

**T.C.
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON PROGRAMI**

**ÇALIŞMA YAŞAMINDA DUYGUSAL ZEKA İLE MESLEKİ
TÜKENMİŞLİK EĞİLİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK
BİR ARAŞTIRMA**

Beren SEYMEN

**Danışman
Doç. Dr. Bahar YALÇIN**

MANİSA-2019

**T.C.
MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON PROGRAMI**

**ÇALIŞMA YAŞAMINDA DUYGUSAL ZEKA İLE MESLEKİ
TÜKENMİŞLİK EĞİLİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK
BİR ARAŞTIRMA**

Beren SEYMEN

**Danışman
Doç. Dr. Bahar YALÇIN**

MANİSA-2019

	T.C. MANİSA CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doküman Kodu	FRYL-031
	YÜKSEK LİSANS EĞİTİMİ FORMLARI	Yayınlanma Tarihi	26/03/2018
		Revizyon No/Tarih	2/23/03/2018
		Sayfa	1/1
Tez Savunma Sınavı Tutanağı			

TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 02/08/2019 tarih ve 27/11 sayılı toplantısında oluşturulan jürimiz tarafından Manisa Celal Bayar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nin 9. Maddesi gereğince Enstitümüz İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Beren SEYMEN'in "Çalışma Yaşamında Duygusal Zeka İle Mesleki Tükenmişlik Eğilimi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma" konulu tezi incelenmiş ve aday 26/08/2019 tarihinde saat 13:30'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra 35 dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından jüri üyelerine sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin,

BAŞARILI olduğuna OY BİRLİĞİ
DÜZELTME yapılmasına * OY ÇOKLUĞU
RED edilmesine ** ile karar verilmiştir.

BAŞKAN

Doç. Dr. Bahar YALGIN

ÜYE

Dr. Öğr. Üyesi Selva Daul

ÜYE

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin Biçer

Evet

Hayır

Tez, burs, ödül veya Teşvik programına (Tüba, Fullbright vb.) aday olabilir.

Tez, mutlaka basılmalıdır.

Tez, mevcut haliyle basılmalıdır.

Tez, gözden geçirildikten sonra basılmalıdır.

Tez, basımı gereksizdir.

* Bu halde adaya 3 ay süre verilir. İkinci tez savunma sınavında da başarısız olan öğrencinin Enstitü ile ilişkisi kesilir.

** Bu halde adayın Enstitü ile ilişkisi kesilir.

Hazırlayan
Enstitü Sekreteri

Onaylayan
Enstitü Müdürü

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Çalışma Yaşamında Duygusal Zeka ve Mesleki Tükenmişlik Eğilimi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Beren SEYMEN

Temmuz, 2019

ÖZET

ÇALIŞMA YAŞAMINDA DUYGUSAL ZEKA İLE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK EĞİLİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

İş hayatında başarılı olabilmek için yapılan araştırmalar, kişilerin sahip oldukları entelektüel zekanın (IQ) başarıya ulaşmada tek başına yeterli olmadığını, duygusal zekalarının da iş hayatında başarıyı getirmede oldukça önemli olduğunu göstermektedir. Duygusal zeka düzeyi yüksek olan çalışanların bulunduğu iş yerlerinde pozitif ortamlar oluşmaktadır. Tükenmişlik ise duygusal zekanın tam tersi bir şekilde çalışma hayatını negatif yönde etkilemekte ve çalışanların performanslarını düşürmektedir. Eğer önlem alınmaz ve çözüm bulunamaz ise hem maddi hem de manevi birçok kayba neden olmaktadır. Bu kapsamda yapılan bu çalışmanın amacı, kamu sağlık çalışanlarının, duygusal zeka boyutları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Duygusal zekanın geliştirilebilir olma özelliği dikkate alındığında, psikolojik güçlendirme ve yaşam kalitesinin artışı ile tükenmişliğin önlenmesi yönünde olumlu katkılar ortaya konulabilecektir.

Çalışmanın amacına yönelik olarak Manisa il merkezinde bulunan kamu hastanelerinde görevli sağlık çalışanları kapsamında bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada Schutte Duygusal Zeka Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulguların analiz edilmesi ile duygusal zeka ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişki düzeyleri demografik değişkenler dikkate alınarak yorumlanmıştır. Sağlık çalışanlarının duygusal zeka ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki düzeylerinde medeni durum açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak çalışanların cinsiyetlerine göre tükenmişlik seviyelerinin duyarsızlaşma alt boyutunda, erkeklerde kadınlardan daha anlamlı bir sonuç elde edilmiştir. Bununla birlikte doktorlarda iyimserlik boyutunun puan ortalamasının diğer sağlık çalışanlarına göre anlamlı olarak daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zeka, Tükenmişlik, Sağlık Çalışanları

ABSTRACT

A STUDY TOWARDS RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND OCCUPATIONAL BURNOUT TENDENCY IN WORKLIFE

The investigations made for reaching success in business life, shows that people's intellectual intelligence is not enough on its own, their emotional intelligences are quite important to bring success as well. Positive environments are occurred in the workplaces where employees who have high emotional intelligence level, work in. On the other hand the burnout affects to the working life in a negative way on the contrary of the emotional intelligence. It decreases employee's performances. If any precautions are not taken or can not be found any solution, it will cause both material and moral losses. In previous studies regarding emotional intelligence, there were quite limited number of studies implemented in public sector. Within this scope; the objective of the this study is to determine the correlation between emotional intelligence levels and the occupational burnout tendencies of the public health workers. Considering the emotional intelligence is improvable, positive contributions can be presented in the direction of precaution of burnout with psychological strengthening and enhancement of the life quality.

A study has been carried out in scope of the health workers who works in the public hospitals where are in city center of Manisa. Schutte emotional intelligence scale and Maslach burnout scale are used in the investigation. Considering demographic variables the relationship levels between emotional intelligence and burnout subscales have been interpreted by analysing the findings that is obtained at the end of the investigation. In terms of marital status, understandable variations can not be found in relationship levels between emotional intelligence and occupational burnout of the health workers. Nevertheless, at the lower subscale of the depersonalisation, more understandable results were obtained for men than women, according to gender of the employees. However, at the scale of the optimism, doctors have meaningfully higher point average in comparison with the other health workers.

Keywords: Emotional Intelligence, Burnout, Health workers.

TEŞEKKÜR

Çalıőmamın her aşamasında bana destek olan, bilgi ve deneyimleri ile bana yol gosteren danışman hocam Sayın Doç. Dr. Bahar YALÇIN'a, öğrenim hayatım boyunca beni maddi ve manevi olarak destekleyen ve hep yanımda olan, veri toplama aőamamda da hiçbir desteği esirgemeyen annem Aliye SEYMEN'e, babam Yener SEYMEN'e, kardeőim Ata SEYMEN'e, yüksek lisans eğitimim boyunca desteğini ve anlayıőını hiç esirgemeyen niőanlım Mert YANMAZ'a, en içten dileklerle, yürekten teşekkür ederim.

Beren SEYMEN

Manisa, 2019

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

EQ Emotional Intelligence

IQ Intelligence Quotient



İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	vii
TEŞEKKÜR.....	viii
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	ix
TABLolar LİSTESİ.....	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI

1.1. DUYGUSAL ZEKA	3
1.1.1. Duygu ve Temel Duygu Çeşitleri.....	3
1.1.2. Zeka.....	6
1.1.2.1. Zeka Türleri	7
1.1.2.1.1. Sözel Zeka.....	7
1.1.2.1.2. Görsel Zeka	8
1.1.2.1.3. Mantıksal Zeka.....	8
1.1.2.1.4. Yaratıcı Zeka.....	8
1.1.2.1.5. Fiziksel Zeka	8
1.1.2.1.6. Duygusal Zeka	9
1.1.3. Duygu ve Zeka İlişkisi.....	9
1.1.3.1. Klasik Yaklaşımlar	9
1.1.3.2. Modern Yaklaşımlar	10
1.1.4. Duygusal Zeka.....	11
1.1.5. Duygusal Zeka ve Akademik Zeka	13
1.1.6. Duygusal Zeka Unsurları.....	14
1.1.6.1. Özbilinç.....	14
1.1.6.2. Özyönetim.....	15
1.1.6.3. Motivasyon	16

1.1.6.4. Empati.....	16
1.1.6.5. Sosyal Beceriler	17
1.1.7. Duygusal Zekanın Gelişmesi.....	18
1.1.7.1. Yaş	18
1.1.7.2. Cinsiyet	18
1.1.7.3. Aile Ortamı	19
1.1.8. Duygusal Zeka Modelleri	20
1.1.8.1. Mayer ve Salovey Modeli.....	20
1.1.8.1.1. Duyguları Algılama.....	22
1.1.8.1.2. Duyguların Kullanımı	22
1.1.8.1.3. Duyguları Anlama ve Duygularla Muhakeme Etme.....	23
1.1.8.1.4. Duyguları Düzenleme ve Yönetme	23
1.1.8.2. Daniel Goleman Duygusal Zeka Modeli	24
1.1.8.2.1. Özbilinç	24
1.1.8.2.2. Kendine Çekidüzen Verme	24
1.1.8.2.3. Motivasyon.....	24
1.1.8.2.4. Empati	25
1.1.8.2.5. Sosyal Beceriler	25
1.1.8.3. Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf Duygusal Zeka Modeli	25
1.1.8.3.1. Duyguları Öğrenmek.....	25
1.1.8.3.2. Duygusal Zindelik.....	25
1.1.8.3.3. Duygusal Derinlik	26
1.1.8.3.4. Duygusal Simya	26
1.1.8.4. Reuven Bar-On Duygusal Zeka Modeli	26
1.1.9. Duygusal Zekanın Çalışma Yaşamındaki Önemi	28

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

2.1. TÜKENMİŞLİK	30
2.1.1. Tükenmişlik Kavramı	30
2.1.1.1. Tükenmişlik Boyutları	31

2.1.1.1.1. Duygusal Tükenme	31
2.1.1.1.2. Duyarsızlaşma	32
2.1.1.1.3. Kişisel Başarı	32
2.1.2. Tükenmişliğe Yol Açan Faktörler	33
2.1.2.1. Bireysel Faktörler	33
2.1.2.2. Örgütsel Faktörler	33
2.1.3. Tükenmişlik Belirtileri	34
2.1.3.1. Fiziksel Belirtiler	34
2.1.3.2. Psikolojik Belirtiler.....	34
2.1.3.3. Sosyal ve Mesleki Davranışsal Belirtiler.....	35
2.1.4. Tükenmişliğin Sonuçları	35
2.1.4.1. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları	35
2.1.4.2. Tükenmişliğin İş ile İlgili Sonuçları	36
2.1.4.3. Tükenmişliğin Aile ile İlgili Sonuçları	37

