

**T.C
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE DUYGUSAL ZEKÂ
ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN SAĞLIK SEKTÖRÜNDE
ARAŞTIRILMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Aysun ÖZTEKİN

Enstitü Ana Bilim Dalı: Sağlık Yönetimi

Enstitü Bilim Dalı : Sağlık Yönetimi

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Güzde MERT

TEMMUZ, 2021

T.C
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE DUYGUSAL ZEKÂ
ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN SAĞLIK SEKTÖRÜNDE
ARAŞTIRILMASI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Aysun ÖZTEKİN

ORCID ID : 0000 0001 6605 7366

Enstitü Ana Bilim Dalı: Sağlık Yönetimi

Enstitü Bilim Dalı: Sağlık Yönetimi

Bu tez 14/07/2021 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ	İMZA
Dr. Öğr. Üyesi Gözde MERT	Başarılı	
Prof. Dr. Hüseyin Abdurrahman KANIBİR	Başarılı	
Prof. Dr. Recep YÜCEL	Başarılı	

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Aysun ÖZTEKİN

14.07.2021

ÖNSÖZ

Yüksek lisans öğrenimim boyunca ve araştırmamın her evresinde bilgi ve tecrübeleri ile bana destek olan, özverili yaklaşımlarıyla beni yönlendiren, mesleğimde ilerlemem için cesaretlendiren ve özveride bulunan değerli hocam ve danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Gözde MERT'e, tez savunmamda bana yol gösteren hocalarım Prof. Dr. Hüseyin Abdurrahman KANIBİR ve Prof. Dr. Recep YÜCEL'e, çalışmam da gerekli kaynakları bulmama yardımcı olan İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü Ana Bina ve Ek Hizmet Binaları ile İlçe Sağlık Müdürlüklerin de görev ifa eden çalışma arkadaşlarıma, yüksek lisan eğitimim de yer alan değerli hocalarım ve arkadaşlarıma ayrıca bu süreçte yanımda olan ailem ve kardeşim Erhan ÖZTEKİN'e, manevi destekleri ile sürekli yanımda yer alan arkadaşlarım Güray YILMAZ ve Mehmet Ali TÜFEKÇİ'ye en içten duygularıyla teşekkürlerimi sunarım.

Aysun ÖZTEKİN

14.07.2021

İÇİNDEKİLER

ŞEKİL LİSTESİ	vii
TABLolar LİSTESİ	viii
ÖZET	x
ABSTRACT	x
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: MESLEKİ TÜKENMİŞLİK.....	5
1.1. Tükenmişlik Kavramı	5
1.2. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler	6
1.2.1. Bireysel Faktörler.....	6
1.2.1.1. Cinsiyet.....	6
1.2.1.2. Yaş.....	7
1.2.1.3. Eğitim Seviyesi	7
1.2.1.4. Medeni Durum	8
1.2.1.5. Yapılan İşe Karşı Aşırı İlgi	8
1.2.1.6. Kişilik	8
1.2.2. Örgütsel Faktörler	9
1.3. Tükenmişliğin Nedenleri	13
1.4. Tükenmişliğin Belirtileri	13
1.4.1. Fiziksel Belirtiler	13
1.4.2. Psikolojik Belirtiler	14
1.4.3. Davranışsal Belirtiler	15
1.5. Tükenmişlik Modelleri	16
1.5.1. Cherniss Tükenmişlik Ölçeği.....	17
1.5.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	18
1.5.3. Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli	20

1.5.4. Perlman ve Harman Modeli	22
1.5.5. Pines Modeli	23
1.6. Tükenmişlik Araştırmaları Tarihi	24
1.7. Tükenmişliğin Sonuçları.....	25
BÖLÜM 2: DUYGUSAL ZEKÂ.....	28
2.1. Duygusal Zekâ Kavramı	28
2.2. Duygusal Zekâyı Etkileyen Etmenler	29
2.2.1. Yaş	29
2.2.2. Cinsiyet	30
2.2.3. Aile.....	30
2.2.4. Eğitim.....	31
2.3. Bilişsel Zekâ ve Duygusal Zekâ İlişkisi	32
2.4. Geleneksel Zekâ Kuramları	34
2.4.1. Tek Etmen Kuramı	34
2.4.2. Çift Etmen Kuramı.....	34
2.4.3. Piaget'in Zekâ Kuramı	34
2.5. Çoklu Zekâ Kuramı	35
2.5.1. Dil Zekâsı	36
2.5.2. Mantık – Matematik Zekâsı	37
2.5.3. Müzik Zekâsı	37
2.5.4. Görsel – Uzamsal Zekâ.....	37
2.5.5. Bedensel – Kinestetik Zekâ.....	38
2.5.6. Kişilerarası – Sosyal Zekâ	39
2.5.7. İçsel Zekâ	39
2.5.8. Doğacı Zekâ	40
2.6. Duygusal Zekâ Modelleri	40
2.6.1. Yetenek Modeli Yaklaşımı	42
2.6.1.1. Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli	42
2.6.2. Karma Model Yaklaşımı.....	43
2.6.2.1. Reuven Bar – On Modeli	43
2.6.2.2. Goleman Modeli.....	45

2.6.2.3. Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf Modeli	46
2.7. Duygusal Zekânın İş Yaşamındaki Önemi	46
2.8. Mesleki Tükenmişlik ile Duygusal Zekâ	47
BÖLÜM 3: UYGULAMA	50
3.1. Araştırmanın Yöntemi	50
3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri	50
3.1.2. Veri Toplama Araçları ve Kullanılan Değişkenler	52
3.1.3. Örneklem Hesabı	53
3.1.4. Verilerin Analizi	53
3.2. Bulgular	54
3.2.1. Katılımcıların Özelliklerine İlişkin Bulgular	54
3.2.2. Duygusal Zekâ Ölçeği Faktör Analizi	56
3.2.3. Mesleki Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi	57
3.2.4. Farklılık Analizleri	59
3.2.4.1. Cinsiyete Göre Farklılık Analizi	60
3.2.4.2. Yaşa Göre Farklılık Analizi	61
3.2.4.3. Medeni Duruma Göre Farklılık Analizi	63
3.2.4.4. Gelir Duruma Göre Farklılık Analizi	64
3.2.4.5. Unvan Duruma Göre Farklılık Analizi	67
3.2.4.6. Toplam Çalışma Yılına Göre Farklılık Analizi	70
3.2.4.7. Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi	73
3.2.4.8. Ücretten Memnuniyet Durumuna Göre Farklılık Analizi	75
3.2.4.9. Meslekten Memnuniyet Durumuna Göre Farklılık Analizi	77
3.2.5. Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Puanları Arasındaki İlişkiye Ait Sonuç	81
3.2.6. Mesleki Tükenmişliğin Duygusal Zekâ Üzerindeki Etkisine Ait Bulgular	83
SONUÇ VE ÖNERİLER	86
KAYNAKÇA	94
EKLER	109

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Örgütsel Tükenmişlik Modeli.....	10
---	----



TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1: Tükenmişlik Modellerinin Karşılaştırılması	16
Tablo 2: Duygusal ve Bilişsel Zekâ Arasındaki Farklılıklar	33
Tablo 3: Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırmalı Tablosu.....	41
Tablo 4: Yapılan Benzer Çalışmalar	48
Tablo 5: Katılımcıların bireysel özelliklerinin dağılımı (n=370)	54
Tablo 6: Katılımcıların mesleki özelliklerinin dağılımı (n=370)	55
Tablo 7: Duygusal Zekâ Ölçeği Faktör Yükleri	56
Tablo 8: Cronbach's Alfa iç tutarlılık katsayıları.....	57
Tablo 9: Mesleki Tükenmişlik Ölçeği Faktör Yükleri	58
Tablo 10: Cronbach's Alfa iç tutarlılık katsayıları.....	59
Tablo 11: Ölçeklere ait tanımlayıcıyı istatistikler (n=370)	59
Tablo 12: Cinsiyete Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	60
Tablo 13: Yaşa Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması ...	61
Tablo 14: Medeni Duruma Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	63
Tablo 15: Gelir Durumu Değişkenine Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	64
Tablo 16: Unvana Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	68
Tablo 17: Toplam Çalışma Deneyimi Değişkenine Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması.....	70
Tablo 18: Eğitime Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	73
Tablo 19: Ücretten Memnuniyete Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	75
Tablo 20: Meslekten Memnun Olma Durumu Değişkenine Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması	77
Tablo 21: Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi	81
Tablo 22: Regresyonun ANOVA Tablosu	84
Tablo 23: Model Katsayılar Tablosu.....	84
Tablo 24: Model Açıklayıcılığı Tablosu	85
Tablo 25: Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Red Durumu	85

Tezin Başlığı: Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişkilerin Sağlık Sektöründe Araştırılması

Tezin Yazarı: Aysun ÖZTEKİN

Danışman: Gözde MERT

Kabul Tarihi: 14.07.2021

Sayfa Sayısı: 130

Anabilim dalı: Sağlık Yönetimi

Bilim dalı: Sağlık Yönetimi

Tükenmişlik, bireylerin duygusal isteklerinin fazla olduğu örgütlerde uzun soluklu olarak çalışılmasından dolayı ortaya çıkan, bedensel yıpranma, çaresiz olma, yaşanan hayal kırıklığı, ümitsizlik, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, yapılan işe, hayata ve iş yerinde çalışan bireylere karşı negatif davranışların gelişmesi şeklinde semptomların olduğu bir durum olarak açıklanmaktadır. Günümüzde teknolojik, bilimsel, ekonomik, sosyal alanda çok hızlı gelişim ve değişmelerle karşılaşmaktayız. Bunun sonucunda kişilerin yerine getirmesi gereken görevler artmakta, çevre ile olan ilişkiler çeşitlenmekte ve zamanın etkin kullanımının gerekliliği zorunda duruma gelmektedir. Hayatın kişiler için karmaşıklaşmasıyla gelişen bu dönem, insanların aldığı enerjiden fazlasını harcayarak duygusal ve fiziksel kaynaklarının tükenmesine neden olmaktadır. Kişinin kendini kontrol edebilmesi ve tanıyabilmesi, arzularını öteleyebilmesi, kendi motivasyonunu sağlayabilmesi, çevresindeki kişilere anlayışla yaklaşabilmesi, engeller karşısında direnebilmesi ve etkin ilişkiler kurabilmesi için ihtiyacı olan yeterliklere duygusal zekâ adı verilmektedir. Duygusal zekâyâ sahip kişiler her anlamda avantajlı sayılır. Baltaş'a (2015) göre duygusal zekâ "bireyin özel yaşamını da iş yaşamını da doğrudan etkilemektedir. Bireylere bir arada çalışmayı gerektiren sosyal alanlardaki mesleklerde duygusal zekânın yerinin daha büyük olduğu söylenebilir".

Bu noktadan hareketle bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ düzeyini belirlemek, çeşitli demografik ve mesleki özelliklerle mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişkileri ve son olarak sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemektir. Yapılan analizler sonucunda cinsiyet, yaş, medeni durumu gelir durumu gibi kişisel özelliklerin duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik açısından fark yaratıp yaratmadığı incelenmiş ve bu kişisel faktörlerin toplam ve alt boyutlarda etkili olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Ayrıca katılımcıların mesleki özellikleri de unvan, mesleki hizmet süresi, öğrenim durumu, meslekten ve ücretten memnun olma kriterleri açısından incelenmiş ve bu faktörlerin toplam ve alt boyutlarda etkili olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Araştırmada son olarak mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasında nasıl bir ilişki olduğu Pearson korelasyon analizi ve regresyon analizi ile incelenmiştir. Buna göre sağlık çalışanlarında mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Ayrıca bağımsız değişken Mesleki tükenmişlik bağımlı değişken ise duygusal zekâ iken yapılan regresyon analizinde iki değişken arasında negatif ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yoğun stres altında çalışan sağlık çalışanlarının iş ortamlarında başarılı olabilmeleri için yapmaları gereken unsurlar öncelikle kendi duygularını okuma ve tanıma, bunları anlama ve duygularının başarılarına ve ilişkilerine etkilerini tanımlayabilmektir. Bu adımdan sonra ise diğerlerini hissedebilme, empati duygusunu geliştirerek diğerleri açısından düşünme ve değerlendirme becerilerini geliştirmeli ve bu sayede kendi ve öteki çalışanlar açısından yaşanan tükenmişliği en aza düşürmeye çalışmalıdırlar. Kurum yöneticilerine bu noktada önemli görevler düşmektedir.

Anahtar kelimeler: Tükenmişlik, Duygusal Zekâ, Sağlık Çalışanları, Sağlık Yönetimi

Title of the Thesis: Investigation of the Relationships Between Occupational Burnout and Emotional Intelligence in the Health Sector	
Author: Aysun ÖZTEKİN	Supervisor: Gözde MERT
Date: 07.14.2021	Nu. of Pages: 130
Department: Health Management	Subfield: Health Management
Burnout is characterized by symptoms such as physical weariness, helplessness, disappointment, hopelessness, development of a negative self-concept, development of negative behaviors towards work, life and individuals working in the workplace, which occur due to long-term working in organizations where individuals have high emotional demands. described as a condition. Today, we encounter very rapid developments and changes in the technological, scientific, economic and social fields. As a result of this, the duties that people have to fulfill increase, the relations with the environment are diversified and the necessity of effective use of time becomes obligatory. This period, which develops with the complexity of life for people, causes the depletion of emotional and physical resources by expending more energy than people receive. Emotional intelligence is the competencies that a person needs in order to be able to control and recognize himself, to postpone his desires, to provide his own motivation, to approach the people around him with understanding, to resist obstacles and to establish effective relationships. People with emotional intelligence are considered advantageous in every sense. According to Baltaş (2015) emotional intelligence directly affects both the private and business life of the individual. It can be said that emotional intelligence has a greater place in professions in social areas that require individuals to work together. From this point of view, the aim of this study is to determine the occupational burnout and emotional intelligence levels of health workers, to examine the relationship between various demographic and occupational characteristics, professional burnout and emotional intelligence, and finally, the relationship between emotional intelligence and occupational burnout in health workers. As a result of the analyzes made, it was examined whether personal characteristics such as gender, age, marital status, income status make a difference in terms of emotional intelligence and professional burnout, and it was seen that these personal factors were effective in total and sub-dimensions ($p<0.05$). In addition, the professional characteristics of the participants were examined in terms of title, professional service period, education level, satisfaction with the profession and salary, and it was seen that these factors were effective in total and sub-dimensions ($p<0.05$). Finally, the relationship between professional burnout and emotional intelligence was examined by Pearson correlation analysis and regression analysis. Accordingly, it was determined that there were significant relationships between occupational burnout and emotional intelligence in healthcare workers ($p<0.05$). In addition, while the independent variable was occupational burnout and the dependent variable was emotional intelligence, in the regression analysis, it was concluded that there was a negative relationship between the two variables. Health professionals working under intense stress should be able to read and recognize their own emotions, understand them, and define the effects of their emotions on their success and relationships in order to be successful in their work environment. After this step, they should develop their ability to feel the feelings of others and think from their point of view, and in this way, they should try to minimize the burnout experienced both for themselves and for other employees. Institutional managers have important duties at this point. Keywords: Burnout, Emotional Intelligence, Healthcare Professionals, Health Management	

GİRİŞ

Tükenmişlik kavramını öncelikli olarak örgütsel stres konusunda uzun seneler çalışmış olan araştırmacı Freudenberger ortaya çıkarmıştır (Freudenberger, 1974, s. 159). Freudenberger, bireyler ile etkileşim içerisinde olan insanlarda gördüğü bu duruma tükenmişlik adını vermiştir. Freudenberger tükenmişlik tanımını, “kişilerin fazla çalışmaları neticesinde, işlerinde yapılması gerekenleri yapamaz duruma gelmeleri anlamına gelen duygusal tükenme hali” olarak açıklamıştır (Özgen, 2007, s. 120).

Tükenmişlik, bireylerin duygusal isteklerinin fazla olduğu örgütlerde uzun soluklu olarak çalışılmasından dolayı ortaya çıkan, bedensel yıpranma, çaresiz olma, yaşanan hayal kırıklığı, ümitsizlik, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, yapılan işe, hayata ve iş yerinde çalışan bireylere karşı negatif davranışların gelişmesi şeklinde semptomların olduğu bir durum olarak açıklanmaktadır (Solmuş, 2010, s. 59). Tükenmişliğin kelime açılımı “çaba göstermeme durumu, gücünü yitirmiş olma” şeklinde açıklanmaktadır (TDK, 2019).

Günümüzde teknolojik, bilimsel, ekonomik, sosyal alanda çok hızlı gelişim ve değişmelerle karşılaşmaktayız. Bunun sonucunda kişilerin yerine getirmesi gereken görevler artmakta, çevre ile olan ilişkiler çeşitlenmekte ve zamanın etkin kullanımının gerekliliği zorunda duruma gelmektedir. Hayatın kişiler için karmaşıklaşmasıyla gelişen bu dönem, insanların aldığı enerjiden fazlasını harcayarak duygusal ve fiziksel kaynaklarının tükenmesine neden olmaktadır. Tükenmişlik ismi verilen bu süreç hizmet sektöründe çalışan insanlarla yapılan çalışmalarla 1970'lerde Amerika'da ortaya konmuştur (Arslan, 2020, s. 10)

Alan yazında tükenmişlikle konusunda birçok açıklama yapılmasına rağmen günümüzde en geçerli tanım Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach'ın aynı zamanda bu konuda birçok çalışması bulunmaktadır. Christina Maslach ayrıca Maslach tükenmişlik ölçeğini de hazırlamış olan kişidir. Maslach, tükenmişliği daha fazla duygusal beklenti altında kalan ve yoğun iş temposuna sahip bireylerde gözlemlenen, fiziksel ve ruhsal bitkinlik, yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk durumu gibi duygulara kapılma ayrıca bu yaşadıkları durumun günlük hayat dâhil kişiyi her anlamda etkilemesi durumu olarak açıklamıştır (Dinçerol, 2013, s. 15).

Tükenmişlik kavramını gündemine alan öncü bilim adamı olmamasına rağmen, bütün çalışmalarında tükenmişlik konusu üzerine yoğunlaşan ve bu konuda literatüre önemli katkılarda bulunmuş olan araştırmacı Maslach'dır. Araştırma çalışmalarını 1982'de “Burnout: The Cost of Caring” isimli eserinde bir araya getirmiştir. Bu temel eser, kendinden sonra tükenmişlik konusunda yapılacak olan çalışma ve araştırmalara kaynak teşkil etmiştir. Bununla birlikte Maslach, 1986'da başka bir araştırmacı Jackson ile birlikte Maslach Tükenmişlik

Ölçeği'ni (Maslach Burnout Inventory) oluşturmuştur (Güllüce, 2006, s. 5). Bu çalışmada da Maslach Tükenmişlik ölçeği ile sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ve ilgili olabilecek faktörlerle aralarındaki ilişki incelenmiştir. Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında tükenmişliğin performans, iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel güven gibi konularla ağırlıklı olarak incelendiği görülmüştür. Bu çalışmada ise sağlık sektörüne odaklanılarak mesleki tükenmişliğin duygusal zekâ ile ilişkisine odaklanılmıştır.

Duygusal zekâ, bireyin bütün davranışlarına yön veren dürtü, ihtiyaç ile gerçek değerlerini sembolize etmekte ve iş hayatındaki başarının ve kişilerle olan ilişkilerin başarısının belirleyicisi konumundadır. Son on beş yıl boyunca azalan kâr oranı, farklılaşan müşteri gereksinimleri, bilgi işletmenin malzeme işlemek kadar önem kazanması ve artan rekabet ortamı işletmelerdeki yönetim anlayışını değiştirmiştir. Bununla birlikte, yönetim literatürüne iç müşteri, sinerji, ekip çalışması ve yatay yönetim gibi bütünsel kalite anlayışının uzantısı olarak yeni kavramlar girmiştir (Güllüce, 2006, s. 37). Son zamanlarda da bilim insanları, örgütsel, eğitimsel ve klinik psikoloji vb. gibi farklı alanlarda uygulanan duygusal zekâ kavramını incelemeye odaklanmıştır (Petrides vd., 2016, s. 336).

Kişinin kendini kontrol edebilmesi ve tanıyabilmesi, arzularını öteleyebilmesi, kendi motivasyonunu sağlayabilmesi, çevresindeki kişilere anlayışla yaklaşabilmesi, engeller karşısında direnebilmesi ve etkin ilişkiler kurabilmesi için ihtiyacı olan yeterliklere duygusal zekâ adı verilmektedir (Acar, 2001, s. 78). Bu kavram, Yale psikologlarından Peter Salovey tarafından icat edildi ve New Hampshire Üniversitesi'nden John Mayer tarafından birinin başkalarının hisleri için empati yapması ve kendi duygularını anlaması olarak açıklanmıştır (O'Dell ve Glover, 1998, s. 55). Salovey ile Mayer, sosyal zekânın alt kümesi olarak duygusal zekâyı tanımlar. Duygusal zekâ, insanın kendi duygularını ve başkalarının duygularını izlemesi, aralarındaki ayrımı yapabilmesi ve bu bilgiyi gelecekteki hareketleri ve düşünceleri için kendisine rehber olarak kullanabilmesidir (Salovey ve Mayer, 1990, s. 188). Değişik kişilerin duygusal zekâları da aynı düzeyde değildir. Duygusal olarak zeki kişilerin kendi hisleri ve başkalarının hisleri hakkındaki farkındalıkları daha yüksektir. Olumsuz ya da olumlu duygularını kabullenir ve bu duyguları daha rahat sınıflandırır (Mayer ve Salovey, 1993, s. 433).

Duygusal zekâyı Howard Gardner, Çoklu Zekâ Kuramının bir parçası olarak ortaya çıkarmıştır. Zekânın tek yönlü olmadığını açıklayan Gardner, zekâyı sekiz farklı türe ayırmıştır. Ortaya çıkardığı bu model, sosyal zekâ ile bireye dönük olan kişisel alanları da kapsamına almaktadır (Gardner, 1999, s. 105).

Duygusal Zekâ; duyguların gücünü, kişinin enerjisi, çevresi ile olan etkileşimi ve iletişimini, bilgisini, anlama, hissetme ve etkili bir şekilde kullanma becerisidir (Cooper ve Sawaf, 2000, s. 12). Daniel Goleman, "Duygusal Zekâ" adlı kitabında "Duygusal zekâyı bireyin kendi duygularını anlaması, duygularını yaşamı zenginleştirecek biçimde düzenleyebilmesi ve başkalarının duygularına empati beslemesi yeteneği" şeklinde tanımlamıştır. Goleman ise "beynin düşünen parçasının, beynin duygusal parçasından ürediğini, beynin duygusal ve düşünen parçalarının birlikte çalıştığını ve gerek özel hayatta gerekse iş hayatında mutlu ve başarılı olmanın, bireylerin duygusal zekâ yeteneklerine bağlı olduğunu" açıklamaktadır (Goleman, 1995, s. 25).

Duygusal Zekâ; duyguları denetim altında tutabilme, yaşatabilme, zamanında üretebilme ve başka kişilerle sağlıklı duygusal iletişime (empati) girebilme becerisidir. Bir başka ifadeyle; duygusal zekâ aklın duyguları gerektiği yerde bastırma gücünü gösterebilmesi ve kendisini his yoğunluklarından korumasıdır. Genellikle, duygusal zekâ ile sezgisel zekâ birbirine karıştırılmaktadır (Cherniss, 2000, s. 29).

Çalışmanın Amacı

Kişinin kendisini ve çevresini algılamasını, yaşamakta olduğu çevreye uyum gösterip, onunla baş etmesi ve insanlarla ilişki kurmasını sağlayan becerilerin duygusal zekâyı oluşturduğunu ve bu zekâ türünün, bireyin çevresel taleplerle başa çıkabilmekte başarılı olduğunu bildirmiştir (Izard, 2001, s. 250). Günümüzde iş hayatının kuralları değişmektedir. İnsanlar değerlendirilirken eğitim, bilgi, sorun çözme, zekâ gibi özelliklerinin yanı sıra bireyin kendisini ve çevresindekileri ne kadar anladığı ve yönetebildiği de önem kazanmıştı (Goleman, 2017, s. 9). Duygusal zekâyı düzeyi diğerlerine göre yüksek olanlar iş ortamında önem çıkmaktadır. Baltaş'a (2015, s. 48) göre duygusal zekâ bireyin özel yaşamını da iş yaşamını da doğrudan etkilemektedir. Tek yapılan işlerden ziyade ekip halinde bir arada yapılan ve takım içinde çalışmayı gerektiren alanlarda ve işlerde duygusal zekânın önemli hale gelmektedir.

Bu noktadan hareketle bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ düzeyini belirlemek, çeşitli demografik ve mesleki özelliklerle mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişkileri ve son olarak sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemektir.

Çalışmanın Yöntemi

Bu çalışma "Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişkilerin Sağlık Sektöründe Araştırılması" amacıyla planlanmıştır. Araştırmada veriler Kişisel ve Demografik Bilgiler Formu, Duygusal Zekâ Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği yardımı ile yüz yüze dağıtılan

anket yoluyla toplanmıştır. Araştırma tanımlayıcı tipte kesitsel nicel bir araştırmadır. Verilerin çözümlenmesi amacı ile SPSS -Statistical Package for the Social Sciences- Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı paket programı kullanılmıştır. Sosyo-demografik verilerin ve çalışmada kullanılan ölçeklerin değerlendirme kapsamında tanımlayıcı istatistikler (sıklık, yüzde, ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum) kullanılmıştır. Ölçekleri alt boyutlar halinde incelemek için ise faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Sosyo-demografik değişkenler ile ölçek değişkenleri arasındaki farklılıkların analizinde bağımsız örneklem t-test ve ANOVA (tek yönlü varyans) analizleri kullanılmıştır. İlişki ve etki analizleri kapsamında ise istatistiksel ilişki açısından korelasyon analizi ve etki analizi amacı ile ise doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır.

Çalışmanın Kısıtlılıkları

Bu araştırma, İstanbul'da çeşitli sağlık kurumlarında çalışan sağlık profesyonellerine uygulanmıştır. Araştırma, bu bireylerden elde edilen verilerle sınırlıdır. Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin ölçümü çalışmada kullanılan ölçek olan Bar-On üzerinden elde edilen verilerdir. Bu nedenle bir sınırlılık bulunmaktadır. Ayrıca sağlık çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik düzeylerinin ölçümü Maslach Tükenmişlik Ölçeği verileriyle sınırlıdır. Duygusal zekâ değerler nasıl algılandıklarına bağlıdır. Aynı durum mesleki tükenmişlik düzeyi için de geçerlidir. Araştırmanın bir diğer kısıtlılığı ise tüm dünyada etkisini yoğun şekilde gösteren COVID-19 pandemisinin yaşanması ve bu pandeminin sağlık çalışanlarının iş yüklerini arttırmış olması, psikolojik olarak ağır bir baskı altında olunan bir süreçte yer alan dönemde yapılmasıdır. Son olarak sektörde kadın çalışan sayısının fazla olması da bir diğer kısıtlılıktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

BÖLÜM 1: MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

1.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramını öncelikli olarak örgütsel stres konusunda uzun seneler çalışmış olan araştırmacı Freudenberger ortaya çıkarmıştır (Freudenberger, 1974, s. 159). Freudenberger, bireyler ile etkileşim içerisinde olan insanlarda gördüğü bu duruma tükenmişlik adını vermiştir. Freudenberger tükenmişlik tanımını, “kişilerin fazla çalışmaları neticesinde, işlerinde yapılması gerekenleri yapamaz duruma gelmeleri anlamına gelen duygusal tükenme hali” olarak açıklamıştır (Özgen, 2007, s. 120).

Tükenmişlik, bireylerin duygusal isteklerinin fazla olduğu örgütlerde uzun soluklu olarak çalışılmasından dolayı oluşan, hayal kırıklığı, fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik, yapılan işe, hayata ve iş yerinde çalışan bireylere karşı negatif davranışların gelişmesi şeklinde semptomların olduğu bir durum olarak açıklanmaktadır (Solmuş, 2010, s. 59). Tükenmişliğin kelime açılımı “çaba göstermeme durumu, gücünü yitirmiş olma” şeklinde açıklanmaktadır (TDK, 2019).

Günümüzde teknolojik, bilimsel, ekonomik, sosyal alanda çok hızlı gelişim ve değişmelerle karşılaşmaktayız. Bunun sonucunda kişilerin yerine getirmesi gereken görevler artmakta, çevre ile olan ilişkiler çeşitlenmekte ve zamanın etkin kullanımının gerekliliği zorunda duruma gelmektedir. Hayatın kişiler için karmaşıklaşmasıyla gelişen bu dönem, insanların aldığı enerjiden fazlasını harcayarak duygusal ve fiziksel kaynaklarının tükenmesine neden olmaktadır. Tükenmişlik ismi verilen bu süreç hizmet sektöründe çalışan insanlarla yapılan çalışmalarla 1970'lerde Amerika'da ortaya konmuştur (Arslan, 2020, s. 10).

Kişilerin hayatında iş yaşamını hayatının büyük bir bölümü haline getirmesi ve iş kolik olması bireysel tükenmişliği artırmaktadır. Günümüzde hayatımızın gerektirdiği şartlardan dolayı kişinin kendisini sürekli çalışmaya zorunlu hissetme baskısı ve iş kolikliğin artması, boş zamanlarında bile iş için kafa yormasına bu yüzden zihinsel, duygusal ve fiziksel yönden tükenmişliğin artmasına ve diğer yandan da çalışmadan gerekli zevk ve doyumunu almamasına sebep olmaktadır (Naktiyok ve Karabey, 2005, s.180).

Alan yazında tükenmişlikle konusunda birçok açıklama yapılmasına rağmen günümüzde en geçerli tanım Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach'ın aynı zamanda bu konuda birçok çalışması bulunmaktadır. Christina Maslach ayrıca Maslach tükenmişlik ölçeğini de hazırlamış olan kişidir. Maslach, tükenmişliği daha fazla duygusal beklenti altında kalan ve

yoğun iş temposuna sahip bireylerde gözlemlenen, fiziksel ve ruhsal bitkinlik, yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk durumu gibi duygulara kapılma ayrıca bu yaşadıkları durumun günlük hayat dâhil kişiyi her anlamda etkilemesi durumu olarak açıklamıştır (Dinçerol, 2013, s.15).

Cherniss tükenmeyi; talepler ile kaynaklar arasında oluşan dengesizlikten doğan transaksyonel aşama şeklinde açıklamıştır. Dengesizliğe karşı gerginlik, yorgunluk ve endişe duygularıyla birlikte hızlı, duygusal tepki verilmesi aşaması izlediğini, bu sürecin ardından, robot ve şüphecilik hareketleri de dâhil hareket ile davranışta birkaç değişikliğin gözlemlendiğini bildirmiştir (Cherniss, 1980a, s. 17-18).

Cherniss, tükenmişlik konusundaki araştırmalara kritik faydalar sağlamıştır. Cherniss, 1980 yılında kültürel, kişisel ile örgütsel faktörleri ele alan bir iddia ortaya atarak, konunun bütünlüğüne önem vermiştir. Buna yönelik olarak potansiyel stres kaynakları ile çok fazla iş yükü ve kişilerle çalışan üst yöneticilerin karşılaşmış olduğu tükenmişliğe neden olan faktörler arasındaki karmaşık ilişkiyi açıklamıştır (Leiter ve Meehan, 1986, s. 15).

1.2. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler

Tükenmişliğe sebep olan nedenler incelendiğinde, birden fazla faktörün tükenmişliğe sebep olduğu görülmektedir. Bu faktörlerin bir bölümü insanların yaşadığı çevreden, bir bölümü de kişilerin kendilerinden kaynaklanmaktadır. Bu faktörler; bireysel ve örgütsel faktörler olarak iki şekilde açıklanmaktadır (Çulha, 2017, s. 22).

1.2.1. Bireysel Faktörler

Tükenmişliğin etkilerinden dolayı sosyal yaşamda ve iş dünyasında önemi vardır. Öncelikle, tükenmişliğin, kişilerin fiziksel ve psikolojik sağlığı üzerinde negatif etkileri vardır. Tükenmişlik, uyuşturucu ve alkol bağımlılığı, aile uyumsuzluğu, uykusuzluk ve yorgunluk gelişiminde varsayılan bir faktördür. Bazı çalışmalarda medeni durum cinsiyet ve yaş gibi bazı demografik özelliklerin tükenmişlikle ilgili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca, saldırganlık, dışa dönüklük, nevrotiklik ve içe dönüklük gibi kişilik özellikler üzerine yapılan çalışmalarda tükenmişlikle ilişkili olduğu bulunmuştur. Demografik risk faktörlerinin tükenmişlik ile olan ilişkisi de bir miktar destek kazanmıştır. Tükenmişlikteki toplumsal cinsiyet farklılıklarını çok çeşitli meslekler arasında inceleyen yeni bir meta-analiz, kadınların duygusal tükenme seviyelerinde anlamlı derecede daha fazla olduğunu bildirmiştir (Sürgevil, 2008, s. 114).

1.2.1.1. Cinsiyet

Cinsiyetin tükenmişlik üzerindeki etkileri üzerinde yapılan araştırmaların bazıları incelendiğinde erkeklerin birkaçında kadınlardan daha çok tükenmişlik görüldüğü açıklanmıştır. Bazı araştırmalarda ise erkek ve kadınların tükenmişlik seviyeleri arasında

anlamli bir farkin olmadigi tespit edilmiştir (Örmen, 1993, s. 95). Izgar (2001) araştırmasında tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutunda erkekler lehinde olduğunu; fakat genel olarak cinsiyetlere göre farklılaşma olmadığını ortaya koymuştur. Aksu ve Baysal (2005) ise kadın ve erkeklerin tükenmişlikle başa çıkma durumlarının benzerlik göstermesinin, kadın ve erkeklerin tükenmişliği benzer biçimde yaşamalarına bağlamışlardır.

1.2.1.2. Yaş

Kişilerin yaşı tükenmişlik konusunda önemli bir yer tutar. Tükenmişlik ile yaş arasında negatif yönde bir ilişki vardır. İnsanlar, kariyerlerin en başlarında daha çok tükenmişlik yaşamaktadırlar. Yaşlı çalışanlar ile genç çalışanlar kıyaslandığında, genç çalışanların tükenmişlik seviyelerinin daha fazla oldu görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981, s. 100). Tükenmişlik ile yaş faktörü arasında ters yönde bir ilişki bulunduğu ve yaşlı olanların biraz tükenmiş oldukları yaygın bir ifadedir (Çokluk, 1999, s. 42).

