniversitesi İlahiyat Fakültesinde Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.* Konya: Selçuk Üniversitesi SBE.

Saldamlı, A. (2008). Otel İşletmelerinde Bölüm Yöneticilerinin İş ve Yaşam Tatminini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 25.2, 693-719.

Say, Ö. (2013*). 21. Yüzyılda Ulus, Çokkültürlülük ve Etnisite*. İstanbul: Kaknüs.

Sığrı, Ü. ve N. Basım. (2006). İşgörenlerin İş Doyumu ile Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 6.12, 131-154.

Silberman, M. (2000). *Peoplesmart: Developing Your Interpersonal Intelligence*. San Francisco: Berrett- Koehler Publishers.

Silvera, D., M. Martinussen ve T. Dahl. (2001). The Tromsø Social Intelligence Scale, a Self-Report Measure of Social Intelligence. *Scandinavian Journal of Psychology*. 42.4, 313-31.

Somuncuoğlu, A. B. (2013). Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama. *Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Soydan, S. (2011). Çalışanların İş Tatmini ile Örgütsel Adalet Algısı Arasındaki İlişkiye Yönelik Temizlik Ürünleri Sektöründe Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi.* İstanbul: Yıldız teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sternberg, R. J. (1996). *Successful Intelligence: How Practical and Creative Intelligence Determine Success in Life*. New York: Simon & Schuster.

Sternberg, R.J. ve E. L. Grigorenko. (2006). Cultural Intelligence and Successful Intelligence. *Group & Organization Management*. 31.1, 27-39.

Şahin, Ş. (2008). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik ve Yaşam Doyumu Düzeyleri. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Mersin: Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Şen, G. (2019). Kültürel Zeka ve Kültürel Adaptasyonun Akademik Performans Üzerine Etkisi: Üniversitelerdeki Yabancı Uyruklu Öğrencilerle Yapılan Bir Çalışma. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Sebahattin Zaim Üniversitesi SBE.

Şencan, N., S. Yeğenoğlu ve B. Aydıntan. (2013). Sağlık Çalışanları ve Eczacılar Üzerinde Yapılan İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Araştırmaları. *Marmara Pharmaceutical Journal*. 17, 104-112.

Tabuk, M. E. (2009). Elit Sporcularda İş-Aile Çatışması ve Yaşam Tatmini İlişkilerinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Kayseri: Erciyes Üniversitesi SBE.

Talu, N. (1999). Çoklu Zeka Kuramı ve Eğitime Yansımaları. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 15.15.

Tan, J.S. (2004). Issues and Observations: Cultural Intelligence and The Global Economy. *Leadership in Action*. 24.5, 19-21.

Templer, K. J., C. Tay ve N.A.Chandrashekar. (2006). Motivational Cultural Intelligence, Realistic Job Preview, Realistic Living Conditions Preview and Cross-Cultural Adjustment. *Group & Organization Management*. 31.1, 154,173.

Thomas, D.C. (2006). Domain and Development of Cultural Intelligence: The Importance of Mindfulness. *Group and Organization Management*. 31.1, 78– 99.

Tınaz, P. (2009). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*. İstanbul: Beta Yayınları.

Titrek, O. (2005). Duygusal Zekâ Yeterliklerini İş Yaşamında Kullanma Düzeyi Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi.* 3.24, 73-87.

Türk, S. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Türkoğlu, H. (2011). İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ufacık, O. E. (2018). Kültürel Farklılıkların Girişimcilik Eğilimine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi.* İstanbul: Marmara Üniversitesi SBE.

Uyargil, C. (1988). İş Tatmini ve Bireysel Özellikler. *İstanbul İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları.*

Uysal, Ş. (2017). Kobi Yöneticilerinin Kültürel Zekalarının İşletmenin Uluslararasılaşma Derecesine Etkisinde Uluslararasılaşma Tutumunun Aracılık Rolü. *Doktora Tezi.* Niğde: Ömer Halisdemir Üniversitesi SBE.