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

3.1. Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki.....	38
3.1.1. Sağlık Sektöründe Duygusal Zeka ile İlgili Yapılmış Olan Çalışmalar.....	39
3.1.2. Sağlık Sektöründe Tükenmişlik ile İlgili Yapılmış Olan Çalışmalar.....	41
3.1.3. Duygusal Zeka ve Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Çalışmalar	43

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

4.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	47
4.1.1. Araştırmanın Amacı	47
4.1.2. Araştırmanın Önemi	47
4.1.3. Araştırmanın Hipotezleri.....	48
4.1.4. Araştırmanın Modeli	49

4.1.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	50
4.1.6. Veri Toplama Araçları.....	50
4.1.7. Verilerin Analizi.....	51

BEŞİNCİ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

5.1. BULGULAR VE YORUMLAR.....	53
5.1.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulguları	53
5.1.2. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Güvenilirlik Analizi	54
5.1.3. Araştırma Ölçeklerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler	54
5.1.4. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyelerinin ve Tükenmişlik Algılarının Bireysel Özelliklerine Göre Karşılaştırılması	55
5.1.4.1. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyelerinin ve Tükenmişlik Algılarının Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması.....	55
5.1.4.2. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyeleri ve Tükenmişlik Algılarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması	56
5.1.4.3. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyeleri ve Tükenmişlik Algılarının Eğitim Düzeyine Göre Karşılaştırılması.....	57
5.1.4.4. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyeleri ve Tükenmişlik Algılarının Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması	58
5.1.4.5. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyeleri ve Tükenmişlik Algılarının Mesleğe Göre Karşılaştırılması	59
5.1.5. Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları Arasındaki İlişkiler ile İlgili Bulgular	61
SONUÇ VE ÖNERİLER	62
KAYNAKÇA.....	65
EK	74

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Temel Duygular	5
Tablo 2: IQ ve EQ	13
Tablo 3: Mayer ve Salovey'in Yetenek Tabanlı Duygusal Zeka Modeli	21
Tablo 4: Bar-On Modeline Göre Duygusal Zekanın Boyutları	27
Tablo 5: Fiziksel Belirtiler	34
Tablo 6: Psikolojik Belirtiler	34
Tablo 7: Sosyal ve Mesleki Davranışsal Belirtiler	35
Tablo 8: Duygusal Zeka Ölçeğinin Boyutları	50
Tablo 9: Tükenmişlik Ölçeğinin Boyutları	51
Tablo 10: Kullanılan Ölçeklerin Alt Boyutlarının Güvenilirlik Sonuçları	51
Tablo 11: Araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri	53
Tablo 12: Katılımcıların toplam iş deneyimleri ve çalışma süreleri	54
Tablo 13: Kullanılan Ölçeklerin Alt Boyutlarının Güvenilirlik Sonuçları	54
Tablo 14: Ölçeklerin Tanımlayıcı Tablosu	55
Tablo 15: Katılımcıların Cinsiyetlerine göre Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Algıları	56
Tablo 16: Katılımcıların Yaş Gruplarına göre Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Algıları	57
Tablo 17: Katılımcıların Eğitim Düzeyine göre Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Algıları	58
Tablo 18: Katılımcıların Medeni Durumlarına göre Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Algıları	59
Tablo 19: Katılımcıların Mesleklerine göre Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Algıları	60
Tablo 20: Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler ile İlgili Bulgular	61

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Maslach Tükenmişlik Modeli.....	30
Şekil 2. Araştırmanın Modeli.....	49



GİRİŞ

Bireyler daima çevreleriyle iletişim ve etkileşim içerisindedirler. Bu etkileşimi ve iletişimi etkileyen birçok faktör olabilir. Bu faktörler, kişisel özellikler ya da diğer dış faktörlerden kaynaklı olabilir. Kişilerin geçmişte edindiği deneyimleri, kişisel özellikleri, ilgi alanları, tutumları, beklentileri kişilerarası iletişimi etkileyebilir. Bunların yanı sıra kişiler arasındaki ilişkileri etkileyen bir diğer faktör de duygusal zekadır. İlk kez 1930 yılında Howard Gardner'in Çoklu Zekalar Teorisi ile konuşulmaya başlayan duygusal zeka, son yıllardavranışlar ve insan zekası hakkında en çok ilgi duyulan konulardan biri olmuştur.

Kişilerin özel hayatlarında önem verilen duygular, uzun yıllar boyunca iş yaşamında önemsenmemiştir. Bu durum zaman geçtikçe zararlara yol açmıştır. Küreselleşme ve teknolojinin ilerlemesiyle birlikte iş hayatında imkanların artması rekabeti de beraberinde getirmiştir. Bu rekabet, gün geçtikçe iş yaşamında teknik bilgiler kadar duyguların da önemli olduğunu göstermektedir. Günümüzde başarının anahtarı olarak, çalışanların duygusal farkındalığa sahip olması, kişilerarası ilişkileri sağlıklı bir şekilde yönetebilmesi, empati yapabilmesi yani kısaca duygusal zekaya sahip olmaları gösterilmektedir.

Duyguların iş yaşamına etkileri oldukça fazla çalışmaya konu olmuştur. Rasyonel olduğumuz kadar duygusal varlıklar da olduğumuz için, çalışanların iş hayatında başarılı olabilmeleri duygusal durumlarına da bağlıdır. Son zamanlarda yapılan çalışmaların ışığında, kişilerin çalışma ve sosyal hayatlarında mutlu olmalarının daha çok duygusal zekalarına bağlı olduğu ortaya koyulmuştur. Bu bağlamda çalışanların sahip oldukları entelektüel zekaları(IntelligenceQuotient-IQ-) kadar, duygusal zekaları(EmotionalIntelligence-EQ) da başarıda etkili olmaktadır.

Duygusal zeka, kişinin hissettiği duyguları tanıyabilme, diğer kişilerin duygularını anlayabilme ve onlarla empati kurabilme yeteneğidir. Kendi duygularını tanıyan ve diğer kişilerin duygularını anlayabilen çalışanların, anlayışlı ve uyum içinde çalışmaları, pozitif bir çalışma ortamı yaratmaktadır. Yapılan araştırmalar duygusal zeka düzeyi diğer çalışanlara göre yüksek olan çalışanların, motivasyonlarının daha çok ve olumsuzluklara karşı daha fazla dirençli olduğunu göstermektedir. Bu bireyler stres, ani değişiklikler, olumsuz çevresel faktörler gibi etkenlerle daha kolay başa çıkabilmektedirler.Duygusal zeka, yapılan işin kalitesini yükselterek, iş performansına daolumlukatkıda bulunmaktadır.

Tükenmişlik ise çalışanların yaşadığı duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük başarı hissi ve beraberinde getirdiği kendini motive edememe durumudur. Duygusal zeka düzeyleri düşük olan çalışanlar olumsuz koşullara karşı daha az dirençli oldukları için tükenmişliğe yakalanma olasılıkları daha yüksektir. Duygularını kaybeden, yaptıkları işten tatmin olamayan, ne yöne gideceklerini bilemeyen ve bir süre sonra tükenmişliğe yakalanan çalışanlar, çalıştıkları kurumda hem maddi hem de manevi kayıplara neden olabilmektedir. Bu nedenle tükenmişlik olgusu, üzerinde durulması gereken önemli bir sorundur.

Duygusal zeka, sağlık çalışanları açısından ayrı bir öneme sahiptir. Hastalar ile kolayca iletişime geçilebilmesi ve ekip çalışması gerektirdiği için duygusal zekanın kullanım alanı sağlık kurumlarında oldukça yoğundur. Bu amaçla yola çıkılarak gerçekleştirilen araştırma; doktor, hemşire, laborant ve sağlık memuru statüsü ile kamu kurumlarında çalışan bireylerin, duygusal zekaları ile tükenmişlikleri arasında nasıl bir ilişki olduğunu saptamak ve duygusal zekanın tükenmişlik üzerindeki koruyucu etkisini gözlemleyebilmek amacıyla Manisa ilinde bulunan Kamu hastaneleri çerçevesinde yürütülmüştür.

Kamu sağlık çalışanları kapsamında gerçekleştirilen araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde duygusal zeka konusu incelenmektedir. Bu bölümde; duygu, duygusal zeka ve zeka kavramlarının tanımları ile duygu - zeka ilişkisi, duygusal zeka modelleri, unsurları ve iş hayatındaki önemi açıklanmaktadır. İkinci bölümde tükenmişlik konusu incelenmektedir. Tükenmişlik kavramı, tükenmişliğe yol açan faktörler ve tükenmişlik belirtileri bu bölümün konusunu oluşturmaktadır. Üçüncü bölümde duygusal zeka ve tükenmişlik ile ilgili olarak yazın taraması yapılmış ve literatürde ilgili konular kapsamında yer alan çalışmalar değerlendirilmiştir. Yine aynı bölümde, sağlık alanında yapılmış olan ve duygusal zeka - tükenmişlik ilişkisine yönelik çalışmalar incelenerek analiz edilmiştir. Dördüncü bölümde, araştırmanın önemi, amacı, hipotezleri, evren ve örnekleme, veri toplama araçları ile verilerin analizleri hakkında bilgiler yer almaktadır. Beşinci bölümde ise araştırma sonucunda elde edilen bulgular, bulgular kapsamında gerçekleştirilen istatistiksel analizler ve analizlere ilişkin yorumlar yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI

1.1. DUYGUSAL ZEKA

Duygusal zekanın daha iyi kavranabilmesi için öncelikle duygu ve zeka kavramlarının açıklanması faydalı olacaktır.

1.1.1. Duygu ve Temel Duygu Çeşitleri

Literatürde duygu kavramı ile ilgili birçok tanım bulunmaktadır. Duygu, “Belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2017). Duygu kavramı en genel şekilde “birine ve ya bir şeye duyulan yoğun hisler” olarak anlatılmıştır (Yelkikalan, 2006: 42). Duygu kavramı tanımdan da anlaşılacağı gibi içerisinde hisler ve ruh halini de bulundurmaktadır. Ruh hali ve duygu benzer kavramlar gibi düşünülse de aralarında farklılıklar bulunmaktadır. Duygu bir şeye ya da birisine duyulan yoğun hisler iken, ruh hali, duygular kadar yoğun olmayan hislerdir (Çakar ve Arbak, 2004: 27). Diğer bir farklılık ise duygu ve his arasındadır. Damasio duyguyu “bir değişiklikler kümesi” şeklinde tanımlarken; “bu değişikliklerin algılanmasını” his olarak tanımlamıştır (Aslan, 2013: 9).