Chernis, yaklaşık 12 yıl süren araştırmada, bireyin ileriki yaşlarında ortaya çıkan tükenmişliğin ciddi, genç yaşlarda ortaya çıkan tükenmişliğin ise daha az negatif etkileri olduğunu açıklamıştır (Örmen, 1993, s. 132). Yapılan bir çalışmaya (Çimen, 2000, s. 89) göre, yaş ve tükenmişlik ile ilgili, kariyerine erken yaşta başlayan bireylerin tükenmişlikleri uzun vadede negatif sonuçlara neden olmaktadır. Yaşın ileriki dönemlerinde ise yaşanan tükenmişliğin kısa zamanda ciddi boyutta negatif etkileri olacağı ortaya çıkmıştır. İş hayatının başlangıç yıllarında tükenmişliğin daha riskli olması, yüksek beklenti ve idealist bir şekilde genç öğretmenlerin işe başlamaları, iş yaşamındaki şartlar ile alınan eğitimin aynı olmaması, beklentilerin karşılanmaması düşüncesi ya da deneyim azlığı genç öğretmenlerde tükenmişliğin çok fazla olmasına sebep olmaktadır şeklinde ifade edilebilir (Toplu, 2012, s. 95).

1.2.1.3. Eğitim Seviyesi

Maslach, “yüksek lisans mezunlarının üniversite mezunlarına kıyasla daha az duyarsızlaşma, daha çok düşük kişisel başarı hissi ve daha az duygusal tükenme sorunlarıyla muhatap olduğunu, yükseköğrenimini tamamlamış çalışan bireylerin ise üniversite eğitimini tamamlamamış çalışan bireylere kıyasla daha çok tükenmişlik yaşadıklarını” tespit etmiştir. Bu araştırmalarının sonuçlarının açıklanması, farklı eğitim alanlarından çıkan kişilerin farklı işlerde çalışmasında aranabilir. Bu tip farklılıklar kişilerin eğitim seviyelerinde olduğu kadar, çalışma hayatlarında da duygusal mücadeleyle ilgilidir. Duygusal tükenmişlik sorunları yüksek eğitim mezunlarında daha fazla görülmekte buna karşın tükenmişliğin diğer alt boyutlarıyla mücadele daha fazla başarı göstermektedir (Seçer, 2011, s. 38).

Bireylerin beklentilerinin eğitim düzeyi ile ilişkili olduğu söylenebilir. Kişinin mesleğe olan beklentileri eğitim seviyesiyle ilişkili olup bunların karşılanmaması neticesinde tükenmişlik yaşama ihtimali, artmaktadır. Ayrıca kişi eğitim gördüğü alan dışında başka bir meslekte çalışması tükenmişlik yaşamasına neden olabilmektedir (Çokluk, 1999, s. 32).

1.2.1.4. Medeni Durum

Evlilerin genellikle bekârlara göre daha az tükenmişlik yaşadıkları gözlemlenmektedir. Örmən'e (1993) göre, çocuk sahibi ve evli çalışanların, psikolojik açıdan daha dengeli ve sağlıklı olduğu gözlemlenmiştir. Bu kişiler aynı zamanda işlerinde yaşadıkları sorunlarla daha kolay başa çıkmaktadırlar. Bireylerin evli olması ücret, kazanç ve iş güvenliği konularında daha titiz olmalarını sağlamaktadır. Ayrıca Örmən'e (1993) göre evli iş gören, hizmet sunduğu kişiler ve iş arkadaşlarından daha az yardım beklemektedir. Maslach'ın yapmış olduğu bir çalışmada, bekâr ve gençlerin, çocuksuz ailelerin daha çok risk ile karşılaştıkları görülmüştür (Boahene, 2003, s. 70).

1.2.1.5. Yapılan İşe Karşı Aşırı İlgi

İşkolikliğin tanımı; “devamlı olarak çalışmaya paralel şekilde hissedilen dürtüyü, mutluluğu, kişilerle olan ilişkileri ve sağlığı bozacak bir biçimde devamlı şekilde çalışmak amacıyla kontrol edilemez ve aşırı bir ihtiyaç” şeklinde yapılmaktadır. Birtakım çalışanlar kendilerini yaptıkları işler ile eğlendirirler. Bu çalışanlar iş dışındaki zamanlarında ise keyif almazlar bundan ötürü kendilerini işlerine adamayı tercih ederler (Baltaş ve Baltaş, 2008, s. 72).

1.2.1.6. Kişilik

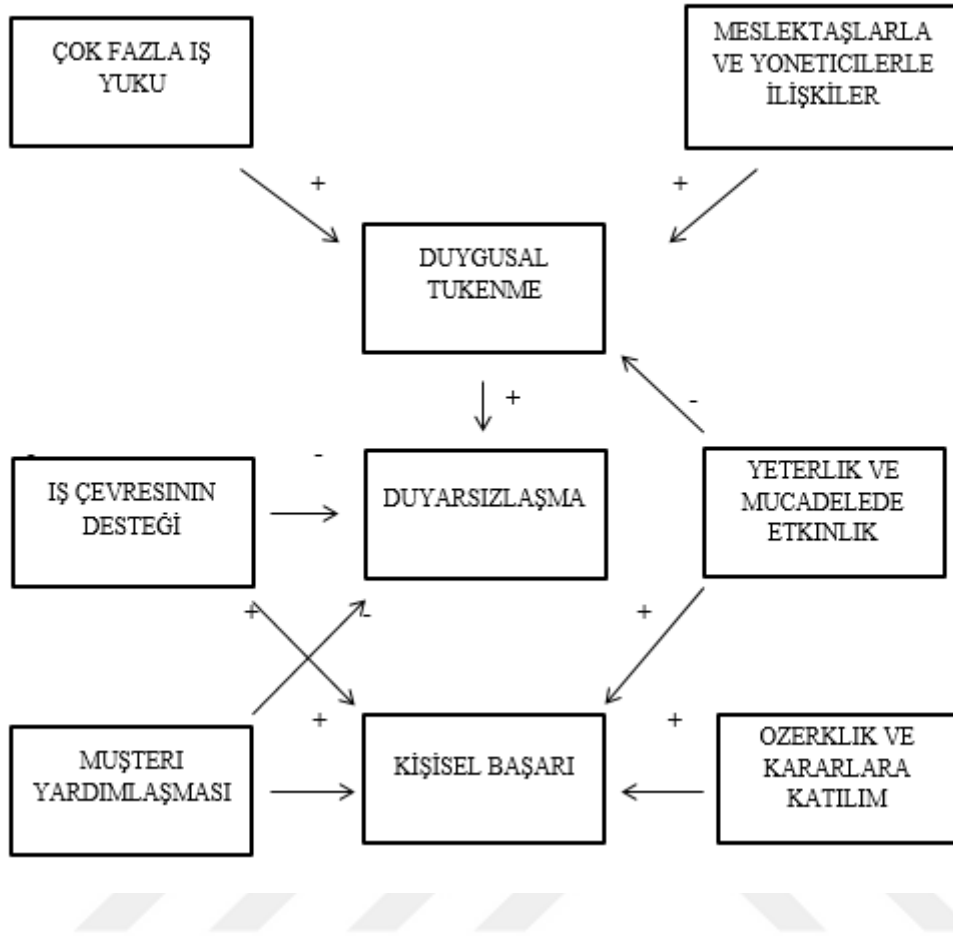
Maslach'ın öğrencileri Steve Heckman ile Maxine Gann, kişiliğin tükenmişlik üzerindeki etkisi konusunda yaptıkları araştırmada; hedefleri belirsiz, gücü olamayan, kararsız, gergin, hoşgörüsü olmayan, pasif, sabırsız, kendine güveni olmayan, kontrolsüz, vb. özelliklere sahip kişiler diğer kişilere oranla tükenmişlik yaşamalarının daha yüksek bir olasılık olduğu ya da tükenmişlikle mücadele konusunda başarısız olduklarını belirtmişlerdir. Burada söylenmesi gereken bireylerin yaşadıkları şartlar göz önünde bulundurularak ve her kişinin sadece kişilik özelliği bir değişken olarak ele alınmamalıdır (Sürgevil, 2006, s. 125). Kişilik, tükenmişliği etkileyen etmenlerden biridir. Kişilerin meslek seçimleri bireysel özellikleriyle alakalıdır. Bazı insanlar az stresli işleri tercih ederken, bazı kişiler ise çok stresli işleri tercih edebilmektedirler. Bu bakımdan her birey birbirinden farklı yapıya sahiptir (Izgar, 2012, s. 48).

1.2.2. Örgütsel Faktörler

Kişisel etkenlerin tükenme konusunda çok etkili bir rol oynadıklarını, fakat örgütsel etkenlerin, en fazla toplam etki sağladığını bildirmişlerdir (Shirom, 1989, s.48). Örgütsel seviyede de bireysel seviyede olduğu gibi verilenlerin karşılıkları alınmaz ise bu durum, tükenme sonucunu meydana getirebilir (Van Horn vd., 1999, s. 99).

Tükenmişliğin, günümüz şartlarında çalışma alanlarında yaygınlaşmaya başladığı söylenebilmektedir. Çalışanlarını duygusal ve fiziksel olarak bitkin düşüren işletmeler hem ekonomik hem de psikolojik açıdan “talepkâr” bir görünüm sergilemektedirler. Çalışanlarını bir makine gibi gören düşünce, çalışan insanların çalışmalarının karşılığını adil bir şekilde alabilecekleri ve kendilerini tatmin edecekleri bir işte çalışma, güvenli ve sağlıklı örgüt fikrine zarar vermektedir. Bu da çalışanların coşku ve enerjisini negatif yönde etkilemektedir. Bunun sonucunda çalışanın işine büyük bir bağlılık duyması ya da kendisini işine vermesi gibi duyguları kalıcı olmamakla birlikte bu nedenden dolayı duyduğu başarı ve keyif azalmaktadır. Bu bireyler bir zaman sonra kendi dünyalarına çekilmeye ve insanlarla mesafeli olmaya başlamaktadırlar. Tükenmişlik, çalışan ve iş arasında uyumsuzluk gösterdiği takdirde, yaşanması daha muhtemel bir olgudur (Sürgevil, 2006, s. 128).

Yöneticilerin, çalışanların bireysel ihtiyaçlarını karşılamaya teşebbüs ettiklerinde, farklı kişilikteki ve farklı yetenekteki insanlarla çalıştıklarında da rol çatışmasının ortaya çıkmasını güçlendirmektedir (Byrne, 1999, s.19). Rol belirsizliği, kişinin çalıştığı ortam içinde görev açıklamalarının açık ve net bir şekilde belirtilmediği zaman ortaya çıkar. Özet olarak kişi; görevinin ne olduğunu tam olarak bilememektedir (Byrne,1999, s.61). Rol belirsizliği ve rol çatışması, tükenmeye etki eden örgütsel faktörler arasındadır (Byrne,1999, s.17; Farber, 1991, s.37). Rol çatışması, örgüt içinde kişi ikisi birbirine zıt olan bir durumla karşılaştığı takdirde meydana gelmektedir. Böyle olduğu zaman birey nasıl davranması gerektiğini bilemez. Örnek olarak, yönetici, birlikte bitirilmesini istediği iki işi aniden verip yapılmasını isteyebilir ya da kişisel sorunları bulunduğunu bildiği iş göreninin işi yavaşlattığını bilir fakat çalışanını çok sevmesi dolayısıyla ceza vermekten kaçınır, ama örgüt kuralları çalışana ceza vermesini emretmektedir.



Şekil 1: Örgütsel Tükenmişlik Modeli

Kaynak: (Litt ve Turk, 1985, s. 178-185)

Tükenmişliğin örgütsel modeli yukarıdaki şekilde verilmiştir. Burada (-) ler ise ters, (+) lar ise doğru orantıyı göstermektedir. Leiter, bu modelin Maslach Tükenmişlik Ölçeği' nin (MTÖ) iç boyutlu yapısını koruyarak araştırma yapma şansı verdiğini açıklamıştır (Leiter, 1991, s. 550). Bununla birlikte tükenmişliğin bir boyutunun diğer iki boyut üzerindeki etkileri ile her boyutun çevre şartlarıyla bağlantılarının incelenmesi ile mümkün olacaktır. Başka bir ifadeyle, bu model, MTÖ' nün alt boyutları arasındaki ilişkiyi açıkladığı gibi, çevrenin destek ve talebi arasındaki bağlantıyı da tasvir etmektedir (Güllüce, 2006, s. 19).

•**Aşırı İş Yükü:** Şekil 1'deki modelin sol üst köşesinde bulunan aşırı iş yükü duygusal tükenme ile doğru orantılı bir ilişki içerisindedir. Mesleğinden ötürü kişilerle işgörenler arasında, aşırı iş yükünün daha fazla karmaşıklık anlamı meydana getirdiği düşünülür, ancak ilgili iki ölçü yüksek oranda birbirine bağımlı değildir ve her iki ölçü de duygusal tükenme ile farklı ilişki içerisindedir (Leiter, 1991, s.25). Tükenmişlik

riskinin yüksek olduğu işlerde çok fazla iş yükü verildiği gözlemlenmiştir (Maslach, 1982, s.35-39). İnsanlarla uğraşanlar sık sık yoğun bir iş yüküyle karşı karşıya olduklarından şikâyet etmektedirler (Lee ve Ashforth, 1991, s.232). Hafif iş yükü duygusal tükenme seviyesini de düşürecektir. Çünkü artan stres, artan sosyal talepten kaynaklanacaktır.

•**Örgütün Prosedür ve Planlarının Neden olduğu Problemler:** Çok fazla iş yüküne ilaveten hiç kimseye yarar sağlamayacak raporlar oluşturmak gibi olağan işler de çalışan bireylerin tükenmesine direkt olarak katkı sağlamaktadır (Leiter, 1991, s.553). Buna benzer yılgınlığa sebep olan görevlerin silinmesi tabi ki imkânsızdır, ancak olabildiği kadarıyla en anlamlı şekilde düzenlenmesi ya da azaltılması çalışanları oldukça rahatlatacaktır. Her örgütün kendine yönelik olarak bir takım kural ile yöntemleri vardır. Bu kurallar çalışan ve müşteri arasında mevcut olan duygusal stresi ivmelendirmektedir. Örgütün kural, plan ve prosedürlerinden kaynaklanan tükenmişlik sebepleri şöyle sıralanabilir: Şirket amaçlarının belirsizliği, Kötü organizasyon ve yönetim, rol belirsizliği, terfi imkânlarının yetersizliği, yetki noksanlığı, ödenek yetersizliği, iş güvenliğinin eksikliği, yönetim ve çalışanlar arasındaki haberleşme kopukluğu, doldurulması gereken formlar, zaman sınırlamaları, uzun raporlar yazma zorunluluğu, yapılması gereken bürokratik işlemler ve kırtasiyecilik.

•**Meslektaşlarla İlişkiler ve Çatışmalar:** Bu çatışma bir seviyeye kadar kişisel nedenlere dayanır, ama bu çatışmayı alevlendiren büyük ölçüde yönetim ve örgütsel yapıdır. Bunun sebebi performans değerlendirme sistemlerinin kısım ve gruptan ziyade birey üzerinde yoğunlaşmasıdır. Bunun sonucunda bireyler birbirlerini kıyasıya ezmek zorunda bırakılmaktadır. Böyle bir ortam, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya ivme kazandırmaktadır. Bireyin tükenmişlikle baş edebilme konusunda başarısı, çalışma arkadaşlarından alacağı yardımla paralel bir şekilde artacaktır. Bu sebeple aynı düzeydeki iş görenlerin kendi aralarında yardımlaşmaları kaçınılmazdır. Ama diğer taraftan da bir üst seviyeye yükselme hedefiyle bu bireyler kendi aralarında rekabet içindedirler. Bu çelişki neticesinde örgütte iş görenler arasında çatışma meydana gelmesi ve bunun sonucunda sosyal desteğin azalarak duygusal tükenmeye neden olması kaçınılmaz bir durumdur. (Güllüce, 2006, s. 22).

•**Yöneticiler ile İlişkiler:** Yönetici kaynaklı geribildirim, çalışanların çoğunlukla yoksun kaldıkları bir mekanizmadır. Yöneticilerin çalışanlara işlerini ne kadar geliştirmeleri gerektiği ve ne kadar iyi yaptıkları konusundaki tavsiye ve övgülerini iletmeleri gerekir. Maalesef, çalışanın yol göstericisi olan bu geribildirim ihmal

edilmektedir. Geribildirim verildiği durumlarda bile genellikle olumsuz olmaktadır. İş görenler, negatif taraflarının kendilerine yönelik olarak kullanılmasını istememeleri nedeniyle kusurlarını saklamayı tercih ederler. Bunun sonucunda tükenmişlikle baş edebilme konusunda kendilerini zayıf düşürürler. Yöneticilerin devamlı negatif ve kritik değerlendirmeleri çalışanlar açısından motive edici olmaktan ziyade; olumsuz düşüncelerine ve kendilerine olan güvenlerini kaybetmelerine sebep olmaktadır. Yöneticiler bulundukları konumdan dolayı güç ile kontrol sahibidirler. Davranış ile sözleriyle örgütte yaşanabilecek tükenmişliği artırabilir ya da zayıflatabilirler (Güllüce, 2006, s. 23).

•**Yeterlik ve Mücadelede Etkinlik:** Son yıllardaki çalışmalar, konunun odak noktasını problemlili iş ortamlarında iş görenlerin mücadele yöntemleri ile yeteneklerini kullanma konusundaki etkinliği üzerinde yoğunlaştırmıştır (Leiter, 1991, s. 26). Bu araştırmalarda iki mücadele açıklanmıştır. Bunlar;

1- Kaçış Mücadelesi: Sorunları görmeyerek ve onlardan kaçarak yapılan mücadele.

2- Kontrol Mücadelesi: Sorunlarla mücadele etmekte önerilen taktikleri kullanmaktır.

Bunun sonucunda ikinci yolu seçerek sorunlarla mücadele eden kişilerin daha az tükendiği, birinci yolu seçerek sorunlardan kaçmayı seçen kişilerin ise daha çok tükenmişlik yaşadığı gözlemlenmiştir (Leiter, 1991, s. 19). Bu konuda örgüt içerisinde tüm sorumluluğu çalışanların üzerine yüklemek yanlış olacaktır. Örgütlerde çalışanların sorunları ile problemlerine karşı tepkisiz bir davranış sergileyen bir üst yönetim örgütündeki iş görenlere mücadele yöntemi olarak yalnızca kaçış yöntemini kullanmak zorunda bırakacaktır.

•**Özerklik ve Kararlara Katılım:** Eğer bireyler iş yaşamlarında kontrolü ellerinde bulunduramıyorsa, bu durumda tükenmişlikleri fazla olduğu gözlemlenmiştir (Maslach, 1982, s.26). Üst yönetimin işin nasıl, ne şekilde, hangi zaman yapılacağı konusunda ciddiyetle açıkladığı çalışanlar açısından bundan başka bir çıkış yolu bulunmamaktadır. Bu durum da iş görenin yalnızca öfke ve kızgınlığını, duygusal stres yükünü arttırmakla kalmayıp, beceriksizlik ve başarısızlık hissini arttıracaktır. Hizmet ve insan kaynakları sektörlerinde bulunan yöneticilerin, çoğunlukla alt kademeler ile üst düzey yöneticiler arasında sıkışmış durumları, onları karar verme aşamasında yetkisiz bırakmaktadır. Bu kişiler bazı durumlarda saygı kazanacak ve basit kararlar alabilecek

olan yetkiye sahip olamamaktadırlar. Bu problem ilgili çalışmalarda çaresizlik şeklinde de açıklanmaktadır (Lee ve Ashforth, 1991, s. 133).

•**Müşteri Yardımlaşması:** İş görenlerin işi neticesinde ilişki içerisinde olduğu insanlar bazen çözümü olmayan sorunlara sahip olabilirler. İnsan kaynakları yöneticileri işyerlerindeki vakitlerinin büyük bir kısmını bu kişilerin sorunlarına çözüm arayarak geçirmeleri sonucunda gün içerisinde çok az bir zaman diliminde tek başlarına kalabilmektedirler. Karşılarındakilerinin problemlerinin kontrol, tedavi ve teşhisini yalnız bir şekilde gidermek zorundadırlar. Bunun sonucunda belli bir zaman sonra kişisel başarıda düşüş, stres ve duyarsızlaşmaya ortam hazırlamaktadır (Güllüce, 2006, s. 24).

1.3. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğe, çalışan bireylere uygun olmayan sorumluluklar ve çok fazla gelen iş yükü sebep olabilmektedir. Aşırı iş yükü stres sonucunu doğuruyorken, bununla birlikte az çalışma da strese sebep olabilmektedir. Çalışanların az çalışmadan doğan düşük motivasyon, sıkıntı, kayıtsızlık ve işi bırakma durumunu yaşadıkları ve aynı zamanda ise yorgunluk, tereddüt ve hataların artması durumları ortaya çıkabilmektedir (Şimşek, 2008, s. 52). Kişinin hayatına dair hiçbir şeyi kontrol altına alamadığını düşünmesinin, çaresizlik hissetmesine ve bunun sonucu olarak tükenmişlik duygusuna sebep olduğu ifade edilmektedir (Akça, 2008, s. 60). Tümkaya'ya (1999) göre, tükenmenin sebepleri kişinin hedefleriyle yakından alakalıdır. Tükenmiş birey, bağlandığı hayat şekli veya ilişkiden beklentilerini karşılayamamasına bağlı olarak hayal kırıklığı ve yorgunluk yaşar. Eğer birey beklentileri gerçekleşmesi zor ve amacına ulaşma konusunda ısrarcı olursa sıkıntı ve huzursuzluk yaşayabilir. Bireyin devamlı olarak yoğun çatışmalar yaşaması onun hayat enerjisini tüketmiş olacaktır.

1.4. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasının birçok sebebi bulunmaktadır. Belirleyici faktör, her şeyden önce bireylerin günlük yaşamlarında ve işyerlerinde kendi performansına yönelik tutumlarıdır (Hamamji, 2020, s. 29). Kişiler üzerinde derin etkilere neden olan tükenmişlik sendromunun belirtileri aşağıda başlıklar halinde ele alınmaktadır.

1.4.1. Fiziksel Belirtiler

Dengeli ve uyumlu bir biçimde tüm sistemleri işleyen bir insan vücudunda yüksek enerji bulunmaktadır. Çalışma hayatında eylemlerini isteyerek ve severek gerçekleştiren bireyler var olan bu enerjilerini çalışma hayatında yoğun bir şekilde kullanma imkânına sahiptirler. Çok

sayıda birey çalışma hayatına bu yüksek enerji seviyesi ile başlar fakat belli bir zaman geçtikten sonra tükenmişlik sendromuna yakalanabilir. Bu tür durumlarda kişiler yaşam enerjilerinin kalmadığını bu nedenle de yaşam hedef ve amaçlarının bulunmadığını düşünmeye başlarlar kişinin içine girmiş olduğu bu olumsuz psikolojik atmosfer onun fiziksel yapısında da olumsuzluklar oluşturur ve bunun neticesinde birtakım hastalıklar ve rahatsızlıklar ortaya çıkabilir (Özler ve Ergun, 2012, s. 296).

Tükenmişlik, nedenleri bilinmeyen bir dönemdir. Gelişen duruma karşı koyamamak, bu dönemde uyum süreci şeklinde açıklanmaktadır. Bu durum; güç faktörünün güçsüzlüğe kendini teslim etmesidir. Birey ne kadar çaba sarf ederse sarf etsin kendi durumunda herhangi bir değişme olmadığını düşündüğü için bu durumu kabul eder (Çam, 1991, s. 45). Tükenmişlik sendromuna yakalanmış olan kişilerdeki fiziksel belirtiler şu şekilde kendini gösterebilir (Toğa, 2016, s. 28):

- ✓ Genel sızı ve ağrılar,
- ✓ Kilo kaybı,
- ✓ Yüksek kolesterol,
- ✓ Uyku düzeni bozuklukları,
- ✓ Solunum sıkıntısı,
- ✓ Uyuşukluk,
- ✓ Bitkinlik ve yorgunluk hissi,
- ✓ Sık sık görülen ve uzun süre geçmeyen nezle ve gripler,
- ✓ Sık sık tekrarlayan baş ağrıları,
- ✓ Sindirim sistemi problemleri.

1.4.2. Psikolojik Belirtiler

Psikolojik belirtiler üzerinde durduğumuzda bunlardan belki de en başta gelenlerinden birisi, sinirlilik ve engellenmişlik hissidir. Bu sendromu yaşayan bireylerin psikolojik yansımaları genellikle bu bireylerin hedeflerine ulaşmalarının engellendiği fikridir. Bununla birlikte bireyler, amaçladıkları ödülleri elde edemiyorlarsa kendini yetersiz düşüneceklerdir. Bu durumda bireyler psikolojik belirtiler gösterecektir. Bütün bu gelişmeler sonucunda bireylerde meydana gelen sinirlilik neticesinde birey, çevresinde bulunan kişilere karşı olumsuz reaksiyon içinde bulunacaktır. Bu olumsuz reaksiyonun meydana gelebilmesi açısından da suçlama davranışı gösterecek bu psikolojik durum ise, bireyleri etrafındakilere karşı saldırganlığa sevk edecektir. İçine girilen bu psikolojik atmosfer kişiyi yeniliklere kapatacaktır (Sürgevil, 2006, s. 21).

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri aşağıda belirtilmektedir (Kanbur, 2020, s. 27):

- ✓ İlgisizlik,
- ✓ Endişe,
- ✓ Depresyon,
- ✓ Umutsuzluk,
- ✓ Yabancılaşma,
- ✓ Aile sorunları,
- ✓ Uyku düzensizliği,
- ✓ İç sıkıntılar,
- ✓ Psikolojik rahatsızlıklar.

1.4.3. Davranışsal Belirtiler

Diğer belirtiler göz önünde bulundurulduğunda davranışa yansıyan belirtileri diğer bireyler, kolay ve rahat bir şekilde fark edebilmektedir. Bu safhadan sonra bireylerin içinde bulunduğu psikolojik atmosfer çevresinde yer alan bireyleri de yakından etkilemektedir. Bu durumdaki insanlar, etrafındaki kişiler tarafından objektif bir biçimde algılandıklarından bireylerin yaşamış oldukları psikolojik durum net bir biçimde kendisini hissettirmektedir. İş ortamında tükenmişlik yaşayan kişinin çevresinde bulunan bireyler ya tükenmişlik yaşayan bireyden uzaklaşacaklar ya da yardımcı olacaklardır. Böylesi durumlarda dengeyi oluşturmak önem arz etmektedir. Çünkü tükenmişlik yaşayan bireyler yalnız bırakılmaları sebebiyle özgüvenini iyice kaybederek kendi içine kapanabilir ya da gereğinden fazla ilgi gösterildiğinde bu tür durumdaki kişiler kendilerini boğuluyor gibi hissedebilir (Nergiz ve Tokmakçı, 2011: 4045). Davranışsal belirtiler aşağıdaki gibi belirtilebilir (Hamamji, 2020, s. 32):

- ✓ Alınan olma, takdir edilmediğini düşünme,
- ✓ Özsaygı ve özgüvende azalma,
- ✓ İşe geç gelme,
- ✓ Çabuk sinirlenme,
- ✓ İlaç, alkol, tütün kullanımında artış,
- ✓ İçerisinde bulunduğu örgüte karşı ilgisizlik,
- ✓ Aile çatışmaları,
- ✓ İşe gitmeyi istememe,
- ✓ Başkalarına güvenmeme,
- ✓ Çalışma isteğinin azalması,
- ✓ Başarısızlık hissine kapılma,

- ✓ İş doyumsuzluğu,
- ✓ Alaycı ve suçlayıcı olma,
- ✓ Karşılaştığı durumlara şüphe ile yaklaşma,
- ✓ İç sıkıntısı, içe kapanma, hareketli olmama, hevesin kırılması.

1.5. Tükenmişlik Modelleri

Literatürde tükenmişlik kavramını açıklama konusunda farklı yazarlar tarafından birçok farklı model geliştirilmiştir. En çok incelenen Piness Modeli, Chermis Modeli, Pearlman ve Heartman Modeli, Edelwich ve Brodsky Modeli ve en yaygın kullanılan Maslach tarafından geliştirilen üç boyutlu tükenmişlik modeli olarak görülmektedir (Doğrar, 2019, s. 39). Tablo 1’de açıklanan modeller, tükenmişliğin sebep ve sonuçlarının seneler boyunca nasıl değişiklik gösterdiğini açıklamaktadır (Bahar, 2006, s. 10).

Tablo 1: Tükenmişlik Modellerinin Karşılaştırılması

“Modelin Adı”	“Modele Göre Tükenmişliği Ortaya Çıkaran Nedenler”	“Olası Sonuçlar”
“Cherniss Modeli (1980)”	✓ “Aşırı iş yükü,” ✓ “Rol belirsizliği,” ✓ “Potansiyel stres kaynakları, (örneğin günlük çalışma hayatındaki sorunlar ve iş gerçekleri ile romantik-mistik düşünceler arasındaki farklılıklar).”	✓ “Psikolojik olarak iş ile ilişkisini kesme,” ✓ “Hayal kırıklığı.”
“Edelwich ve Brodsk Modeli (1980)”	✓ “Çok az ücret,” ✓ “Çok fazla kişiye hizmet (aşırı müşteri konsantrasyonu)” ✓ “Hizmet verilenlerin lehinde eksiklik,” ✓ “Uzun çalışma saatleri,” ✓ “Bürokratik veya politik zorluklar,” ✓ “Yüksek hedeflere ulaşmada zorluklar”.	✓ “Enerji ve amaçların yitirilmesi,” ✓ “Duygusuzlaşma, İşinden soğuma.”
“Maslach’ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli (1981)”	✓ “Duyarsızlaşma,” ✓ “Başarı duygusunun azalması” ✓ “Duygusal tükenme.”	✓ “İş ve hizmet verilenlerden soğuma,” ✓ “Fiziksel tükenme ve yorgunluk,” ✓ “Kendinden şüphelenilen zihinsel yorgunluk,” ✓ “Sapma,” ✓ “İş ve hizmetten psikolojik yorgunluk”.
“Pearlman ve Harman Modeli (1982)”	“Bu model, kişilerin kişisel ve çevresel değişkenlerini dikkate alan algısal / bilişsel bir modeldir. Bu model oldukça geniş ve tükenmişlik sırasında neredeyse tüm değişkenleri kapsar.”	✓ “Fiziksel ve/veya duygusal tükenme,” ✓ “Başkalarına karşı duyarsızlaşma,” ✓ “Düşük iş üretimi.”
“Pines Modeli (1988)”	✓ “İnsanların sürekli tüketildiği ortamlar,” ✓ “Çalışma ortamındaki başarısızlıklar,”	✓ “Enerji kaybı,” ✓ “Kronik yorgunluk”,

	✓ “Çalışanların duygusal baskı altında olduğu çalışma ortamları.”	✓ “Fiziksel tükenme, umutsuzluk, Çaresizlik,” ✓ “Hayal kırıklığı ve aldatma,” ✓ “Etkisizlik ve olumsuz”
--	---	---

Kaynak: Bahar, 2006, s.10

1.5.1. Cherniss Tükenmişlik Ölçeği

Cary Cherniss’in 1980 yılında oluşturmuş olduğu modelle tükenmişlik işten kaynaklanan stres kaynaklarına bir tepki olarak tükenmişlikle başa çıkma davranışlarını içeren, işle ilgili psikolojik olarak bağlantıyı kesen bir süreç olarak tanımlamıştır. Bu model ile tükenmişlik, başarısızlık durumunda ortaya çıkacak sonuçlarla ilgili bir süreç olarak tanımlanmıştır (Akten, 2007: 34). Bu model sonucunda tükenmişlik, başarısızlıklarla baş etmede ortaya çıkacak bir olgu olarak incelenmiştir. Cherniss’in ortaya koyduğu bu model ile kişisel, örgütsel ve kültürel faktörler ele alınmış ve aynı zamanda tükenmişlik sürecinin karmaşıklığı da açıklanmaya çalışılmıştır. Bu model ile tükenmişlik sürecinin, iş yükü, belirlenmemiş amaçlar, müşteri ile birebir ilişki, olumsuz iş koşulları, işletme içi çatışma, danışmanlık ve destek vb. gibi örgütten kaynaklı değişkenler, kariyer planları, evlilikten alınan doyum gibi bireyin kişiliği ile alakalı değişkenler ile etkileşim halinde olduğunu ve bununla birlikte stres kaynaklarının tümünün, zaman içerisinde tükenmişliğe yol açtığını söylenmektedir (Soykan, 2012, s. 27).

Tükenmişlik kavramı şimdiye kadar “tükenmiş” olup olmadığını merak eden farklı iş memnuniyetsizlikleri için popüler bir kavram haline gelmiştir. Oysa Cary Cherniss tükenmişlik fikrini üç aşamadan oluşan çok fonksiyonel bir tanımdan türetmiştir (Hamamji, 2020, s. 38):

- Kaynaklar ve talep arasındaki dengesizliği içeren iş stresi,
- Gerginlik, yorgunluk hissi ile tezahür eden bu stres biçiminin gerilimi,
- Duygusal geri çekilme, sinizm ve katılık gibi zorlanmaların sonucu olarak tutumdaki değişiklikler.

Kişiler, bulundukları ortamdan ve bireysel sebeplere bağlı olarak birçok stres kaynağı ile karşılaşmaktadırlar. Kişiler bu stres kaynakları ile başa çıkabilmek amacıyla davranışlarını değiştirme yoluna gitmekte ya da kaynağın sebebini ortadan kaldırmaya çalışmaktadırlar. Stres etkenini ortadan kaldıramadığı zaman ise stres ile baş etme yöntemlerine başvurmaktadırlar. Kişilerin kendi sorunlarıyla baş edebildiklerinde, stres faktörlerinde olumlu etkiler göstermiş ve bireyin davranışlarında pozitif yönde gelişmeler gözlemlenmiştir (Ayyıldız, 2019, s. 30).

Cherniss örgütsel, birey ve kültürel düzeyde tükenmişlik sürecini araştırmıştır. Onun, son 30 yıldaki ruh sağlığı beklentilerindeki tarihsel değişimlerdeki kısa açıklaması çok değerli olsa da, asıl ilgisi örgütlere ve nasıl işlediğine bağlıdır. Klinik uygulamalarında ve araştırmalarında

“mağdurları suçlama” eğiliminin yaygın olduğunu ortaya koymuştur. Fikirlerini net ve güçlü bir biçimde sunmak için yetersiz ama etkileyici bir “tükenmişlik” araştırmasını ve kendi klinik deneyimini düzenli ve çok dikkatli bir şekilde bir araya getirmiştir (Altay ve Akgün, 2010, s. 90).

Yeni ve deneyimsiz çalışanlar, işlerinde daima yeteneklerinin gelişeceği, heyecanlı olacağı, yaptıkları işten dolayı takdir görecekları, gerek müşterilerden gerek iş arkadaşlarından destek göreceği, müşterilerinin kendisine yardımcı ve kendisiyle işbirliği içinde olacakları gibi bazı romantik hayallere kapılabilirler. Bu şekilde beklentilerle iş hayatına başlayanlar gerçeğin böyle olmadığını anlarlar. Tükenmişlik noktasının iş hayatının gerçekleri ve beklentileri arasındaki boşluktan kaynaklandığını ortaya çıkaran Cherniss'tir (Ergene, 2010, s. 52).