Van Dyne, L. ve S. Ang. (2005). Cultural Intelligence: An Essential Capability for Individuals in Contemporary Organizations. *Global Business Knowledge*.

Van Dyne, L., S. Ang ve C. Koh. (2008). Development and Validation of the CQS: The Cultural Intelligence Scale. S. Ang ve L. Van Dyne (Ed.*), Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement, and Application*. NY: M.E. Sharpe Inc. 16-38.

Van Dyne, L., S. Ang ve D. Livermore. (2010). "*Cultural Intelligence: A Pathway for Leading in a Rapidly Globalizing World*". K. Hannum, B.B. Mc Feeters ve L. Booysen (drl.). San Francisso: Leading Across Differences.

Vara, Ş. (1999). Yoğun Bakım Hemşirelerinde İş Doyumu ve Genel Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İzmir: Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Williams, R. (1976). *Anahtar Sözcükler: Kültür ve Toplumun Sözvarlığı*. S. Kılıç (çev.) İstanbul: İletişim.

Yakut, S. (2015). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık ve Meslek Liselerinde Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi SBE.

Yelkikalan, N. (2006). 21. Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zeka. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*. 1.2, 39-51.

Yeniçeri, T. (2008). KOBİ'lerin Elektronik Ticareti Kullanma Eğilimi Etkili olan Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*. 31, 89.

Yenihan, B., M. Öner ve K. Çiftyıldız. (2014). İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otomotiv İşletmesinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*. 38-49.

Yeşil, S. (2009). Kültürel Farklılıkların Yönetimi ve Alternatif Bir Strateji: Kültürel Zeka. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 11.16, 100-131.

Yeşil, S. (2010). 21. Yüzyılın Küresel Örgütleri için Kültürel Zeka. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 19.2, 147-168.

Yetim, Ü. (1991). Kişisel Projelerin Organizasyonu ve Örüntüsü Açısından Yaşam Doyumu. *Doktora Tezi*. İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yetim, Ü. (2001). *Toplumdan Bireye Mutluluk Resimleri*. İstanbul: Bağlam Yayınları.

Yew, L. T. (2008). Job Satisfaction and Affective Commitment: A Study of Employees in The Tourism Industry in Sarawak. *Malaysia Sunway Academic Journal*. 4, 27-43.

Yıldırım, H., A. S. Albayrak, M. Gümüş ve T. C. Akalın. (2011). Yüzme Hakemlerinin Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Kanonik Korelasyon Analizi ile İncelenmesi. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 163–186.

Yılmaz, Ç. (2012). Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Tokat İli Özel ve Kamu Bankalarında Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Zhu, Y. (2013). A Review of Job Satisfaction. *Asian Social Science*, 9.1, 293–299.

EKLER

ANKET FORMU

KİŞİSEL ÖZELLİKLER

Cinsiyetiniz: Erkek ( ) Kadın ( )

Yaşınız: 20-30 ( ) 31-40 ( ) 41-50 ( ) 51 ve üstü ( )

Medeni durumunuz: Evli ( ) Bekar ( )

Eğitim durumunuz: Lise ve Altı ( ) Lisans ( ) Lisansüstü ( )

Mesleğinizde toplam çalışma süreniz: 1 yıldan az ( ) 1-4 yıl ( ) 5-8 yıl ( ) 9-12 yıl ( ) 13 ve üstü ( )

Görev yaptığınız pozisyon: Öğretmen ( ) İdareci ( ) Diğer ( )

Yabancı dil seviyeniz: Yabancı dil bilmiyorum ( ) Düşük ( ) Orta ( ) İleri ( )

Daha önce yurtdışında çalıştınız mı? Evet ( ) Hayır ( )

Aşağıda verilen yargılara ilişkin görüşünüzü, "1= Kesinlikle Katılmıyorum", "2= Katılmıyorum", "3= Kararsızım", "4= Katılıyorum" ve "5= Kesinlikle Katılıyorum" seçeneklerinden en uygun olanını işaretleyiniz.