Duygusal zeka ile ilgili önemli çalışmalara imza atan Golemanduyguları, kişinin öğrenme potansiyelini etkileyerek öğrenmesini sağlayan, soru sorup, sorgulamaya iterek bilinmeyeni araştırmasına neden olan, kapasitesini geliştirip edindiği bilgiyi pratikte uygulamasını sağlayan davranışsal özellikler şeklinde tanımlamaktadır (Ural, 2001: 210).

Görüldüğü gibi duygu kavramıyla ilgili birçok farklı tanım yapılmıştır. Duygusal zekayı ilk kez tanımlayan Mayer ve Salovey bu tanımların çeşitliliğinin kavram karmaşası yaratmaması için bütünleşik ve daha kapsayıcı bir tanım yapmışlardır. Mayer ve Salovey duyguları; “fizyolojik, bilişsel, motivasyona dayalı ve deneysel psikolojik sistemleri içinde bulunduran uyum sağlayıcı tepkilerdir, bu fizyolojik tepkiler gibi birçok alt sistemi koordine eden içsel olaylara etki ederler” ifadeleri ile tanımlamışlardır (Mayer, 1999’den aktaran Çakar ve Arbak, 2004: 27).

Tümü aynı şekilde düşünmese de bazı araştırmacılar temel duyguların olduğunu söylemektedir. Bu duyguların başlıcaları:

1.Öfke: Hiddet, gazap, tükenme, kızma, sinirlenme hali, hınç, rahatsızlık duyma, düşmanlık hissetme, kincilik, hakaret ve en uç noktasında şiddet ve patolojik nefret.

2.Üzüntü: Acı, kederli olma durumu, neşesizlik, melankoli, nefret, sıkılganlık, umudunu yitirme, patolojik boyutunda ise depresyon.

3.Korku:Kaygılanma, kuruntu yapma, sinirli olma, vicdan azabı çekme, huzursuzluk duyma, tasalanma, hayret, şüphelenme, patolojik olması durumunda fobi ve panik hali.

4.Zevk: Coşkulu olma, mutluluk duyma, rahatlık, tatmin duygusu, sevinç, gurur duyma, heyecan, hoşnutluk ve en ileri boyutunda mani.

5.Sevgi: Dostluk kurma, güven duyma, sadakat, kabul görme, hayranlık duyma, aşırı derecede tutkunluk ve muhabbet.

6.Şaşkınlık: Şok olma, hayret duyma, afallama ve merak etme.

7.İğrenme: Aşağılama, tikslenme, nefret duyma, hoşnutsuzluk, küçümseyici tavırlar, itici bulma.

8.Utanç: Suçluluk duyma, mahcup olma, pişmanlık hissi, hayal kırıklığına uğrama, üzüntü (Goleman, 2016: 373-374).

Kişiler, çoğunlukla birden çok duyguyu bir arada yaşarlar. Mesela kızgınlık, nefret ve kin, öfkenin içerisinde yer alan duygulardır.Tomkins (1984), Izard (1993), Plutchik (1994) ve Ekman (1994), temel duyguları aşağıdaki gibi belirtmişlerdir (Caruso ve Salovey, 2010: 107).

Tablo 1: Temel Duygular

Tomkins (1984)	Izard (1993)	Plutchik (1994)	Ekman (1994)
Zevk	Neşe	Neşe	Mutluluk
		Kabulleniş	
Korku	Korku	Korku	Korku
Şaşırma	Şaşırma	Şaşırma	Şaşırma
Endişe	Endişe	Üzüntü	Üzüntü
İğrenme	Kızgınlık	İğrenme	İğrenme
Kızgınlık		Kızgınlık	Kızgınlık
Merak Utanç Hor Görme	Hor Görme	Tahmin	

(Kaynak: Caruso ve Salovey 2010'dan aktaranHerece 2016: 9)

Kişilerin öfke, utangaçlık, tikslenme, endişe, kuruntu gibi kendine özgü yaşadığı belli başlı duyguları vardır. Bu tür duygular kültür ile ilişkilendirilir çünkü bu duygular, toplumda üretilen edebiyat ve sanat ile çeşitlenir. Türkçe'de tiksinti kelimesinin karşılığının olmaması ile birlikte Avusturalya'da yaşamına devam eden Aborjinler “korku” ve “utanç” duygularını tek bir kelime ile anlatabilirler. Psikiyatristler, kültür farklılığı sebebi ile farklı toplumlarda “depresyon” kelimesinin kullanılmadığını, Batı kültürüne ait bir kelime olduğunu ön görmüşlerdir (Baltaş, 2006: 13-14).

Beynin içerisinde bulunan limbik sistem, duyguların sistematüğinden sorumludur. Duyguların meydana getirdiğı biyolojik bazı kalıplar bulunmaktadır. Bu kalıplar, çevreden gelen uyanlarla uyarıldıkça, kişilerin düşünce ve davranışlarını etkilerler. Duygular her kişinin kendisine özgüdür. Duygular, beyin aracılığı ile bedene düşünceden daha hızlı ulaşır. Bu sebeple kişiler duygularını beden dili ile açığa vurur (Baltaş, 2006: 13-14).

Duygular kişiler için uyan niteliğindedir. Bir duygunun nasıl bir uyan meydana getirdiğine dikkat edilirse, uyan kişiyi zor bir durumdan kurtarabilir, kişinin yaşamını kolaylaştırabilir ya da gittikçe yaşamı içinden çıkılmayacak bir noktaya getirip zorlaştırabilir. Duygular kişilerin hayatını negatif veya pozitif olarak etkiler (Caruso ve Salovey, 2010: 41).

Mayer, kişilerin duygularını farklı şekillerde ele aldığını ve bu şekilde baş ettiklerini gözlemlemiştir:

Özbilinçli nasıl bir ruh hali içinde olduğunun farkında olan kişiler, duygusal yaşamları ile ilgili belirli bir anlayışa ve fikre sahiptir. Duygularının farkında ve bilincinde olmaları, kişilik özelliklerini etkileyebilir. Psikolojik bakımdan sağlıklı oldukları için, kötü bir ruh halinde olmaları durumunda bunu kendilerine sorun haline getirmez ve bu ruh halinden kolayca çıkabilirler. Böyle kişiler, hayata pozitif bir bakış açısıyla bakarlar (Goleman, 2016: 79).

Kendini kaptırmış kişiler, kendilerini duygularına kaptıran ve içerisinde bulunduğu ruh halinden kolayca kurtulamayan, duygularının esiri olan kişilerdir. Duygularının değişebileceğinin farkında olmadıkları için, duygularının içinde kaybolurlar. Kendilerini buldukları ruh hali içerisinden kurtarmak için çaba göstermezler (Goleman, 2016: 79).

Kabullenmiş kişiler ise duygularının farkında olan ancak buldukları durumu kabullenen ve değiştirmek için çabalayan kişilerdir. Bunlar teslimiyetçi kişilerdir ve iki gruba ayrılırlar: Genellikle kendilerini iyi hisseden, bu ruh halini değiştirmek için az çaba gösterenler ve başlarına kötü bir durum geldiğinde, kendilerini kötü bir ruh hali içerisinde hissettiklerinde, bu durumdan nasıl kurtulacaklarını düşünmek yerine, durumdan sızlanan, olacak olan her ne ise buna teslim olan depresif kişilerdir (Goleman, 2016: 80).

1.1.2. Zeka

Duygusal zeka kavramını daha iyi anlamak için zeka kavramını da tanımlamak gerekir. Zeka kavramı bilinen en eski zamanlardan beri bilim adamları tarafından araştırılan ve üzerinde durulan bir konudur. Literatürde zeka tanımı konusunda görüş birliği yoktur. Zeka psikoloji sözlüğünde soyut şekilde düşünebilme, kavrayabilme, edindiği bilgileri karşısına çıkan yeni durumlarda kullanabilme yeteneği ve benzer yetilerin birleşimi olarak tanımlanmıştır. Basit bir tanım gibi anlaşılabilirse de, zekanın tam anlamıyla ne olduğu hangi pencereden bakıldığına göre değişiklik gösterecektir. Thorndike'ye göre zeka, kişinin kazandığı uyarıcı-tepki bağlantısı kadardır şeklinde değerlendirmiştir. Binet, zekayı geliştirilen testlerle ölçebileceğimizi savunmuştur (Budak, 2000: 852).

Bir başka tanımda ise zeka; basit ve sade bilgiyi alıp, karşılaşılabileceğimiz yeni durumlar için kullanabilme yeteneğimizdir (Baltaş ve Baltaş, 2002'den aktaran

Akbolat ve Işık, 2012: 110). Bilim adamları, zeka kavramını sadece bilişsel yeteneklere dayandırmış; fakat sonrasında yapılan araştırmaların sonuçlarını göz önüne alarak, zeka tanımına bireyin çevreyle de uyumlu olduğunu çevresindeki bireyler ile ilişkilerinin boyutlarını da eklemişlerdir (Acar, 2002: 54). Zeka, düşünme yeteneğinin tümünü içerir. Karşılaşılan yeni durumlara ve gelen uyarılara olan uyum yeteneğidir (Lam ve Kirby, 2002'den aktaran Akbolat ve Işık, 2012: 110).

Tüm bakış açıları ışığında, kapsamlı bir tanımla zeka; uygun yer ve zaman içerisinde, toplumsal değerler altında, amaca uygun şekilde davranışlar sergileyebilme; soyut durumları en etkili şekilde kavrayabilme; karşılaşılan sorunlar ve durumlara doğru zamanda uygun biçimde çözüm üretebilme; içinde bulunulan en kötü ve zor durumlarda bile motivasyonu ve enerjiyi artırarak, oluşan kişisel heyecana karşı koyma becerisidir (Güney, 2013'den aktaran Budak, 2014).

Zeka ile ilgili farklı çağlarda birbirinden farklı tanımlar yapılmış olsa da, uzun yıllar süren araştırmalar sonucunda, zekanın, soyut düşünebilme yeteneği gibi zihinsel bir yeti olduğu şeklinde bir ortak tanıma karar verilmiştir (Aslan, 2013: 6).

İnsanoğlu, Howard Gardner'a göre beyin içerisinde birbirinden farklı yerlere yerleşmiş olan sayısız zekaya sahiptir. Gardner'ın bu düşüncesi "Çoklu Zekâlar Teorisi" olarak bilinir. Bu teori yeni bir teori olduğu için, uzmanlar zeka sayısının kaç tane olduğu ile ilgili görüş birliğine sahip değildirler. Görüş birliği olmaması ile birlikte, günlük hayatta başarı veya başarısızlığın belirlenmesinde önemli etkileri olan altı zeka türü üzerinde görüş birliğine varılmıştır (Stine, 2001'den aktaran Yelkikalan: 41-42). Sözü edilen zeka türleri aşağıda kısaca belirtilmiştir.