Literatürde ve ülkemizde de en fazla kullanılan ikinci ölçme aracı ‘tükenmişlik ölçeği’ Aranson, Kafry ve Pines (1981) tarafından oluşturulmuştur. Pines, Aranson ve Kafry (1981) ve Pines ve Aranson (1988) tükenmişlik ölçeği geliştirme safhasında yaptıkları araştırmalarda, mesleki tükenmişliğin; değişiklik eksikliği, özerklik, sosyal destek ve geribildirim gibi birden fazla iş özelliği ile olumlu yönde bir korelasyona sahip olduğunu bulmuşlardır. Bununla birlikte, stres ile tükenmişlik üreten çeşitli değişkenler (sosyal yük, iş yükü, takdir edilme yoksunluğu ve bürokratik baskılar vb.) arasında ve işten ayrılma ve işi yavaşlatma eğiliminde olma gibi geniş bir ranjda yer alan sonuç değişkenleri arasında da anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca, üzerinde çalışılan örneklem grubunda yer alan kişilerin iş arkadaşlarının onların tükenmişlik seviyelerini değerlendirmeleri ile kendi tükenmişlik seviyelerini değerlendirmeleri arasında da anlamlı bir ilişki ortaya çıkarılmıştır. Bununla birlikte, tükenmişlik puanları ile iş ve görev esnasında karşılaştıkları sinirlilik, baş ağrısı, mide ağrısı, sırt ağrısı ve iştahsızlık gibi fiziksel belirtiler arasında da pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. (Çapri, 2006, s. 72).

1.5.2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

1980 yılında Edelwich ile Brodsky’nın gerçekleştirdikleri çalışmada tükenmişlik, yardım edici iş dallarında çalışanların, iş şartlarının bir neticesi şeklinde oluşan, hedef, idealizm ve enerji yitimi şeklinde açıklanmıştır (Yıldırım, 1996, s. 40).

Çalışma hayatına mutlu ve istekli başlayan bireylerin genel olarak kariyerlerinin henüz başında gelecek dönemlerini daha iyi bir pozisyonda geçirmek için umutları bulunmaktadır. Yüksek seviyede bir istek ve heves ile iş şartları ve ortama sahip bulunmadıkları zaman sahip oldukları heyecan, heves ve dinamizmi kaybetmeye başlarlar. İş hayatında kişilerin olumsuzluk içine girmesine yol açan sebepler arasında iş yoğunluğu, uzun mesai saatleri, kariyer

beklentilerinden uzaklaşma ve yetersiz ücretler yer almaktadır. Tükenmişliğin belli bir aşamanın sonucunda meydana geldiğini belirten Edelwich ile Brodsky, birbirlerini sürekli olarak takip eden ve tespit edilebilen aşamalardan meydana gelen bir süreç sonucunda oluştuğunu savunmuştur. Bununla birlikte, birçok durumda “Tükenmişliğin Gelişim Süreci” üzerinde durulduğunda ön plana çıkan bu aşamaları engellenme ve apati, durgunluk, idealistik coşku, şeklinde ifade etmiştir (Sürgevil, 2006, s. 26).

İdealistik Coşku: Genel olarak iş hayatında henüz yeni olan kişilerde şevk ya da heves ile mesleğe bağlılık şeklinde de açıklanan bu seviyede, ümitler ve yüksek beklentiler ön plana çıkar. Yüksek tutulan mesleki kariyer hedeflerine ulaşabilmek amacıyla gösterilen aşırı motivasyon, bu aşamada görülür (Sürgevil, 2006, s. 26).

Durgunluk: Çalışma hayatına yönelik olarak artık ilk seviyede göstermiş olduğu çaba ve gayreti sergileyemeyen bireyin sahip bulunduğu enerji düzeyi azalmakta, motivasyon seviyesi gerilemekte, çalışma hayatına yönelik beklentilerinde hayal kırıklıkları ortaya çıkmaktadır. Bunun sonucunda çalışma yaşamına karşı soğuyan kişinin bu seviyede boş vakitlerini daha iyi geçirmek, çok daha fazla para kazanmak ya da çok daha iyi bir yaşam seviyesine ulaşmak gibi beklentileri ideallerinin önüne geçecektir. Kişi bu dönemde çalışma hayatı dışındaki faaliyetlerine daha fazla ilgi göstermeye başlayacaktır (Hamamji, 2020, s. 35).

Engelleme: Zaman geçtikçe bu seviyede birey, mesleki kariyerinin gelişmesine yönelik olarak koymuş olduğu amaçların önünde bazı engellerin oluşturulduğunu düşünmeye başlayacaktır. Engelleme çalışanın hizmet sunmuş olduğu kişilerin ihtiyaçlarını karşılama noktasının engellenmesi, yetersiz kalması ve çalışanın hizmet sunduğu kişilerin gereksinimlerini karşılama amacıyla kendi amaçlarını göz ardı etmesi biçiminde iki biçimde karşımıza çıkabilir. Zaman geçtikçe ortaya koymuş olduğu gayretli davranışların yeterli olmadığını hisseden çalışan bu seviyede mesleki kariyerini sürdürüp sürdürmeme noktasında sorgulama sürecine girecektir (Sürgevil, 2006, s. 26).

Apati: Engelleme karşısında oluşturulan doğal bir savunma mekanizması olarak açıklanan ve hizmet sunan bireyin hizmet verdiği kişiler ile kurmuş olduğu münasebetleri bütün tarafları ile tesiri altına alan duygusuzlaşmanın tipik göstergeleridir. Hizmet verilenlerle görüşmeleri kısaltma, İnançların kaybı, işe geç gitme, duygusal kopma, umutsuzluk, hizmet veren bireyde her şeyden vazgeçmiş bir görüntü, mekanikleşme rutinleşme, biçiminde kendisini hissettirir (Çam, 1992, s. 21).

Edelwich ile Brodsky yaptıkları çalışmada, görüşme, gözlem ile edindikleri tecrübelere dayanarak tükenmişlik sendromunun sıralı olarak meydana geldiği, belirli süreçlerden geçtiği

sürecin sonunda ortaya çıktığı sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişliği tetikleyen iş ile ilgili faktörleri şu şekilde sıralamak mümkündür (Yıldırım, 1996, s. 4):

- ✓ Çok fazla kişiye hizmet verme,
- ✓ Hizmet verilen bireylerin iyilikbilmez olması,
- ✓ Çok az ücret ile çalışma,
- ✓ Politik ve bürokratik zorlamalar,
- ✓ Uzun saatler çalışma,
- ✓ Yüksek hedeflere ulaşma noktasında uçurum olması.

1.5.3. Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik kavramını gündemine alan öncü bilim adamı olmamasına rağmen, bütün çalışmalarında tükenmişlik konusu üzerine yoğunlaşan ve bu konuda literatüre önemli katkılarda bulunmuş olan araştırmacı Maslach'dır. Araştırma çalışmalarını 1982'de "Burnout: The Cost of Caring" isimli eserinde bir araya getirmiştir. Bu temel eser, kendinden sonra tükenmişlik konusunda yapılacak olan çalışma ve araştırmalara kaynak teşkil etmiştir. Bununla birlikte Maslach, 1986'da başka bir araştırmacı Jackson ile birlikte Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni (Maslach Burnout Inventory) oluşturmuştur (Güllüce, 2006, s. 5).

Maslach ile Jackson'a göre tükenmişlik; çalışmaya bağlı olarak davranışlardaki değişimlerle kendisini gösteren kişisel başarıda azalma, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme şeklinde üç boyutta olmasıyla birlikte, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, çaresizlik hissi, sürekli yorgunluk ve fiziksel tükenme ile bireylere karşı olumsuz tutumlar, hayat ve iş yaşamında belirgin bir hale gelen zihinsel, fiziksel ve duygusal bir tükenme durumudur (Çapri, 2006, s. 65).

Özet olarak, Maslach tükenmişliği; "yaptığı iş sonucu bireylerle yoğun bir ilişki içerisinde olan insanlarda görülen duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı sendromu" biçiminde açıklar (Maslach, 1982, s. 3).

Bu model çok boyutlu tükenmişlik modeli veya üç boyutlu tükenmişlik modeli şeklinde açıklanmaktadır. Maslach Tükenmişlik Modelinde; genel olarak insanlarla yoğun etkileşim halinde olan mesleklerde bireylerin, iş gereği iletişim kurmak durumunda kaldıkları insanlara karşı duygusal açıdan tükenmiş hissetmeleri, duyarsızlaşmaları ve bireysel başarılarında azalma" olarak açıklanmıştır. Ayrıca tükenmişlik çalışılan işle ilgili kişiler arası stres ve kronikleşmiş duygusallığa yönelik verilen sürekli bir tepkidir" (Maslach vd., 2001, s. 399).

- ✓ **Duygusal Tükenme:** Tükenmişliğin bu boyutu kişilerle yoğun ilişki gerektiren ve kişilerle karşı karşıya ilişkinin kaçınılmaz olduğu meslek gruplarında

görülmektedir. Duygusal tükenme tükenmişliğin birinci boyutu olarak bireylerin duygusal ve fiziksel bitkinlik yaşamalarına sebep olmaktadır. Kişiler kendilerini enerjileri bitmiş ve olumsuz durumlardan kurtulamayacakmış gibi hissederler (Maslach ve Leiter, 1997, s. 48). Kullanılan "tükenme" (exhaustion) sözcüğü ifade ettiği anlam açısından önemlidir. Bu duygu, yoğun bir iş yaşamına sahip olan ve içeriği kişi olan işleri yapan bireyler açısından ilk sırada risk oluşturmaktadır (Jackson vd., 1986, s.630). Tükenmişliğin bu boyutu, iş stresiyle yakından alakalıdır. Kişilerin duygusal istekleri karşısında ezilen insan, kendisini zorlamakta ve duygusal yönden yorgun bir çalışma temposu içinde bulunmaktadır. (Yıldırım, 1996, s. 95). Tükenmişliğin en önemli belirleyicisi olan duygusal tükenme; kişi, yaptığı iş nedeniyle kendi özüne aşırı yüklenmiş ve bunun sonucunda kendini aşırı tükenmiş bir biçimde hissetmesidir (Kaçmaz, 2005, s. 30). Duygusal tükenme işin talep ile değişikliklerinin yarattığı strese ilk tepki olarak çalıştığı mesleğin gereği neticesinde bireylere yardım eden kişilerde aşırı psikolojik ve duygusal talebin sebep olduğu bir durumdur (Babaoğlu, 2006, s. 42).

- ✓ **Duyarsızlaşma:** Tükenmişlik iş görenlere karşı olumsuz tutumları, işe karşı tepkisiz olmayı ve insanlar arası boyutunu temsil etmektedir (Maslach vd., 2001, s. 405). Duyarsızlaşma kişinin işiyle ilgili yapması gerekenlerde tepkisiz kalması durumudur. Meslek çalışanı işe giderken yapması gerekenleri önemsemez ve etrafındaki bireyleri görmezden gelmeye başlar. Bireyin, diğer kişileri duyması, cevap verirken gerekli üslubu kullanmaması, çevresine karşı tepkisiz olması kişinin iş ve aile hayatında önemli sorunlara sebep olabilmektedir (Sezgin, 2010, s. 62). Duygusal tükenme içinde olan kişi duyarsızlaşmayı bir kaçış olarak görmekte ve insanların içinde bulundukları problemlere yardımcı olmakta zorluk çekmektedir. Bu yönde davranışlar sergileyen bireyin işe karşı ilgisinde düşüş yaşadığı ve kariyer beklentisinin azaldığı görülmektedir (Dalkılıç, 2014, s. 88). Kişi duyarsızlaşma yaşaması sonucunda, etrafındaki bireylerle arasında bir şekilde duygusal bağ oluşturmaya çalışır, bundan dolayı kişilere kayıtsız ve soğuk davranır. Şiddeti gittikçe artan bu olumsuz tavır, kendisini farklı şekillerde ortaya çıkarır. Bu aşamada kişi, işi dolayısıyla karşılaştığı bireyleri bir nesne olarak görebilir (Yıldırım, 1996, s. 58). Diğer bir ifade ile duyarsızlaşma, çalışanların, hizmet verdikleri bireylere birer nesne gibi davranması, küçültücü sözler sarf etmesi, alaycı ve umursamaz bir tutum sergilemeleridir. Aslında bu davranışların

altında bir savunma mekanizması ve yabancılaşma duygusu yatmaktadır (Güllüce, 2006, s. 6).

- ✓ **Düşük Kişisel Başarı Hissi:** Bireyin kendisini olumsuz olarak değerlendirmesi düşük kişisel başarı duygusu olarak açıklanmaktadır (Maslach vd., 2001, s. 402). Çalışanlar bu aşamada, değişiklik yapabilme güçlerine olan inançlarını kaybederler. Kişiler kendilerine olan güvenlerini kaybettikçe diğer bireylerinde onlara olan inanç ve güveni azalır (Maslach ve Leiter, 1997, s. 55). Düşük kişisel başarı, depresyon, başarısızlık duygusu, yetersizlik, düşük moral, düşük üretkenlik, iş verimliliğinde azalma başarısızlık duygusu, diğer insanlardan kaçınma, problemlerle başa çıkmada yetersiz kalma, özsaygıda azalma gibi belirtilerle karakterize edilir (Akçamete vd., 2001, s. 27). Çalışanlar başarılarının değerlendirilmediğini algıladıklarında ve ortaya koydukları performansın karşılıksız kaldığını hissettiklerinde stres ve depresyon belirtilerini göstermeye başlarlar. Çalışanlar faaliyetlerinin herhangi bir değişikliğe neden olmayacağına inandıklarında ise çaba harcamayı bırakırlar (Örmen, 1993, s. 75). Kişinin kendisiyle alakalı incelemelerinin negatif olması sonucunda, yaptığı işle alakalı farklı olaylarda kendini yetersiz bulma ve çalışma ortamında karşılaşılan insanlarla olan ilişkilerde de başarısızlık duygusu oluşmaktadır. Bunun sonucunda suçluluk duygusu ve harcadığı çabanın boşa gitmesi çalışanın iş motivasyonunu olumsuz seviyede etkileyerek başarı sağlamak amacıyla gerekli olan davranışları sergilemesini engeller (Seligman, 1990, s. 10). Tükenmişlik seviyesinin düşük olması; duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik değerlerinin düşük ve kişisel başarı puanının yüksek olmasını gerektirir. Tükenmişlik seviyesinin yüksek olması; duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik değerlerinin yüksek ve kişisel başarı puanının düşük olmasını gerektirir. (Ergin, 1993, s. 144).

Bu boyutlar, tükenmişlik yaşayan bireyin hayatında gerçekleşen ve gerçekleşmesi muhtemel durumları ifade etmektedir. Buna göre bu boyutların gerçekleşmesi durumunda, kişi, kronik duruma gelmiş bir yorgunluk durumu yaşar, işinden soğur ve kendi kabuğuna çekilerek başarısızlık sergiler (Akten, 2007, s. 48).

1.5.4. Perlman ve Harman Modeli

Tükenmişlik olgusu, önemli bir problem olarak kabul edilmekle birlikte, kesin teorik temeller ile önemli ampirik desteği olmayan anekdot veya açıklayıcı raporlarda bugüne kadar incelenmiştir. Bu konu ile ilgili yaptıkları çalışma neticesinde Pearlman ile Hartman bir

tükenmişlik modeli oluşturmuşlardır. Kronik duygusal strese karşı bir bileşenden meydana gelen bir cevap şeklinde tükenmişliği açıklayan Pearlman ve Hartman'a göre, bu bileşenler duygusal ve fiziksel tükenmeyi içeren davranışlardır. Pearlman ve Hartman'ın geliştirdikleri tükenmişlik modelinde tükenmişliğin 3 boyutunu stresin 3 ana göstergesi yansıtmaktadır. Bunlar aşağıda belirtilmiştir; (Perlman ve Hartman, 1982, s. 286).

- Yorgunluk ve buna benzer fiziksel belirtilerin ortaya koyduğu fiziksel tükenme,
- Duygusal bir biçimde oluşan yıpranma gibi belirtilerin ortaya koyan duygusal tükenme,
- Verimliliğinde düşüş ve duyarsızlaşma gibi belirtilerin ortaya koyduğu davranışsal tükenmedir.

Burada oluşturulan tükenmişlik modeli 4 aşamadan meydana gelmektedir. Bu aşamalar şunlardır (Hamamji, 2020, s. 36):

- **Durumun Strese Götürme Derecesi:** Stresin oluşmasını sağlayan nedenleri ortaya koyan aşamadır. Bu nedenlerin ilkinde, bireyin beceri ve yeteneklerinin örgütün gereksinimlerine yanıt vermemesi yer almaktadır. Farklı bir neden de, meydana getirilen işin, kişilerin gereksinimlerine yanıt vermemesi durumudur.
- **Algılanan Stres Düzeyi:** Örgütsel ve kişisel faktörlerden dolayı oluşan stres düzeyinin algılanma aşamasıdır.
- **Strese Verilen Tepki:** Davranışsal, düşünsel ve fiziksel belirtilerin kendini hissettirmesi sonucunda strese karşı verilen ilk reaksiyon aşamasıdır. Belirtilerinden hangisinin oluşacağını buna neden olan örgütsel ve kişisel faktörler belirlemektedir.
- **Strese Gösterilen Reaksiyonun Sonucu:** Kronik stres sonucunda tükenmişlik oluşur ve strese gösterilen reaksiyonun sonucu olarak yapılan işte sorunlar yaşanır, işten ayrılma ya da işten uzaklaştırılma gibi problemler meydana gelmektedir (Perlman ve Hartman, 1982, s. 288). Bu seviyede, devamlı hale gelen duygusal stresin yaşanması neticesinde tükenmişlik meydana gelmektedir (Oruç, 2007, s. 43).

1.5.5. Pines Modeli

Pines tarafından geliştirilen tükenmişlik modeli fiziksel, zihinsel ve duygusal boyut olarak tanımlamıştır. Bu boyutlardan duygusal tükenme, tuzağa düşme, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve aldatma duygularını içerir. Fiziksel tükenme, halsizlik, kronik yorgunluk ve enerji azalması ile açıklanır. Zihinsel yorgunluğun özellikleri, işi kişinin kendisine, diğer bireylere ve hayata karşı negatif bir tavrı olarak tanımlar (Pines ve Aranson, 1988, s. 12).

Bu yaklaşıma göre, tükenmişliğin en önemli nedeni duygusal baskı altında çalışmaktır. Bu şekilde çalışan bireylerin motivasyonu yüksek olsa dahi belli bir zamandan sonra bu

motivasyon azalmaya başlayacaktır. Çalışma ortamlarındaki başarının hayatlarına anlam kattığını düşünen bazı kişiler açısından duygusal baskı altında kalmak ve buna bağlı bir biçimde motivasyonun düşmesi bu bireyler açısından önemli bir tehlike anlamına gelmektedir. Bu şekilde bir tehlike altında kalarak tükenmişlik dönemine gelinmesi sonucunda ise, çalışma yaşamında bireylerin iş ile olan bağlantıları kesilmekle sonuçlanmaktadır (Pines, 2003, s. 100).

1.6. Tükenmişlik Araştırmaları Tarihi

Tükenmişlik konusu üzerine literatürde yapılan araştırmalar, 1940'lı yıllarda başlamıştır. Selye ve Heuser stres ve psikiyatrik gözlemler konusunda çalışmalar yapıyorlardı. Ama temel olarak solunum, kalp, cinsellik ve sindirim sistemi konularında uzmanlaşmışlardır (Selye ve Heuser, 1956, s. 3). Selye açısından stres; istekler topluluğuna bireyin vücudunun verdiği fiziksel tepkilerdir (Rassieur, 1982, s.19; Selye, 1957, s. 423; Selye, 1993, s. 11). Deneysel stres araştırmalarının geliştirilmesi sonucunda tükenmişliği ele alan erken dönem bilim adamları Selye'nin stres modelini, iş doyumunun sosyal boyutuna uygulamışlardır (Cherniss, 1980, s.11; Freudenberger ve Richelson, 1980, s.9-15; Maslach vd., 2001, s. 397). Özet olarak, Selye gözlenebilir bilginin (datanın) fizyolojik analizini incelemiş ve buna stres adını vermiştir. Tükenmişlik; stresin bir psiko-sosyal fenomen olarak daha sonraları başka bir isimle çevrilmiş halidir (Canter ve Freudenberger, 2001, s. 117).

Terimin çağrıştıran gücü, bu meslekle ilgili sendromu kısa zamanda pek çok araştırmanın odak noktası haline getirmiştir (Maslach ve Jackson, 1979, s. 59; Miller ve Kobeiski, 1982, s. 14). Bu çalışmalardan biri; Shin, Rosario, Morch ve Chestnut'ın hizmet sektöründe çalışanlardaki psikolojik gerilimi ölçmelerine dayanmaktadır (Shin vd., 1984, s. 864). Bu çalışmalar, mesleki tükenmeyi, psiko-fizyolojik bir sendrom, bağımlılık ve depresyon gibi değil de tersine tükenmeyi kronik iş odaklı stresle alakalı olduğunu göstermekteydi (Farber, 2000, s. 589).

Tükenmişlik literatürü, kronik mesleki strese karşılık gelen sosyal sevaplar ile psikolojik cevaplara odaklanmış araştırmaları açığa çıkarmaktadır. Başlangıçta, psikoterapist olan Freudenberger, sendrom teriminin, onun bir hekim olarak 1960'ların sonlarındaki ücretsiz klinik hareketlerinden kaynaklandığı düşüncesini savunmuştur (Freudenberger 1974, s. 161). Diğer araştırmacılar ise Freudenberger'in iddiasını tartışmaya değer fakat konu dışı olduğunu belirtmişlerdir. Çünkü fenomen tanınabilirdi (Stewart, 1974, s. 41; Maslach vd., 2001, s. 401). Göze çarpan nokta; kronik mesleki strese verilen psiko-sosyal cevaplar, tükenme adıyla tek bir sözcük ile karşılık bulmaktadır (Edelwick ve Brodsky, 1980, s. 39).

Tükenmenin sosyal boyutu ve karakteristiği, onu daha önce iş doyumu ve mesleki stres üzerine yapılan araştırmalardan ayırmaktadır. Tükenme üzerine 10 yıl içinde yapılan ampirik çalışmalardan sonra, 1990'larda tükenme üzerine olan çalışmalar daha teorik bir hal almıştır.

Tükenme araştırmalarının ilk dalgası esnasında, 1970'lerin sonu ve 80'lerin başı, tükenmenin kavramsal açıklığı, farklı mesleki ortamlardaki sendrom kadar bile itibar görmemiştir (Maslach ve Jackson, 1979, s. 59; Splettes, 1977, s. 17; Zonderman, 1975, s. 74). Tükenme kavramı ile ilgili olarak, araştırmanın bu evresini kişilerin örgüt içerisinde kazandıkları tecrübelerden üretilen akademik olmayan kaynakların yükümlülüğü olarak yansıtmışlardır (Maslach vd., 2001, s. 397). Psikososyal fenomen, ilk olarak 1960'lardan sonraki sosyal ortamda belgelenmiştir. Bu belgeleme psikoloji laboratuvarı çalışmasının da bir sonucu değildir (Canter ve Freudenberger, 2001, s. 119). Tükenme terminolojisi, 1960'lar ve 70'lerde, değerlerdeki ani değişmeden kaynaklanan sosyal eylemsizliği ve hizmet sektöründe çalışan bireylerin durumlarını resmileştirmek amacıyla kullanılmıştır (Canter ve Freudenberger, 2001, s.120; Freudenberger ve Richelson, 1980, s. 26). Sağlık sektöründe çalışanların mesleki ve bireysel yetersizlikleri, hızlı değişen sosyal değerlere ayak uyduramamaları ile fenomen onaylanmış oldu.

Cherniss, ilk dönem tükenme çalışmacılarından olan önemli bir kişiliktir. Sağlık sektöründe çalışan kişilerin kişisel durumları ve karşılarındakilerin talepleri ve durumu arasındaki transaksyonel dengesizliği ele alan açık seçik bir tükenme modeli oluşturmuştur. Şimdiye kadar, bu kavramsal çalışmaya cevap verecek bir çalışma yapılmamıştır. Stalker ve Harvey bu zamanlarda yapılan çalışmalarda eksik olan durumun profesyonel ve akademik tanımının yapılmadığını görmüş ve bu nedenle de tartışmalarda ilerleme sağlanamadığını ileri sürmüşlerdir (Stalker ve Harvey, 2002, s.56). Sosyal psikolog olan Maslach, işte bu zamanda tükenme ile ilgili araştırmalarıyla ön plana çıktığı söylenebilir.

Araştırmalarda Cherniss' in ardından kavramsal açıklamayı Maslach yapmıştır. Başka bir etkisi, tükenmenin nedenleri konusunda yaptığı teorik etkidir (Leiter ve Maslach, 1988, s.297; Maslach ve Leiter,1997, s.15). Maslach'ın devamındaki çalışmalar, onun açıklamasından yola çıkarak, fenomenin sosyal boyutuna göndermede bulunmuşlardır. Tükenmeye yönelik Maslach tanımının bir bölümü, duyarsızlaşmanın kendini ya da irrasyonel görünüşünü duygusal olarak geride bırakıyordu.

1.7. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmiş çalışanların neden olduğu birden fazla dolaylı ve doğrudan sonuç bulunmaktadır. Tükenmiş çalışanlar incelendiğinde, düşük iş tatmini, verimsizlik ve bu kişilerin

sağlığında olumsuzluklar gözlemlenmiştir (Wisniewski vd., 1991, s. 325). İşten ayrılma seçeneğini kullanan bireyler, işten ayrılmaya bile tükenmişliğin neticesinde sahip oldukları negatif enerjiyi çevresindeki kişilere yansıtırlar. Yaşadıkları şüphelik problemi, iş arkadaşları ile olan ilişkilerini ve çalışma ortamlarını yakından etkilemektedir. Bununla birlikte, tükenmiş çalışanlarda işe geç gelme ve yüksek oranda bir sebep bularak işe gelmeme durumu gözlemlenmektedir (Farber, 1991, s. 16).

Tükenmişliğin hâkim olduğu ortamlarda, bir şirketin en önemli varlığı olan entelektüel sermaye değer kaybetmektedir. Yüksek düzeyde tükenmişlik, azalan performans ve tükenmişliğin olumsuz sonuçları, işletmenin kişilerarası ve entelektüel kapasitesini erozyona uğratmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997, s. 23). Sadece, hızlı kararlar verebilen, algılama yetenekleri yüksek ve pazar taleplerine duyarlı olan örgütler başarılı olacak ve hayatta kalabileceklerdir (Wisniewski vd., 1991, s. 14). Tükenmişlik sendromuna karşı önlem alamayan örgütlerde, bu durumdan yenilgi ile çıkmaya mahkûm olacaklardır. Tükenmiş çalışan, inovasyon ve mükemmelliğe en az ilgi gösteren ya da göstermeyen bireydir. Daha önceden belirtildiği gibi, çalışan hayatta kalmaktan farklı bir şey düşünmemektedir. (Güllüce, 2006, s. 28).

Psikolojik ile nörobiyolojik düzeylerde, tükenmişlik, bireyin duygusal ve entelektüel kapasitesi ile birleşir. Tükenmişlik, bireyi kişilerarası ilişkilerde daha çok başarısız ve daha az entelektüel bir hale iter. Araştırmalar, tükenmiş bireyin kontrolsüz, düşünce aşamasının daha yüzeysel ve basit olduğunu ortaya koymuştur. Bu durum yenilik (inovasyon) için bir engel olmaktadır (Farber, 1991, s. 25). Yapılan çeşitli bir çalışmalarda, güçsüz ve çaresiz kişilerin, tükenmişliği azaltma konusunda etkili olamadıkları gözlemlenmiştir. Tükenmiş bireylerde, kontrol kaybolmakta ve zihni görevler ve sorun çözüm becerisi azalmaktadır (Maslach, 1982, s. 59).

Tükenmişlik maddi maliyetinin yüksek olduğu halde, örgütlerde en az tanımlanan maliyettir. Tükenmişlik yüzünden işler istenilen şekilde ve zamanında yapılamamaktadır. Tükenmişliğin, örgütlere maliyeti düşük verimlilik ve düşük kalitedir. Tükenmişlik için örgütün ödediği bedel, bireyin sağlığı ile birlikte durmaya yaklaşan ilerleme sürecinin harekete geçirilmesidir. Çalışanlar, örgütün karlılığı için aşırı iş yükü altında ezilirlerken, işverenler ve yöneticiler süreci geliştirmek ve incelemek amacıyla hiçbir çaba harcamamaktadırlar. Bunun sonucunda, örgütler, azalan verim kanuna göre budala döngüsü (fool's cycle) denen bir çıkmaza sürüklenmektedirler (Güllüce, 2006, s. 27). Çalışanlar; tükenen ya da tükenme noktasında olan duygusal ve entelektüel kaynakları gelişim için kullanmak yerine, hayatta kalabilmeleri için kullanırlar. Çok daha fazla çalışırlar ama daha az verim sağlarlar. Örgütsel bir iklim oluşturarak

Çalışanların başarı gösterdiklerinde ödüllendirilmesi ve en iyi performansı göstermeleri için teşvik edilip desteklenmesi, daha mutlu, sağlıklı işgücü oluşturmakta ve tükenmişliğe yakalanma risklerini azaltmaktadır. rgtlerini daha verimli ve etkin duruma getirmek ve tükenmişliğin maliyetini minimum seviyeye çekmek için yöneticiler; stres ve tükenmişliğin çalışanlar üzerindeki etkisini öğrenmeli, çalışan performansını azaltacak stres ve tükenmişlik nedenlerini ortadan kaldırmalıdır. Stres ve tükenmişlikle başa çıkmak basit bir iş değildir. İşverenler, tükenmişliğin örgüte maliyetlerinin farkında olmalı; verimli, sağlıklı ve mutlu bir işgücü için gereken tedbirlerin alınması sağlamalıdır (Güllüce, 2006, s. 28).



BÖLÜM 2: DUYGUSAL ZEKÂ

2.1. Duygusal Zekâ Kavramı

Kişilerin beyni konusunda gerçekleştirilen son çalışmalar, kişinin zekâsının gerçek kriterinin sadece bilişsel zekâ olmadığını, yaşam başarısı hakkında önemli belirleyici olanın insanların duygusal zekâsı olduğunu ortaya koymuştur. Duygusal zekâ, bireyin bütün davranışlarına yön veren dürtü, ihtiyaç ile gerçek değerlerini sembolize etmekte ve iş hayatındaki başarının ve kişilerle olan ilişkilerin başarısının belirleyicisi konumundadır. Son on beş yıl boyunca azalan kâr oranı, farklılaşan müşteri gereksinimleri, bilgi işletmenin malzeme işlemek kadar önem kazanması ve artan rekabet ortamı işletmelerdeki yönetim anlayışını değiştirmiştir. Bununla birlikte, yönetim literatürüne iç müşteri, sinerji, ekip çalışması ve yatay yönetim gibi bütünsel kalite anlayışının uzantısı olarak yeni kavramlar girmiştir (Güllüce, 2006, s. 37). Son zamanlarda da bilim insanları, örgütsel, eğitimsel ve klinik psikoloji vb. gibi farklı alanlarda uygulanan duygusal zekâ kavramını incelemeye odaklanmıştır (Petrides vd., 2016, s. 336).

Duygusal zekâ araştırmalarının temeli 1920’de Thorndike’nin oluşturmuş olduğu sosyal zekâ modeline dayanmaktadır. Thorndike bu zekâ türünün açıklamasını yaparken duygusal zekâyı da bir temel oluşturmuştur. Sosyal zekâ modeli kişilerin ilişkilerini idare etme ve anlama yeteneğine dayanmaktadır (Thorndike, 1920, s. 228).

Kişinin kendini kontrol edebilmesi ve tanıyabilmesi, arzularını öteleyebilmesi, kendi motivasyonunu sağlayabilmesi, çevresindeki kişilere anlayışla yaklaşabilmesi, engeller karşısında direnebilmesi ve etkin ilişkiler kurabilmesi için ihtiyacı olan yeterliklere duygusal zekâ adı verilmektedir (Acar, 2001, s. 78). Bu kavram, Yale psikologlarından Peter Salovey tarafından icat edildi ve New Hampshire Üniversitesi’nden John Mayer tarafından birinin başkalarının hisleri için empati yapması ve kendi duygularını anlaması olarak açıklanmıştır (O'Dell ve Glover, 1998, s. 55). Salovey ile Mayer, sosyal zekânın alt kümesi olarak duygusal zekâyı tanımlar. Duygusal zekâ, insanın kendi duygularını ve başkalarının duygularını izlemesi, aralarındaki ayrımı yapabilmesi ve bu bilgiyi gelecekteki hareketleri ve düşünceleri için kendisine rehber olarak kullanabilmesidir (Salovey ve Mayer, 1990, s. 188). Değişik kişilerin duygusal zekâları da aynı düzeyde değildir. Duygusal olarak zeki kişilerin kendi hisleri ve başkalarının hisleri hakkındaki farkındalıkları daha yüksektir. Olumsuz ya da olumlu

duygularını kabullenir ve bu duyguları daha rahat sınıflandırır (Mayer ve Salovey, 1993, s. 433).

Duygusal zekâyı Howard Gardner, Çoklu Zekâ Kuramının bir parçası olarak ortaya çıkarmıştır. Zekânın tek yönlü olmadığını açıklayan Gardner, zekâyı sekiz farklı türe ayırmıştır. Ortaya çıkardığı bu model, sosyal zekâ ile bireye dönük olan kişisel alanları da kapsamına almaktadır (Gardner, 1999, s. 105).

Duygusal Zekâ; duyguların gücünü, kişinin enerjisi, çevresi ile olan etkileşimi ve iletişimini, bilgisini, anlama, hissetme ve etkili bir şekilde kullanma becerisidir (Cooper ve Sawaf, 2000, s. 12).

Daniel Goleman, “Duygusal Zekâ” adlı kitabında "Duygusal zekâyı bireyin kendi duygularını anlaması, duygularını yaşamı zenginleştirecek biçimde düzenleyebilmesi ve başkalarının duygularına empati beslemesi yeteneği" şeklinde tanımlamıştır. Goleman; beynin düşünen tarafının, beynin duygusal olan tarafından ortaya çıktığını, beynin duygusal ve düşünen parçalarının beraber çalıştığını ve gerek özel hayatta gerekse iş hayatında mutlu ve başarılı olmanın, bireylerin duygusal zekâ yeteneklerine bağlı olduğunu açıklamaktadır (Goleman, 1995, s. 25).