Kültürel Zeka Ölçeği

No	İfadeler	1	2	3	4	5
1	Farklı kültürel geçmişe sahip insanlarla etkileşim kurarken kullandığım kültürel bilgilerin farkındayım.					
2	Bana yabancı bir kültürden gelen insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimi ayarlarım..					
3	Kültürlerarası etkileşimlerde kullandığım kültürel bilgimin farkındayım.					
4	Farklı kültürlere sahip insanlarla etkileşim halindeyken, kültürel bilgimin doğruluğunu kontrol ederim.					
5	Diğer kültürlerin yasal ve ekonomik sistemlerini bilirim.					
6	Diğer dillerin kurallarını (kelime bilgisi, gramer bilgisi vb.) bilirim.					
7	Diğer kültürlerin dini inançları ve kültürel değerlerini bilirim.					
8	Diğer kültürlerin evlilik yapılarını bilirim.					
9	Diğer kültürlerin sanat ve zanaatlarını bilirim.					

10	Diğer kültürlerin sözel olmayan davranışları (jest ve mimik) ifade etme şekillerini bilirim.					
11	Farklı kültürden insanlarla etkileşim kurmaktan zevk alırım.					
12	Bana yabancı bir kültürün halkı ile karşılaştığımda onlarla kaynaşabilme konusunda kendime güvenirim.					
13	Yeni bir kültüre uyum sağlama sürecinde yaşadığım stres ile başa çıkabilme konusunda kendime güvenirim.					
14	Yabancısı olduğum bir kültürde yaşamaktan hoşlanırım.					
15	Farklı bir kültürdeki alışveriş koşullarına alışabilme konusunda kendime güvenirim.					
16	Konuşma davranışlarımı (ses tonu, aksan vb.) kültürlerarası iletişimin gereklerine göre ayarlarım.					
17	Farklı kültürlerarası durumlara uyum sağlamak için duruma göre duraksar ya da sessiz kalırım.					
18	Konuşma hızımı kültürlerarası iletişimin gereklerine göre değiştirebilirim.					
19	Sözel olmayan davranışlarımı kültürlerarası etkileşimin gereklerine göre değiştirebilirim.					
20	Yüz ifadelerimi kültürlerarası iletişimin gereklerine göre değiştirebilirim.					

İş Tatmini Ölçeği

No	**İfadeler**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	İşimden beni her zaman meşgul etmesi bakımından memnunum.					
2	İşimde bağımsız çalışma imkânının olması bakımından memnunum.					
3	İşimden ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından memnunum.					
4	İşimden toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından memnunum.					
5	İşimden yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından memnunum.					
6	İşimden yöneticinin karar verme yeteneği bakımından memnunum.					
7	İşimden vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden memnunum.					
8	İşimden bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden memnunum.					
9	İşimden başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden memnunum.					
10	İşimden kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden memnunum.					
11	İşimden kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden memnunum.					
12	İşimden işimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden memnunum.					
13	İşimden yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden memnunum.					

14	İşimden terfi imkânının olması yönünden memnunum.					
15	İşimden kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkânı vermesi yönünden memnunum.					
16	İşimden çalışma şartları yönünden memnunum.					
17	İşimden çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden memnunum.					
18	İşimden yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden memnunum.					
19	İşimden yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden memnunum.					
20	İşimden yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı vermesi açısından memnunum.					

Yaşam Tatmini Ölçeği

No	**İfadeler**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	İdeallerime yakın bir yaşantım var.					
2	Yaşam koşullarım mükemmel.					
3	Yaşamımdan memnunum.					
4	Şimdiye kadar, yaşamdan istediğim önemli şeylere sahip oldum.					
5	Tekrar dünyaya gelsem hayatımdaki hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmezdim.					