1.1.2.1. Zeka Türleri

1.1.2.1.1. Sözel Zeka

Sözel zeka, "kelime aklı" ya da "dil zekası" şeklinde adlandırılır. Bu zeka çeşidi beyin aracılığı ile kelimelerin kullanılması ile, düşünme, hatırlama, okuma, yazma gibi yeteneklerimizin meydana çıkmasını sağlar. Araştırmalar sonucunda sözel zekanın yüzde 25'ten daha azının kullanıldığı belirlenmiştir (Yelkikalan, 2006: 41). Sözel zeka, dili hem yazılı biçimde hem de sözlü şekilde etkili bir biçimde kullanabilme becerisidir. Bu zeka çeşidine sahip olan kişiler şair, oyun yazarı, politikacı gibi meslek türlerinde daha yeteneklidir (Berkant ve Ekici, 2007: 116). Sözel zekayı artırmak için kitapları sesli dinleme, okumayı artırma, düzenli olarak

yazı yazma alıştırmaları yapma gibi yöntemler öneri olarak verilebilir (Yelkikalan, 2006: 41).

1.1.2.1.2. Görsel Zeka

Görsel zeka “resim aklı” ifadesi ile de bilinir. Görülen, okunan, duyulan şeyleri hayalinde canlandırma, zihinde görüntüleştirme ve bunları hikâyeleştirme sürecine verilen beyin sistemidir (Yelkikalan, 2006: 41). Bu zeka türüne sahip olan kişilerde renklere, biçimlere, şekillere karşı bir duyarlılık oluşur (Berkant ve Ekici, 2007: 116). Görsel zekayı artırmanın yolları olarak; puzzle yapma, sinema veya tiyatro gibi görselliğe hitap eden etkinliklere katılma gibi öneriler verilebilir (Yelkikalan, 2006: 42).

1.1.2.1.3. Mantıksal Zeka

Bu zekatürü ”düşünme aklı”, “problem çözme zekası”, “bilinçli karar verme” gibi isimlerle de bilinir (Yelkikalan, 2006: 42). Bu zeka türüne sahip kişiler rakamları etkin bir şekilde kullanabilir, problemlere bilimsel çözümler üretebilir, matematik hesaplarını kolayca yapabilirler (Berkant ve Ekici, 2007: 116). Mantıksal zekayı artırabilmek için iş veya hukukla ilgili programlar izlenebilir (Yelkikalan, 2006: 42).

1.1.2.1.4. Yaratıcı Zeka

Yaratıcı zeka, “icat zekası” veya “fikir aklı” ifadeleri ile de bilinmektedir. Bu zeka türündeki kişilerin yaratıcılık yönü gelişmiştir. Sanatsal faaliyetlere katılım ile artırılabilen yaratıcı zeka, yaratıcılık ve yenilikçiliğin temelini oluşturur (Yelkikalan, 2006: 42).

1.1.2.1.5. Fiziksel Zeka

“Beden dili” ya da “beden-vücut aklı” ifadeleri ile de bilinen bu zeka türü, her çeşit bedensel faaliyetleri içermektedir. Fiziksel zekayı artırabilmenin yolları olarak; spor ile ilgilenmek, bu tür faaliyetlere katılmak, dans etmek gösterilebilir (Yelkikalan, 2006: 42).

1.1.2.1.6. Duygusal Zeka

“Hissetme aklı” olarak da adlandırılan bu zeka türü kişilerin bütün duygusal dünyasını içerir. En doğru kararlar ve düşünceler duygularla ortaya çıkmaktadır. Bu yüzden grup ile yapılan çalışmalarda, tartışmalar ve toplantılarda oldukça etkilidir. Duygusal zekayı güçlendirmek için gruplar veya kitleler ile yapılan sosyal etkinlikler, çalışmalar, bir ortamda üstlenebilecek mentoring gibi görevler etkili olabilmektedir (Yelkikalan, 2006: 42).

1.1.3. Duygu ve Zeka İlişkisi

Geçmişten bugüne kadar duygu ve zeka arasındaki ilişki tartışılmaktadır. Duygu ve zeka arasındaki bu ilişki, modern ve klasik yaklaşımlar olarak iki farklı şekilde incelenmektedir.

1.1.3.1. Klasik Yaklaşımlar

Antik felsefedeki görüşlere göre, herhangi bir duygu ve his etkisi altında kalmayan kişiye bilge kişi denir (Mayer ve diğerleri, 2000). Temel duygular, Ortaçağ döneminde hıristiyan anlayışı etkisi ile şeytani ve kötü unsurlar olarak görülmüşlerdir. Yedi ölümcül günah olarak görülen “ gurur, açgözlülük, kıskançlık, öfke, şehvet, oburluk, tembellik ” ifadeleri de bu görüşlerin güçlenmesine neden olmuştur. Kötülük, çoğu zaman kişilerin kendi duygularının kendisini etkilemesi ile oluşmaktadır. Yedi ölümcül günaha karşılık, yedi erdem olan “ basiret-sağgörü, ölçülülük, metanet-sebat-tahammül, adalet, inanç, umut, sevgi “ duygularla ilgili olmasına karşın, kötülüğe ve yok oluşa giden en önemli etkenler olarak görülmektedir. Rönesans zamanında tartışmalar boyut atlayarak “akıl iyiliğin, duygular da kötülüğün yerini almıştır“ (Çakar ve Arbak, 2004: 30).

Descartes döneminde, akılcılık yaklaşımı sistematik bir biçimde ifade edilmektedir. “ Cogitoergosum” (Düşünüyorum öyleyse varım) düşüncesi ile hareket eden düşünür Descartes’e göre, duygular düşüncelere bağlı şekilde oluşmaktadır. Kişiler öfkelenmelerine degeceklerini düşündükleri olaylar karşısında öfkelenirler (Konrad ve Hendl, 2001’den aktaran Çakar ve Arbak, 2004: 31).

1.1.3.2. Modern Yaklaşımlar

Modern düşüncelerin ortaya çıkması ile aklın duygulara egemen olduğu düşüncesi tartışılmaya başlanmıştır. Tartışmalar Kuzey Amerika ve Avrupa’da ortaya çıkan sosyal olaylar ile baş göstermiştir (Mayer ve diğerleri, 2000).

Beyin ile ilgili yapılan araştırmalar, “akıl ve duygu” arasındaki ilişkiye farklı bakış açıları getirmiştir. Bu bakış açılarını daha anlaşılır hale getirmek amacıyla yapılan araştırmaların üzerinde kısaca durmak gerekmektedir. Descartes döneminde Nöroloji Profesörü Damasio (1999), akıl-duygu arasındaki ilişkide aklın egemen olduğu düşüncesine “Descartes’in Yanılgısı” adlı eserde karşı çıkmıştır (Çakar ve Arbak, 2004: 31).

Damasio’ya göre, “insanlığın doğuşundan çok önceleri varlıklar yine varlıktı. Evrimin bir noktasında temel bir bilinçlik başladı, bu temel bilinçlikle basit bir zihin oluştu. Zihnin daha karmaşıklaşması ile düşünme, daha sonraları da iletişim kurmak ve düşünceleri daha iyi örgütlemek için dilin kullanılması olasılığı belirdi. Demek ki o zamanlar insan, önce var oldu sonra düşündü. Şimdi biz dünyaya gelip gelişirken, yine önce var oluyor sonra düşünüyoruz. Düşünme varoluşun yapıları ve işleyişi sayesinde olabildiği için, önce var olur, sonra düşünürüz ve ancak var olduğumuz kadar düşünürüz” (Damasio, 1999: 247).

Dr. Damasio’ya göre, duygusal zihin, karar verme durumunda düşünen zihin kadar etkilidir. Bu düşünce ışığında demek ki, duygular mantıklı olabilme için gerekmektedir. Duygu ve düşünce arasındaki ilişkide, duygusal yetenek ile akılcı zihin birleşerek düşüncüyü devreye alarak veya devrenin dışında bırakarak aldığımız kararları etkileyebilir. Bu durumun benzeri olarak, düşünen zihin, duyguların kontrol edilemeyip, duygusal beynin kullanıldığı zamanlar dışında, duyguları kontrol eder. Akılcı ve duygusal olarak iki tür zekamız bulunmaktadır. Hayata nasıl devam ediyor oluşumuz bu iki tür zeka tarafından belirlenir. Yani yalnızca IQ değil, duygusal zekamız da önemlidir (Goleman, 2016: 57).

Bu düşünceler, eski çağlardan beri akıl ve duygu arasında olan ilişkideki çelişkiyi yok ediyor. Eski paradigma, duygulardan bağımsız olarak çalışan bir akıl olduğunu savunurken, yeni paradigma ise akıl ve uygunun arasında bir uyum olduğunu savunuyor (Goleman, 2016: 58).

1.1.4. Duygusal Zeka

Duygusal zeka genel bir tanım ile, kişinin kendisinin ve kendisinden başka kişilerin duygularını anlayabilme ve kullanabilme becerisidir. Literatürde duygusal zeka ile ilgili birçok araştırma yapıldığı için farklı tanımlar yer almaktadır.

Terim olarak ilk kez 1990'da psikolog Peter Salovey ve psikolog John Mayer tarafından gündeme gelen duygusal zeka kavramının temeli, 1920 yılında Thorndike'nin ortaya koyduğu sosyal zeka kavramına dayanmaktadır (Acar, 2000: 54). Salovey ile Mayer (1990) duygusal zekayı, "duygularla anlayabilme ve sorgulayabilme, duyguları düşünce içinde özümseyebilme, kendinde ve başkalarındaki duyguları düzenleyebilme yeteneği" olarak tanımlamışlardır (Avşar ve Kaşıkçı, 2010:1). Daniel Goleman, Mayer ve Salovey'in çalışmalarından sonra 1995 yılında "Emotional Intelligence (EQ)" adlı eserini yayımlamıştır ve duygusal zeka üzerine yoğunlaşan ilgiler artmaya başlamıştır (Yelkikalan, 2006: 43).

Duygusal zeka düzeyi katılsal olarak aktarılmadığı gibi yalnızca ilk çocukluk dönemlerinde gelişmez. Araştırmalar duygusal zekanın, IQ'nun aksine yaşam devam ettiği sürece, deneyimler ve tecrübeler ile birlikte gelişme gösterebilir. Kişiler hayatları boyunca kendi duygularıyla başa çıkabilir, kendi iç motivasyonlarını yükseltebilir, empati yeteneklerini artırabilir ve sosyal becerilerini kullanmada ustalaşabilir. Duygusal zekanın gelişmesini ifade eden bu süreç olgunlaşma olarak adlandırılabilir (Goleman, 2017: 14).

Duygusal zeka konusunda önemli çalışmalar yapan ve bu alandaki öncü isimlerden biri olan Reuven Bar-on, duygusal zekayı "çevreden gelen talep ve baskılarla başa çıkma yeteneğini etkileyen bir dizi kişisel, duygusal ve sosyal yeti" olarak tanımlamıştır (Bar-On, 1988'den aktaran Budak, 2014).