Duygusal Zekâ; duyguları denetim altında tutabilme, yaşatabilme, zamanında üretebilme ve başka kişilerle sağlıklı duygusal iletişime (empati) girebilme becerisidir. Bir başka ifadeyle; duygusal zekâ aklın duyguları gerektiği yerde bastırma gücünü gösterebilmesi ve kendisini his yoğunluklarından korumasıdır. Genellikle, duygusal zekâ ile sezgisel zekâ birbirine karıştırılmaktadır (Cherniss, 2000, s. 29).

Kişinin kendisini ve çevresini algılamasını, yaşamakta olduğu çevreye uyumlaşıp, onula baş edebilmesini ve diğer insanlarla ilişki kurmasını sağlayan becerilerin duygusal zekâyı ifade ettiğini ve bunun, bireyin çevresinden gelen isteklerle baş edebilmesi olduğunu söylemiştir (Izard, 2001, s. 250).

2.2. Duygusal Zekâyı Etkileyen Etmenler

Duygusal zekânın gelişmesi konusunu etkileyen önemli faktörler yaş, cinsiyet ve aile ortamıdır. Ayrıca duygusal zekâ geliştirilebilir nitelikte olduğu için bu faktörlere eğitimin de eklenmesi mümkündür (Ak, 2016, s. 54).

2.2.1. Yaş

Ergenlik süreci ile çocukluk süreci arasında duygusal bakımdan en öne çıkan fark, çocukların kızgınlık, sevinç ve öfke gibi duygularını anında ve daha açık bir biçimde ifade etmeleridir. Bunun tersine ergenlik döneminde bu duygular daha çok gizlenip

maskelenmektedir (Kulaksızoğlu, 2001, s. 66). Goleman (1998) yaş ile birlikte duygusal tecrübelerin artmasıyla duygusal zekâ yeteneklerinin de gelişim göstereceğini savunmaktadır. Tsaousis ve Kazi (2013), yaptıkları araştırmayla yetişkinler ile genç yetişkinlerin duygusal zekâlarının ergenlere oranla daha yüksek seviyede olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

2.2.2. Cinsiyet

Literatürde cinsiyet faktörü de duygusal zekâyı etkileyen önemli faktörler arasında yer almaktadır. Erkekler ile kızlara duygular ile başa çıkabilme konusunda farklı dersler verilir. Aileler -öfke dışında- diğer duygular konusunda oğullarıyla kızlarından daha az tartışırlar. Erkek çocukları duygular hakkında kız çocuklara oranla daha az bilgilendirilirler. Cinsiyet arası duygu farklılıkları ile ilgili yapılan çalışmaları özetleyen Leslie, Brody ve Judith Hall, erkeklerin kızlardan daha sonra dil yetisini geliştirdiklerini ve bunun sonucunda kızların duygularını açıklamak konusunda onları daha deneyimli yaptığını, fiziksel kavga gibi duygusal tepkileri fark etmekte ve bunları yerine geçecek olan kelimeleri kullanmakta daha yetenekli olduklarını öne sürmektedir (Brody ve Hall, 1993, s. 120) Bebeklik sürecinde cinsiyete göre farklı bir durum gözlenmemiş olsa da ilerleyen dönemlerde ebeveynlerin davranışları çocuklarının duygusal davranışlarını etkilemektedir (Brody, 2009 s. 75). Genel olarak kızlar erkeklerden daha önce duygusal olgunluğa eriştiklerinden duygularını daha iyi kontrol edebilirler (Kulaksızoğlu, 2001, s. 66). Yapılan birçok çalışmada erkeklerin duygusal zekâsının kadınlardan daha düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Tsaousis ve Kazi, 2013; Harrod ve Scheer, 2005; Erdoğan, 2008).

2.2.3. Aile

Duygusal zekâ, duyguların çeşitli sesler ve hareketler ile ifade edilmesi vb. iletişim yetenekleri ile bebeklik döneminden başlayarak gelişme gösterir. 6 aydan büyük bebekler daha spesifik duygular yaşarken 6 aydan küçük bebekler daha genel duygular yaşamaktadırlar (Şen, 2017, s. 92). Bunun sonucunda duygusal zekâ ilk olarak aile ortamı içerisinde gelişmektedir. Çocuğun doğduğu andan itibaren ailesiyle yakınlık ve iletişim içinde olması çocukta güven duygusunu geliştirecek ve onun ilk duygusal desteğini oluşturacaktır (Bowlby, 1980, s. 102). Annesi ile güvenli bağlanma geliştirmiş çocuklar ilerleyen senelerde özbenlik algıları gelişmiş, empati yeteneği yüksek, duygularını anlayışlı olarak ifade edebilen ve çevresi ile karşılıklı güvene özgü ilişkiler kurabilen kişiler olarak yetişir (Kurt Uyar, 2016, s. 75). Çocuk ailesinin stres durumunda ona yardımcı olup yatıştıracağını ve her zaman onun yanında olacağını öğrenir. Deneyimleri ile hayatının duygusal boyutu aile sayesinde şekillenmektedir. Ailesinden duyguları ifade ediş şekillerini, çeşitli duyguları, duygusal tepkileri ve ortaya çıktığı

durumlarını inceleyerek yaşam hakkında bir şema meydana getirir (Denham vd., 2012, s. 140). Bununla birlikte karşılaştığı zorlu durumlar karşısında motivasyon kaynaklarını ve problem çözme tekniklerini gözlemleyerek model olarak alır. Bu sebeple ebeveynlerin çocukların sosyal duygusal gelişimlerini destekleyen duygusal doyumlar yaşayacağı (örneğin sevgiye dayalı ilişkilerin yaşanması, ailenin birbirine zaman ayırması, aile bireylerinin düşüncelerini önemseyen) ortamlar oluşturmaları beklenmektedir (Canbolat, 2017, s. 82).

2.2.4. Eğitim

Okul, çocuğun aile ortamında öğrendiği duygusal ve sosyal yeteneklerin toplumsal yönünü deneyimlediği ortamdır. Okul öncesi eğitim ortamları çocukların aile ortamında öğrendiği Duygusal ve sosyal yeteneklerin toplumsal yönünü deneyimlediği, duygusal deneyimleri yönetme, duygularla etkili iletişim kurma ve güç durumlarda pro-sosyal tepkiler gösterebilmesi gibi sosyal-duygusal yetenekleri geliştirmelerini sağlayan yaşam laboratuvarlarıdır (Türkmen ve Ulutaş, 2018, s. 177). Öğretmenler, eğitim sağlayan ortamı düzenler, çocuklara örnek bir rol model olur ve çocukların okul hayatındaki tecrübelerini yönlendirir. Bilhassa günün büyük bir kısmını okulda geçiren, erken çocukluk çağındaki çocuklar için okul öncesi öğretmenlerinin çocukların duygusal ile sosyal konuda gelişmelerini sağlamadaki rolü yüksektir. Okul öncesi dönemde, öğretmen çocuk açısından yalnızca bilgi veren bir birey olmayıp, ayrıca çocukların kültürel ile sosyal olarak ilgili öğrenme becerilerini ve davranışları kazanmalarına yardımcı olan kritik rol modellerdir (Vesely vd., 2013, s. 72). Çocuklar okul öncesi öğretmenini gözlemleyerek duygularını ne şekilde ifade ettiğini, duygularını diğer bireyler ile çocuğa nasıl yansıttığını, duygularının üstesinden nasıl geldiğini görmekte, öğretmenlerinin tepki ve davranışlarını taklit etmekte ve kendine rol model almaktadır. Bundan dolayı bu seviyedeki öğretmenlerin, çocukların duygularına ve duygusal zekâlarına katkı sağlaması önemlidir. Çünkü çocukların duygularını ve duygusal zekâ yeteneklerini desteklemek ve dikkat etmek; toplumsal bakış açısı geliştirmelerine, duygusal olarak sağlıklı bir kişilik geliştirebilmelerine, farklılıklara saygı duymalarına, toplum hayatı düzenleyen sosyal yetenekler geliştirmelerine ve kendilerini motive edebilmelerini sağlamaktadır (Ulutaş ve Macun, 2016, s. 177; Ulutaş, 2013, s. 45).

Son zamanlarda yapılan araştırmalarda öğretmenlerin psikolojik olarak güvenli ve rahat bir sınıf ortamı sağlaması ve çocuklara karşı tutumunun amacının, öğretmenlerin duygusal yetileri ve duyguları olduğu görüşü giderek öne çıkmıştır (Harve vd., 2012; Zembylas, 2007). Bu düşünce öğretmenlerin tutum ile davranışlarını mesleki yeterliliklerinden çok onların duygusal zekâsının bir ürünü şeklinde incelemektedir. Bunun nedeni duygusal zekânın;

çatışmaları azaltması, profesyonel ve kişisel şekilde duyguları yönetmesi, sınıf yönetimi ile iklimini oluşturmada çocukların duygusal doyumlarına yön veren bakış açısını desteklemesi ve stres ile tükenmişlikle baş etmedeki olumlu rolüdür (Şahin Baltacı ve Demir, 2012, s. 2414; Vesely vd., 2013, s. 73). Okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ konusundaki bilgi seviyesi ve duygusal yetileri sınıf yönetimini, mesleki yeterliliklerini ve duygusal zekâyâ odaklı olan uygulama ve bilgileri etki altına almaktadır. Öğretmenler yönünde çocukların duygularını geliştirmelerinde yardımcı olan uygulama ve tepkiler, bu çocukların; duyguların paylaşılabılır, normal ve üstesinden gelinebilir olduğunu hissetmelerine yardımcı olmaktadır (Denham vd., 2012, s. 138; Ulutaş, 2013, s. 43; Macun ve Ulutaş; 2016, s. 179; Yelinek ve Grady, 2017, s. 8). Olumsuz tepkiler, duygu ve düşünce düzenleme yeteneğindeki kusurlara, davranış sorunları ile saldırganlığın oluşmasını tetiklemektedir (Ural vd., 2015, s. 589). Ayrıca ilk çocukluk süreci öncelikli olmak üzere, değişik yaş grupları ile gerçekleştirilen çalışmalar duygusal zekânın yaşam doyumu, problem çözme, akademik başarı, öğrenme, empati, sosyal yetenekler, yaratıcılık konusunda pozitif etkisini ve bununla birlikte duygusal zekâ konusunda düzenlenen eğitimlerin kişinin duygusal zekâsını pozitif yönde etkilediğini belirtmiştir (Aviles vd., 2005, s. 32; Tariq vd., 2013, s. 1143; Saklofske vd., 2012, s. 251).

2.3. Bilişsel Zekâ ve Duygusal Zekâ İlişkisi

Psikoloji alanında zekâ üzerindeki tartışmalar uzun yıllardır devam etmektedir. Yapılan bu tartışmalar zekânın birden fazla yönü olan yeteneklerden mi meydana geldiği, yoksa tek yönü olan bir beceri mi olduğu konusun üzerinde yoğunlaşmıştır (Beceren, 2012, s. 146).

Comte, içgüdü ile zekâyı birbirleri ile ilişkili kavramlar olarak ele almıştır. Taine, bireylerin yaptıklarına bakarak onların zihin durumları konusunda bilgi sahibi olunabileceğini savunmuştur. Galton, zekânın kalıtsal olduğunu açıklamış ve bununla birlikte zeki kişilerin zekâ gerektiren her konuda başarılı olabileceğini düşünmüştür. Galton bu görüşüyle genel bir zekânın varlığını açıklamıştır (Toker, 1968, s. 82).

Literatürde önceki süreçlerdeki genel düşünce, duygusal ile bilişsel aşamaların birbirinden bağımsız olması düşüncesi idi. Zekâyı açıklamada kişiler, öncelikli olarak bilişsel zekâ konusunda yoğunlaşarak açıklamaya çalışmışlardır. Başka bir deyişle, mantık yürütme, sayıları güzel kullanabilme, bir sorunu düzeltebilme, sorunları çözerken değişik teknikleri kullanabilme gibi hareketler zekânın unsurları olarak açıklanmıştır (Kılıçarslan, 2012, s. 31). Zekâ testleri bahsedilen zihinsel yetenekler üzerine temellenir. Bu testlerin büyük çoğunluğu güdü, duygu ve isteklerin temsil ettiği birey deneyimlerinin büyük bir kısmını göz ardı eder (Davis, 2004, s. 4). Buradan hareketle seneler boyunca bilişsel zekâ, tek zekâ kaynağı olarak

ele alınmış ve bunun sonucunda duygusal zekâ geri plâna bırakılmıştır. Farklı kişilerin yaptıkları araştırmalar, burada açıklanan bilişsel zekâ ve onun unsurlarında başarılı bulunan insanların belli bir bölümünün yaşamda başarısız olduklarını açıklamıştır. Diğer bir ifadeyle bilişsel zekânın ancak duygularla ilişkilendirildiği zaman başarı elde edilebildiği; duygusal zekânın bilişsel zekânın alternatifi değil tamamlayıcısı olduğu görülmektedir (Davis, 2004, s. 4). Bu durum araştırmacıların duygusal zekâ ve bilişsel zekâ arasındaki ilişkiyi incelemelerine sebebiyet vermektedir (Kılıçarslan, 2012, s. 31).

İki yapının da birbirini tamamlar nitelikte olması duygusal zekâ ve bilişsel zekâ arasındaki temel ilişkiyi oluşturmaktadır. Bilişsel zekâ, bireylerin yaşamlarını mutlu olarak sürdürmeleri konusunda tek başına yeterli olamamaktadır. Benzer olarak, kişinin bilişsel ehliyetlere ihtiyaç hissetmesi sebebiyle duygusal zekâ, yalnız olarak bireylerin başarıya ulaşabilmesi için yetersiz kalmaktadır (Baltaş, 2006, s. 7). Tablo 2’de bilişsel zekâ ile duygusal zekâ arasındaki temel farklar verilmiştir:

Tablo 2: Duygusal ve Bilişsel Zekâ Arasındaki Farklılıklar

<u>BİLİŞSEL ZEKÂ</u>	<u>DUYGUSAL ZEKÂ</u>
Kesin	Belirsiz
Geçmişe Yönelik Olma	Geleceğe Yönelik Olma
Mantıksal	Duygusal
Kelimeler	İnsanlar
Beynin Sol Kısmı	Beynin Sağ Kısmı
Verileri Toplamak	Fikirler Oluşturmak
Düşünmek	Hissetmek
Gerçek Veriler	Esnek Bilgi
Eğer ve Fakat	Burada ve Şimdi
Mantık	Psiko-mantık
Sayılar	Durumlar

Kaynak: Titrek, 2007, s.67

Tablo 2’de görüldüğü gibi, aslında bilişsel zekâ ile duygusal zekâ arasında ciddi farklılıklar vardır. Bu farklılıklar aynı zamanda bilişsel zekâ ile duygusal zekânın birbirlerini tamamlamalarına yardımcı olmaktadır. Duygusal zekâ olmadan, yalnızca bilişsel zekâyı ele alarak ‘zekâ’ terimini incelemek yeterli olmayacaktır.

2.4. Geleneksel Zekâ Kuramları

Zekânın yapısını kavrayabilmek için zekâ çeşitli yönlerden değerlendirmeye alınarak açıklanmaya çalışılmıştır (Yılmaz, 2019, s. 8). Zekâ konusunda çok fazla araştırma yapılmasının bir neticesi olarak farklı zekâ kuramları ortaya çıkarılmıştır. Bu kuramlardan birçoğu halen günümüzde etkili olarak kullanılmaktadırlar. Bu kuramlardan bazıları sosyal zekâ kuramı, çoklu zekâ kuramı, çift etmen kuramı, tek etmen kuramı, çok etmen kuramı, duygusal zekâ kuramı ve Piaget'in zekâ kuramıdır (Ulus, 2019, s. 5).

2.4.1. Tek Etmen Kuramı

Bu kurama göre zekâ, bütün olarak açıklanması gereken genel bir yetenektir. Bireyin hareketlerinin hepsine yalnızca bir merkez üzerinden oryantasyon yapılmaktadır. Zekâ tek bir ögedir. Bu görüşe katılan psikologlar bu fikirsel beceriyi birbirlerinden değişik şekillerde açıklamışlardır. Tüm tanımlamalara göre; zekânın insanın etrafına etkili olarak entegrasyonunu gerçekleştiren bir beceri olduğu sonucuna varılmaktadır (Baymur, 2014, s. 246).

2.4.2. Çift Etmen Kuramı

Bu kuramda Spearman ismi literatürde büyük önem taşımaktadır. Yazar, 1927' de yaptığı araştırma sayesinde zekâ kavramına birçok katkı sağlamış ve bu kavramı literatürde popüler hale getirmiştir. Spearman'ın açıkladığı bu kuramda “g” genel zekâyı sembolize etmektedir ve bununla birlikte doğuştan oluşan bir niteliktir; “s” faktörü, özel zekâyı sembolize eder ve bu faktör doğuştan olmayıp daha sonra sahip olunmaktadır. Kişinin değişik faaliyet konularında meydana çıkan özgül ehliyetleridir. “S” faktörüne sahip olunması konusunda çevresel etkenlerin rolü çok fazladır (Pal vd., 2004, s. 186).

Spearman, yeteneğin iki semptomundan biri olan “S” ifadesini seçerken İngilizcesi “specific” ve anlamı özgül olan kelimenin ilk harfinden ilham almış, genel zekâyı ise “general” sözcüğünden itham alarak “g” etmeni olarak açıklamıştır (Özgüven, 2004, s.166).

Bu kuramda korelasyonlar büyük önem taşımaktadır. Burada aralarında düzenli bir ilişki bulunmuyorsa sıfır korelasyon bulunduğu anlamındadır. Bir ölçümde iki tarafta birlikte artar veya birlikte azalırsa ikisi arasında pozitif korelasyon olduğu anlamına gelir. Eğer bir ölçümde bir taraf azalırken bir taraf artıyorsa ikisi arasında negatif korelasyon bulunduğu anlamına gelir (Pal vd., 2004, s. 186).

2.4.3. Piaget'in Zekâ Kuramı

Bu kuram, kişinin çevresel etkenlere entegrasyon sağlama dönemi ile kişinin zekâsının birbirleri arasında benzeyen ilişkisi bulunduğunu ileri sürmektedir ve ayrıca uyum kuramı olarak da bilinir. Kişinin çevresi ile entegrasyonunun başarısını kişinin zekâsı belirlemektedir.

Bireylerin başarılı bir biçimde yaşamlarını sürdürmeleri, çevrelerine uyum sağlamaları ve hayatta kalabilmeleri gerekmektedir. Zekâ, devamlı olarak gelişim gösteren bilişsel bir süreçtir. Uyum, kişi ile çevre koşullarının etkileşimi arasında bir denge kurabilmektir. Bireyin bu dengeye ulaşabilmek için tüm etkinlikleri yapar. Hâlbuki kişinin çevresi ve kendisi ile hiçbir zaman devamlı ve tam olarak bir denge kurulamaz. Fakat bütün çabalar, bu eşitliği kurmak içindir (Başaran, 2004, s. 144).

Bu kuramda ele alıp incelenmesi gereken kavramlardan biri de özümlemedir. Özümleme, kişinin çevresinde görmüş olduğu durum ile maddeleri kendi beyin yapısına uygun bir şekilde seçip almasıdır. Kişi özümleme sayesinde çevresi ile uyumu sağlamaktadır. Piaget açısından bireylerin zekâsının ana nitelikleri üç çerçevede ele alınabilmektedir. İlk olarak zekâ, bir kişinin çevresine karşı olan ahengidir. Kişi çevreye karşı uyumlu olduğunda, kişi ile çevre arasındaki etkileşim ile iletişim daha sağlıklı olacaktır. İkinci çerçeve, zekânın bir denge hâli olmasıdır. Zihinsel yapılar ve çevre arasında devamlı bir şekilde yeniden ele alınan bir eşitlik durumu vardır. Son çerçevede, zekâ bir tür zihinsel işlemler modelidir. Hareket sayesinde bilgi edinilebilir (Kulaksızoğlu, 2005, s. 136). Piaget bir bireyin zihin gelişiminin; genellikle bireyin geçirdiği yaşantılar, içinde bulunulan topluluğun kültürel aktarımı ve fiziksel ilerlemeyi açıklayan olgunlaşma ve dengelenme gibi etkenlerden etkilendiğini açıklamaktadır (Bacanlı, 2001, s.61).

2.5. Çoklu Zekâ Kuramı

Howard Gardner'ın kitabı olan Çoklu Zekâ'da zekâyı “insan biyolojisi ve psikolojisinden kaynaklanan, bilgi işlemeye dayalı bir kapasite” olarak açıklamaktadır (Gardner, 2013, s. 17). Gardner zekânın birbirinden bağımsız yeteneklerden oluştuğunu ileri sürmektedir. Gardner zekâ türlerinin sayısını sekiz olarak saymıştır. Bunlar: mantık-matematik, dil, uzaysal, müzikal, beden-kinestetik, kişiler arası, içe dönük ve doğaya yönelik zekâdır (Morris ve Maisto, 2005, s. 297).

Gardner çoklu zekâ teorisinde sekiz bağımsız zekâ türü tanımlamıştır fakat çoklu zekâ teorisine göre zekâ türlerinin sayısı sekizle sınırlı kalmak zorunda değildir. Teori ilk ortaya atıldığı zaman yedi farklı zekâ türü tanımlanmış, daha sonraki araştırmaları neticesinde Gardner, zekâ türlerinin sayısını şimdilik sekiz olarak saymıştır. Devam eden çalışmalar sonucu bu sayının artmasının mümkün olabileceğini belirten Gardner, 2006 yılında yayımlanan “Multiple Intelligences” adlı kitabında varoluşsal zekâ adlı yeni bir zekâ türü ile ilgili çalışmaların bitmemiş olduğunu ve bundan dolayı bu zekâ türünden 8,5 zekâ türü olarak bahsettiğini yazmıştır (Gardner, 2013, s. 30). Gardner, neden bu türlerden yetenek değil de zekâ

olarak bahsettiği konusunda şöyle bir açıklama yapmaktadır: “Şayet bu kapasitelere zekâ yerine beceri adı verseydim ve teorinin ismi de Çoklu Yetenek Teorisi olsaydı, kişiler esneklik göstererek süratle kabul ederlerdi. Hâlbuki ben onları düşündürmek ve sarsmak istiyorum. İlgili kapasitelere zekâ diyerek, birden çok olduklarını ve bu zamana dek düşünmediğimiz birtakım nesnelerin zekâ olabileceğini vurgulamaktayız”. Çoklu zekâ kuramına göre tüm zekâlar eşit değerdedir ve içlerinden biri ya da birkaçı diğerlerinden daha önemli değildir (Bümen, 2002, s. 7). Bütün normal kişiler bu yeteneklere bir ölçüde sahiptir, ama bireyler yeteneklerin derecesi ve oluşturdukları bileşimin niteliği açısından farklılaşır (Garnder, 2013, s. 16). Gardner’a göre “bireyleri testlerle ölçülebilecek tek bir sorun çözme yetisinden ziyade, becerilerin bir toplamı olarak ele almak önem kazanır. Bir insan herhangi bir zekâda üstün yetenekli olmasa da, belli bir yetenek bileşimi veya karışımından dolayı bir yaşam alanında göz doldurabilir. Başarılı bir kemancı olmak bedensel-kinestetik ustalığın yanı sıra izleyiciyle ilişki kurmaya ve menajer seçmeye dönük sosyal yetenekler de gerektirir. İçsel zekâ istemesi de mümkündür. Dans, değişen derecelerde bedensel-kinestetik, müzikal, kişiler arası ve uzamsal zekâ gerektirir” (Gardner, 2013, s.35).

Çoklu zekâ teorisi ortaya atıldığında teorinin kapsamında bulunan yedi zekâ türü, dil zekâsı, mantık-matematik zekâsı, müzik zekâsı, görsel (uzamsal) zekâ, bedensel-kinestetik zekâ, kişiler arası (sosyal) zekâ, içsel zekâ ve daha sonradan eklenen sekizinci zekâ türü -doğa zekâsı- aşağıda açıklanmaktadır:

2.5.1. Dil Zekâsı

Bir dilin temel işlemlerini kullanabilme yeteneğine dil zekâsı denir (Bümen, 2002, s. 9). Gardner’a göre “yabancı dilleri kolayca öğrenebilen bir kişinin zekâsı, ya da karmaşık fikirleri düzgün ve ustaca kaleme alınmış düzyazıyla anlatmayı başaran usta bir yazarın zekâsı”, ya da sorduğu ustalıkla sorularla ve yürüttüğü tartışmalarla yararlı enformasyon toplayan sohbetçi bireyin zekâsı dil zekâsına örnektir (Gardner, 2004, s. 51). Dil zekâsına sahip bireylerin becerileri arasında; istenen mesajı doğru biçimde iletebilmek, etkili ve akıcı biçimde konuşabilmek, düşünceleri açıklayabilmek, yazılı veya sözlü anlatımlar kullanarak insanların davranışlarını yönlendirebilmek gibi beceriler bulunmaktadır. Dil zekâsı yüksek olan bireyler (Becerren 2012, s. 68);

- Konuştukları dile hâkimdirler.
- İkna kabiliyetleri yüksektir.
- Kişilerle güçlü ve kolay iletişim kurarlar.
- Argümanları zekicedir.

2.5.2. Mantık – Matematik Zekâsı

Mantıksal-matematiksel muhakeme, dil yetenekleriyle birlikte IQ testlerinin temelini oluşturur. Bu zekâ formu geleneksel psikologlar tarafından enine boyuna araştırılmıştır ve “ham zekânın” veya tüm alanlarla çakıştığı varsayılan problem çözme becerisinin prototipidir (Gardner, 2013, s. 24). Mantıksal-matematiksel zekâ, problem çözme, matematiksel hesap yapma, mantıklı düşünme, tümevarım ve tümdengelimci bir mantık sürdürme, benzerlik ilişkileri belirleme yetenekleri içermektedir (Titrek, 2007, s. 34).

2.5.3. Müzik Zekâsı

Gardner müzik zekâsının, müziği üretme ve algılama kolaylığı gibi birçok bakımdan dil zekâsını andırdığını ifade etmiştir (Gardner, 2004, s. 53). Müzikal yeteneğin beyindeki yeri dilde olduğu gibi açık olarak belirlenemese de, bu bölgeler sağ yarım kürede bulunur (Gardner, 2013, s. 20). Müzikal zekânın alt türleri, ritim duyarlılığı melodinin ve harmoninin fark edilmesi, müzik yapıtlarının yapısını kavrama kapasitesi ve tını ve ton değişikliklerini fark etme becerisidir (Gardner, 2004, s. 53). Müzikal zekâsı yüksek bireyler duygularını kolaylıkla melodiye aktarabilmektedirler (Aslan, 2013, s. 12). Duyguların aktarılmasında, algılama ve sunmada ritmi bir araç gibi kullanma becerisi, yani melodiye ve müziğe karşı duyarlı olma becerisidir. Ritmik ve tonal kavramları tanımayı ve kullanmayı gerektirir. Sesleri ve müzik formlarını ayırt etme, algılama ve ifade etme yetenekleri denilebilir. Melodi ve ritim oluşturarak, enstrüman kullanarak, seslere duyarlı olarak, notaları, sembolleri, ifadeleri okumayı öğrenerek, müziğin yapısını kavrayarak ve melodi oluşturarak kendilerini daha rahat ifade edebilirler (Şimşek, 2012, s. 68).

Lazear, müzikal zekâyla ilgili olarak önemli bir noktaya vurgu yapmaktadır. Lazear’a göre, dış seslerden anlam yaratma, konuşulan bireyin sesinden mental hali ile ilgili çıkarım yapma ve kestirme, arabanın mekanik sesinden onda bir sorun olduğunu anlama gibi özellikler da müzikal zekâ dendiğinde hemen düşünilemeyen ancak onun önemli bir parçası olan becerilerdir (Bümen, 2002, s. 13). Müzikal zekâsı yüksek olan kişilerin (Beceren, 2012, s. 69);

- Ritim duyguları gelişmiştir.
- İyi bir kulağı vardır.
- Müzik ahengini sezmede oldukça iyidir.
- Melodi konusunda ustadır.

2.5.4. Görsel – Uzamsal Zekâ

Bu zekâ türü imajla ve görsel algılarla alakalıdır. İmaj, zihnimizde hayal etmek demektir. İmaj sayesinde nesneleri kendimize özgü biçimde algılarız. Aynı somut varlığa bakan kişiler

birbirlerinden farklı şeyler görürler. Aynı soyut varlıktan bahsederken de kişiler birbirlerinden farklı görseli hayal ederler. Uzamsal zekâ, kişilerin zihinlerinde görüntü oluşturabilme becerileridir. Bu görüntü, var olan nesnelerin farklı görülebilmesini veya var olmayan nesnelerin zihinde canlandırılabilmesini kapsamaktadır. Uzamsal zekâsı yüksek olan bireyler (Becerren, 2012, s. 69);

- Üç boyutu da görebilirler ve fark edebilirler.
- Resimlerle düşünürler, dolayısıyla resimleri ve çizimleri iyidir.
- Görsel detaylarla uğraşmayı severler.

2.5.5. Bedensel – Kinestetik Zekâ

Bu zekâ vücut hareketlerini kontrol etmeyi ve vücut ile zihin arasında bir uyum oluşturmayı sağlar (Bümen, 2002, s. 14). Bu zekâ ile bir insanın bir tamirci, cerrah ya da heykeltıraş gibi elleriyle yeni şeyler üretme ve ellerini kullanma yetenekleri veya bir futbolcu, aktör, dansçı ya da atlet gibi düşünce ve duygularını anlatmak için vücudunu kullanmadaki ustalığı kastedilir. Bu zekâ alanı, bir kişinin bir ürün meydana getirmek, bir problemi çözmek veya bir model inşa etmek amacıyla vücudunun belli organlarını kullanabilme kapasitesidir. Bu zekâ alanı hız, esneklik, güç, koordinasyon ve denge gibi bazı fiziksel yetenekleri ve bu becerilerin tümünün bir arada işlemlerini sağlayan devinimsel nitelikteki bazı özel yetenekleri de içermektedir. Bu zekâ alanı güçlü olan bireyler en iyi şekilde hareket ederek, yaparak ve yaşayarak, öğrenirler (Bowling, 1998, s. 35; Maasjo, 2002, s. 15; Saban, 2004, s. 8).

Tenis topuna vurma gibi bedensel-kinestetik bir problemi çözmek için gereken belli işlemler Tim Gallwey tarafından şöyle özetlenir: “Ayakların nerede ve nasıl hareket ettirileceğini, raketin elin ön tarafına mı yoksa arka tarafına mı alınacağını tahmin etmek için beyin, servis atan oyuncunun raketinden ayrılan topun yaklaşık olarak nerede yere ineceğini ve raketin onu nerede yakalayacağını bir saniyeden az bir sürede hesaplamalıdır. Bu hesaba topun başlangıç hızına ek olarak, rüzgâr ve devir hızı etkileri ve hızdaki kademeli azalma da katılmalıdır. Ardından, yere çarpıp sıçrayan topun raketle temas edeceği noktayı tahmin etmek için bu faktörlerden her biri yeniden hesaplanmalıdır. Aynı anda kas emirleri verilmelidir; bir sefere mahsus değil, sürekli güncellenerek. Son olarak, kaslar iş birliği halinde tepki göstermelidir. Topla doğru noktada temas edilmesi, bireyin kendine paralel ya da çapraz vuruş direktifini verip vermemesine bağlıdır. Hareketin ve rakibin dengesinin yarım saniyelik analizi bitene kadar direktif verilmez. Ortalama bir oyuncunun servisini karşılıyor olsanız bile sadece bir saniyeniz olacaktır. Topa vurabilmek kayda değer bir başarıdır, topu tutarlı ve hatasız bir

şekilde geri göndermekse akıl almaz derece büyük bir başarıdır” (Gardner, 2013, s. 20). Bedensel-kinestetik zekâsı yüksek olan kişilerin (Becerren, 2012, s. 70):

- Zanaatta başarılı olurlar.
- Beden kabiliyetleri fazladır.
- El yetenekleri gelişmiştir.

2.5.6. Kişilerarası – Sosyal Zekâ

Kişinin bir öğretmen, terapist ya da pazarlamacı gibi farklı bireylerin umutlarını ve özelliklerini anlama kapasitesine kişilerarası sosyal zekâ adı verilmektedir. Bu anlama sonucunda kişi, ortamındaki bireylerin ilgili beklentilerini elinden geldiği kadarıyla karşılamak isteyecektir. Sözel olmayan ve sözel olan iletişim yeteneklerini, uzlaşma yeteneklerini, çatışma yönetimini, iş birliği yetenekleri ile saygınlık, güven, liderlik ve diğerlerini güdüleme becerisi ile yakından alakalı olduğu açıklanmaktadır. Sosyal zekâsı yüksek olan kişilerin önemli nitelikleri içinde diğerlerinin meraklarını, korkularını, duygularını ve inançlarını empati ile ele alma, kişileri yargılamadan dinleme ve diğerlerinin performans seviyelerini en üst noktaya taşımalarında yardım etme isteği olduğu savunulmaktadır (Başaran, 2004, s. 11).

Bu zekâ türü, diğer kişilerle etkili olarak bir iletişim gerçekleştirebilmeyi açıklamaktadır. Bununla birlikte bireylerin farklı kişilerle iyi anlaşarak onlarla etkili bir şekilde iletişim sağlamalarını gerçekleştirmektedir. Bireyler arası etkileşimi güzel olan insanlar ilk olarak diğer kişilerin duygularının fark etmeye odaklanmaktadır. Karşısındaki kişi ile iyi bir iletişim sağlayabilmenin önemli koşulu, o kişinin hangi duyguları taşıdığını anlayabilmekten geçmektedir. Farklı kişilerin amaçlarının, umutlarının ve ruh hallerinin bilincinde olabilmek sosyal zekânın yeterlilikleri arasında yerini almaktadır. Kişilerarası zekâsı yüksek olan kişilere örnek olarak; dini ve politik liderler, öğretmenler, anne-babalar ile zihinsel sağlık uzmanları gösterilebilir (Berce, 2016, s. 3).

2.5.7. İçsel Zekâ

İçsel zekâ, bireyin kendi duygu yaşantısına, kişideki duygu çeşitliliğine, bu duyguları birbirinden ayırıp tanımlama ve kendi davranışlarını anlayıp yönetmek için onlardan yararlanma kapasitesine erişmenin bir ifadesidir (Gardner, 2013, s. 29). Kişin kendi kimliği hakkında düşünmesi, hissetmekte olduğu duyguların nedenlerini sorgulaması bu zekâyla alakalıdır. İçsel zekâsı yüksek olan kişiler kendini algılama ve tanıma, özgüven, amaçlarını tespit etme ve özel bireysel problemlerini çözme becerisi gösterirler (Titrek, 2007, s. 37). İçsel zekâsı yüksek olan kişiler (Becerren, 2012, s. 71);

- Kendilerini çok iyi tanırlar.