Mayer ve Salovey, duygusal zekayı daha anlaşılır olması için için beş bölümde incelemişlerdir.

1. Duygularının farkında olma: Duygusal zekanın özü, olaylar ve durumlar ile karşı karşıya kalındığında kişinin ne hissettiğini fark edebilmesidir. Kendi kendisini anlayabilmek, kendisinin farkında olabilmek duygusal zeka için çok önemli bir faktördür. Duygularının farkına varabilen kişiler, karar alırken daha net kararlar alıp, bireysel olabilirler. Hayata karşı bakış açıları daha pozitifdir ve kendilerinden emindirler (Mayer ve Salovey, 1997).

2. Duygularla başa çıkabilmek: Duygusal zekanın bir diğer özelliği ise, “farkında olunan duygularla başa çıkabilme yeteneğidir”. Endişe, olumsuz düşünceler, alınganlık gibi kötü duygulardan kurtularak, kişinin kendisinin bu duygularla baş edebilmesidir (Mayer ve Salovey, 1997).

3. Kendini motive etmek: Duygularını bir hedef çerçevesinde toparlayabilen kişiler, kendilerini daha fazla motive edebilirler. Yapılan tespitlere göre, duyguları ile başa çıkabilen kişiler, daha başarılı olurlar ve daha fazla üretkendirler. Yaptıkları her işte daha etken olurlar (Mayer ve Salovey, 1997).

4. Başkalarının duygularını fark etmek: Duygusal zekada en önemli özellik başkalarının duygularını anlamak, fark edebilmek yani empati kurabilmektir (Mayer ve Salovey, 1997). Başkalarının duygularını anlayabilen, ihtiyaçlarını fark edebilen ve kendini karşısındaki kişinin yerine koyabilen kişiler, duygu, düşünce ve davranışlara karşı saygılıdırlar (Çetinkaya ve Alparşlan, 2011: 366).

5. İlişkileri yürütebilmek: Bir diğer özellik ise, kişiler arası ilişkileri doğru bir şekilde yürütebilmektir. Herkes ile anlaşabilen, ilişkilerini düzgün bir şekilde yürütebilen, tanınan bir kişi olan, liderlik vasfı taşıyan veya lider olan kişiler bu yeteneğe sahip kişilerdir (Mayer ve Salovey, 1997).

Açıklanan tüm bu özellikler, kişilerde çeşitli farklılıklar gösterir. Bazı kişiler bir başkasının kaygısını, endişesini yatıştırabilir fakat kendi endişesini yatıştıramayabilir. Bazı kişilerin empati yeteneği güçlü olurken, bazı kişiler kendilerinin ve başkalarının duygularını fark edemeyebilir (Mayer ve Salovey, 1997). Yapılan farklı tanımlarda, duygusal zekanın, geliştirilebilir ve öğrenilebilir sosyal ve psikolojik becerilerden oluştuğu belirtilmektedir. Bu beceriler; kişinin kendini ve kendi duygularını tanıyabilmesi, duygularını doğru bir şekilde ifade edebilmesi, duygularında oluşan değişiklikleri kontrolünde tutabilmesi, karşısına gelen engellere dirençli olabilmesi, kendisinden başka kişilere anlayışlı davranabilmesi, karşısındakilerin de duygularını anlayabilmesi, düzgün ilişkiler kurabilmesi ve bu ilişkileri sağlıklı şekilde yürütebilmesidir (Arşlan, Mazan ve Aydın, 2013: 101).

1.1.5. Duygusal Zeka ve Akademik Zeka

Duygusal zeka, EQ olarak bilinmektedir. IQ ise, akademik zeka olarak bilinir. Bazı araştırmacılar IQ'yu bilişsel zeka olarak da isimlendirmektedirler. EQ ile IQ arasındaki ilişki merak konusu olmaktadır. Duygusal zeka ve akademik zeka birbirinin zıttı olan kavramlar değildir. Aksine duygusal zeka ve akademik zeka dinamik bir ilişki içerisinde dirler. Bilişsel zeka ve duygusal zeka arasındaki en belirleyici ve önemli fark, duygusal zekanın, bilişsel zekanın aksine kalıtım yüklü olmamasıdır. En zeki olarak bilinen kişiler, söz geçiremedikleri duygularının esiri olabilmektedirler. Yapılan araştırmaların sonucu, yüksek IQ'ya sahip olan kişilerin sosyal yaşamlarını kontrol etmekte güçlük çektiğini, bazı zamanlar şaşırtıcı derecede kötü yönettiklerini göstermektedir. Akademik zekanın yaşamdaki başarıya olan katkısı en fazla %20 olarak bilinmektedir. Geriye kalan %80'lik dilime etki eden başka parametreler bulunmaktadır (Goleman, 2017: 14).

Duygusal zeka akademik zekadan, farklı bir deyişle IQ ile ölçülen akademik yeteneklerden farklı olan fakat onun tamamlayıcısı nitelikte olan yeteneklerdir. EQ, kişilerin birbirleri ile uyumlu olmalarına yardımcı olan yetenekler olarak belirtilirken, IQ (bilişsel zeka ya da akademik zeka- kültürel zeka) her ikisi de kişide bulunan ve birbirleriyle ilişkisi olan, birbirinin destekleyicisi olan becerilerdir. Yapılan son araştırmalarda, zekanın sadece bilişsel zekadan (IQ) ibaret olmadığı, hayatta başarılı olabilmek için belirleyici olan faktörün, kişilerin duygusal zekası (EQ) olduğunu göstermektedir. Duygusal zeka kişilerin diğer kişilerle olan ilişkilerindeki ve iş hayatlarındaki başarılarında belirleyici olmaktadır (Güllüce, 2010: 37).

Tablo 2: IQ ve EQ

IQ	EQ
Bütün verileri toplamak	Yeni fikirler bulmak
Mantıklı karar vermek	Deneme-yanılma yoluyla karar vermek
Zaman ve sakinlik	Sabırsızlık
Analitik	Bütüncül
Mantıkla yönetilen	Duygusal
Beynin sol yarısı	Beynin sağ yarısı
Tartarak karar verme	Anında karar verme
Düşünmek	Hissetmek

Denemek, kontrol etmek	Verilen kararın doğruluğuna inanmak
Kelimeler ve sayılar	İnsanlar ve durumlar
Geçmiş anlamak	Geleceği etkilemek
Mesafeli	Yakın
Benmerkezci	Çoğulcu

(Kaynak: Özdemir, 2008: 62)

1.1.6. Duygusal Zeka Unsurları

Özbilinç, özyönetim, motivasyon, empati ve sosyal beceriler duygusal zekanın unsurları olarak belirtilmektedir.

1.1.6.1. Özbilinç

Özbilinç, kişinin kendi duygularının, güçlü yanlarının, sınırlarının, değerlerinin ve dürtülerinin farkında olması ve bunlar hakkında derinlemesine bir anlayışa sahip olmasıdır. Özbilinci yüksek olan kişiler, kendilerine karşı aşırı derecede eleştiride bulunmazlar ama diğer yandan boş umutlar beslemezler. Kendilerine ve diğer kişilere karşı dürüst olurlar. Bu kişiler yapıcı sakin oldukları için, karar vermeleri gereken bir durum söz konusu olduğu zaman daha sağlıklı düşünebilirler. Bu durum, herhangi bir olay ya da durum karşısında farklı alternatifleri doğru bir şekilde değerlendirip daha iyi kararlar almalarını sağlar (Goleman, Boyatzis, Mckee, 1997: 51).

Özbilinç, duygusal bilinç, doğru öz değerlendirme ve özgüven yeteneklerinden oluşur. Duygusal bilinç, kişinin kendi duygularını tanıması, ne hissettiğinin farkında olması, hissettiği duygularının kendisini ve başkalarını nasıl etkilediğini görebilmesidir (Goleman, 2017: 38). Kişinin kendisini doğru bir şekilde değerlendirebilmesi, kendi güçlü ve zayıf yönlerini bilmesi, sınırlarının farkında olmasıdır. Bu yeterliliğe sahip olan kişiler, kendilerine karşı hoşgörülü bir bakış açısı sergilerler. Kendilerini doğru şekilde gözlemleyip, tecrübelerinden ders çıkarırlar. Farklı bakış açılarına, başkalarından gelen geribildirimlere ve yeniliklere açıktırlar (Goleman, 2017: 80).

Kişinin kendisinin değerini ve yeteneklerini güçlü bir şekilde algılamasına ise özgüven adı verilmektedir. Özgüveni yüksek kişiler, kendilerinden emindirler, hoşnut olmadıkları konular ile ilgili fikirlerini açıkça ifade edebilirler, kararlı olurlar

ve karşlarına çıkan belirsizlikler olsa da düzgün kararlar alabilirler. (Goleman, 2017: 88).

Özbilinç, yaptığımız ya da yapmak üzere olduğumuz bir şeyin yapmaya değip değmeyeceğini ölçer. İçsel bir barometre gibidir. Kişileri asıl sonuca hisler ulaştırır. Yapılan eylem ile değer arasında bir tutarsızlık varsa, bu durum tedirginlik, huzursuzluk ve benzeri duygular olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan, iç sesimizi dinlediğimiz, bu sesin izinden gittiğimiz zamanlarda yapılan tercihler, doğru şeyi yaptığımız hissini yaşatır (Goleman. 2017: 75).

Bir zorluğun üstesinden gelmek, bunun getirdiği coşku hissi gibi pozitif duyguların bir zararı yoktur; fakat stres, kaygı, endişe, üzüntü gibi negatif duygular, beynin bir tehlike karşısında, savunma mekanizması geliştirmek için, dikkatini o yöne verme şeklindedir. Bu olumsuz duygular, beynin başka bir çözüm için düşünmesine engel olmaktadır. Duygusal zeka seviyesi yüksek olan kişiler, doğru şekilde, doğru yer ve zamanda, doğru kişilere, doğru tepkiler verebilmektedirler (Acar, 2001: 44-45).

1.1.6.2. Özyönetim

Kişinin kendisini yönetmesine özyönetim olarak bilinmektedir. Bu unsur duygusal zekanın en yüksek önem derecesine sahip olan unsurlarından biri olarak görülmektedir. Bunun nedeni ise, kişinin kendi duygularını kontrol altına almadan, kendisi ve başkaları üzerinde disiplin kuramamasıdır (Goleman, Boyatzis, Mckee, 1997: 57).