- Duygularını ve davranışlarını tanımlayabilir, bunların sebeplerini bulabilirler.

2.5.8. Doğacı Zekâ

Kişinin doğa ile olan bağlantısında kendisini ortaya çıkaran bir yeterliliğe doğacı zekâ adı verilmektedir. Doğadaki objeleri gözlemleyebilme, birey yapımı sistemler ile doğal sistemleri kavrama becerisine doğacı zekâ adı verilir. Bu zekâsı yüksek olan kişiler bitkileri, hayvanları ve doğanın diğer özelliklerini oldukça kolay bir şekilde anlarlar. Doğacı zekâsı yüksek kişilere örnek olarak; Çevreciler, çiftçiler, ekoloji ile ilgilenen bireyler verilebilir (Bearce, 2016, s. 3). Gardner kuramını açıkladığı zaman bu zekâ türü grubun içerisinde yer almıyordu. Doğacı zekâ, kurama daha sonra eklenmiş olan bir zekâ çeşididir (Altan, 2011, s. 55).

2.6. Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusal zekâ konusunda birçok araştırma yapılmış olmasına rağmen, üç teori literatürü etkileme konusunda diğerlerinden oldukça daha fazla öneme sahiptir. Reuven Bar-On, Daniel Goleman ve John Mayer ve Peter Salovey ekibinin duygusal zekâ konusundaki araştırmaları oldukça çoktur. Bu araştırmacıların her birinin duygusal zekâyı kavramsallaştırması ve duygusal zekâ konusundaki çalışmaları duygusal zekâ literatürünü yönlendirmiştir (Smith vd., 2009, s. 1624).

Literatürde duygusal zekâ kavramı konusundaki çalışmalar incelendiğinde, iki tür duygusal zekâ modeline rastlandığı görülmektedir. Bunlar yetenek modeli yaklaşımı ile karma model yaklaşımıdır (Doğan, 2009, s. 25). Tablo 3'te bu modellerin boyutları ile bu boyutların altındaki becerilere yer verilmiştir:

Tablo 3: Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırmalı Tablosu

“Bar-On Modeli”	“Mayer ve Salovey Modeli”	“Cooper ve Sawaf Modeli”	“Goleman Modeli”
“Kişisel Beceriler” - Duygusal benlik bilinci - Kendine Saygı - Kendini Gerçekleştirme - Bağımsızlık “Kişilerarası Beceriler” - Empati - Kişilerarası ilişkiler - Sosyal Sorumluluk Uyumluluk Becerisi - Sorun çözme - Gerçeklik ölçüsü - Esneklik “Stresle Başa Çıkabilme Becerisi” - Stres Toleransı - Dürü Kontrolü “Genel Ruh Durumu” - Mutluluk - İyimserlik	“Duyguları Tanımlama” - Duyguların fark edilmesi - Duygularını açıklaması - Diğer bireylerin neler hissettiğini fark etmesi, “Duyguları Kullanma” - Duyguyu, düşüncede kaynaştırma - Duyguların verimli ve etkin düşündürmesi - Duyguların kararlara ve hafızaya yardım etmesi “Duyguları Anlama” - Temel duyguların karmaşık duygulara ne şekilde dönüştüğünün bilinmesi - Duyguların aşamalar arası geçişinin anlaşılması “Duyguları Yönetme” - Kendini, arzularını ve isteklerini kontrol altında tutabilmesi - Kendisinin ve diğer bireylerin duygularını yönetebilmesi	“Duyguları Öğrenmek” - Duygusal dürüstlük - Duygusal enerji - Duygusal geri bildirim - Pratik sezgi “Duygusal Zindelik” - Özvarlık - Güven Çemberi - Yapıcı hoşnutsuzluk - Esneklik ve yenilenme “Duygusal Derinlik” - Özgün potansiyel, amaç - Adanmışlık - Dürüstlüğü yaşamak - Yetki olmadan etki “Duygusal Simya” - Sezgisel Akış - Düşünsel Zaman Değişimi - Fırsatı sezinlemek - Geleceği oluşturmak	“Kişisel Yeterlilikler” - Öz bilinç - Duygusal bilinç Doğru öz değerlendirme - Özgüven “Kendini Yönetme” - Özdenetim - Güvenilirlik - Vicdanlılık - Uyumluluk - Yenilikçilik “Motivasyon” - Başarma dürtüsü - Bağlılık (kendini adama) - İnisiyatif - İyimserlik “Sosyal Yeterlilikler Empati” - Başkalarını anlamak - Başkalarını geliştirme - Hizmete yönelik olma “Sosyal Yetenekler” - Etki -İletişim -Çatışma Yönetimi -Liderlik -İlişki Kurmak -İş birliği, dayanışma, -Ekip çalışmasına yatkınlık

Kaynak: Acar, 2007, s. 34; Canbulat, 2007, s. 67; Acar, 2001, s. 29.

Yetenek modeline özet olarak akılcı düşünmek için duyguları kullanma becerisi denilebilir. Mayer ve Salovey tüm bu becerilerin, algılama, öğrenme, dikkat ve problem çözme yeteneklerini içeren ve doğuştan sahip olduğumuz bilişsel zekâ ile yakından alakalı olduğunu savunmuştur (Gürbüz ve Yüksel, 2008, s. 177). Yetenek modeli, kişinin başka bireylere yansıtmadığı, iç dünyasında olup bitenlerle ilgili zekâ kapasitesini ve bunu eylemlerine

dönüştürme biçimini inceleyen bir modeldir. Karma model ise, duygusal zekâyı açıklarken, kişilerin kişisel ve manevi özelliklerini, yatkınlık ve becerilerini de ilave eder. Karma model ile ilgili araştırma yapan bireyler arasında Peter Salovey ve John Mayer, Daniel Goleman, Reuven Bar-On ile Ayman Sawaf ve Robert K. Cooper bulunmaktadır (Acar, 2001, s. 31). Aşağıda her bir modele yönelik açıklamalara yer verilmiştir:

2.6.1. Yetenek Modeli Yaklaşımı

Yetenek modeline kısaca akılcı düşünmek amacıyla duyguları kullanma becerisi diyebiliriz. Mayer ve Salovey tüm bu becerilerin, algılama, öğrenme, dikkat ve problem çözme yeteneklerini içeren ve doğuştan sahip olduğumuz bilişsel zekâ ile yakından alakalı olduğunu açıklamıştır (Gürbüz ve Yüksel, 2008, s. 177). Yetenek modeli, bireyin başkalarına yansıtmadığı, iç dünyasında olup bitenlerle ilgili zekâ kapasitesini ve bunu eylemlerine dönüştürme şeklini açıklayan modeldir. Karma model ise, duygusal zekâyı açıklarken, insanların şahsi ve manevi özelliklerini, yatkınlık ve becerilerini de dâhil eder. Karma model ile ilgili çalışma yapan kişiler arasında Peter Salovey ve John Mayer, Reuven Bar-On, Daniel Goleman, Ayman Sawaf ve Robert K. Cooper bulunmaktadır (Acar, 2001, s. 31). Aşağıda her bir modele yönelik açıklamalara yer verilmiştir.

2.6.1.1. Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli

Mayer ve Salovey; duygusal zekâyı, duyguların akıllı temel olarak düşünülmesi becerisi şeklinde açıklamaktadır (Ergün, 2016, s. 87). Salovey ve Mayer'e (1990) göre duygusal zekâ, duyguların anlaşılması, ifade edilmesi ve düzenlenmesi becerisidir. Bu modelde duygusal zekâ, sosyal zekânın alt boyutu şeklinde tanımlanmakta (Cerit, 2018, s. 62) ve duygusal zekâ gelişiminin, zekâ gelişimine olan faydası üzerinde durulmaktadır. Her duygunun özel anlamı olduğunu savunulmaktadır (Salovey, Mayer, 1990, s. 187). Mayer ve Salovey modeline göre duygusal zekâ dört boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar şu şekilde açıklanmıştır:

1. Duyguları algılamak, değerlendirmek ve ifade etmek: İnsanların beden dillerini kullanarak, diğer bireylerin duygularını tanımlayıp, ifade edebilmesidir (Mayer, 2006, s. 21). Kişinin öfkeli olan iş arkadaşının öfkesini anlayıp, geri çekilebilmesi bu duruma bir örnektir (Ergün, 2016, s. 87).

2. Duyguları kullanmak: Duygular sayesinde verimli ve etkili düşünme meydana gelmektedir. Bu boyut kişinin problem çözebilme yeteneği ile alakalıdır. Olumsuz olan duyguların yönetilmesi, olumlu olan duyguların da sürdürülmesini becerilerini kapsamaktadır (Mayer, 2006, s. 21). Gelecek ile ilgili karar verilme aşamasında kullanılan boyuttur (Ergün, 2016, s. 87).

3. Duyguları düşünmek ve anlamak: Kişinin duygularının farkında olabilmesi ve duygularının kaynağının neler olduğunu anlayabilmesi becerisidir (Ergün, 2016, s. 87). Bu sayede kişi, yapıcı durumları görebilme veya tehlikeleri önceden sezinleme konusunda öngörü sahibi olabilmektedir (Mayer, 2006, s. 21).

4. Duyguları yönetmek ve düzenlemek: Kişisel ve kişilerarası gelişimi sağlayabilmek amacıyla duyguların ve duygusal ilişkilerin yönetilebilmesi becerisidir (Köse, 2020, s. 46). Kişi bu sayede, kendiyle ve diğerleriyle iletişimi sürdürebilir ve yönetebilir hale gelebilmektedir (Mayer, 2006, s. 21). Örneğin, öfke duygusunu iyi yönetemeyen kişi, gerektiğinden az tepki vermesi zamanla sömürülmesine, gereğinden fazla tepki vermesi ise sosyal çevreden soyutlanmasına neden olabilmektedir (Ergün, 2016, s. 87).

Mayor ve Salovey tarafından belirlenmiş olan bu boyutlar birbirleri ile ilişkilidir. Her boyut, diğeriyle anlamlı bağlantı içermektedir. Bu boyutlar, kişinin iş hayatı ve öğrenme sayesinde kazanmış olduğu tecrübeleri ile desteklenirse, duygusal zekâ düzeyi yükselbilmektedir (Yeşilyaprak, 2001, s. 25).

2.6.2. Karma Model Yaklaşımı

Bu modelde, duygusal zekâ ölçümü amacıyla öz rapor araçlarının kullanılması, titiz araştırma çalışmalarında ölçüm için sınırlamalar oluşturmaktadır. Karma model duygusal zekâyı hem yeteneğin hem de kişisel özelliklerin bir karışımı olarak açıklamaktadır. Bu karma modelde duygusal zekâ, bilişsel zekâdan ayrı ama akademik zekâyı tamamlayıcı nitelikte görülmektedir (Eskidemir, 2020, s. 23)

2.6.2.1. Reuven Bar – On Modeli

Bar-On, duygusal zekâ ile ilgili ilk çalışmalarını 1980’li yıllarda gerçekleştirmeye başlamış ve duygusal zekâ kavramını açıklarken “duygu katsayısı” kavramını ilk kez kullanmıştır (Yurdakavuştu, 2012, s. 58). Reuven Bar-on açısından kişinin çevresindeki insanların isteklerini ve beklentilerini yönetebilmesi için gerekli olan duygusal, sosyal ve bireysel becerilerin toplamına duygusal zekâ adı verilir (Şahin, 2018, s. 96). Karma bir modeldir (Kılıçarslan, 2010). Bar-On modelinde bu becerilerin birbirleri ile ilişkisinin kişinin yaşamına olan etkileri tanımlanmaktadır (Cerit, 2018, s. 64).

Stein ve Book’a (2003) göre Reuven Baron, duygusal zekâyı beş modelle açıklamaktadır:

1. Kişisel beceriler: Kişinin, kendisini iyi tanıması, duygularını ifade edebilmesi, yetenekleri ve kişisel özellikleridir (Şahin, 2018, s. 96). Alt boyutları; farkındalık, özgüven, özsaygı, bağımsızlık ve kendini gerçekleştirmedir (Altunbaş, 2018, s. 76).

a) Farkındalık: Duyguların farkında olmaktır.

- b) Özgüven: Duygu ve düşünceleri net olarak ifade edip arkasında durabilmektir.
- c) Özsaygı: Kişinin, kendisini hataları ile kabul edebilmesidir.
- d) Bağımsızlık: Kişinin kendisini kontrol edebilip, yeterli hale gelebilmesidir.
- e) Kendini gerçekleştirme: Bireyin, potansiyelinin farkında olarak hem iş hem de özel yaşamındaki başarı derecesinden memnun olmasıdır (Tufan, 2011, s. 77).

2. Kişiler arası beceriler: Diğer bireylerin duygularının farkına varabilme ve karşılıklı iletişim içerisinde bu bilgileri kullanabilmektir (Şahin, 2018, s. 96). Alt boyutları; empati, sosyal sorumluluk ve bireyler arası ilişkilerdir (Altunbaş, 2018, s. 76).

- a) Empati: Diğer kişiler düşünce ve duygularını anlayıp, kendini onların yerine koyabilme yeteneğidir.
- b) Sosyal sorumluluk: Sosyal bir ortamda katılımcı ya da paylaşımcı tutum sergilemektir.
- c) Kişiler arası ilişkiler: Kişinin ilişki kurabilme ve sürdürebilme yeteneğidir (Tufan, 2011, s. 77).

3. Uyum sağlama: Bireyler arası sorunları uygun olarak çözümleyebilme ve duyguları doğru bir şekilde değerlendirebilmektir (Altunbaş, 2018, s. 76). Alt boyutları; esneklik, gerçeklik ve problem çözmedir (Şahin, 2018, s. 96).

- a) Esneklik: Duyguları ve düşünceleri değişmekte olan durumlara göre uyarlama yeteneğidir.
- b) Gerçekçilik: Olayların, görülmek istendiği şekilde değil, var olduğu şekilde görülmesidir.
- c) Problem çözme: Sorunların belirlenip, bu doğrultuda çözüme kavuşturulma yeteneğidir (Tufan, 2011, s. 77).

4. Stres yönetimi: Duyguların kontrol edilerek stresli durumlar ile baş edilebilmeyi içermektedir (Altunbaş, 2018, s. 76). Alt boyutları; strese tolerans ve tepki kontrolüdür (Şahin, 2018, s. 96).

- a) Strese tolerans: Karmaşık durumlar karşısında sakinliği korumak ve bu sayede stresli durumların üzerinden gelmektir.
- b) Tepki kontrolü: Aniden oluşan tepkileri kontrol edebilmektir (Tufan, 2011, s. 77).

5. Genel ruh durumu: Kişinin kendisine ve diğer inşalara karşı iyimser ve olumlu duygular hissetmesidir. Alt boyutları; mutluluk ve iyimserliktir (Altunbaş, 2018, s. 76).

- a) Mutluluk: Kişinin, hayattan keyif alması, kendisini ve başkalarını oldukları gibi kabul etmesidir.
- b) İyimserlik: Olumlu ruh hali içerisinde olarak, bu ruh halini korumaktır (Tufan, 2011, s. 77).

2.6.2.2. Goleman Modeli

Goleman, farklı bir duygusal zekâ kuramı meydana getirirken, Salovey ve Mayer'in kuramından etkilenerek duygusal zekâyı; bireyin kendi hislerine doğru yön çizebilme, kendi hislerini ve başka kişilere ait hislerin neler olduğunu kavrayabilme, bir olay konusunda başkalarının ne düşündüğünü algılayabilme, hedefine ulaşmak amacıyla sahip olduğu gücü tetikleyebilme ve bireyler arası haberleşme konusunda başarı sağlayabilme becerisi şeklinde açıklamıştır (Goleman, 2000, s. 1). Goleman'ın bu modeli toplumsal ile kişisel yeterlilikleri içine alan iki temel boyut ile beş alt boyuttan meydana gelmektedir (Önal, 2010, s. 28). Genel kabul görmüş olan bu boyutlar aşağıda açıklanmıştır (Çakar ve Arbak, 2004, s. 41):

- **Kendiyle İlgili Farkındalık:** Kendiyle ilgili farkındalık (Öz bilinç), bireyin kendini tanıması ve sahip olduğu gerçek duyguları bilmesidir. Bu boyut, bireyin kendini kontrol etmesine yardımcı olur.
- **Kendini Yönetme:** Kendini yönetme (Özyönetim), bireyin sahip olduğu tüm duyguları benimsemesi, onları yok saymaksızın, doğru bir biçimde yönlendirebilmesidir. Duyguların görmezden gelinmesi, onların zamanla daha büyük anlamlar kazanmasına ve yeniden ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu noktada bireye düşen en önemli görev, mevcut duygularını davranışlarına yansıtırken mümkün olduğunca soğukkanlı olması ve kolay olmasa da hislerini kontrol ederek, anlık tepkilerden uzak durmasıdır.
- **Motivasyon:** Motivasyon, bireyin içinde bulunduğu tüm zorluklara rağmen, yılmadan amacına ulaşmaya çalışmasını ifade etmektedir.
- **Empati:** Empati, bireyin bir durum ya da olaya karşısındaki kişinin gözüyle ele alarak onun hislerini anlamaya çalışmasıdır. Ruh sağlığı bozuk ve akıl sağlığı yerinde olmayan kişiler bu beceriye sahip değildirler.
- **Sosyal Beceriler:** Sosyal Beceriler, kendi hislerini yönetebilen, öz bilinç sahibi, empati becerisi gelişmiş ve motivasyonu yüksek olan kişilerin sahip oldukları becerileri açıklamak için kullanılmaktadır. Bireylerarası ilişkilerde başarıyı sağlamak açısından bu beceri büyük öneme sahiptir.

Buna yönelik olarak, bilişsel beceriler ile motivasyon ve empati gibi kavramları içinde bulundurması bakımından, karma bir model olan Goleman'ın modelinin diğer modellerden ayrıldığı söylenebilir (Çakar ve Arbak, 2004, s. 41).

2.6.2.3. Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf Modeli

Robert K. Cooper ile Ayman Sawaf'ın geliştirmiş olduğu bu duygusal zekâ modeli, bilişsel becerileri de içinde bulunduran karma bir kuramdır. Model bu taraflıyla Bar-On'un duygusal zekâ modeli ile benzerlik göstermektedir. Cooper ve Sawaf modeli, birbirini etkileyen ve birbirine benzeyen; geleceği yaratmak, özgün potansiyel ve amaç gibi alt boyutlardan meydana gelmektedir. Robert K. Cooper ile Ayman Sawaf duygusal zekâyı duygusal simya, duygusal derinlik, duygusal zindelik, duyguları öğrenmek olarak 4 alt boyut içerisinde ele almışlardır (Çakar ve Arbak, 2004, s. 38):

- **Duyguları Öğrenmek Boyutu:** Bireyin içinde olan duygusal yeteneklerinin farkına varması ve bu özelliklerini sosyal bağlantılarına iletebilmesidir. Bu boyuta göre duyguları öğrenmek için, duygusal enerjiye – dürüstlüğe – geri bildirim ve pratik sezgiye sahip olmak lazımdır.
- **Duygusal Zindelik Boyutu:** Bireyin öz varlığını, güven alanını, yapıcı hoşnutsuzluğunu, esneklik ve yenilemeye sahip olmasını açıklamaktadır. Diğer yandan duygusal zindelik boyutu, günlük hayatta kişilerin karşısına çıkan güçlüklerle karşı, kişinin katlanma gücünü artırarak; ona esenlik sağlamaktadır (Cooper ve Sawaf, 2000: 85).
- **Duygusal Derinlik Boyutu:** Bireyin faziletli bir hayata devam etmesini, örgütsel amaçlar ile kişinin amaçlarını uyumlu duruma getirerek, bu hedefleri gerçekleştirebilmek amacıyla kendisinden beklenenin performansın üzerinde bir çaba göstermesini ve diğer çalışanları bu doğrultuda motive edebilmesini açıklamaktadır.
- **Duygusal Simya Boyut:** Bireyin içindeki güce ve özellikle yeni bir şeyler meydana çıkarabilme becerisine yoğunlaşmaktadır. Simya, değersiz bir madeni, altın veya daha da değerli başka bir madene çevirme aşamasıdır. Bu durumdan yola çıkarak duygusal simyanın, dikkate alınmayan ve değer verilmeyen duyguların etkili olarak kullanılmasını ve bu dönüşümden yarar sağlanmasını ele alan bir boyut olduğu söylenebilir.

2.7. Duygusal Zekânın İş Yaşamındaki Önemi

İş ortamında her geçen gün iş hayatının kural ve prosedürleri değişmekte, bununla birlikte birey gözlemlenirken, bireyin kendisini ve karşısındakini ne kadar idare edebildiği konusu, bireyin ne kadar eğitilmiş, akıllı olduğu konusundan daha da önem arz etmektedir (Goleman,

2017, s. 9). Baltaş (2015, s. 48) açısından duygusal zekâ bireyin özel yaşamını da iş yaşamını da doğru yoldan etkilemektedir.

Performans göstergesi olarak duygusal yetkinlikler, bilişsel zekâdan daha çok önem taşır. Duygusal zekâsı fazla olan kişiler stresle başa çıkma, uzlaşmaya dayalı sinerjik ilişki kurabilme gibi niteliklere sahiptir (Baltaş, 2015, s. 50). Bu nitelikler iş hayatında başarıya sahip olma konusunda önemli yer tutar.

Dünyaca ünlü sporcular, satranç ustaları ve müzisyenler ele alınarak yapılan çalışmalara bakıldığında bu bireylerin kendilerine pozitif bir enerji sağlayıp katı bir çalışma programı meydana getirdikleri gözlemlenmiştir (Baltaş, 2015, s. 64).

Doktorlar, sosyal hizmet uzmanları ve öğretmenler kişilere yardımcı olmayı ve onlara hizmet etmeyi hedef haline getirmiş olan meslek türleridir. İlgili mesleklerde çalışan kişiler, bireylere yardım etmekten oldukça keyif alırlar. Bu mesleklerde çalışan kişilerin rahatlıklar başkalarına yardımcı olabilmesi için öncelikli olarak kendi özlerni iyi yönetmeli ve anlamalıdır (Cherniss ve Goleman, 2001, s. 22).

2.8. Mesleki Tükenmişlik ile Duygusal Zekâ

İş yaşamında çalışanların çalıştıkları ortamlarda fiziksel ve duygusal yeteneklerini, akıllarını daha sık bir biçimde kullanmaları önem taşımaktadır. Bu sebepten duygusal zekâ kavramının iş hayatındaki önemi gün geçtikçe artmaktadır. Bireyler kendi duygu ve düşüncelerini iyi bir biçimde yönetirlerse, iş yaşamında önlerine çıkan zorluklar karşısında fiziksel güçlerini ve çalışma güçlerini iyi olarak kullanmayı bileceklerdir (Herece, 2016, s. 62).

Maslach ile Zimbardo (1982) tükenmişliğin, bireyin çalışma yaşamında hizmet verilen müşterilere gerekli olan alakayı göstermediği ve kötü davrandığı için olumsuz bir etki meydana getirdiğini açıklamışlardır. Birey, tükenmişlik sırasında fiziki olarak oradadır fakat içsel şekilde orada yokmuş gibi davranır. Her türlü davranışlardan, çevresine karşı olan yaklaşma hareketlerinden kendini uzak tutar. Bir süre sonra psikolojik açıdan her şeyden uzaklaşmaktadır. Çalışma sırasında verdiği molaların süresi gün geçtikçe uzar ve eve bir an önce gidebilmek için işyerinden erken bir vakitte ayrılır (Sürgevil, 2006, s. 92).

Türkiye’de tükenmişlik ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı çalışmalar vardır. Bu çalışmalardan genellikle eğitim sektörü ile sağlık sektöründe gerçekleştirilmiştir. Aşağıda yapılan bu çalışmalardan bazıları Tablo 4’te verilmiştir (Herece, 2016, s. 63)

Tablo 4: Yapılan Benzer Çalışmalar

Yazar / Konu	Araştırma Bulguları
“Güllüce (2006) / Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki: Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama”	“Tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında ters bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.”
“Öztürk (2006) / Okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ yetenekleri, iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından karşılaştırmalı olarak incelenmesi.”	“Okul öncesi öğretmenlerinin tükenmişlik seviyeleri ile duygusal zekâ alt boyutlarının yaş, eğitim seviyesi gibi değişkenlere göre anlamlı düzeyde farklılaştığı açıklanmıştır.”
“Demirdiş (2009) / İlköğretim okulu yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki (Şanlıurfa ili örneği).”	“İlköğretim okulu yöneticilerinin genellikle duygusal zekâlarının fazla seviyede olduğu belirlenmiştir. Bu durumun genel ruh seviyesini ve stresle başa çıkma durumu boyutlarını pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.”
“Konakay (2010) / Duygusal zekânın akademisyenlerde tükenmişlik ile ilişkisinin incelenmesi.”	“Duygusal zekâ yeterliliği ve akademisyenler ile üniversitelerin tükenmişliği önleme politikalarının yeniden değerlendirilmesi gerekliliği belirlenmiştir.”
“Önal (2010) / Eğitim İşgörenlerinin duygusal zekâları ile tükenmişlik düzeyleri arasında ilişkinin demografik değişkenler açısından incelenmesi.”	“Eğitim çalışanlarının tükenmişlikleri ve duygusal zekâları demografik değişkenler açısından ele alındığında anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.”
“Adiloğulları (2013) / Muğla merkezdeki beden eğitimi öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi.”	“Beden eğitimi öğretmenlerinin duygusal zekâ seviyeleri yükseldikçe tükenmişlik seviyelerinin azaldığı gözlemlenmiştir.”
“Sütlü (2013) / Sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi.”	“Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ile duygusal zekâ ilişkisinin, demografik değişkenler açısından, meslek grupları açısından ve çalışma yılları açısından farklılık gösterdiği saptanmıştır.”

“Çitil (2014) / Ebelerde mesleki tükenmişlik ve duygusal zekânın değerlendirilmesi ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi.”	“Ebelerin duyarsızlaşma ile duygusal tükenme düzeyleri normal seviyede olduğu ve kişisel başarı yönünden tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.”
“Turan (2015) / Öğretmenlerin duygusal zekâ ve tükenmişlik düzeyleri ve bazı değişkenler ile arasındaki ilişkinin incelenmesi.”	“Bekar öğretmenlerin duygusal zekâ seviyelerinin evli öğretmenlere göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlik seviyeleri arasındaki fark ise anlamlı değildir.”

BÖLÜM 3:UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma tanımlayıcı tipte tasarlanmış kesitsel ve nicel bir araştırmadır. Araştırmanın kesitsel olması verilerin araştırma kapsamına alınan sağlık çalışanlarından belirli bir anda toplanması ve boylamsal zaman boyutunu içermemesidir. Nicel bir araştırma olması ise verilerin ölçekler yardımı ile sayısal (nümerik) olarak elde edilmesidir. Bu kapsamda veriler anket yöntemi ile araştırmacı tarafından toplanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde de nicel veri analizi yöntemleri kullanılmıştır. Çalışma içeriğinde farklı ilişkiler analiz edilip, test edildiğinden dolayı büyük oranda veri toplanması gerektirmekte ve bu da nicel yaklaşım benimsenmesine yol açmaktadır (Mert, Durmaz ve Küçükaltan, 2020).

3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Sağlık sektörü her ne kadar teknolojik gelişmelerden en çok etkilenen sektörlerden birisi olsa da hizmet sunumu noktasında halen emek yoğun bir sektördür. Sağlık çalışanların diğer sektörlerle kıyaslandıklarında zaman baskı ve düşük hata toleransında hizmet sunmaya çalışmaktadırlar. Literatür incelendiğinde sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin genel olarak diğer sektörlerle göre daha yüksek olduğu bulgulanmaktadır. Ayrıca tüm dünyada sosyal, ekonomik ve bireysel açıdan pek çok olumsuz etkisi olan Covid-19 pandemisinden de sağlık çalışanları etkilenmişlerdir. Özellikle sağlık çalışanlarının Covid-19 pandemi sürecinin neden olduğu ağır iş yükünün oluşması, psikolojik olarak hastalığa yakalanma ve aile bireylerine bulaştırma kaynağı olma gibi birçok olumsuz etkilere sebep olmuştur. Bu nedenlerle bu araştırmanın temel amacı sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ düzeyini belirlemek, çeşitli demografik ve mesleki özelliklerle mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişkileri ve son olarak sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemektir. Buna göre aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H_{1a}: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{1b}: Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{2a}: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{2b}: Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{3a}: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{3b}: Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{4a}: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri gelirlerine göre farklılık göstermektedir.

H_{4b}: Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri gelirlerine göre farklılık göstermektedir.

H_{5a}: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri unvanlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{5b}: Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri unvanlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{6a}: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri toplam çalışma yılına göre farklılık göstermektedir.

H_{6b}: Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri toplam çalışma yılına göre farklılık göstermektedir.

H_{7a}: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri öğrenim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H_{7b}: Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri öğrenim durumuna göre farklılık göstermektedir.

H_{8a}: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri mesleki memnuniyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H_{8b}: Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri mesleki memnuniyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H_{9a}: Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ücretten memnuniyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H_{9b}: Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ücretten memnuniyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H₁₀: Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri duygusal zekâ düzeyini etkilemektedir.

3.1.2. Veri Toplama Araçları ve Kullanılan Değişkenler

Araştırmada veriler 3 bölümden oluşan bir anket formu yardımı ile toplanmıştır. Bunlar sağlık çalışanlarının bireysel ve mesleki özelliklerini ölçen sosyo-demografik veri formu, mesleki tükenmişlik ölçeği ve duygusal zekâ ölçeğidir.

Araştırmacı tarafından hazırlanmış olan sosyo-demografik veri formunda sağlık çalışanlarının; yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir, unvan, toplam çalışma deneyimi (yıl), öğrenim durumu, meslekten memnun olma durumu ve aldığı ücretten memnun olma durumlarına yönelik sorular yer almaktadır.

Araştırmada sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyini ölçmek için Maslach tükenmişlik ölçeği, duygusal zekâ düzeyi için ise Bar-On EQ-i Duygusal Zekâ Ölçeği kullanılmıştır. Maslach tükenmişlik ölçeğinin orijinali 22 madde ve 3 alt boyuttan (alt ölçek) oluşmaktadır. Bıkkınlık, yorgun olma ve duygusal olarak enerjinin azalması ile ilgili olarak duygusal tükenmişlik ölçeğinde ilgili dokuz madde (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20) yer almaktadır. Duyarsızlaşma (D) alt ölçeğinde ise bireyin hizmet sunduğu kişilere karşı, duygudan uzak bir şekilde, kişilerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almadan davranmaları ile ilgili beş madde (5, 10, 11, 15 ve 22) yer almaktadır. Üçüncü olarak Kişisel Başarı (KB) alt ölçeğinde ise; başarı duygusunda azalma, kendisini işine yetersiz ve başarısız olarak algılama ile ilgili olarak 8 madde yer almaktadır (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21). Ölçekte yüksek puan bireyin daha fazla kişisel başarı duygusu yaşadıklarını ve tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olduğunu göstermektedir. Çalışmada uygulana duygusal zekâ ölçeği olan Bar-On EQ-i Duygusal Zekâ Ölçeği, 1997 yılında Dr. Reuven Bar-On tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin ilk hali toplam 133 maddeden oluşmaktadır. Bu ölçeğin Türkçe güvenirlik ve geçerlik çalışması 2002 yılında Mumcuoğlu tarafından yapılmıştır. Ölçekte yer alan ifade sayısı fazla olması nedeniyle, 2001 yılında Acar tarafından duygusal zekâ ölçeği yeniden çalışılarak belirsiz, çift anlamlı ve benzer ifadeler belirlenerek elenmiş ve nihai olarak 88 maddeden oluşan bir ölçek elde edilmiştir. Çalışmada ölçeğin bu formu kullanılmıştır. Ölçek beşli Likert tipindedir. Bar-On EQ-i Duygusal Zekâ Ölçeği altı alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar genel ruh hali, kişisel farkındalık,

kişilerarası ilişkiler, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkında olma, olumsuz kişisel özelliklerin farkında olma ve uyum yeteneği şeklindedir. Araştırmada da bu yapı faktör analizi ile oluşturulmuş ve analizler bu şekilde yapılmıştır.

3.1.3. Evren ve Örneklem

Evren Türkiye’deki sağlık çalışanlarıdır. Araştırmanın evreni olarak İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü 11 Adet Ek Hizmet Binası ve 39 İlçe Sağlık Müdürlüğünde aktif olarak çalışan sağlık çalışanlarından belirlenmiştir. İstanbul’daki sağlık çalışanlarının araştırma evreni olarak seçilmesinin sebebi, katılımcıların ulaşılabilir olması ve sağlık çalışanı sayısı bakımından en büyük il olması ve araştırmacının da sağlık personeli olarak İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü’nde görev almasıdır. Verilerin toplanmasında “Basit Tesadüfi Örneklem Yöntemi” kullanılmıştır. Araştırmada örneklem büyüklüğü aşağıdaki formül yardımı ile belirlenmiştir.

$$n = \frac{Nt^2P(1 - P)}{d^2(N - 1) + t^2P(1 - P)}$$

n: Örnek kütle büyüklüğü

N: Anakütle büyüklüğü

P: İncelenen olayın görülme sıklığı (olasılığı)

1-P: İncelenen olayın görülmeme sıklığı (olasılığı)

t: Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosundan bulunan teorik değer

d: Örneklem Hatası

Mümkün olduğu kadar büyük örneklemle çalışabilmek için olasılıklar 0,5 olarak alınmıştır. %95 güvenirlilik ile ($\alpha=0.05$ hata ile), incelenen olayın görülme sıklığının, (p) gerçek popülasyon oranından (P) %5 düşük / %5 yüksek olmasına razı olduğu bir diğer ifade ile $d=0.05$ örneklem hatası altında ve yaklaşık 9000 çalışma evrenine göre minimum örnek büyüklüğü en az 369 olarak hesaplanmıştır.

3.1.4. Verilerin Analizi

Verilerin çözümlenmesi amacı ile SPSS “Statistical Package for the Social Sciences- Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı” paket programı kullanılmıştır. Sosyo-demografik

verilerin ve çalışmada kullanılan ölçeklerin değerlendirme kapsamında tanımlayıcı istatistikler (sıklık, yüzde, ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum) kullanılmıştır. Ölçekleri alt boyutlar halinde incelemek için ise faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Sosyo-demografik değişkenler ile ölçek değişkenleri arasındaki farklılıkların analizinde bağımsız örneklem t- test ve ANOVA (tek yönlü varyans) analizleri kullanılmıştır. ANOVA testinde post hoc analizi için Tamhane T2 testi uygulanmıştır. İlişki ve etki analizleri kapsamında ise istatistiksel ilişki açısından korelasyon analizi ve etki analizi amacı ile ise doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır.