Özyönetim; özdenetim, güvenilirlik, vicdanlılık, uyumluluk, yenilikçilikten oluşmaktadır. Özdenetim, kişiyi üzen, yıkılmasına neden olan duyguları kontrol altına alabilmesidir. Güvenilir olmak, doğruluk ve dürüstlük ilkelerine her zaman uymak anlamına gelmektedir. Vicdanlılık, kişinin yerine getirmekten sorumlu olduğu şeyleri yapması, verdiği sözleri tutması ve bunları yapmakta kendisini sorumlu hissetmesidir. Uyumluluk, değişen olaylar ve durumlar karşısında gereken esnekliği gösterebilmektir. Olay ve durumlara geniş bir perspektiften bakabilirler. Verecekleri tepkileri değişen şartlara göre kolayca değiştirebilirler. Yenilikçilik ise, yeni fikir ve farklı bakış açılarına açık olabilmek, yeni bilgileri edinebilmek ve gerektiği durumlarda bunları uygularken risk almaktan kaçınmamak demektir (Goleman, 2017: 121).

Genel bir şekilde açıklanacak olursa; özdenetim yeterliliğine sahip olan kişiler, hislerini ve duygularını sağlıklı bir şekilde kontrol edebilirler. Olumsuz şartlarda ya da çok zor durumların içinde bulunsalar bile soğukkanlı, sakın ve pozitif olabilirler. Düşünceleri baskı altında bile değişmez, dikkatlerini dağıtmazlar (Goleman, 2017: 105).

1.1.6.3. Motivasyon

Kişinin hedeflerine ulaşmasını sağlayan veya bu amaçlara ulaşmayı kolaylaştıran duygusal eğilimlerdir. Motivasyon; başarıma dürtüsü, bağlılık, inisiyatif ve iyimserlikten meydana gelmektedir. Başarma dürtüsü, kişinin mükemmelliğe ulaşmadaki standartlara ulaşması ya da bu standartları yükseltmesi anlamına gelmektedir. Kendilerini zorlayacağını bilseler de zor hedefler belirler ve sonuçlarını hesaba katarak, risk alırlar. Performanslarının artması için, kendilerini geliştireceği yollar ararlar (Goleman, 2017: 143).

Bağlılık, kişinin çalıştığı kurumun ya da içerisinde bulunduğu grubun amaçlarını, hedeflerini, kültürünü benimsemesidir. Herhangi bir karar alma durumunda ya da seçeneklerin değerlendirilmesi gerektiğinde, buldukları kurum ya da grubun ana değerlerini benimseyip buna uygun hareket ederler (Goleman, 2017: 150). Yeni bir fırsat ile karşılaştığı zaman, harekete geçebilecek durumda olmak inisiyatif olarak adlandırılmaktadır. İyimserlik ise, karşılaşılan sorunlar, engeller ya da olumsuz durumlar karşısında pozitif kalarak, amaçlara ulaşmada ısrarcı olmak demektir (Goleman, 2017: 38-39).

Motivasyonun ortaya çıkmasını sağlayan beyin devresini amigdala içermektedir. Amigdala, kişinin en çok önemseydiği şeylere rehberlik eder. Kişinin önceliklerinin belirlendiği yerdir. Bazı beyin hastalıkları amigdalayı kaybetmeye neden olmaktadır. Bu kişilerde motivasyon bozukluğu gözlenmektedir (Arslan, Mazan, Aydın, 2013: 103).

1.1.6.4. Empati

Başkalarının duygularını, hislerini anlayabilmek, kendimizi onların yerine koyabilmek empati anlamına gelmektedir. Tanımdan da anlaşılacağı gibi empati; diğer kişileri anlamak, diğer kişileri geliştirmek, hizmete yönelik olmak, çeşitlilikten faydalanmak ve politik bilinçten oluşmaktadır (Goleman, 2017: 39).

Başkalarının duygularını, hissettiklerini anlayabilmek, ihtiyaçlarını fark edebilmek, onların sorunları ile ilgilenmek, düşüncelerini, bakış açılarını görebilmek başkalarını anlamak olarak nitelendirilmektedir. Kişinin başkalarının gelişim yönündeki ihtiyaçlarını görüp, yetenekleri doğrultusunda yönlendirmek, bu kişileri geliştirmektir. Bu beceriye sahip olan kişiler, kişilerin güçlü yönlerini görüp, başarılı olduklarında ödüllendirirler. Gelişim ihtiyaçlarını belirleyip, yön verici şekilde eğitimler verip, hangi konuda becerisi varsa bu doğrultuda görevler verirler (Goleman, 2017: 183). Hizmet bekleyen kişilerin beklentilerini önceden anlayabilmek, bunları doğru şekilde karşılayabilmek, onlara bağlı kalmaları için gerekenleri yerine getirmek hizmete yönelik olmak olarak nitelendirilmektedir. Çeşitlilikten yararlanmak, farklı yapıda olan kişilerin farklılıklarından yararlanmak, bu kişiler aracılığıyla fırsatlardan faydalanmak, onların fikirlerine saygı duymak, hoşgörülü davranmaktır. Politik bilinç ise, örgüt içindeki veya dışındaki güç ilişkilerini doğru bir şekilde anlamak ve yönetebilmek, örgüt için önem arz eden sosyal ilişkileri doğru algılayıp bu doğrultuda hareket edebilmektir (Goleman, 2017: 39).

1.1.6.5. Sosyal Beceriler

Sosyal beceriler, başkalarında çevresindekilerden bekledikleri tepkileri uyandırma yeteneğidir (Goleman, 2017: 39). Kişilerin duygularını etkili bir şekilde yönetebilmeleri için bazı temel yeterlilikleri içinde barındırırlar. Etkilemek, iletişim, çatışma yönetimi ve liderlik bu yetkinliklerdendir (Goleman, 2017: 210).

Sosyal beceri yeteneği yüksek olan kişiler, karşısındaki kişinin gönlünü kazanmakta uzadırlar. Görüş birliği ve kendilerine destek bir kitle oluşturmak için, karşısındakileri dolaylı bir yolla etkilemek gibi farklı stratejiler uygularlar. Kişilerarası ilişkilerde etkilidirler. İletişimde açık olmayı tercih ederler. Olumlu durumları kabul gördükleri gibi, herhangi bir olumsuzluğa da açıktırlar. Ortamın gergin olduğu süreçleri iyi yönetirler. Çatışma olabileceğini öngörüp, gerginliğin geçmesi için farklı yöntemler denerler. Liderlik özelliğine sahiptirler (Goleman, 2017: 39).

Sosyal becerileri düşük olan kişiler, bireysel olarak çalıştıklarında daha başarılı olurlar, sosyal ortamlardan uzak dururlar, bir şekilde sosyal ortama girmek zorunda kaldıklarında ise ortamdaki kişilerle uyum sağlayamazlar (Cameron, 2006: 13).

1.1.7. Duygusal Zekanın Gelişmesi

Duygusal zekanın gelişmesi bakımından yaş, cinsiyet ve aile önemli faktörlerdir.

1.1.7.1. Yaş

Duygusal zekanın gelişimi ele alındığında ilk faktör yaş olarak gösterilmektedir. Duygusal zeka doğumdan itibaren gelişmeye başlar. 6 ayını doldurmamış bebeklerin zevk, öfke ve rahatlık gibi daha az kişisel olan duygularının olduğu, 6 ayını doldurmuş bebeklerin ise, daha gelişmiş olan kızgınlık, korku ve sevinç gibi çeşitli duygularının var olduğu gözlenmiştir. İki yaşındaki çocukların hem negatif hem de pozitif duygularını ifade edebildikleri belirtilmiştir (Crawford ve diğerleri, 1992'den aktaran Herece, 2016: 26).

Yapılan araştırmalarda bebeklerin doğumdan sonraki ilk aylarda annelerinin yüz ifadelerini anlamaya başladıkları gözlenmiştir. 10 haftalık bebeklerin, annelerinin yüz ifadelerinden onların öfkeli, mutsuz ya da mutlu olduklarını anlayabildikleri, hislerini algılayabildikleri belirtilmiştir. Yapılan diğer bir araştırmada ise 2-3 yaş aralığındaki çocukların, öfkeli, üzgün, mutsuz, neşeli, mutlu duyguları yüz ifadesi ve mimiklerden anlamada başarılı oldukları ama yalnızlık, korku, şaşkınlık gibi duyguları anlayamadıkları belirtilmektedir. Çeşitli araştırmalarda okul öncesi ve ilkokul yıllarında çocukların, yüz ifadelerinden duygusal durumları anlama becerileri artış göstermektedir. Camras ve Allison, 1985'den aktaran Herece, 2016: 26).

1.1.7.2. Cinsiyet

Cinsiyet, duygusal zekanın gelişmesinde yüksek önem derecesine sahip olan bir faktördür. Ebeveynler çocuklarını yetiştirirken kız ve erkek çocuklarını birbirinden farklı duygusal bakış açılarıyla eğitmektedirler. Aileler bu yetiştirme sürecinde, erkek ve kız çocuklarına farklı kelimeler ve duygularla hitap etmektedirler. Kızlara ve erkeklerle duygularıyla başa çıkma konusunda verilen öğütlere bile farklılık göstermektedir. Brody ve Hall (1993) yaptıkları bir araştırma sonucunda, ebeveynlerin öfke dışındaki duygularını kız çocuklarıyla daha fazla paylaştıklarını gözlemlemişlerdir. Aileler erkek çocuklarıyla daha çok öfke

duygularının neden ve sonuçlarını konuşmaktadırlar (Brody ve Hall, 1993'den aktaran Tuğrul, 1999: 17).

Cinsiyetin oluşturduğu farklılıklar hususunda açıklamalar bulunmaktadır. Kadınlar ve erkekler psikolojik parametrelerde birbirleriyle kıyaslandıklarında, grupların arasındaki farklılıkların yanı sıra benzerlikler de oldukça fazladır. Bu iki grubun benzerlikleri fazla olsa da farklılaştıkları noktalar bulunmaktadır. Örneğin; Kadınların duygusal becerileri, erkeklere göre daha gelişmiş iken, bazı erkekler ise iki grup arasındaki farklılıklara rağmen, kadınların çoğundan başarılıdırlar (Goleman, 2017: 395).

1.1.7.3. Aile Ortamı

Aile ortamı da duygusal zekanın gelişmesinde bir başka önemli faktördür. Yapılan birçok araştırmada, ebeveynlerin çocuklarına karşı anlayışlı, umursamaz, kuralcı, katı ya da sıcakkanlı olmaları çocukların duygusal hayatında kalıcı etkileri bulunmaktadır. Son yıllarda yapılan araştırmalarda ise, duygusal zekaya sahip olan ebeveynlerin çocukları için iyi bir örnek oldukları ve bu bağlamda oldukça yararlı olduklarını gösteren somut bulgular bulunmaktadır. Çocuklarıyla olan ilişkilerinin dışında, bir ailede eşlerin arasındaki iletişimin, hisleriyle nasıl başa çıktıklarının, en ince ayrıntıları dahi göz ardı etmeyen çocuklar için çok önemli etkileri bulunmaktadır (Goleman, 2016: 252).