3.2. Bulgular

3.2.1. Katılımcıların Özelliklerine İlişkin Bulgular

Yapılan analiz sonucunda katılımcıların özelliklerini tanımlayan bulgular özetlenmiş ve aşağıdaki Tablo 5’te sunulmuştur.

Tablo 5: Katılımcıların bireysel özelliklerinin dağılımı (n=370)

Bireysel Özellikler		n	%
Yaş Grupları (Yıl)	21-30	103	27,8
	31-40	154	41,6
	41-50	90	24,3
	51 ve üzeri	23	6,2
Cinsiyet	Kadın	271	73,2
	Erkek	99	26,8
Medeni Durum	Bekâr	137	37
	Evli	233	63
Gelir Durumu	2001 TL – 3500 TL	37	10,0
	3501 TL – 5000TL	158	42,7
	5001 TL -7000TL	135	36,5
	7001 TL ve üzeri	40	10,8

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bireysel özelliklerinin dağılımı, birinci sıradaki çoğunluğu oluşturan gruplar açısından incelendiğinde; %41,6'sının (n=154) 31-40 yaş aralığında, %73,2'sinin (n=271) kadın olduğu, %63'ünün (n=233) evli olduğu, %42,7'sinin (n=158) 3501-5000 TL aylık gelir aralığında olduğu belirlendi.

Tablo 6: Katılımcıların mesleki özelliklerinin dağılımı (n=370)

Mesleki Özellikler		n	%
Unvan	Hekim	49	13,2
	Ebe-Hemşire	115	31,1
	Diğer Sağlık Çalışanı	206	55,7
Hizmet Süresi	1 Yıl ve altı	26	7,0
	1 -5 Yıl	72	19,5
	6-10 Yıl	88	23,8
	11 -15 Yıl	77	20,8
	16-20 Yıl	31	8,4
	21 Yıl ve üzeri	76	20,5
Öğrenim Durumu	Ön Lisans ve altı	118	31,9
	Lisans	168	45,4
	Yüksek Lisans / Doktora	84	22,7
Meslekten Memnuniyet Durumu	Çok Memnunum	43	11,6
	Memnunum	219	59,2
	Memnun Değilim	70	18,9
	Kararsızım	38	10,3
Ücretten Memnuniyet Durumu	Evet	51	13,8
	Hayır	175	47,3
	Kısmen	144	38,9

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki özelliklerinin dağılımı, birinci sıradaki çoğunluğu oluşturan gruplar açısından incelendiğinde; %55,7'sinin (n=206) diğer sağlık çalışanı olduğu, %23,8'inin 6-10 yıl arasında mesleki deneyiminin olduğu, %45,4'ünün (n=168) lisans mezunu olduğu, %59,2'sinin (n=219) mesleğinden memnun olduğu ve son olarak %47,3'ünün (n=175) aldığı ücretten memnun olmadığı belirlendi.

3.2.2. Duygusal Zekâ Ölçeği Faktör Analizi

Faktör analizi ölçeğe ait yapısal geçerlilik sınaması için kullanılmıştır. Varimax yönteminden yararlanılmıştır.

Faktör analizi yapılırken KMO örneklem yeterliliğinde belli aralıklar vardır. Buna göre 0.90 ile 1.00 aralığı mükemmel, çok iyi için sınırlar 0.80–0.89 arası iken, iyi için sınırlar 0.70–0.79'dur. 0.60–0.69 arası orta, zayıf için sınır 0.50–0.59 arası ve son olarak ise 0.50 altında ise kabul edilemezdir. Bu araştırmada yapılan faktör analizi sonucunda KMO değeri için 0,832 değeri elde edilmiştir. Bu nedenle örneklem hacmi çok iyi denebilir. Faktör analizinin Barlett Küresellik testi 0,05 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Ayrıca toplam açıklanan varyans düzeyi de %58 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar duygusal zekâ ölçeği için yapılan faktör analizinin uygun olduğunu göstermektedir (Yılmaz ve Mert, 2020; Mert, Durmaz ve Küçükaltan, 2020).

Faktör analizinde ikinci olarak faktör yükleri incelenmiştir. Bu yükler değişkenlerle ölçeğin içinde bulunan faktörler arasındaki ilişkileri belirleme amacıyla kullanılmıştır. Faktör yüklerinin 1'e yakın yani yüksek olması istenen durumdur. Faktör yükleri Tablo 7'dedir.

Tablo 7: Duygusal Zekâ Ölçeği Faktör Yükleri

Faktör	İfade	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)
Genel Ruh Hali	D64	,735	13,7
	D70	,718	
	D65	,696	
	D73	,686	
	D82	,614	
	D39	,536	
	D83	,509	
Kişisel Farkındalık	D69	,743	10,584
	D63	,732	
	D55	,681	
	D54	,648	
Kişilerarası İlişkiler	D48	,794	10,364

	D45	,721	
	D49	,681	
	D57	,645	
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	D27	,758	
	D25	,736	9,160
	D26	,633	
	D28	,578	
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	D16	,845	
	D21	,711	8,297
	D17	,594	
Uyum Yeteneği	D78	,774	
	D81	,768	6,526
Toplam			58,632
Kaiser - Meyer – Olkin Örneklem Yeterliliği			0,832
Bartlett's Küresellik Testi		Ki Kare	2643.456
		p değeri	0,000

Duygusal zekâ ölçeği için yapılan Cronbach's Alfa iç tutarlılık katsayıları ise Tablo 8'de sunulmaktadır. Duygusal zekâ ölçeği için 0,842, Genel Ruh Hali faktörü için 0,800, Kişisel Farkındalık faktörü için 0,761, Kişilerarası İlişkiler faktörü için 0,755, Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı faktörü için 0,682, Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı faktörü için 0,702 ve son olarak Uyum Yeteneği için ise 0,645 olarak bulunmuştur.

Tablo 8: Cronbach's Alfa İç Tutarlılık Katsayıları

Ölçek ve Boyutlar	Cronbach's Alfa
Duygusal zekâ	0,842
Genel Ruh Hali	0,800
Kişisel Farkındalık	0,761
Kişilerarası İlişkiler	0,755
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	0,682
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	0,702
Uyum Yeteneği	0,645

3.2.3. Mesleki Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi

Örneklememizde mesleki tükenmişlik ölçeğinin orijinalinde olduğu gibi üç alt boyuttan oluşup oluşmadığı faktör analizi ile incelenmiştir.

Faktör analizi yapılırken yine varimax uygulanmıştır. Mesleki tükenmişlik ölçeği için elde edilen sonuç 0,832 ve 0.80-0.89 aralığında olduğundan KMO testine göre örneklem hacmi uygunluğunun çok iyi ve Barlett Küresellik testinin yine anlamlıdır. Diğer taraftan açıklanan toplam varyans %59’dur. Buna göre faktör analizi yapısal olarak uygundur (Yılmaz ve Mert, 2020; Mert, Durmaz ve Küçükaltan, 2020). Mesleki tükenmişlik faktör yükleri Tablo 9’dadır.

Tablo 9: Mesleki Tükenmişlik Ölçeği Faktör Yükleri

Faktör	İfade	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)
Duygusal Tükenme	T2	,853	26,572
	T1	,840	
	T3	,817	
	T8	,791	
	T13	,704	
	T14	,578	
	T6	,571	
Duyarsızlaşma	T19	,740	17,762
	T7	,721	
	T9	,702	
	T12	,699	
	T18	,686	
	T4	,602	
Kişisel Başarım	T5	,807	14,762
	T15	,803	
	T10	,606	
	T16	,585	
Toplam			59,096
Kaiser - Meyer – Olkin Örneklem Yeterliliği			0,884
Bartlett’s Küresellik Testi		Ki Kare	2836,233
		p değeri	0,000

Mesleki tükenmişlik ölçeğin Cronbach’s Alfa iç tutarlılık katsayıları ise, toplam mesleki tükenmişlik için 0,812, Duygusal Tükenme faktörü için 0,889, Duyarsızlaşma faktörü için 0,789, Kişisel Başarım faktörü için 0,791 olarak bulunmuştur (Tablo 10).

Tablo 10: Cronbach's Alfa iç tutarlılık katsayıları

Ölçek ve Boyutlar	Cronbach's Alfa
Toplam mesleki tükenmişlik	0,812
Duygusal Tükenme	0,889
Duyarsızlaşma	0,789
Kişisel Başarım	0,791

Ölçeklere ve faktör analizi sonucu alt boyutlara ait tanımlayıcıyı istatistikler ise Tablo 11'deki gibidir.

Tablo 11: Ölçeklere ait tanımlayıcıyı istatistikler (n=370)

Ölçekler ve Alt Boyutları	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık		Basıklık	
	Değer	Değer	Değer	Standart Hata	Değer	Standart Hata
Genel Ruh Hali	2,4660	,79541	,767	,127	,253	,253
Kişisel Farkındalık	2,2291	,69068	,786	,127	1,510	,253
Kişilerarası İlişkiler	1,8959	,69745	1,171	,127	2,170	,253
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	2,1291	,64581	,849	,127	1,431	,253
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	2,4928	,93259	,300	,127	-,680	,253
Uyum Yeteneği	2,3095	,92733	,935	,127	,675	,253
Duygusal Zekâ	2,2657	,48533	,107	,127	-,229	,253
Duygusal Tükenme	3,2317	,95142	-,360	,127	-,470	,253
Duyarsızlaşma	2,3225	,71127	,542	,127	,430	,253
Kişisel Başarım	3,7203	,92785	-,912	,127	,536	,253
Mesleki Tükenmişlik	3,0258	,57318	-,729	,127	1,279	,253

Ölçeklere ait tanımlayıcıyı istatistikler ortalama, standart sapma, çarpıklık ve basıklık değerleri ile incelenmiştir. Ayrıca çarpıklık ve basıklık değerleri ölçeklerin normal dağılım sınaması için kullanılmış ve normal dağılımın sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır.

3.2.4. Farklılık Analizleri

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerinin duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik düzeyleri açısından nasıl bir ortalamaya sahip olduğu farklılık analizleri ile incelemiştir. Bu amaçla cinsiyet gibi iki grubu olan özelliklerin kıyaslanmasında Bağımsız Örneklem t Testi, ikiden daha fazla grubu olan özelliklerin analizinde ise ANOVA Testi

kullanılmıştır. Ayrıca ANOVA Testi sonucu farklılık tespit edilen gruplar için Tamhane T2 Post Hoc testleri kullanılmıştır.

3.2.4.1. Cinsiyete Göre Farklılık Analizi

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının demografik özelliklerinden cinsiyete göre duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermemesine ilişkin bulgular Bağımsız Örneklem t Testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 12’dedir.

Tablo 12: Cinsiyete Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	t istatistik	p
Genel Ruh Hali	Kadın	271	2,4391	,77939	1,077	,282
	Erkek	99	2,5397	,83737		
Kişisel Farkındalık	Kadın	271	2,2537	,70414	1,136	,257
	Erkek	99	2,1616	,65105		
Kişilerarası İlişkiler	Kadın	271	1,8303	,67513	-3,030	,003*
	Erkek	99	2,0758	,72883		
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Kadın	271	2,1089	,62372	-0,995	,320
	Erkek	99	2,1843	,70311		
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Kadın	271	2,4871	,94004	-0,195	,846
	Erkek	99	2,5084	,91640		
Uyum Yeteneği	Kadın	271	2,2768	,91134	-1,123	,262
	Erkek	99	2,3990	,96885		
Duygusal Zekâ	Kadın	271	2,2442	,47174	-1,411	,159
	Erkek	99	2,3245	,51865		
Duygusal Tükenme	Kadın	271	3,1560	,96541	-2,548	,011*
	Erkek	99	3,4387	,88399		
Duyarsızlaşma	Kadın	271	2,3296	,71289	0,318	,750
	Erkek	99	2,3030	,71005		
Kişisel Başarım	Kadın	271	3,6900	,94617	-1,037	,300
	Erkek	99	3,8030	,87502		
Mesleki Tükenmişlik	Kadın	271	2,9900	,59897	-1,992	,047*
	Erkek	99	3,1236	,48518		

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik ölçeklerinden alınan skorların cinsiyet durumuna göre değişip değişmediğini belirlemek amacıyla uygulanan Bağımsız Örneklem t-testi sonuçları incelendiğinde, kadın ve erkek çalışanlar arasındaki farkın genel ruh hali, kişisel farkındalık, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı, olumsuz

kişisel özelliklerin farkındalığı, uyum yeteneği, toplam duygusal zekâ, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan skorları açısından istatistiksel anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutu olan kişilerarası ilişkiler değişkenine göre ise kadın ve erkek sağlık çalışanları arasındaki puan ortalaması istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklıdır ($p<0,05$). Buna göre erkek sağlık çalışanlarının, kadın sağlık çalışanlarına göre kişilerarası ilişkiler puan ortalaması daha yüksektir. Mesleki tükenmişlik ölçeği açısından ise ölçeğin alt boyutu olan duygusal tükenme değişkenine ve toplam mesleki tükenme puanına göre kadın ve erkek sağlık çalışanları arasındaki puan ortalaması istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklıdır ($p<0,05$). Buna göre erkek sağlık çalışanlarının hem duygusal tükenme hem de toplam mesleki tükenme puan ortalamaları kadın sağlık çalışanlarına göre daha yüksektir.

3.2.4.2. Yaşa Göre Farklılık Analizi

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının demografik özelliklerinden yaş değişkenine göre duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin değişiklik olup olmamasına yönelik durum tek yönlü ANOVA testi ile incelenmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 13'teki gibidir.

Tablo 13: Yaşa Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Genel Ruh Hali	21-30 yaş	103	2,3870	,78568	,678	,566
	31-40 yaş	154	2,4750	,82120		
	41-50 yaş	90	2,5032	,78516		
	51 yaş ve üzeri	23	2,6149	,71225		
	Toplam	370	2,4660	,79541		
Kişisel Farkındalık	21-30 yaş	103	2,2694	,68303	,795	,497
	31-40 yaş	154	2,2338	,71210		
	41-50 yaş	90	2,1444	,64801		
	51 yaş ve üzeri	23	2,3478	,74901		
	Toplam	370	2,2291	,69068		
Kişilerarası İlişkiler	21-30 yaş	103	1,8714	,65198	,271	,846
	31-40 yaş	154	1,9042	,76280		
	41-50 yaş	90	1,8806	,63845		
	51 yaş ve üzeri	23	2,0109	,68870		
	Toplam	370	1,8959	,69745		
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	21-30 yaş	103	2,1165	,60006	,684	,563
	31-40 yaş	154	2,0860	,65203		
	41-50 yaş	90	2,1972	,72038		

	51 yaş ve üzeri	23	2,2065	,48060		
	Toplam	370	2,1291	,64581		
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	21-30 yaş	103	2,4304	,85000	3,179	,024* 51 yaş ve üzeri>41-50 yaş
	31-40 yaş	154	2,5563	1,01910		
	41-50 yaş	90	2,3370	,85313		
	51 yaş ve üzeri	23	2,9565	,83669		
	Toplam	370	2,4928	,93259		
Uyum Yeteneği	21-30 yaş	103	2,3350	,89494	,869	,458
	31-40 yaş	154	2,2857	,96483		
	41-50 yaş	90	2,2500	,88765		
	51 yaş ve üzeri	23	2,5870	,97295		
	Toplam	370	2,3095	,92733		
Duygusal Zekâ	21-30 yaş	103	2,2375	,45486	1,178	,318
	31-40 yaş	154	2,2692	,52220		
	41-50 yaş	90	2,2468	,46688		
	51 yaş ve üzeri	23	2,4420	,41870		
	Toplam	370	2,2657	,48533		
Duygusal Tükenme	21-30 yaş	103	3,1082	,99226	2,102	,100
	31-40 yaş	154	3,3108	,93615		
	41-50 yaş	90	3,1524	,93710		
	51 yaş ve üzeri	23	3,5652	,84458		
	Toplam	370	3,2317	,95142		
Duyarsızlaşma	21-30 yaş	103	2,4741	,78095	2,188	,089
	31-40 yaş	154	2,2608	,68279		
	41-50 yaş	90	2,2648	,68554		
	51 yaş ve üzeri	23	2,2826	,60393		
	Toplam	370	2,3225	,71127		
Kişisel Başarım	21-30 yaş	103	3,5874	,93391	1,114	,343
	31-40 yaş	154	3,7727	,95758		
	41-50 yaş	90	3,7417	,86396		
	51 yaş ve üzeri	23	3,8804	,93197		
	Toplam	370	3,7203	,92785		
Mesleki Tükenmişlik	21-30 yaş	103	2,9971	,54254	,984	,400
	31-40 yaş	154	3,0489	,57264		
	41-50 yaş	90	2,9778	,62257		
	51 yaş ve üzeri	23	3,1867	,50311		
	Toplam	370	3,0258	,57318		

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen puan skorlarının yaş gruplarına göre değişip değişmediğini tespit etmek amacıyla yapılan tek yönlü ANOVA sonuçları incelendiğinde, yaş grupları arasındaki farkın genel ruh hali, kişisel

farkındalık, kişilerarası ilişkiler, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı, uyum yeteneği, toplam duygusal zekâ, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve toplam mesleki tükenme puan ortalamaları açısından anlamlı olmadığı görülmektedir ($p>0,05$).

Duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutu olan olumsuz kişisel özelliklerin farkındalığı değişkenine göre ise sağlık çalışanlarının yaş gruplarına göre arasındaki puan ortalaması istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklıdır ($p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için yapılan Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile olumsuz kişisel özelliklerin farkındalığı boyutunda yaş grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Tamhane T2 Post-Hoc analizi sonuçlarına göre 51 yaş ve üzeri sağlık çalışanlarının 41-50 yaş arasındaki sağlık çalışanlarına göre olumsuz kişisel özelliklerin farkındalıklarının istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

3.2.4.3. Medeni Duruma Göre Farklılık Analizi

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının demografik özelliklerinden medeni duruma göre duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin değişiklik gösterip göstermemesine ait sonuçlar Bağımsız Örneklem t Testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 14'teki gibidir.

Tablo 14: Medeni Duruma Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	t istatistik	p
Genel Ruh Hali	Bekâr	137	2,4234	,83379	0,791	,430
	Evli	233	2,4911	,77269		
Kişisel Farkındalık	Bekâr	137	2,2391	,70311	0,213	,831
	Evli	233	2,2232	,68472		
Kişilerarası İlişkiler	Bekâr	137	1,8978	,69568	0,039	,969
	Evli	233	1,8948	,69998		
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Bekâr	137	2,1004	,61422	-0,655	,513
	Evli	233	2,1459	,66441		
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Bekâr	137	2,4526	,89729	-0,636	,525
	Evli	233	2,5165	,95384		
Uyum Yeteneği	Bekâr	137	2,3467	,93455	-0,592	,554
	Evli	233	2,2876	,92437		
Duygusal Zekâ	Bekâr	137	2,2485	,51351	-0,521	,602
	Evli	233	2,2758	,46880		
Duygusal Tükenme	Bekâr	137	3,2774	,98849	0,708	,479

	Evli	233	3,2048	,93005		
Duyarsızlaşma	Bekâr	137	2,3723	,79809	1,032	,303
	Evli	233	2,2933	,65494		
Kişisel Başarım	Bekâr	137	3,6825	,98775	-0,600	,549
	Evli	233	3,7425	,89219		
Mesleki Tükenmişlik	Bekâr	137	3,0532	,58940	0,707	,480
	Evli	233	3,0096	,56408		

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen puan ortalamalarının medeni duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan Bağımsız Örneklem t-testi sonuçları incelendiğinde, bekar ve evli çalışanlar arasındaki farkın genel ruh hali, kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı, olumsuz kişisel özelliklerin farkındalığı, uyum yeteneği, duygusal zekâ, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarımlar ve mesleki tükenmişlik puan ortalamaları açısından anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

3.2.4.4. Gelir Duruma Göre Farklılık Analizi

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının demografik özelliklerinden gelir durumu değişkenine göre duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermemesine ilişkin bulgular tek yönlü ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 15'teki gibidir.

Tablo 15: Gelir Durumu Değişkenine Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Genel Ruh Hali	2001 TL – 3500 TL	37	2,5251	,73852	4,279	,005* 5001 TL - 7001TL>3001 TL -5000TL
	3501 TL – 5000TL	158	2,3038	,70129		
	5001 TL -7000TL	135	2,6286	,88015		
	7001 TL ve üzeri	40	2,5036	,79900		
	Toplam	370	2,4660	,79541		
Kişisel Farkındalık	2001 TL – 3500 TL	37	2,2973	,86168	,942	,420
	3501 TL – 5000TL	158	2,1598	,70723		
	5001 TL -7000TL	135	2,2722	,61803		
	7001 TL ve üzeri	40	2,2938	,68380		
	Toplam	370	2,2291	,69068		
Kişilerarası İlişkiler	2001 TL – 3500 TL	37	2,0608	,84040	1,749	,157
	3501 TL – 5000TL	158	1,8133	,70085		
	5001 TL -7000TL	135	1,9185	,62655		

	7001 TL ve üzeri	40	1,9938	,74783		
	Toplam	370	1,8959	,69745		
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	2001 TL – 3500 TL	37	2,2635	,82274	1,693	,168
	3501 TL – 5000TL	158	2,0522	,67429		
	5001 TL -7000TL	135	2,1889	,57178		
	7001 TL ve üzeri	40	2,1063	,56013		
	Toplam	370	2,1291	,64581		
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	2001 TL – 3500 TL	37	2,7207	,90101	3,102	,027* 7001 TL ve üzeri >5001 TL -7000TL
	3501 TL – 5000TL	158	2,3903	,96374		
	5001 TL -7000TL	135	2,6198	,92967		
	7001 TL ve üzeri	40	2,2583	,75291		
	Toplam	370	2,4928	,93259		
Uyum Yeteneği	2001 TL – 3500 TL	37	2,6351	1,21134	2,091	,101
	3501 TL – 5000TL	158	2,3196	,94468		
	5001 TL -7000TL	135	2,2074	,84063		
	7001 TL ve üzeri	40	2,3125	,79006		
	Toplam	370	2,3095	,92733		
Duygusal Zekâ	2001 TL – 3500 TL	37	2,3998	,49656	4,270	,006* 5001 TL - 7001TL>3001 TL -5000TL
	3501 TL – 5000TL	158	2,1682	,48641		
	5001 TL -7000TL	135	2,3414	,44800		
	7001 TL ve üzeri	40	2,2708	,53251		
	Toplam	370	2,2657	,48533		
Duygusal Tükenme	2001 TL – 3500 TL	37	3,2471	,82523	4,984	,002* 3501 TL - 5001TL>5001 TL -7000TL
	3501 TL – 5000TL	158	3,4385	,99735		
	5001 TL -7000TL	135	3,0476	,93368		
	7001 TL ve üzeri	40	3,0214	,77477		
	Toplam	370	3,2317	,95142		
Duyarsızlaşma	2001 TL – 3500 TL	37	2,3288	,74793	2,105	,099
	3501 TL – 5000TL	158	2,2194	,68527		
	5001 TL -7000TL	135	2,4099	,72155		
	7001 TL ve üzeri	40	2,4292	,71401		
	Toplam	370	2,3225	,71127		
Kişisel Başarım	2001 TL – 3500 TL	37	3,5811	,98081	4,754	,003* 3501 TL - 5001TL>5001 TL -7000TL
	3501 TL – 5000TL	158	3,9161	,89345		
	5001 TL -7000TL	135	3,6204	,91924		
	7001 TL ve üzeri	40	3,4125	,91384		
	Toplam	370	3,7203	,92785		
Mesleki Tükenmişlik	2001 TL – 3500 TL	37	3,0016	,64026	2,743	,043*
	3501 TL – 5000TL	158	3,1206	,56343		

	5001 TL -7000TL	135	2,9573	,59550		3501 TL - 5001TL>7001 TL ve üzeri
	7001 TL ve üzeri	40	2,9044	,40660		
	Toplam	370	3,0258	,57318		

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen puan ortalamalarının gelir durumu gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek üzere yapılan tek yönlü ANOVA sonuçları incelendiğinde, gelir grupları arasındaki farkın kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı, uyum yeteneği ve duyarsızlaşma puan ortalamaları açısından anlamlı olmadığı görülmektedir ($p>0,05$).

Duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutu olan genel ruh hali, olumsuz kişisel özelliklerin farkındalığı ve duygusal zekâ değişkenine göre ise sağlık çalışanlarının gelir gruplarına göre arasındaki puan ortalaması istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklıdır ($p<0,05$). Genel ruh hali boyutunda farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile genel ruh hali boyutunda gelir grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre 5001-7000 TL gelir düzeyine sahip sağlık çalışanlarının 3501-5000 TL arasındaki gelire sağlık çalışanlarına göre genel ruh hali düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı boyutunda farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Scheffe Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı boyutunda gelir grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre 7001 TL ve üzeri gelir düzeyine sahip sağlık çalışanlarının 5001-7000 TL arasındaki gelire sağlık çalışanlarına göre Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Toplam Duygusal Zekâ puanları arasındaki farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile duygusal zekâ puanlarında gelir grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi

sonuçlarına göre 5001-7000 TL gelir düzeyine sahip sağlık çalışanlarının 3501-5000 TL arasındaki gelire sağlık çalışanlarına göre duygusal zekâ düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Mesleki tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan duygusal tükenme, kişisel başarımlar ve mesleki tükenmişlik değişkenine göre ise sağlık çalışanlarının gelir gruplarına göre arasındaki puan ortalaması istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklıdır ($p<0,05$). Duygusal tükenme boyutunda farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc yapılmıştır.

Anova testi ile genel ruh hali boyutunda gelir grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre 3501-5000TL gelir düzeyine sahip sağlık çalışanlarının 5001-7000 TL gelirli sağlık çalışanlarına göre duygusal tükenme düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Kişisel başarımlar boyutunda farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile genel kişisel başarımlar boyutunda gelir grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre 3501-5000 TL gelir düzeyine sahip sağlık çalışanlarının hem 5001-7000 TL hem de 7001 TL ve üzeri gelire sağlık çalışanlarına göre arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Toplam mesleki tükenmişlik puanları arasındaki farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile mesleki tükenmişlik puanlarında gelir grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre 3501-5000 TL gelir düzeyine sahip sağlık çalışanlarının 7000 TL ve üzeri gelire sağlık çalışanlarına göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

3.2.4.5. Unvan Duruma Göre Farklılık Analizi

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki özelliklerinden unvan değişkenine göre duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermemesine ilişkin bulgular tek yönlü ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 16'daki gibidir.

Tablo 16: Unvana Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Genel Ruh Hali	Hekim	49	2,4606	,77496	,090	,914
	Ebe-Hemşire	115	2,4919	,84710		
	Diğer Sağlık Çalışanı	206	2,4528	,77370		
	Toplam	370	2,4660	,79541		
Kişisel Farkındalık	Hekim	49	2,3163	,60332	1,186	,306
	Ebe-Hemşire	115	2,2783	,72605		
	Diğer Sağlık Çalışanı	206	2,1808	,68903		
	Toplam	370	2,2291	,69068		
Kişilerarası İlişkiler	Hekim	49	1,9745	,65001	,569	,566
	Ebe-Hemşire	115	1,8500	,67765		
	Diğer Sağlık Çalışanı	206	1,9029	,72012		
	Toplam	370	1,8959	,69745		
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Hekim	49	2,0969	,47821	,200	,818
	Ebe-Hemşire	115	2,1587	,63895		
	Diğer Sağlık Çalışanı	206	2,1201	,68508		
	Toplam	370	2,1291	,64581		
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Hekim	49	2,3537	,70517	,738	,479
	Ebe-Hemşire	115	2,4812	,93782		
	Diğer Sağlık Çalışanı	206	2,5324	,97657		
	Toplam	370	2,4928	,93259		
Uyum Yeteneği	Hekim	49	2,2245	,71488	,577	,562
	Ebe-Hemşire	115	2,2652	,92557		
	Diğer Sağlık Çalışanı	206	2,3544	,97313		
	Toplam	370	2,3095	,92733		
Duygusal Zekâ	Hekim	49	2,2619	,46515	,022	,978
	Ebe-Hemşire	115	2,2736	,45887		
	Diğer Sağlık Çalışanı	206	2,2621	,50613		
	Toplam	370	2,2657	,48533		
Duygusal Tükenme	Hekim	49	2,9359	,83200	8,572	,000*
	Ebe-Hemşire	115	3,0410	,96960		

	Diğer Sağlık Çalışanı	206	3,4085	,93369		Diğer Sağlık çalışanı>Ebe – Hemşire Diğer Sağlık çalışanı>Hekim
	Toplam	370	3,2317	,95142		
Duyarsızlaşma	Hekim	49	2,4898	,68753	1,864	,157
	Ebe-Hemşire	115	2,3377	,75718		
	Diğer Sağlık Çalışanı	206	2,2743	,68700		
	Toplam	370	2,3225	,71127		
Kişisel Başarım	Hekim	49	3,4694	,96100	2,919	,055
	Ebe-Hemşire	115	3,6696	,89684		
	Diğer Sağlık Çalışanı	206	3,8083	,92835		
	Toplam	370	3,7203	,92785		
Mesleki Tükenmişlik	Hekim	49	2,9040	,44357	4,282	,015*
	Ebe-Hemşire	115	2,9407	,64788		
	Diğer Sağlık Çalışanı	206	3,1022	,54625		
	Toplam	370	3,0258	,57318		

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen puan ortalamaları incelendiğinde, unvan grupları arasındaki farkın genel ruh hali, kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı, Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı, uyum yeteneği, duygusal zekâ, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan skorları açısından fark yoktur ($p>0,05$).

Mesleki tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan duygusal tükenme ve mesleki tükenmişlik değişkenine göre ise sağlık çalışanlarının unvan gruplarına göre arasındaki puan ortalaması istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklıdır ($p<0,05$).

Duygusal tükenme boyutunda farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile duygusal tükenme puanlarında unvan grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi

sonuçlarına göre diğer sağlık çalışanlarının hem ebe-hemşirelere hem de hekimlere göre duygusal tükenmişlik düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Mesleki Tükenmişlik puanında farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile mesleki tükenmişlik puanlarında unvan grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre diğer sağlık çalışanlarının hekimlere göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

3.2.4.6. Toplam Çalışma Yılına Göre Farklılık Analizi

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma özelliklerinden toplam çalışma yılı deneyimi değişkenine göre duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermemesine ilişkin bulgular tek yönlü ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 17'deki gibidir.

Tablo 17: Toplam Çalışma Deneyimi Değişkenine Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Genel Ruh Hali	1 Yıl ve altı	26	2,3626	,89737	,612	,691
	1 -5 Yıl	72	2,5238	,85815		
	6-10 Yıl	88	2,5195	,84451		
	11 -15 Yıl	77	2,4490	,79191		
	16-20 Yıl	31	2,5668	,66033		
	21 Yıl ve üzeri	76	2,3609	,69575		
	Toplam	370	2,4660	,79541		
Kişisel Farkındalık	1 Yıl ve altı	26	2,1923	,71871	1,066	,379
	1 -5 Yıl	72	2,1840	,63495		
	6-10 Yıl	88	2,3494	,79378		
	11 -15 Yıl	77	2,1883	,70145		
	16-20 Yıl	31	2,3387	,46792		
	21 Yıl ve üzeri	76	2,1414	,66500		
	Toplam	370	2,2291	,69068		
Kişilerarası İlişkiler	1 Yıl ve altı	26	1,6250	,48606	1,283	,270
	1 -5 Yıl	72	1,9826	,73557		
	6-10 Yıl	88	1,9432	,77100		
	11 -15 Yıl	77	1,9123	,78301		

	16-20 Yıl	31	1,9274	,45732		
	21 Yıl ve üzeri	76	1,8224	,60528		
	Toplam	370	1,8959	,69745		
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	1 Yıl ve altı	26	2,1154	,51590	,064	,997
	1 -5 Yıl	72	2,1285	,60948		
	6-10 Yıl	88	2,1392	,67366		
	11 -15 Yıl	77	2,1039	,66683		
	16-20 Yıl	31	2,1774	,56713		
	21 Yıl ve üzeri	76	2,1283	,71004		
	Toplam	370	2,1291	,64581		
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	1 Yıl ve altı	26	2,4487	,93781	1,401	,223
	1 -5 Yıl	72	2,5046	,86849		
	6-10 Yıl	88	2,5152	1,00180		
	11 -15 Yıl	77	2,6104	,98290		
	16-20 Yıl	31	2,6882	,93862		
	21 Yıl ve üzeri	76	2,2719	,83393		
	Toplam	370	2,4928	,93259		
Uyum Yeteneği	1 Yıl ve altı	26	2,3269	,90490	,238	,946
	1 -5 Yıl	72	2,2708	,99271		
	6-10 Yıl	88	2,2784	,89011		
	11 -15 Yıl	77	2,4091	1,01867		
	16-20 Yıl	31	2,2742	,76200		
	21 Yıl ve üzeri	76	2,2895	,89912		
	Toplam	370	2,3095	,92733		
Duygusal Zekâ	1 Yıl ve altı	26	2,1779	,52738	1,027	,401
	1 -5 Yıl	72	2,2876	,45526		
	6-10 Yıl	88	2,3111	,53311		
	11 -15 Yıl	77	2,2754	,53304		
	16-20 Yıl	31	2,3481	,38738		
	21 Yıl ve üzeri	76	2,1787	,41976		
	Toplam	370	2,2657	,48533		
Duygusal Tükenme	1 Yıl ve altı	26	3,6648	1,03328	1,970	,082
	1 -5 Yıl	72	3,2103	,91614		
	6-10 Yıl	88	3,1282	,97591		
	11 -15 Yıl	77	3,3748	,93822		
	16-20 Yıl	31	3,0737	,92646		
	21 Yıl ve üzeri	76	3,1429	,91963		
	Toplam	370	3,2317	,95142		
Duyarsızlaşma	1 Yıl ve altı	26	2,3974	,56780	1,388	,228
	1 -5 Yıl	72	2,4653	,85440		
	6-10 Yıl	88	2,3277	,70278		
	11 -15 Yıl	77	2,3052	,73767		

	16-20 Yıl	31	2,3387	,56023		
	21 Yıl ve üzeri	76	2,1667	,62775		
	Toplam	370	2,3225	,71127		
Kişisel Başarım	1 Yıl ve altı	26	3,7981	,86608	2,325	,042* 21 Yıl ve üzeri>6-10 yıl
	1 -5 Yıl	72	3,6632	,90008		
	6-10 Yıl	88	3,4830	1,05984		
	11 -15 Yıl	77	3,8344	,92000		
	16-20 Yıl	31	3,6613	,75429		
	21 Yıl ve üzeri	76	3,9309	,83626		
	Toplam	370	3,7203	,92785		
Mesleki Tükenmişlik	1 Yıl ve altı	26	3,2489	,50965	1,823	,107
	1 -5 Yıl	72	3,0539	,60124		
	6-10 Yıl	88	2,9291	,56289		
	11 -15 Yıl	77	3,1054	,57858		
	16-20 Yıl	31	2,9526	,50337		
	21 Yıl ve üzeri	76	2,9837	,58308		
	Toplam	370	3,0258	,57318		

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen puan ortalamalarının toplam çalışma deneyimi gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan tek yönlü ANOVA sonuçları incelendiğinde, çalışma deneyimi grupları arasındaki farkın genel ruh hali, kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı, Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı, uyum yeteneği, duygusal zekâ, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve mesleki tükenmişlik puan ortalamaları açısından anlamlı olmadığı görülmektedir ($p>0,05$).