Carole Hooven ve John Gottman'ın Washington Üniversitesi'nde yaptığı çalışmada, ailenin çocukları ile ilgilenme biçimlerini analiz ettiğinde, evliliklerinde duygusal açıdan daha çok yeterli olan ebeveynlerin, çocuklarının duygusal yaşamlarına yardımcı olmada daha etkili olduklarını gözlemlemişlerdir (Goleman, 2016: 252).

Hayata pozitif bakan ve gelecekte umutlu olan ailelerin çocukları, hayatta karşılarına çıkan küçük zorluklarda başarılı olacaklarını beklerler ancak ihmalkar ebeveynlerin çocukları, basit işleri yaparken bile başarısız olacaklarını düşünürler. Böyle çocuklar hayatları boyunca teslimiyetçi bir yapıda olurlar (Goleman, 2016: 255). Bir çocuğun duygusal zekaya sahip olup olmaması, ailesinin çocuğu eğitirken eğitimine zihninden başlamak yerine kalbinden başlaması ile ilgilidir (Goleman, 2016: 257).

1.1.8. Duygusal Zeka Modelleri

Duygusal zeka konusunda önemli çalışmalar yapan, Mayer ve Salovey (1997), Cooper ve Sawaf (1997), Bar-On (1997) ve Goleman (1995), duygusal zeka modelleri geliştirmişlerdir.

Literatürdeki yetenek modeli, Mayer ve Salovey tarafından geliştirilmiştir. Karma modeller ise, Goleman, Bar-On, Cooper ve Sawaf tarafından geliştirilmiştir. Modeller karşılaştırıldığında, ortaya çıkış noktaları aynı olsa da aralarında farklılıklar bulunmaktadır (Mayer ve diğerleri, 2000: 402).

1.1.8.1. Mayer ve Salovey Modeli

Duygusal zeka kavramını ortaya atan bilim adamları Mayer ve Salovey'dir. Mayer ve Salovey, kişinin duygularını anlayabilmesi ve doğru bir şekilde ifade edebilmesi için, kendisinin duygularını, düşüncelerini, hislerini anlayıp, doğru şekilde tanımlayabilmesi ve bununla birlikte, çevresindeki kişilerin de hislerini, duygu ve düşüncelerini anlaması gerektiğini vurgulamışlardır. Kişilerin sahip oldukları bu yetenek, hissetme ve tanımlama becerisi olarak görülmüştür (Çakar ve Arbak, 2004: 35).

Duygusal zeka düzeyi yüksek olan kişiler kendi duygularını daha iyi bir şekilde anlayıp anlamlandırabilmekte ve duygusal zeka seviyesi daha az olan kişilere göre buldukları kötü ruh halinden daha çabuk bir biçimde olumlu ruh haline geçiş yapabilmektedirler (Mayer ve Salovey, 1993: 437).

Mayer ve Salovey'in yetenek modeli 4 bölümde incelenmektedir. Aşağıda bu dört temel yetenek ayrıntılı olarak açıklanmaktadır.

Tablo 3: Mayer ve Salovey'in Yetenek Tabanlı Duygusal Zeka Modeli

Bölüm	Yetenek
Bölüm 1: Duyguları Algılama, Değerlendirme ve İfade Etme	<p>Kendi duygularını anlama ve bu duyguları ifade etme</p> <p>Başkalarının duygularını anlama ve bu duyguları ifade etme</p> <p>Duyguları tam ifade etme ve gereksinimleri iletme</p> <p>Farklı duygusal ifadeleri ayırt etme</p>
Bölüm 2: Duyguların Kullanımı	<p>Duygular dikkati yönetir ve düşünmeyi sağlar</p> <p>Ruh hali kişinin algılamasını değiştirir ve değişik bakış açılarından anlamaya neden olur</p> <p>Duygusal durumlar problem çözme yaklaşımlarını teşvik eder</p>
Bölüm 3: Duyguları Anlama ve Muhakeme Etme	<p>Duygularını nitelendirmek ve farklı duygular ile anlamları arasındaki ilişkiyi tanımlamak</p> <p>Duyguların içeriğini ve karşılıklı ilişkilerde sahip olunan bilgiyi anlamak</p> <p>Karmaşık duyguları yorumlamak ve farklı duyguların bileşimini anlamak</p> <p>Duygular arasındaki geçişleri anlamak</p>
Bölüm 4: Duyguları Yönetme, Düzenleme	<p>Hoş ve hoş olmayan duygulara açık olmak</p> <p>Duyguları düşünceli bir şekilde, duygusal veya zihinsel gelişimde kullanılabilirliği konusunda ayırt etmek veya birleştirmek</p> <p>Olumsuz duyguların etkisini azaltarak ve olumlu duyguların etkisini artırarak, kendinin ve başkalarının duygularını yönetmek</p>

(Kaynak: Doğan ve Şahin, 2007: 33)

1.1.8.1.1. Duyguları Algılama

Mayer ve Salovey'in modelindeki en düşük olan seviye duyguları algılamadır (Mayer ve Salovey, 1997: 11). Duygusal algılamanın oluşabilmesi için, kişilerin duygularını etkili bir biçimde anlatabilmeleri gerekmektedir. Bu modeldeki diğer bölümlerde, kişinin kendisinin, diğer kişilerin ve etrafındaki nesnelere (anlatılan bir öyküde ya da resimdeki bir duygu gibi) duyguları doğru bir şekilde tanımlayabilmesi önemli bir yer teşkil etmektedir (Davis, 2004: 14-22). Bir diğer yetenek grubu ise, duygu ve duygulardan meydana gelen ihtiyaçların eksiksiz bir şekilde açıklanmasıdır. Esas olarak duygusal algılama, kişilerin yüz ifadeleri ve mimiklerdeki, vücut dilindeki, öykülerdeki duyguları ve anlatılmak isteneni eksiksiz olarak doğru bir şekilde algılamayı gerektirir (Caruso ve Salovey, 2004: 36-38). Kişiler kendi duygularını eksiksiz ve doğru bir şekilde algılayıp anlamlandırabildiği zaman, tepki vermeleri gereken durumlara karşı daha fazla hazırlıklı olmaktadır. Bu nedenle duygusal algılama çok önemli bir yer teşkil etmektedir (Lopez, 2003'den aktaran Doğan ve Şahin, 2007: 240). Bir karar alırken ya da karar oluştururken, duygular değerlendirilir ve duygusal bilgi kullanılır. Yüz ifadeleri ve mimiklerden yani duyguları sözle belirtmeden de anlayabilen kişiler, duygusal bilgiyi doğru şekilde ifade etme ve duyguları etkili bir biçimde değerlendirme yeteneğine sahiptir (Mayer ve Salovey, 1997: 12).

Duygularını ifade edebilen ve değerlendirebilen kişiler, karşısındaki kişilere daha çok empati duygusu ile yaklaşır. Duyguları algılama becerisi, iş görüşmeleri, aile içi iletişim, iş arkadaşları ya da sosyal ilişkilerde başarıyı artıran unsurlar arasında görülmektedir (Lopez, 2003'den aktaran Doğan ve Şahin, 2007: 240).

1.1.8.1.2. Duyguların Kullanımı

Bu yetenek, düşünme sürecinde ya da problem çözme sırasında duygunun nasıl kullanıldığını ve kişinin bilişine ne şekilde etki ettiğini açıklamaktadır. Düşünme sürecinde, duygular düşüncelerin önüne geçecek şekilde etki edip düşünmeye engel olabilirler (Caruso ve Salovey, 2004: 43-44). Pozitif duygu halinde bulunan bir kişi, var olan olay ya da durum karşısında olumlu bir davranış sergilerken, negatif ruh halinde olan bir kişi olumsuz davranışlar sergileyebilmektedir (Davis, 2004: 91). Bu durum, kişinin karşısına çıkan bir olay ya da durumla ilgili düşüncelerinin kişisel bir bakış açısı ile değerlendirmesinden

kaynaklanmaktadır. Kişinin problem çözme sırasında, dikkatini bu yöne vermesi duygusal zekanın öneminin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu duruma ilave olarak, duyguların kullanılmasında yetenekli olan bir kişi, bir başka kişinin bir olay ya da durum karşısında ne hissedeceğini öngörebilmektedir. Bu yeteneğe sahip olan kişiler, olası durumlarla ilgili oluşacak olan duyguları öngörebilmekte ve bu durum ile alakalı olan diğer düşünceleri oluşturabilmektedirler (Mayer ve Salovey, 1997: 12).

1.1.8.1.3. Duyguları Anlama ve Duygularla Muhakeme Etme

Duygusal anlama yeteneği, duyguları anlama ve bu duyguları duygusal bilgi ile muhakeme edebilme ile oluşmaktadır (Caruso ve Salovey: 2004: 25). Duygusal zeka düzeyi fazla olan kişilerin birbirinden ayrı durumlarda, farklı duyguları ayırt edebilme yetenekleri bulunmaktadır. Bunun yanı sıra duygusal zekası yüksek kişilerin bir başka özelliği de birbirine zıt olan duyguları aynı zamanda hissetmeleri ve kavrayabilmeleridir. Bu özelliğe sahip olan kişilerin bir yeteneği de, farklı duyguların oluşturdukları bileşimleri anlamalarıdır (Mayer ve Salovey, 1997: 12). Ayrıca duygusal zekası yüksek olan kişiler, değişebilen şartlar altında duygusal gelişmelerin meydana geleceğini anlayabilirler. Ek olarak, duygusal zekası yüksek olan kişiler ortaya çıkabilecek olası olayların yarar ve zararını daha iyi bir şekilde anlayabilirler (Davis, 2004: 36-37).

1.1.8.1.4. Duyguları Düzenleme ve Yönetme

Yetenek tabanlı modelin en gelişmiş duygusal yeteneği kişinin kendisinin ve diğer kişilerin duygularını yönetebilmesi ya da kontrol edebilmesidir. Kişinin karşılaştığı düşmanca bir hareketin ardından bile sakin bir ruh hali içerisinde olması duygusal yönetime bir örnektir (Mayer ve diğerleri, 2000: 399-400). Duygusal açıdan ortaya çıkan problemlere karşı farklı yöntemler belirleyip, bilinçli bir şekilde düşünüp, en iyi seçimi yapıp bu şekilde tepki vermek duygusal yönetimin bir gerekliliğidir. Bir kişinin duygu ve düşüncelerini birbirinden ayırabilmesi, duygusal yönetim yeteneği olan kişilerin özelliğidir. Meydana gelebilecek davranışlarda kendi duygularını ve içinde buldukları ruh hallerini düşünebilen kişiler, duygularını başarılı bir şekilde yönetebilmektedirler (Caruso ve Salovey, 2004: 65-66). Duygusal zeka düzeyi fazlaolan kişiler, negatif duyguların meydana getirdiği etkileri

kontrol altına alarak, pozitif duygular oluşturup diğer kişilerin duygularını kontrol edebilirler (Mayer ve Salovey, 1997: 14).