Mesleki tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan kişisel başarımla değişkenine göre ise sağlık çalışanlarının toplam mesleki deneyim gruplarına göre arasındaki puan ortalaması istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklıdır ($p<0,05$).

Kişisel başarımla boyutunda farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile mesleki tükenmişlik puanlarında deneyim grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre 21 Yıl ve üzeri deneyimi sahip sağlık çalışanlarının 6-10 yıl deneyime sahip olanlara göre kişisel başarımla düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

3.2.4.7. Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bireysel özelliklerinden eğitim değişkenine göre duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermemesine ilişkin bulgular tek yönlü ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 18'deki gibidir.

Tablo 18: Eğitime Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Genel Ruh Hali	Önlisans ve altı	118	2,4613	,82233	1,966	,142
	Lisans	168	2,5383	,80418		
	Lisansüstü	84	2,3282	,72701		
	Toplam	370	2,4660	,79541		
Kişisel Farkındalık	Önlisans ve altı	118	2,1186	,69006	2,825	,061
	Lisans	168	2,3140	,70975		
	Lisansüstü	84	2,2143	,63548		
	Toplam	370	2,2291	,69068		
Kişilerarası İlişkiler	Önlisans ve altı	118	1,8814	,75299	,160	,852
	Lisans	168	1,9182	,68533		
	Lisansüstü	84	1,8720	,64530		
	Toplam	370	1,8959	,69745		
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Önlisans ve altı	118	2,1102	,73347	1,565	,210
	Lisans	168	2,1875	,61283		
	Lisansüstü	84	2,0387	,56968		
	Toplam	370	2,1291	,64581		
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Önlisans ve altı	118	2,5706	,98623	2,355	,096
	Lisans	168	2,5337	,91497		
	Lisansüstü	84	2,3016	,87294		
	Toplam	370	2,4928	,93259		
Uyum Yeteneği	Önlisans ve altı	118	2,3220	,97736	,679	,508
	Lisans	168	2,3512	,90169		
	Lisansüstü	84	2,2083	,90915		
	Toplam	370	2,3095	,92733		
Duygusal Zekâ	Önlisans ve altı	118	2,2511	,50621	2,827	,060
	Lisans	168	2,3229	,48368		
	Lisansüstü	84	2,1716	,44649		
	Toplam	370	2,2657	,48533		
Duygusal Tükenme	Önlisans ve altı	118	3,5000	,95872	8,236	,000*
	Lisans	168	3,0451	,95020		
	Lisansüstü	84	3,2279	,85975		

	Toplam	370	3,2317	,95142		Önlisans ve alt>lisans
Duyarsızlaşma	Önlisans ve altı	118	2,1949	,65019	3,965	,020* Lisans>Önlisans ve altı
	Lisans	168	2,4296	,76615		
	Lisansüstü	84	2,2877	,65161		
	Toplam	370	2,3225	,71127		
Kişisel Başarım	Önlisans ve altı	118	3,8326	,94000	3,472	,032* Önlisans ve alt>lisans
	Lisans	168	3,5818	,96476		
	Lisansüstü	84	3,8393	,79876		
	Toplam	370	3,7203	,92785		
Mesleki Tükenmişlik	Önlisans ve altı	118	3,1176	,60293	2,883	,057
	Lisans	168	2,9541	,58138		
	Lisansüstü	84	3,0399	,49546		
	Toplam	370	3,0258	,57318		

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen puan ortalamalarının eğitim gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere yapılan tek yönlü ANOVA sonuçları incelendiğinde, eğitim grupları arasındaki farkın genel ruh hali, kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı, Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı, uyum yeteneği, duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik puan ortalamaları açısından anlamlı olmadığı görülmektedir ($p>0,05$).

Mesleki tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan duygusal tükenme değişkenine göre ise sağlık çalışanlarının eğitim gruplarına göre arasındaki puan ortalaması istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklıdır ($p<0,05$). Farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile duygusal tükenme puanlarında eğitim grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre ön lisans ve altı eğitime sahip sağlık çalışanlarının lisans mezunlarına göre duygusal tükenmişlik düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Duyarsızlaşma boyutunda farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile duyarsızlaşma puanlarında eğitim grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre ön Lisans ve altı eğitime sahip sağlık çalışanlarının lisans mezunlarına göre

duyarsızlaşma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Kişisel başarımlar boyutunda farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile kişisel başarımlar puanlarında eğitim grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre ön lisans ve altı eğitime sahip sağlık çalışanlarının lisans mezunlarına göre kişisel başarımlar düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,10$).

3.2.4.8. Ücretten Memnuniyet Durumuna Göre Farklılık Analizi

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki özelliklerinden aldıkları ücretten memnuniyet değişkenine göre duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermemesine ilişkin bulgular tek yönlü ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 19'daki gibidir.

Tablo 19: Ücretten Memnuniyete Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Genel Ruh Hali	Evet	51	2,4650	,83926	,549	,578
	Hayır	175	2,5086	,76019		
	Kısmen	144	2,4147	,82357		
	Toplam	370	2,4660	,79541		
Kişisel Farkındalık	Evet	51	2,2500	,81548	,295	,745
	Hayır	175	2,2514	,67833		
	Kısmen	144	2,1944	,66074		
	Evet	370	2,2291	,69068		
Kişilerarası İlişkiler	Hayır	51	1,8480	,72470	,149	,862
	Kısmen	175	1,9086	,67077		
	Evet	144	1,8976	,72325		
	Hayır	370	1,8959	,69745		
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Kısmen	51	2,1176	,74892	,329	,720
	Evet	175	2,1571	,66923		
	Hayır	144	2,0990	,57726		
	Kısmen	370	2,1291	,64581		
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Evet	51	2,6144	,97153	,535	,586
	Hayır	175	2,4857	,91651		

	Kısmen	144	2,4583	,94106		
	Evet	370	2,4928	,93259		
Uyum Yeteneği	Hayır	51	2,2647	,83278	,139	,871
	Kısmen	175	2,3343	,96548		
	Evet	144	2,2951	,91685		
	Hayır	370	2,3095	,92733		
Duygusal Zekâ	Kısmen	51	2,2704	,54150	,511	,601
	Evet	175	2,2898	,46486		
	Hayır	144	2,2347	,49056		
	Kısmen	370	2,2657	,48533		
Duygusal Tükenme	Evet	51	3,5574	1,00864	13,451	,000 Hayır>Evet Hayır >Kısmen
	Hayır	175	2,9731	,91286		
	Kısmen	144	3,4306	,89812		
	Evet	370	3,2317	,95142		
Duyarsızlaşma	Hayır	51	2,0719	,66270	4,057	,018 Hayır>Evet
	Kısmen	175	2,3914	,74853		
	Evet	144	2,3275	,66474		
	Hayır	370	2,3225	,71127		
Kişisel Başarım	Kısmen	51	3,6471	1,05259	1,704	,183
	Evet	175	3,6500	,87592		
	Hayır	144	3,8316	,93813		
	Kısmen	370	3,7203	,92785		
Mesleki Tükenmişlik	Evet	51	3,0542	,61095	5,430	,005 Hayır >Kısmen
	Hayır	175	2,9271	,56432		
	Kısmen	144	3,1356	,55261		
	Evet	370	3,0258	,57318		

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen puan ortalamalarının aldıkları ücretten memnun olma gruplarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelendiğinde, memnuniyet grupları arasındaki farkın genel ruh hali, kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı, olumsuz kişisel özelliklerin farkındalığı, uyum yeteneği, duygusal zekâ ve kişisel başarımların puan ortalamaları açısından anlamlı olmadığı görülmektedir ($p>0,05$).

Mesleki tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve mesleki tükenmişlik değişkenine göre ise sağlık çalışanlarının ücretten memnuniyet gruplarına göre arasındaki puan ortalaması istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklıdır ($p<0,05$).

Duygusal tükenme boyutunda farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile duygusal tükenme puanlarında ücretten memnuniyet grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre ücretinden memnun olmayanların hem olanlara hem de kısmen memnu olanlara göre duygusal tükenme düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Duyarsızlaşma boyutunda farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile duyarsızlaşma puanlarında ücretten memnuniyet grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre ücretinden memnun olmayanların memnun olanlara göre duyarsızlaşma düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Mesleki tükenmişlik puanında farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile mesleki tükenmişlik puanlarında ücretten memnuniyet grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre ücretinden memnun olmayanların kısmen memnun olanlara göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

3.2.4.9. Meslekten Memnuniyet Durumuna Göre Farklılık Analizi

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki özelliklerinden mesleklerinden memnun olma durumu değişkenine göre duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermemesine ilişkin bulgular tek yönlü ANOVA testi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 20'deki gibidir.

Tablo 20: Meslekten Memnun Olma Durumu Değişkenine Göre Duygusal Zekâ ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

		N	Ortalama	Standart Sapma	F	p
Genel Ruh Hali	Çok Memnunum	43	2,3156	,85063	1,714	,164
	Memnunum	219	2,4312	,75889		
	Kararsızım	70	2,6245	,89732		
	Memnun Değilim	38	2,5451	,71147		
	Toplam	370	2,4660	,79541		

Kişisel Farkındalık	Çok Memnunum	43	1,9767	,75161	3,058	,028 Çok memnunum<Diğerleri
	Memnunum	219	2,2317	,65640		
	Kararsızım	70	2,3786	,81399		
	Memnun Değilim	38	2,2237	,47502		
	Toplam	370	2,2291	,69068		
Kişilerarası İlişkiler	Çok Memnunum	43	1,7151	,79915	1,586	,192
	Memnunum	219	1,8870	,64348		
	Kararsızım	70	1,9893	,80357		
	Memnun Değilim	38	1,9803	,64823		
	Toplam	370	1,8959	,69745		
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Çok Memnunum	43	1,9767	,79210	,986	,399
	Memnunum	219	2,1404	,63352		
	Kararsızım	70	2,1500	,67486		
	Memnun Değilim	38	2,1974	,44705		
	Toplam	370	2,1291	,64581		
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Çok Memnunum	43	2,2791	,93698	2,444	,064
	Memnunum	219	2,4566	,91678		
	Kararsızım	70	2,7333	1,00658		
	Memnun Değilim	38	2,5000	,81558		
	Toplam	370	2,4928	,93259		
Uyum Yeteneği	Çok Memnunum	43	2,2093	1,11927	1,127	,338
	Memnunum	219	2,2671	,88079		
	Kararsızım	70	2,4786	,96847		
	Memnun Değilim	38	2,3553	,86920		
	Toplam	370	2,3095	,92733		
Duygusal Zekâ	Çok Memnunum	43	2,0891	,59154	4,021	,008 Çok Memnunum<Diğerleri
	Memnunum	219	2,2483	,45022		
	Kararsızım	70	2,4000	,53479		
	Memnun Değilim	38	2,3180	,38633		
	Toplam	370	2,2657	,48533		
Duygusal Tükenme	Çok Memnunum	43	3,9269	1,01225	26,825	,000 Çok Memnunum>Kararsızım Çok Memnunum>Memnun Değilim
	Memnunum	219	3,3705	,78669		
	Kararsızım	70	2,5857	1,00668		
	Memnun Değilim	38	2,8346	,83730		
	Toplam	370	3,2317	,95142		
Duyarsızlaşma	Çok Memnunum	43	1,7674	,49353	17,985	,000 Çok Memnunum<Kararsızım
	Memnunum	219	2,3021	,64107		
	Kararsızım	70	2,7119	,87960		
	Memnun Değilim	38	2,3509	,50640		

	Toplam	370	2,3225	,71127		Çok Memnunum<Memnun Değilim
Kişisel Başarım	Çok Memnunum	43	3,9826	1,09026	7,130	,000
	Memnunum	219	3,8288	,78898		Çok Memnunum>Memnun Değilim
	Kararsızım	70	3,3393	1,11075		
	Memnun Değilim	38	3,5000	,89102		
	Toplam	370	3,7203	,92785		
Mesleki Tükenmişlik	Çok Memnunum	43	3,1778	,67455	7,678	,000
	Memnunum	219	3,1013	,49658		Çok Memnunum ve Memnunum >Memnun Değilim ve Kararsızım
	Kararsızım	70	2,8076	,68847		
	Memnun Değilim	38	2,8204	,47866		
	Toplam	370	3,0258	,57318		

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen puan ortalamalarının meslekten memnun olma durumu gruplarına göre sonuçları incelendiğinde, memnuniyet grupları arasındaki farkın genel ruh hali, kişilerarası ilişkiler, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı, olumsuz kişisel özelliklerin farkındalığı ve uyum yeteneği puan skorları açısından fark yoktur ($p>0,05$).

Duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutu olan kişisel farkındalık ve duygusal zekâ değişkenine göre ise sağlık çalışanlarının memnuniyet gruplarına göre arasındaki puan ortalaması istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklıdır ($p<0,05$). Kişisel farkındalık boyutunda farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile Kişisel Farkındalık boyutunda memnuniyet grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre memnun olmayanların kişisel farkındalığı memnunum diyen sağlık çalışanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,10$).

Duygusal zekâ puanında farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile duygusal zekâ boyutunda memnuniyet grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre memnun olmayanların duygusal zekâ puanları memnunum diyen sağlık

alışanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Duygusal Tükenme puanında farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile duygusal tükenme boyutunda memnuniyet grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre çok memnun olanların duygusal tükenme puanları diğer seçenekleri işaretleyen sağlık çalışanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Duyarsızlaşma puanında farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile duyarsızlaşma boyutunda memnuniyet grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre çok memnun olanların duyarsızlaşma puanları diğer seçenekleri işaretleyen sağlık çalışanlarına göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Kişisel başarım puanında farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile kişisel başarım boyutunda memnuniyet grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre çok memnun ve memnun olanların kişisel başarım puanları memnun olmayanlara göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Mesleki tükenmişlik puanında farkın hangi gruplar arasından kaynaklandığını tespit etmek için Tamhane T2 Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Anova testi ile mesleki tükenmişlik puanında meslekten memnuniyet grupları arasında belirlenen farkın istatistiksel olarak nereden kaynaklandığını görmek amacıyla yapılan Post-Hoc analizi sonuçlarına göre çok memnun ve memnun olanların kişisel başarım puanları memnun olmayanlar ve kararsızlara göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

3.2.5. Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Puanları Arasındaki İlişkiye Ait Sonuç

Bu bölümde araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik skorları arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla uygulanan korelasyon analizi vardır.

İki sayısal değişken arasındaki korelasyon analizi ile incelenir. Burada amaç iki değişkenden birisinde bir değişiklik meydana geldiğinde, incelenen ikinci değişkende nasıl bir değişiklik olacağını ortaya koymaktır. Bu durumun tespiti için korelasyon analizinde bir katsayı hesaplanır ve “r” ile sembolize edilir. Katsayı “-1” ile “+1” arasında değer alır. Katsayının “1” ve “-1”e yaklaşması bir diğer ifade ile 0’dan uzaklaşması değişkenlerin etkileşiminin yükseldiğini söyler. Pozitif olan bir katsayı değişkenler arasında aynı yönde, negatif olan katsayı ise ters yönde bir ilişki varlığını ortaya koyar. (Kalaycı, 2013). Korelasyon analizi Tablo 21’dedir.

Tablo 21: Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.Genel Ruh Hali	Pearson Korelasyon	1	.159**	.265**	.212**	.505**	.092	.762**	-	.273**	-	-
	p		.002	.000	.000	.000	.078	.000	.000	.000	.000	.000
2.Kişisel Farkındalık	Pearson Korelasyon		1	.412**	.371**	.206**	.387**	.605**	-	.360**	-	-
	p			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008
3.Kişilerarası İlişkiler	Pearson Korelasyon			1	.290**	.164**	.372**	.627**	-	.242**	-	-
	p				.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.007
4.Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Pearson Korelasyon				1	.154**	.219**	.553**	-	.217**	-	-
	p					.003	.000	.000	.000	.000	.000	.006
5.Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	Pearson Korelasyon					1	.072	.615**	-	.297**	-	-
	p						.165	.000	.000	.000	.000	.010
6.Uyum Yeteneği	Pearson Korelasyon						1	.450**	-.078	.187**	-.113*	-.015
	p							.000	.133	.000	.030	.780
7.Duygusal Zekâ	Pearson Korelasyon							1	-	.423**	-	-
	p								.000	.000	.000	.000
8.Duygusal Tükenme	Pearson Korelasyon								1	-.107*	.623**	.874**

	p									.040	.000	.000
9.Duyarsızlaşma	Pearson Korelasyon									1	-.194**	.291**
	p										.000	.000
10.Kişisel Başarım	Pearson Korelasyon										1	.722**
	p											.000
11.Mesleki Tükenmişlik	Pearson Korelasyon											1
	p											

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik ölçeklerinden aldıkları puanlar Pearson korelasyon analizi ile ele alınmıştır. Yapılan analiz sonucunda;

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ölçeğinin boyutlarından olan genel ruh hali puanları ile kişisel farkındalık, kişiler arası ilişkiler, Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı, olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı, duygusal zekâ ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü, duygusal tükenme, kişisel başarımlar ve mesleki tükenmişlik arasında ise anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ölçeğinin boyutlarından olan kişisel farkındalık puanları ile uyum yeteneği, kişiler arası ilişkiler, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı, olumsuz kişisel özelliklerin farkındalığı, duygusal zekâ ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü, duygusal tükenme, kişisel başarımlar ve mesleki tükenmişlik arasında ise anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ölçeğinin boyutlarından olan kişilerarası ilişkiler puanları ile uyum yeteneği, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı, olumsuz kişisel özelliklerin farkındalığı, duygusal zekâ ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü, duygusal tükenme, kişisel başarımlar ve mesleki tükenmişlik arasında ise anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ölçeğinin boyutlarından olan empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı puanları ile uyum yeteneği, olumsuz kişisel özelliklerin farkındalığı, duygusal zekâ ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü, duygusal tükenme, kişisel başarımlar ve mesleki tükenmişlik arasında ise anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ölçeğinin boyutlarından olan olumsuz kişisel özelliklerin farkındalığı puanları ile duygusal zekâ ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü, duygusal tükenme, kişisel başarımlar ve mesleki tükenmişlik arasında ise anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir ($p<0,05$)

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ölçeğinin boyutlarından olan uyum yeteneği puanları ile duygusal zekâ ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü, kişisel başarımlar ile arasında ise anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ölçeği puanları ile duyarsızlaşma arasında anlamlı ve pozitif yönlü, duygusal tükenme, kişisel başarımlar ve mesleki tükenmişlik ile arasında ise anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik ölçeğinin boyutlarından olan duygusal tükenme puanları ile duyarsızlaşma arasında anlamlı ve negatif yönlü, kişisel başarımlar ve mesleki tükenmişlik ile arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik ölçeğinin boyutlarından olan duyarsızlaşma puanları ile kişisel başarımlar arasında anlamlı ve negatif yönlü, mesleki tükenmişlik ile arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik ölçeğinin boyutlarından olan kişisel başarımlar puanları ile mesleki tükenmişlik ile arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$).

3.2.6. Mesleki Tükenmişliğin Duygusal Zekâ Üzerindeki Etkisine Ait Bulgular

Bu aşamada sağlık çalışanlarında mesleki tükenmişlik düzeyinin duygusal zekâ üzerindeki etkisi kesitsel doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Kurulan regresyon modeline ait denklem aşağıdadır;

$$\text{Duygusal Zekâ} = \beta_0 + \beta_1 \text{Mesleki Tükenmişlik} + u$$

Mesleki tükenmişlik düzeyinin duygusal zekâya olan etkisini inceleyen regresyon Anova tablosu Tablo 22'dedir.

Tablo 22: Regresyonun ANOVA Tablosu

Model		Toplam Kareler	Df	Ortalama Kareler	F	p
1	Regresyon	4,865	1	4,865	21,822	,000
	Artık	82,049	368	,223		
	Toplam	86,915	369			
a. Bağımlı Değişken: Duygusal Zekâ						
b. Bağımsız Değişkenler: Sabit, Mesleki tükenmişlik						

Tablo 22'ye göre yapılan F testi sonucundan modelin bir bütün olarak istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir (F:21,822 ve p:0,000). Bu göre; duygusal zekâ bağımlı değişkenini, sabit ve mesleki tükenmişlik değişkenleri ile açıklamak mümkündür. Regresyonun katsayılar tablosu ise Tablo 23'teki gibidir.

Tablo 23: Model Katsayılar Tablosu

Model		Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
		β	Standart Hata	β		
1	(Sabit)	2.872	.132		21.746	.000
	Mesleki tükenmişlik	-.200	.043	-.237	-4.671	.000
Bağımlı Değişken: Duygusal Zekâ						

Tablo 23 incelendiğinde sabit terim ve mesleki tükenmişlik katsayıları 0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır. Modelin bağımsız değişkeni olan mesleki tükenmişliğin standardize katsayısı ise negatif işaretli bulunmuştur ($\beta=-,237$). Buna göre mesleki tükenmişlik düzeyi arttıkça duygusal zekâ sağlık çalışanlarında düşmektedir. Bir başka ifade ile mesleki tükenmişlik duygusal zekâyı olumsuz etkilemektedir. Buna göre araştırma

kapsamına alınan sağlık çalışanlarında teorik olarak beklentiyle uyumlu şekilde mesleki tükenmişlik düzeyinin artması, duygusal zekânın düşmesine neden olmaktadır. Diğer taraftan sağlık çalışanlarında mesleki tükenmişlik düzeyinin azalması ise duygusal zekânın artmasına neden olmaktadır. Mesleki tükenmişlik düzeyinde meydana gelecek %1’lik bir azalama, mesleki tükenmişlik düzeyini yaklaşık olarak %0,24 düzeyinde arttırmaktadır. Modelin açıklanma gücünü gösteren tablo ise Tablo 24’tedir.

Tablo 24: Model Açıklayıcılığı Tablosu

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Std. Hatanın Tahmini	Durbin-Watson
1	,237	,056	,053	,47219	1,960

Tablo 24 mesleki tükenmişlik düzeyinin duygusal zekâ değişkenini açıklama oranını göstermektedir. R² yaklaşık olarak %056’dır. Ayrıca Durbin-Watson test istatistiği de 1,960 olarak hesaplanmıştır.

Araştırmada kurulan hipotezlerin yapılan testler sonucunda kabul/red durumlarını özetleyen bilgiler Tablo 25’teki gibidir.

Tablo 25: Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Red Durumu

Hipotez	Kabul/Red
H _{1a} : Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{1b} : Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{2a} : Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{2b} : Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{3a} : Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.	Red
H _{3b} : Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.	Red
H _{4a} : Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri gelirlerine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{4b} : Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri gelirlerine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{5a} : Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri unvanlarına göre farklılık göstermektedir.	Kabul

H _{5b} : Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri unvanlarına göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{6a} : Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri toplam çalışma yılına göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{6b} : Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri toplam çalışma yılına göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{7a} : Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri öğrenim durumuna göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{7b} : Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri öğrenim durumuna göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{8a} : Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri mesleki memnuniyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{8b} : Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri mesleki memnuniyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{9a} : Sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ücretten memnuniyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H _{9b} : Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ücretten memnuniyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H ₁₀ : Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri duygusal zekâ düzeyini etkilemektedir	Kabul

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ düzeyini belirlemek, çeşitli demografik ve mesleki özelliklerle mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişkileri ve son olarak sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında 370 sağlık çalışanına ilişkin veriler kullanılmıştır. Elde edilen veriler, gerekli düzenlemeler ve kategorizasyon yapıldıktan sonra SPSS 25,0 paket programında çeşitli analizlere tabi tutulmuştur. Araştırmadaki sürekli değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler ortalama, standart sapma, kategorik değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler frekans ve yüzde ile gösterilmiştir. Ölçeklere ait öncelikle ayrı ayrı geçerlilik ve güvenilirlik analizleri uygulanmıştır. Hipotez testleri kapsamında demografik unsurlarla ölçeklerin geneli ve alt boyutlarıyla farklılık analizleri için normal dağılım sınaması sonrası parametrik testler kullanılmıştır. Bunlar t test ve ANOVA testidir. İki'den fazla grup karşılaştırılması sonrası post hoc testi olarak Tamhane T2 testleri kullanıldı. Araştırmada mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında ilişkiyi incelemek için korelasyon testi yapılmıştır. Ayrıca araştırmada iki değişken arasındaki etkiyi belirlemede regresyon analizi uygulanmıştır. Çalışmadaki istatistiksel analizlerde anlamlılık için 0,05 p değeri kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bireysel özelliklerinin dağılımı, birinci sıradaki çoğunluğu oluşturan gruplar açısından incelendiğinde; %41,6'sının (n=154) 31-40 yaş

aralığında, %73,2'sinin (n=271) kadın olduğu, %63'ünün (n=233) evli olduğu, %42,7'sinin (n=158) 3501-5000 TL aylık gelir aralığında olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki özelliklerinin dağılımı, birinci sıradaki çoğunluğu oluşturan gruplar açısından incelendiğinde ise %55,7'sinin (n=206) diğer sağlık çalışanı olduğu, %23,8'inin 6-10 yıl arasında mesleki deneyiminin olduğu, %45,4'ünün (n=168) lisans mezunu olduğu, %59,2'sinin (n=219) mesleğinden memnun olduğu ve son olarak %47,3'ünün (n=175) aldığı ücretten memnun olmadığı saptanmıştır.

Araştırmada öncelikle kullanılan ölçeklere ait faktör analizi yapıldı. Örneklemde duygusal zekâ ölçeğinin orijinalinde olduğu gibi altı ve mesleki tükenmişlik ölçeğinin üç boyuttan oluştuğu sonucuna ulaşıldı. Duygusal zekâ ölçeğine ait elde edilen KMO skoru 0,832, mesleki tükenmişlik ölçeğine ait ise 0,884 olarak hesaplandı. Her iki ölçeğin de Barlett Küresellik testinin p olasılık değeri istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Ayrıca toplam açıklanan varyans düzeyi mesleki tükenmişlik için yaklaşık %59 ve Duygusal zekâ için %58 olarak hesaplanmıştır.

Yapılan analizler sonucunda cinsiyet, yaş, medeni durumu gelir durumu gibi kişisel özelliklerin duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik açısından fark yaratıp yaratmadığı incelenmiş ve bu kişisel faktörlerin toplam ve alt boyutlarda etkili olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Ayrıca katılımcıların mesleki özelliklerinden unvan, mesleki hizmet süresi, öğrenim durumu, meslekten ve ücretten memnun olma kriterleri açısından incelenmiş ve bu faktörlerin de toplam ve alt boyutlarda fark yarattığı görülmüştür ($p<0,05$). Duygusal zeka ve Mesleki Tükenmişlik puanlarının alt boyutlar ve toplam açısından hangi Kişisel ve mesleki özelliklere göre farklılaştığına bakıldığında ise Duygusal zeka ölçeğinde gelir değişkeni açısından genel ruh hali puanının, meslekten memnuniyet değişkeni açısından Kişisel farkındalık puanının, Cinsiyet değişkeni açısından kişiler arası ilişkiler puanının, yaş değişkeni açısından empati yeteneği ve olumlu Kişisel özelliklerin farkında olma puanının, gelir değişkeni açısından olumsuz Kişisel özelliklerin farkında olma puanının anlamlı şekilde farklılaşmakta olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,025$). Son olarak toplam duygusal zekâ puanı açısından ise sağlık çalışanlarının gelir ve meslekten memnun olma gruplarına göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Literatürde duygusal zekâ puanlarının kişisel ve mesleki özelliklerine göre farklı örneklem gruplarında farklı biçimde yapılan araştırmalar mevcuttur. Duygusal zekâ ile en çok ilişkisi incelenen değişkenlerden birisi cinsiyettir. Çalışmada da cinsiyet değişkeni ile duygusal zekâ toplam ve alt boyutlar arasındaki ilişki incelenmiş ve toplam duygusal zekâ açısından kadın ve erkek sağlık çalışanları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmışken, kişiler arası

ilişkiler boyutunda anlamlı farklılık belirlenmiştir. Benzer bir sonuç Aslan ve Özata'nın (2012) Türkiye'de sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları bir araştırmada da elde edilmiştir. Bahsi geçen çalışmada elde edilen bulgular ise duygusal zekânın, cinsiyet açısından farklı olmadığı bulunmuştur. Salovey ve Mayer (1990) ise yapmış oldukları çalışmalarında Duygusal zekâ puanını kadınlarda erkeklere göre daha yüksek bulmuşlardır. Benzer şekilde 2007 yılında Akgemici ve arkadaşlarının sağlık çalışanları ile yapmış oldukları çalışmada da kadınların erkeklere göre duygusal zekâ puanlarının anlamlı şekilde daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bu konudaki farklı sonuçlarının nedeni araştırma örnekleminin farklı olması ve kültürel özelliklerin farklılaşması olabilir. Bu durum da duygusal zekânın bireysel bir özellik olduğunu ve aynı sektör olsa bile farklı şekillerde karşımıza çıkabileceğini göstermektedir.

Çalışmada ayrıca ikinci olarak yaş grupları açısından sağlık çalışanlarının duygusal zekâ puanlarının farklılaşma durumları incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda sadece empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkında olma puanı açısından gruplar arasında anlamlı fark saptanırken ($p<0,05$), toplam duygusal tükenme puanı açısından anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0,05$). Literatürde bu konuda yine farklı araştırma sonuçlarına rastlamak mümkündür. Örneğin Nikolaou ve Tsaousis (2002), duygusal zekâ toplam puanı ile yaş arasında negatif ilişki bulmuşken, Aslan ve Özata (2008) çalışmalarında yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gözlemlememişlerdir. Bu durum da cinsiyet değişkeninde olduğu gibi yorumlanabilir. Duygusal zekâ ölçeği açısından sağlık çalışanlarının kişisel ve mesleki özelliklerinden en fazla boyutta farklılık yaratan değişken ise gelir grupları olmuştur.

Sağlık çalışanlarının gelir grupları açısından genel ruh hali, olumsuz kişisel özelliklerinin farkındalığı ve toplam duygusal zekâ puanları farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Benzer bir sonuç Onay ve Uğur (2011) tarafından yapılan çalışmada da elde edilmiştir. Çalışmada örneklem grubunda çalışan personelin “gelir düzeyi” ile “duygusal zekâ” boyutları arasında anlamlı bir ilişkide bulunmuştur. Bu çalışmanın sonuçları da literatürdeki araştırmalara paraleldir. Bu durum sağlık çalışanlarının aylık kazançlarının kendisine veya başkalarına ait duyguları anlama, sezinleme, yönetme ve yönlendirme yetisi, kapasitesi ve becerisini etkilediği söylenebilir.

Çalışmada incelenen bir diğer değişken ise eğitim durumudur. Sağlık çalışanlarının eğitim grupları arasında duygusal zekanın hiçbir alt boyutunda ve toplam puanda anlamlı farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$). Bu durum örneklem grubunun sağlık çalışanı olmasından kaynaklı olabilir. Çünkü genel olarak profesyonel sağlık çalışanı olmak için belirli bir eğitim seviyesine sahip olmak gerekir. Diğer sektörlerde eğitim seviyeleri arasında farklılık daha

yüksek olabilirken, yasal zorunluluk ve yetkinlik gerekliliği nedeniyle sağlık sektöründe bu durum istisnadır.

Çalışmada incelenen bir diğer değişken grubu ise unvan, çalışma süresi ve ücretten memnun olma durumudur. Yapılan analizler sonucunda sağlık çalışanlarında duygusal zekâ puanının unvan, çalışma süresi ve meslekten memnun olma gruplarına göre farklı olmadığı tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu durum bu değişken gruplarından yer alan sağlık çalışanlarının duygusal zekâ açısından homojen olmalarından kaynaklanmaktadır. Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde de benzer sonuçların elde edildiği görülmektedir. Örneğin, Akbolat ve Işık (2012) sağlık çalışanları üzerinde yapmış oldukları çalışmada unvan ve çalışma süreleri bakımından duygusal zekâ puanlarında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmadığı tespit etmişlerdir ($p>0,05$). Bu araştırmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Çalışmada duygusal zekâ açısından son olarak incelenen değişken ise meslekten memnun olma durumudur. Meslekten memnun olma sağlık çalışanlarında sıklıkla sorgulanan bir konudur ve genel olarak duygusal zekâ ile ilişkilidir. Yapılan analiz sonucunda kişisel farkındalık boyutunda ve toplam duygusal zekâ puanında meslekten memnun olma durumuna göre anlamlı farklılıklar saptanmıştır ($p<0,05$). Bunun nedeninin mesleği ve kendini tanıma becerilerinin tamamlanması şeklinde ifade etmek mümkün olabilir. Gören tarafından 2016 yılında yapılan bir başka çalışmada ise sağlık çalışanlarında duygusal zekâ genel puanları ortalamalarının mesleği isteme ve memnun olma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Yapılan bu çalışmada ise anlamlı farklılık vardır. Çalışma bulgularının farklı olmasının nedeni örneklem grubundaki farklılık olabilir.

Sağlık çalışanlarının kişisel ve mesleki özelliklerinin mesleki tükenmişlik puanları açısından farklılaşma durumları incelendiğinde ise mesleki tükenmişlik araştırma bulgularında da sunulduğu gibi duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarımlar ve toplam mesleki tükenme olmak üzere dört ayrı şekilde ele alınmıştır. Kişisel ve mesleki özellikler karşılaştırıldığında ise duygusal tükenme açısından sağlık çalışanlarının cinsiyet, gelir, unvan, eğitim durumu, ücretten ve meslekten memnuniyet grupları arasında, duyarsızlaşma açısından eğitim, ücretten ve meslekten memnuniyet grupları arasında, kişisel başarımlar açısından gelir, toplam çalışma yılı, eğitim ve meslekten memnun olma grupları arasında, son olarak toplam mesleki tükenmişlik açısından ise cinsiyet, gelir, ücretten memnun ve meslekten memnun olma grupları arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p<0,05$). Literatürde de sağlık çalışanlarının benzer mesleki ve kişisel özellikleri mesleki tükenmişlik düzeyleri ile karşılaştırılmıştır. Örneğin Güllüce ve İşcan (2010) yapmış oldukları çalışmalarında kadın ve

erkek sağlık çalışanları arasında anlamlı bir farklılık bulamamışlar ve bu durumun nedenini araştırmaya katılan erkek ve bayan sayılar arasındaki orantısızlık ile açıklamışlardır. Bu çalışmada ise kadın ve Erkek sağlık çalışanların sayısı arasında orantısızlık olmasına rağmen Mesleki Tükenmişlik açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Aslan ve zata (2012) ise sağlık çalışanları üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında cinsiyet ve yaş gruplarına göre mesleki tükenmişlik düzeyinin farklılaşmasını sorgulamışlardır. Yapılan analiz sonucunda tükenmişlik toplam ve alt boyutlarının cinsiyet ve yaş grupları açısından fark göstermediğini belirtmişlerdir. nal ve diğerleri (2001) tarafından yapılan bir başka çalışmada ise yaş açısından tükenme düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Çalışmamızda ise yaş açısından Aslan ve zata (2012) ile benzer sonuç elde edilirken, cinsiyet değişkeni açısından farklı bir sonuç elde edilmiştir. Sağlık sektöründe mesleki tükenmişlik konusunda bir diğer çalışma ise Yakut ve arkadaşları (2013) tarafından yapılmıştır. Yapılan çalışmaya göre sağlık çalışanlarının cinsiyet, yaş, meslek, ocuk sahibi olma durumu, çalışma süresi ve kurumda çalışma süresi değişkenlerinde tükenmişlik seviyeleri açısından anlamlı farklılık elde edilirken, eğitim durumu, medeni durum, aylık gelir durumu değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı sonuç tespit edilememiştir. Maslach ve Jackson (1979) ise yaptıkları çalışmada, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissini ise erkeklerin daha fazla yaşadığını ortaya koymuştur. Bu durumu kadın ve erkeklerin kişilik yapıları, çalışma ortamı ve özel hayattaki rolleri ile açıklamak mümkündür. Çalışmamızda da alt boyutlarda olmasa da toplam mesleki tükenmişlik açısından cinsiyet açısından bir farklılık saptanmıştır. Ayrıca Yakut ve arkadaşları (2013) tarafından yapılan çalışmada çalışanların aylık gelir durumuna göre tükenmişliğin üç alt boyutunda farklılık yoktur sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada ise duyarsızlaşma hariç tüm puanlarda tükenmişlik açısından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu durumun nedeni çalışmamıza katılan sağlık çalışanlarının farklı unvanlarının olması ve gelir gruplarının heterojen olması olabilir. Yılmaz (2017) da sağlık alışanlarında mesleki tükenmişlik düzeyini belirlemek üzere yapmış olduğu çalışmasında cinsiyet ve eğitim durumunun mesleki tükenmişliği etkilediğini, medeni hal, mesleki kıdem ve yaşın ise mesleki tükenmişliği etkileyen faktörler olmadığını saptanmıştır. Bu araştırmadan elde edilen bulguların literatüre paralel olduğu tespit edilmiştir.

Genel bir değerlendirme yapılacak olursa mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ konusunda kişisel ve mesleki özelliklerin farklılaşması noktasında çalışma bulguları genel olarak literatürü destekler niteliktedir ve bundan sonraki çalışmalara kaynak olması umulmaktadır.

Araştırmada mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasında nasıl bir ilişki olduğu Pearson korelasyon analizi ve regresyon analizi ile incelenmiştir. Buna göre sağlık çalışanlarında mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Ayrıca bağımsız değişken mesleki tükenmişlik bağımlı değişken ise duygusal zekâ iken yapılan regresyon analizinde iki değişken arasında negatif ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mesleki tükenmişlik değişkeninin regresyon katsayısı -0,237 olarak hesaplanmıştır ($p<0,05$). Duygusal zekâsı yüksek olanların mesleki tükenmişlikleri daha düşük olmaktadır. Bir diğer ifade ile sağlık çalışanlarında duygusal zekânın yüksek olması, mesleki tükenmişlik düzeyinin azalmasına neden olmaktadır. Çalışma bulguları literatürde duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmaları destekler niteliktedir. Örneğin Güllüce ve İşcan (2010) 68 işletmedeki 122 yönetici üzerinde yaptıkları uygulama sonuçları mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Benzer şekilde Aslan ve Özata (2012) da sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki toplam ve alt boyutlar düzeyinde negatif ilişkiler saptamışlardır. Akbolat ve Işık (2012) ise yine sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ile motivasyon arasındaki ilişkileri incelemiş ve bulgularına göre duygusal zekâ ile motivasyon arasında pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki ($r=307$) bulmuştur. Ayrıca Akbolat ve Işık (2012) duygusal zekâ çalışanların motivasyonunu olumlu yönde etkilemektedir sonucuna da ulaşmıştır. Bu araştırmada ise duygusal zekâ etkileyen değil etkilenen değişken olarak ele alınmış ve sağlık çalışanlarında mesleki tükenmişliğin duygusal zekâyı negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum duygusal zekanın hem etkileyen hem de etkilenen bir faktör olduğunu ve pek çok kavram ile ilişki olabileceğini göstermektedir. Herece ve Şener (2017) ise sağlık sektörü dışında kamu çalışanlarında duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yapmış oldukları çalışmalarında duygusal zekânın alt boyutlarından iyimserlik ile duyguların kullanımının, tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarı hissi üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu belirlenmiştir. Ak-Sütlü (2013) tarafından sağlık sektöründe yapılan çalışmanın sonucunda da, tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenmişlik alt boyutu ile duygusal zekânın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi alt boyutu arasında ters yönde, duyguların değerlendirilmesi alt boyutu ile pozitif yönde ilişki bulunmuştur.

Duygusal zekâ kısaca bireyin duygusal olarak çeşitli özelliklerinin farkına varması ve bu özelliklerini iş ortamında kullanabilmesini ifade etmektedir. Duygusal zekâ iş ortamında bireyin verimli çalışmasını etkilerken, duygusal zekânın düşük olması iş yaşam kalitesini

düşürerek bireyin hayattan aldığı keyfi azaltan bir olgudur. Bu nedenle duygusal zekâ tükenmişlikle mücadelede ayrıca önemli bir etkidir. Bu yönüyle bakıldığında yoğun stres altında çalışan sağlık çalışanlarının iş ortamlarında başarılı olabilmeleri için yapmaları gereken unsurlar öncelikle kendi duygularını okuma ve tanıma, bunları anlama ve duygularının başarılarına ve ilişkilerine etkilerini tanımlayabilmektir. Bu adımdan sonra ise diğerlerini anlayabilme ve hissedebilme, empati yapabilme ve bu sayede kendileri ve öteki çalışanlar açısından yaşanan tükenmişliği en aza indirmeye uğraşmalıdırlar. Kurum yöneticilerine bu noktada önemli görevler düşmektedir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerini yükseltebilmeleri ve tükenmişliği mümkün olduğunca düşürmeleri için aşağıdakiler önerilebilir:

- Sağlık çalışanlarına yönelik olarak kurum içinde stres, motivasyon, etkili iletişim, zaman planlaması ve yönetimi gibi duygusal zekâ becerilerini geliştirmek ve örgütsel çatışmaları azaltacak ve dolayısıyla tükenmişliği indirecek kurumsal düzeyde eğitimlerin verilmesi ve çalışmaların yapılması yararlı olabilir.
- İnsana temas eden sağlık çalışanlarının mesleği gereği kişisel duygularının farkında olması iş ve özel yaşamda çevresinde bulunan diğer insanların da duygularını algılayabilmesi, onları okuması ve anlayabilmesi, farkına varması ve hissedebilmesi ve başkalarının bakış açıları ile düşünebilmesi sunulacak olan hizmet kalitesini arttırabileceği gibi, sağlık çalışanlarına da önemli kazanımlar sağlayacaktır.
- Yoğun stres altında çalışan sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının, iş koşullarının ücret, mesai, yükselme, iş zenginleştirme, geliştirme gibi konularda geliştirilmesi yararlı olacaktır.
- Her bireyin sahip olduğu farklı kişisel özellikleri bulunmaktadır. Aynı çatı altında iş gereği birbirine bağlı olarak ekip halinde çalışan sağlık çalışanlarında da bu durum geçerlidir. Her bir sağlık çalışanı farklı kişisel özelliklere sahiptir ve bu doğaldır. Özellikle kişilerin sahip oldukları farklı özelliklerin iş hayata, mesleğine uygun olması oldukça önemlidir. Bunun yanı sıra kurum yöneticilerinin sağlık çalışanlarına yönelik olarak yapacakları faaliyetlerde bu durumu göz ardı etmemeleri önemlidir.
- Sağlık her ne kadar teknolojik gelişmelerden en fazla etkilenen sektörlerden birisi de olsa, emek yoğun bir sektördür. Hizmetin kalitesi sağlık çalışanına bağlı olarak

değişmektedir. Bu nedenle sağlık çalışanlarının daha rahat ortamlarda kendilerini daha rahat hissederek, motivasyonları ve tatmin düzeyleri yüksek, tükenmişlik düzeyleri düşük olmaları hizmet kalitesini doğrudan etkileyecektir. Bu açıdan bakıldığında da sağlık yöneticilerine görevler düşmektedir.

Araştırmanın bulgularının örnekleme yer alan sağlık çalışanları ile sınırlı olduğu unutulmamalıdır. Elde edilen sonuçların genellenebilmesi için bu konuda yapılacak farklı ve daha büyük örnekler içeren çalışmalar yararlı olacaktır. Araştırmanın bu kısıtı da dikkate alınarak elde edilen bulgular ışığında sağlık kurumları ve sağlık yöneticileri için ise sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik konularında çeşitli öneriler sunulabilir. Bu kapsamda yöneticiler öncelikle kendi duygularını keşfetme, bunları okuyabilme ve öz değerlendirmelerini yapmalıdır. Ayrıca buna ilave olarak sağlık sektöründe önemli sorunlardan birisi olan tükenmişlikle başa çıkabilmek için örgütsel anlamda çeşitli programlar düzenlenebilir. Bu kapsamda çalışanların farkındalık bilinçlerinin geliştirilmesi, zaman planlaması ve zamanın etkili yönetimi, stres, etkili ve doğru iletişim, kurum içi çatışma yönetimi ve motivasyon gibi konularda sağlık çalışanlarının eğitilmesi ve geliştirilmesi yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, E. (2007). İşletme Yönetiminde Duygusal Zekânın Yeri ve Önemi Üzerine Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Hatay*
- Acar, F. T. (2001). Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul*
- Ak, Ç. (2016). Ortaokul Öğrencilerinin Duygusal Zekâları ve Psikolojik Sağlamlıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul*
- Akbolat, M, Işık, O. (2012). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeylerinin Motivasyonlarına Etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , (32) , 109-124.
- Akça, F. (2008). *Örgütsel Tükenmişlik ve Stres* (Edt: Özdevecioğlu, M. Ve Karadal, H.). Ankara: İlke Yayınevi.
- Akçamete, G. Kaner, S. Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Akgemci, T., Aslan, Ş., Özata, M. (2007), “Duygusal Zekanın Demografik Değişkenler Açısından Araştırılması: Hizmet Sektörü Yöneticileriyle İlgili Bir Çalışma”, *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 25-27 Mayıs 2007, Ss: 871-879
- Aksu, F. ve Baysal, A. (2005). *İlköğretim Okulları Müdürlerinde Tükenmişlik*. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 11(41): 7–24.
- Ak-Sütlü, S. (2013). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik İlişkisi. (*Yüksek Lisans Tezi*), *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı*, İstanbul.
- Akten, S. (2007). Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altan, M. Z. (2011). Çoklu Zekâ Kuramı ve Değerler Eğitimi, *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*. 1(4). 53-57.
- Altay, H., ve Volkan, A. (2010). “Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği.” *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 7, 14.

- Altunbaş, T. (2018). Duygusal Zekâ Programının Öğrencilerin Duygusal Zekâ, Atılman, Saldırgan ve Çekingen Davranışlarına Etkisinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.*
- Arslan, F. (2020). Fen Bilimleri Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin ve Nedenlerinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.*
- Aslan, Ş. (2013). *Duygusal Zekâ-Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Aslan, Y, Özata, Y. (2008). Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 0 (30) , 77-97.
- Aviles, A. M., Anderson, T. R. ve Davila, E. R. (2006). Child And Adolescent Socialemotional Development Within The Context Of School. *Child And Adolescent Mental Health*, 11(1). 32-39.
- Ayyıldız, R. (2019). Sosyal Kaytarma Davranışının Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.*
- Babaoğlu, E. (2006). İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik (Düzce İli Örneği). *Yayınlanmamış Doktora Tezi. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Bacanlı, H. (2001). *Gelişim ve Öğrenme*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Bahar, E. (2006). Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi. Aydın. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Baltaş, Z. (2006). *İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık: Duygusal Zekâ*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, Z. (2015). *İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık Duygusal Zekâ* (7. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, Z. Ve Baltas, A. (2008). *Stres ve Başa Çıkma Yolları* (24. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

- Başaran, I. (2004). Etkili Öğrenme ve Çoklu Zekâ Kuramı: Bir İnceleme, *Ege Eğitim Dergisi*, 5, 7-15.
- Baymur, F. (2004). *Genel Psikoloji*. İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- Bearce, K. H. Personal Communication, (T.Y.)
https://www.mccc.edu/~jennings/Courses/Documents/Handout-Intelligence_000.Pdf
(2 Ocak 2021).
- Beceran, E. (2012). *Duygusal ve Sosyal Zekâmız*. İstanbul: Postiga Yayınları.
- Boahene, A.L. (2003). Understanding and Preventing Burnout Among Social Studies Teachers In Africa. *The Social Studies*, March/April. 68-72.
- Bowlby, J. (1980). *Attachment And Loss: Loss, Sadness And Depression*. NY: Basic Books.
- Bowling, J. L. (1998) *An Examination Of Spirituality Based On Howard Gardner's Theory Of Multiple Intelligences*. Southern Theological Baptist Seminary.
- Brody, L. (2009). *Gender, Emotion, And The Family*. Harvard University Press.
- Brody, L.R. ve Hall, J. A. (1993). *Gender And Emotion. Handbook Of Emotions*. M Lewis, M., Havilland, J.M. (Ed). New York: Guilford Publications.
- Bümen, N. T. (2002). *Okulda Çoklu Zekâ Kuramı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Byrne, B. (1999). The Nomological Network Of Teacher Burnout: A Literature Review And Empirically Validated Model. R
- Canbolat, A. N. (2017). Okul Öncesi Dönem Çocuklarının Sosyal Beceri ve Problem Davranışları İle Ebeveynlerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Canbulat S. (2007), Duygusal Zekânın Çalışanların İş Doyumları Üzerine Etkisinin Araştırılması. *Yüksek Lisans Tezi*, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Canter, M. B. ve Freudenberg, L. (2001). Herbert J. Freudenberg (1926-1999). *American Psychologist*, 56(12), 117.
- Cerit, E. (2018). Sosyal Beceri Geliştirme Eğitim Programının Ergenlerin Psikolojik Sağlık ve Duygusal Zekâ Düzeylerine Etkisi. *Doktora Tezi*. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

- Cherniss, C. (1980a). *Staff Burnout: Job Stress In The Human Services*. Beverly Hills: Sage.
- Cherniss, C. (1980b). *Professional Bumout In Human Service Organizations*. New York: Praeger Publishers.
- Cherniss, C. (2000). *Emotional Intelligence: What It Is And Why It Matters*. Endüstri ve Örgüt Psikoloji Topluluğu'nun Yıllık Olağan Toplantısında Sunulan Bildiri, New Orleans, L.A.
- Cherniss, C. ve Goleman, D. (2001). *The Emotionally Intelligent Workplace* (1. Baskı). San Francisco: Jossey-Bass
- Cooper, K. R. ve Sawaf A. (2000). *Liderlikte Duygusal Zekâ: Yönetim ve Organizasyonda Duygusal Zekâ*, (Çeviren: Bedriye Ayman, Banu Sancar), İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi Ve Duygusal Zekâ”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Cilt 6, Sayı 3, S. 23-48.
- Çam, O. (1991). Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. İzmir: Ege Üniversitesi.
- Çam, O. (1992). “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması.” VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi Kitabı*. Ankara.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uygulaması: Gerçeklik ve Güvenirlik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.
- Çimen, M. (2000). Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: GATA.
- Çokluk, Ö. (1999). Zihinsel ve İşitme Engelliler Okullarında Görev Yapan Yönetici Ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çulha, Y. (2017). Okul Psikolojik Danışmanlarının Müdürlerinin Liderlik Stillerini Algıları İle Kendi İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Dalkılıç, O. S. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Davis, M. (2004). *EQ: Duygusal Zekânızı Ölçün*. Silahlı, S. (Çev.), İstanbul: Alfa Yayınları, (Orijinal Baskı Tarihi 2004).
- Denham, S. A., Bassett, H. H. ve Zinsser, K. (2012). Early Childhood Teachers As Socializers Of Young Children's Emotional Competence. *Early Childhood Education Journal*. 40(3). 137-143.
- Dinçerol, C. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Doğan, N. (2009). Sınıf Öğretmenlerinin Duygusal Zekâları İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki: İstanbul İli Anadolu Yakası Örneği, *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğrar, C. C. (2019). Örgütsel Adalet, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti Kavramları ve Aralarındaki İlişkiler: Akademik Yayınlar Bağlamında Bir Değerlendirme. *Yüksek Lisans Tezi*. İzmir: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). *Burn-Out: Stages Of Disillusionment In The Helping Professions*. New York: Human Sciences Press.
- Erdoğan, M. Y. (2008). Duygusal Zekânın Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 7(23). 62-76.
- Ergene, H. (2010). Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu Tüvasaş Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ergin, C. (1993). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Bayraktar. R ve Dağ. İ. (Der): Ankara. *Türk Psikologlar Derneği Yayını*. S 143-154.
- Ergün, O. (2016). Ergenlerde Duygusal Zekâ Özellikleri İle Psikolojik Sağlamlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Eskidemir, S. (2020). Hemşirelik Lisans ve Yüksek Lisans Öğrencilerinde Eleştirel Düşünme Ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi. İzmir: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.*
- Farber B. (1991). *Crisis In Education: Stres And Burnout In Theamerican Teacher*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Farber, B. (2000). Introduction: Understanding And Treating Burnout İn A Changing Culture. *Journal Of Clinical Psychology*. 56(5). 589-594.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal Of Social Lssues*. 30(L). 159-165.
- Freudenberger, H. J. Ve Richelson, G. (1980). *Burn-Out: The High Cost Of High Achievement*. New York: Double Day & Co..
- Gardner, H. (1999). *Çoklu Zekâ*, (Çev. Meral Tüzel). İstanbul: BZD Yayıncılık, Enka Vakfı.
- Gardner, H. (2004). *Zihin Çerçeveleri Çoklu Zekâ Kuramı*. Çev:Ebru Kılıç. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Gardner, H. (2013). *Çoklu Zekâ – Yeni Ufuklar*, Çev:Asiye Hekimoğlu Gül, İstanbul: Optimist Kitap.
- Goleman D. (2000). “*Emotional Intelligence: Issues İn Paradigm Building*”, Consortium For Research On Emotional Intelligence İn Organizations. 1-13.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1998). *Duygusal Zekâ: Neden IQ'dan Daha Önemlidir?* İstanbul: Varlık Yayınları A.Ş.
- Goleman, D. (2017). *İşbaşında Duygusal Zekâ* (17. Baskı). (H. Balkara, Çev.). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gören, H. (2016). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeyleri İle İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir Alan Araştırması, *Gelişim Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Bilim DalıYüksek Lisans Tezi*, İstanbul.
- Güllüce, A. Ç. (2006). Mesleki Tükenmişlik Ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama). *Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Güllüce, A., İşcan, Ö. (2010). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki . *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 5 (2) , 7-30 .

- Gürbüz, S. Ve Yüksel, M. (2008). “Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt 9. Sayı 2.S. 174-190.
- Hamamcı, R. A. M. (2020). Irak Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu Ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi (Kerkük Örneği). *Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Harrod, N. R. Ve Scheer, S. D. (2005). An Exploration Of Adolescent Emotional Intelligence In Relation To Demographic Characteristics. *Adolescence*. 40(159). 503.
- Harvey, S. T., Bimler, D., Evans, I. M., Kirkland, J. Ve Pechtel, P. (2012). Mapping The Classroom Emotional Environment. *Teaching And Teacher Education*. 28(4), 628-640.
- Herece, F., Şener, İ . (2017). Duygusal Zekâ İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Kamu Sektöründe Bir Uygulama . *Gazi İktisat Ve İşletme Dergisi*, 3 (3) , 38-54 .
- Hereke, G. N. (2016). Duygusal Zekâ İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Çankaya Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Izard, C. (2001). Emotional Intelligence Or Adaptive Emotions. *Emotions*. 1(3). 249-257.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik* (1.Basım). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Jackson, S., Schwab, R. Ve Schulaer, R. (1986). Toward An Understanding Of The Burnout Phenomenon. *Journal Of Applied Psychology*. 71(4). 630-640.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*. 68(1). 29-32.
- Kalaycı, Ş. (2013), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (5. Basım). Ankara. Asil Yayın Dağıtım
- Kanbur, O. (2020). Fizik Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi. *Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.*
- Kılıçarslan, F. (2012). *On Adımda Duygusal Zekâ: Yaşam Boyu Başarıyı Yakalamanın Sırları*. Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.

- Köse, E. (2020). Ergenlerde Anne Baba Tutumlarının Duygusal Zekâ ve Karar Verme Stilleri Üzerine Etkisinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Kulaksızoğlu, A. (2001). *Ergenlik Psikolojisi*. İstanbul:Remzi Kitabevi
- Kulaksızoğlu, A. (2005). *Ergen Psikolojisi*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Kurt Uyar, A. (2016). Ebeveyn Kaybının Duygusal Zekâ ve Problem Çözme Becerisi Üzerindeki Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Lee, R. T. Ve Asford, B. E. (1993). A Longitudinal Study Of Burnout Among Supervisors And Managers: Comparisons Between The Leiter And Maslach (1988) And Golembiewski. Et Al. (1986) Models. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*. 14. 3-20.
- Leiter, M. (1991). The Dreams Denied: Professional Burnout And The Constraints Of Human Service Organizations. *Canadian Psychology*. 32(4). 14-15.
- Leiter, M. Ve Meechan, K. A. (1986). Role Structure And Burnout İn The Field Of Hunan Services. *The Journal Of Applied Behavioral Science*. 22(1). 15.
- Maasjo, D. (2002) Blackfoot, Hidatsa And Lakota Sioux Student's Perceptions Regarding Preferred Learning Styles Based On Gardner's Multiple Intelligences. South Dakota: *University Of South Dakota*.
- Maslach, C. Ve Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. California: Jossy-Bass.
- Maslach, C. (1982). *The Cost Of Caring*. Englewood Cliffs. NY: Prentice Hall.
- Maslach, C. Ve Jackson, S. E. (1979). Burned-Out Cops And Their Families. *Psychology Today*. 12(12). 59-62.
- Maslach, C. Ve Leiter, M.P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: CA: Lossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. Ve Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Of Psychology*. 52. 397-422.
- Maslach, C. Ve Jackson, S.E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal Of Occcupational Behavior*. 2. 99-113.
- Mayer, J. D. Ve Salovey, P. (1993). The İntelligence Of Emotional İntelligence. *Intelligence*. 17. 433-442.

- Mayer, John D. (2006). *A New Field Guide To Emotional Intelligence. Emotional Intelligence In Everyday Life*. 2. Bs. Ed. John D. Mayer, Joseph Ciarrochi. Joseph P. Forgas. UK: Psychology Press: 3- 26.
- Mert, G. Durmaz, V. Ve Küçükaltan, B. (2020). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Örgütsel Stres İlişkisinin Havayolu Uçuş Ekibi Örnekleminde İncelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.29(3). S:279-297 .
- Miller, K. Ve Kobeiski, P. (1982). *Burnout: A Multidisciplinary Bibliography*. Monticello, IL: Vance Bibliographies.
- Morris, Charles G. Ve Maisto, Albert A (2005). *Psychology - An Introduction*, Pearson Prentice Hall. New Jersey.
- Naktiyok, A. Ve Karabey, C.N. (2005). İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*. 2. S:179-198.
- Nergiz, N. ve Tokmakçı, E. (2011). “Çalışma Yaşamında Kadının Tükenmişliği: Aile-İş-Sosyal Yaşam Açısından Tükenmişlik.” *Journal Of Yasar University*. 24 - 26.
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional Intelligence In The Workplace: Exploring Its Effects On Occupational Stress And Organizational Commitment. *The International Journal Of Organizational Analysis*, 10(4), 327–342
- O'dell, I. ve Glover, R. B. (1998). Emotional Intelligence: How Much Do You Know? *Recreational Sports Journal*. 22(4), 55-57.
- Onay, M., Uğur, B. (2011). Sağlıktaki Memnuniyetin Sessiz Sihri: “Duygusal Zeka” . *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2) , 23-34 .
- Oruç, S. (2007). Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli Örneği). *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Önal, M. (2010) Eğitim İşgörenlerinin Duygusal Zekâları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Örmen, U. (1993). Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Özgen, I. (2007). Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. I. *Ulusal Gastronomi Sempozyumu Ve Sanatsal Etkinlikler*. 4-5 Mayıs 2007. Antalya. 116-124.
- Özgüven, İ. E. (2004). *Psikolojik Testler*. Ankara: Pdrem Yayınları.
- Özler, N. ve Derya, E. (2012). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. Bursa: Ekin Yayıncılık.
- Pal, H. R., Pal, A. Ve Tourani, P. (2004). Theories Of Intelligence, *Everyman`S Science*. 39.3. 181-192.
- Perlman, B. Ve Hartman, E. A. (1982). “*Burnout: Summary And Future Research*”. Human Relations 35. No. 4. 283-3005.
- Petrides, K. V., Mikolajczak, M., Mavroveli, S., Sanchez-Ruiz, M. J., Furnham, A. Ve Perez-Gonzalez, J. C. (2016). Developments İn Trait Emotional *Intelligence Research*. *Emotion Review*. 8(4). 335-341.
- Pines, A. (1988). Aronson, Elliot, *Career Burnout: Causes And Cures*, New York “Occupational Burnout: A Cross-Cultural Israeli Jewish-Arab
- Pines, A. (2013). “Occupational Burnout: A Cross-Cultural Israeli Jewish-Arab Perspective And Its İmplications For Career Counselling.” *Career Development International* 8. No. 1. 92-108.
- Rassieur, C. L. (1982). *Stress Management For Ministers: Practical Help For Clergy Who Deny Themselves The Care They Give To Others*. Philadelphia: The Westminster Press.
- Saban, A. (2004). *Çoklu Zekâ Teorisi Ve Eğitim*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Saklofske, D. H., Austin, E. J., Mastoras, S. M., Beaton, L. Ve Osborne, S. E. (2012). Relationships Of Personality, Affect, Emotional İntelligence And Coping With Student Stress And Academic Success: Different Patterns Of Association For Stress And Success. *Learning And Individual Differences*. 22(2). 251-257.
- Salovey, P. ve Mayer, J. D. (1990). Emotional İntelligence. *Imagination, Cognition And Personality*. 9(3). 185-211.
- Salovey, P. ve John D. M. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition Ve Personality*. C. 9. S. 3: 185-211.

- Seçer, İ. (2011). Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzenlerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.*
- Seligman, M. (1990). *Learned Optimism*. New York: Simon LE Schuster.
- Selye, H. (1957). Stress And Psychiatry. *American Journal Of Psychiatry*. 113. 423-427.
- Selye, H. (1993). *History Of The Stress Concept*. In L. Goldberger & Breznitz, S. (Eds.), *Handbook Of Stress: Theoretical And Clinical Aspects* (Pp. 7- 17). New York: The Free Press.
- Selye, H. Ve Heuser, G. (1956). *Fifth Annual Report On Stress 1955-56*. New York:MD Publications.
- Sezgin, A. (2010). Üniversite Hastanelerinde Çalışan Baş Müdür Ve Müdürlerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Shirom, A. (1989). *Burnout In Work Organizations*. In C.L. Cooper & I. Robertson (Eds.). *International Review Of Industrial And Organizational Psychology* (Pp. 25-48). New York: Wiley.
- Smith, K. B., Profetto-Mcgrath, J. Ve Cummings, G. G. (2009). Emotional Intelligence And Nursing: An Integrative Literature Review. *International Journal Of Nursing Studies*. 46(12), 1624-1636.
- Solmuş, T. (2010). *İşyeri Terapisi*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Soykan, E. (2012). Örgütsel Bağlılık Ve Tükenmişlik İlişkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi. Diyarbakır: Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Splettes, M. (1977). Burnout Problem İn Helping Professions. *Dental Dimensions*. 11(3). 17-24.
- Stalker, C. Ve Harvey, C. (2002). *Professional Burnout: A Review Of Theory, Research And Prevention*.
- Stein, Steven J. Ve Howard E. Book. (2003). *EQ: Duygusal Zekâ Ve Başarının Sırrı*. Çev. Müjde Işık. İstanbul: Özgür Yayınları.
- Stewart, C.W. (1974). *Person And Profession*. Nashville. TN: Abingdon Press.

- Sürgevil, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Şahin Baltacı, H. Ve Demir, K. (2012). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Duygusal Zekâları Ve Öfke İfade Tarzları. *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi*. 12(4). 2413-2428.
- Şahin, F. İ. (2018). Ergenlerde Duygusal Zekâ Ve Yaratıcılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şen, B. (2017). Okul Öncesi Dönem Çocuklarının Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Akran İlişkileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Şimşek, M. Ş. (2012). *Yönetim Ve Organizasyon*. Konya: Eğitim Yayınları.
- Şimşek, M.Ş. (2008). *Yönetim Ve Organizasyon*. Konya: Eğitim Yayınları.
- Tariq, V. N., Qualter, P., Roberts, S., Appleby, Y. Ve Barnes, L. (2013). Mathematical Literacy In Undergraduates: Role Of Gender, Emotional Intelligence And Emotional Self-Efficacy. *International Journal Of Mathematical Education In Science And Technology*, 44(8). 1143-1159
- Thorndike, E. L. (1920). "Intelligence And Its Uses". *Harper's Magazine*. 140, 227-235.
- Titrek, O. (2007). *IQ' Dan EQ' Ya Duyguları Zekice Yönetme*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Toğa, N. (2016). Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi Ve Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Malatya: Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Toker, F. Kuzgun, Y. Cebe, N. Ve Uçkunkaya, B. (1968). *Zekâ Kuramları*. Ankara: M.E.B. Talim Ve Terbiye Dairesi Araştırma Ve Değerlendirme Bürosu Yayınları.
- Toplu, Y.M. (2012). Okul Öncesi Ve İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tsaousis, I. Ve Kazı, S. (2013). Factorial Invariance And Latent Mean Differences Of Scores On Trait Emotional Intelligence Across Gender And Age. *Personality And Individual Differences*. 54(2). 169-173.

Tufan, Ş. (2011). Geliştirilen Duygusal Zekâ Eğitimi Programının Ortaöğretim Dokuzuncu Sınıf Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerine Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Tümkiye, S. (1999). Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri Ve Başa Çıkma Davranışları. *Türk Psikolojik Danışma Ve Rehberlik Dergisi*. 2(11). 26-36.

Türk Dil Kurumu (TDK). (2019). Güncel Türkçe Sözlük. Ankara: TDK.

Türkmen, S. Ve Ulutaş, İ. (2018). How Do Preschool Teachers Perceive The Emotional Intelligence? Teaching Practices And Emotional Intelligence In Early Childhood. *Educational Sciences Research In The Globalizing World*.

Ulus, T. N. (2019). Duygusal Zekâ İle Karar Verme Stratejileri Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ulutaş, İ. (2013). Okul Öncesi Çocuklarında Duygusal Zekânın Desteklenmesi. *Eğitimci Öğretmen Dergisi*. 21. 44-49.

Ulutaş, İ. Ve Macun, B. (2016). Okul Öncesi Çocuklarının Duygusal Zekâsını Desteklemede Öğretmenin Rolü. *Electronic Turkish Studies*. 11(14). 951-964

Ural, O., Güven, G., Sezer, T., Azkeskin, K. Ve Yılmaz, E. (2015). Okul Öncesi Dönemdeki Çocukların Bağlanma Biçimleri İle Sosyal Yetkinlik Ve Duygu Düzenleme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 1. 589-598.

Ünal, S., Karlıdağ, R., Yoloğlu, S. (2001), Hekimlerde Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi, *Klinik Psikiyatri*, 4, Ss. 113-118.

Van Horn, J. Schaufeli, W. Ve Enzmann, D. (1999). Teacher Burnout And Lack Of reciprocity. *Journal Of Applied Social Psychology*. 29(1). 91-108.

Vesely, A. K. Saklofske, D. H. Ve Leschied, A. D. (2013). Teachers-The Vital Resource The Contribution Of Emotional Intelligence To Teacher Efficacy And Wellbeing. *Canadian Journal Of School Psychology*. 28(1). 71-89.

Wisniewski, L. Ve Gargiulo, R. (1991). Occupational Stress And Burnout Among Special Educators: A Review Of The Literature. *Journal Of Special Education*. 31(3). 325-347.

Yakut, H., Kapisiz, S., Durutuna, S., Evran, A. (2013). Sağlık Alanında Çalışma Yaşamında Tükenmişlik. *Jinekoloji-Obstetrik Ve Neonatoloji Tıp Dergisi*, 10(38): 1564-1571.

- Yelinek, J. Ve Grady, J. S. (2017). Show Me Your Mad Faces!’Preschool Teachers’ Emotion Talk İn The Classroom. *Early Child Development And Care*. 1-9.
- Yeşilyaprak, B. (2001). Duygusal Zekâ ve Eğitim Açısından Doğurguları. *Eğitim Yönetimi Dergisi*. 7(25): 139-146.
- Yıldırım, F. (1996). Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz, D. (2017). Sağlık Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Tekirdağ'daki Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *İstanbul Gelişim Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul.
- Yılmaz, O. ve Mert, G. (2020). Çalışanların Adaptif Yeteneklerinin Teknolojik Yenilikleri Kullanma Düzeyine Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Örneği. *International Review Of Economics And Management*, 8 (1), S: 146-175.
- Yılmaz, G. (2019). Sosyal Zekâ Ve Kariyer Başarısı İlişkisi: Politik Becerinin Aracılık Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yurdakavuştu, Y. (2012). İlköğretim Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ve Sosyal Beceri Düzeyleri. *Yüksek Lisans Tezi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Zembylas, M. (2007). Emotional Ecology: The Intersection Of Emotional Knowledge And Pedagogical Content Knowledge İn Teaching. *Teaching And Teacher Education*. 23(4). 355-367.
- Zonderman, S. (1975). *A Study Of Volunteer Rape Crisis Counselors*. Smith College Studies. 46(1). 74.



EKLER