1.1.8.2. Daniel Goleman Duygusal Zeka Modeli

Mayer ve Salovey duygusal zeka tanımlarında, kişinin kendisinin ve diğer kişilerin hissettiklerini gözlemleyip, bu hisleri düşüncelere ve bu düşünceler ışığında gerçekleşecek olan eylemlere yol gösteren bir kavram olduğunu belirtmişlerdir. Mayer ve Salovey bu düşüncelerini geliştirirken, Goleman bu modelin iş hayatında ne derece önemli olduğunu görebilmek amacı ile geliştirip kendi modelini oluşturmuştur (Goleman, 2017: 390).

Goleman'ın duygusal zeka modeli sosyal ve duygusal beş temel yeterlilikten oluşmaktadır.

1.1.8.2.1. Özbilinç

Kişinin içinde bulunduğu zamanda neler hissettiğinin bilincinde olabilmesi, bir tercih yapılması gerektiği durumlarda bu hisleri karar verme aşamasında yol gösterici olacak bir şekilde kullanabilme yetisidir. Özbilinç sahibi kişiler, kendi yetilerini değerlendirirken gerçekçi olurlar ve bu durum kendilerinden emin olma hissi ve beraberinde getirdiği özgüven hissine neden olur (Goleman, 2017: 390).

1.1.8.2.2. Kendine Çekidüzen Verme

Var olan duyguların, yapılan işe engel teşkil etmesi yerine, bu işin nasıl daha kolay yapılabilmesine yol gösterici olması için kullanılmalıdır. Bir amaca ulaşabilmek için, kişinin içerisinde bulunduğu sıkıntılı ruh halinden kendisini kurtarması, vicdanlı olabilmesidir (Goleman, 2017: 390).

1.1.8.2.3. Motivasyon

Bir hedef doğrultusunda yol alırken, olumsuz olaylar olduğunda negatif düşüncelerden kurtulabilmek için sabır göstermeyi, kişinin amacına ulaşması için gerektiğinde inisiyatif kullanmasını, kendini geliştirmesini ve yol gösterici olmasını sağlayan, bu süreçte yardımcı olan içten gelen tercihlerdir (Goleman, 2017: 390).

1.1.8.2.4. Empati

Kişinin kendisi dışındaki kişilerin neler hissettiğini anlayabilmesi, olay ve durumlara karşındakilerin açısından bakabilmesidir. Empati yeteneği olan kişiler, birbirinden farklı insanlarla dost olup kolayca uyum sağlayabilirler (Goleman, 2017: 390).

1.1.8.2.5. Sosyal Beceriler

Kişilerarası ilişkilerde duygularını kontrol edebilmek, sosyal açıdan ilişki ağlarını etkili ve doğru bir şekilde yürütebilmek ve insanlarla sorunsuz ilişkiler kurabilmektir. Bu yeteneğe sahip olanlar, bir problem olduğunda çözüme ulaşabilir, ikna ve liderlik özelliklerini kullanabilir ve takım çalışması içerisinde bu becerilerini kullanabilirler (Goleman, 2017: 390).

1.1.8.3. Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf Duygusal Zeka Modeli

Cooper ve Sawaf'ın oluşturduğu duygusal zeka modeli, daha çok örgütler içerisinde incelenip, duygusal zekanın liderlik üzerindeki ilişkisini açıklamaktadır. Cooper ve Sawaf modeli, duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik, duygusal simya olarak 4 boyuttan oluşmaktadır (Çakar ve Arbak, 2004: 39).

1.1.8.3.1. Duyguları Öğrenmek

Kişinin kendi duygusal potansiyelinin bilincinde olmasıdır. Bu bilince sahip olan kişiler, duyguları objektif bir şekilde anlayabilirler yani duygusal dürüstlüğe sahiptirler. Duygusal enerjileri olduğu için, duyguları ve enerjileri arasında bir bağ kurabilirler. Duygusal geribildirimleri ve pratik sezgileri yardımı ile duyguların ne anlattığını kolayca anlayıp, pratik bir şekilde sezebilirler (Çakar ve Arbak, 2004: 39).

1.1.8.3.2. Duygusal Zindelik

Bu unsurun kişide var olabilmesi için, duygusal bakımdan öz varlığa, oluşturulan güven bölgesi olarak güven çemberine, hoşnutsuzlukların yapıcı hale gelmesini sağlayan bilgi ve eylemlere dönüştüren yapıcı hoşnutsuzluğa, yenilenme ve esnekliğin olması gereklidir. Bu boyuttaki yapıcı hoşnutsuzluk en ilginç alt boyuttur. Bu alt boyut, olumsuz bir duygu olan hoşnutsuzluk duygusundan nasıl olumlu sonuçlar elde edileceğini açıklar. Duyguların olumlu ve olumsuz olmak üzere

iki yönlü olduğunu ve bu duyguların doğru zamanda olumlu sonuçlara neden olabileceğini belirtmektedir. Hoşnutsuzluk doğru şekilde kullanıldığında, problemlerin farkına varabilmeyi, empatiyi, güven duygusunu, katılımcı olmayı, işbirliğini, mücadele etmeyi, sorumluluk alabilmeyi, zamanı etkili bir şekilde kullanabilmeyi, ve en önemlisi çalışanların hoşnut olduğu zamana kıyasla daha dinamik olmalarını sağlayabilir (Çakar ve Arbak, 2004: 39).

1.1.8.3.3. Duygusal Derinlik

Bu boyut, kişinin kendi amaçlarını belirlemesi ve bu amaçlara ulaşabilmek için kendisini adanması, amaçlarını çalıştığı örgütün amaçları ile bağdaştırması, dürüst bir şekilde davranması ve diğer kişiler üzerinde yetkisi olmasa da onları etki altına almasıdır (Çakar ve Arbak, 2004: 40).

1.1.8.3.4. Duygusal Simya

Duygusal simya boyutu, kişinin duygusal zekasının potansiyelini ve yaratıcılığını artırdığı özelliğine odaklanmıştır. Simya, değeri az olan bir şeyi daha çok değerli bir şeye dönüştüren güçtür. Bu bağlamda duygusal simya, yeterince önemli olmadığı düşünülen duyguları daha değerli duygulara dönüştüren ve bu duyguların gücünden yararlanan bir süreçtir.

Duygusal simya, kişinin geçmiş, gelecek ve şimdiki zamanı kendi isteğine göre zihninde canlandırması olarak bilinen düşüncesele zaman değişimini, fırsatları sezebilmeyi, geleceği yaratmayı ve sezgisel akışı kapsamaktadır. Sezgisel akış çok önemli bir kavramdır. Sezgiler ve akış olmak üzere iki temel güce sahiptir. Sezgiler, ne olacağı belli olmayan durumlarda karar vermeyi, diğer kişilerin görmediği fırsatları görebilmeyi sağlamaktadır. Akış ise, kişinin az çaba gösterdiği ancak çok sonuç elde ettiği, zamanın nasıl ilerlediğini fark edemediği verimli bir durumdur (Çakar ve Arbak, 2004: 40).

1.1.8.4. Reuven Bar-On Duygusal Zeka Modeli

Geçerliliği dünyanın pek çok ülkesinde test edilen duygusal zeka anketini ortaya koyan Bar-On duygusal zeka kavramını kişinin etrafındaki baskılar ve beklentiler ile başarılı bir biçimde başa çıkabilmek için kişiye yardımcı olan, duygusal, kişisel, sosyal yeterlilik ve yetenekler dizini olarak belirtmiştir (Acar, 2002: 55). Bar-On'un duygusal zeka modeli karma bir modeldir. Bu model, zekanın

duygusal, sosyal, kişisel ve hayatta kalma gibi zeka faktörlerini kapsamaktadır. Faktörlerin ortak noktası, kişilerin hayatlarına devam ederken karşılarına çıkan gündelik sorunlarla baş edebilmeleri için bilişsel olan zekadan daha fazla etki göstermeleridir. Bu nedenle Bar-On'un duygusal zeka modeli, zihinsel yetenekler ile zihinsel yeteneklerin dışında olduğu kabul gören "kişisel bağımsızlık, kendine saygı, ruh hali" gibi özellikleri de içerisinde bulunduran karma bir duygusal zeka modelidir (Çakar ve Arbak, 2004: 37-38). Bar-On'un 1997 senesinde ortaya çıkardığı duygusal zeka modeli beş boyuttan meydana gelmektedir.

1.Kişisel Boyut: Kişinin kendine duyduğu saygısı, duygusal açıdan kendisinin farkında olması, kendini doğru ve etkili bir biçimde ifade edebilmesi, bağımsızlık ve kendini gerçekleştirebilme becerilerinden meydana gelmektedir.

2.Kişiler Arası Boyut: Empati yapabilme, kişide sosyal sorumluluk duygusunun var olması ve kişinin diğer kişiler ile arasındaki ilişkiler becerileridir.

3.Uyum: Kişinin problem çözebilme yeteneği, öznel ve nesnel arasındaki farklılığı ayırt edebilmesi, esnek olabilme becerisidir.

4.Stres Yönetimi: Stresin var olduğu durumlarda, stres ile kolayca başa çıkabilmek, kişide bulunan stres toleransı ve ölçülü tepkiler verebilme, tepkilerini kontrol altına alabilme becerisidir.

5.Genel Ruh Hali: Kişinin mutlu ve iyimser olabilme becerisidir.

Tablo 4: Bar-On Modeline Göre Duygusal Zekanın Boyutları

Boyutlar	Alt Boyutlar
Kişisel Farkındalık	Duygusal Benlik Bilinci, Kararlılık, Kendine Saygı, Kendini Gerçekleştirme, Bağımsızlık
Kişilerarası İlişkiler	Eş Duyum, Kişilerarası İlişkiler, Sosyal Sorumluluk
Şartlara ve Çevreye Uyum	Problem Çözme, Gerçekçilik, Esneklik
Stres Yönetimi	Strese Dayanıklılık, Dürtü Kontrolü
Genel Ruh Hali	Mutluluk, İyimserlik

(Kaynak: Adiloğulları, 2013: 13).

Bar-On bu becerileri ölçebilmek amacıyla Duygusal Katsayı Envanterini (EQ-i) oluşturmuştur. Oluşturduğu bu Duygusal Katsayı Envanteri ile kişilerin başarı potansiyellerini ve IQ testlerinin ölçümde yetmediği tarafları tamamlamayı amaçlamıştır. Envanterin geçerlilik ve güvenilirlik testlerini, Arjantin, Kanada, Almanya, İsrail, A.B.D ve Güney Afrika olmak üzere 6 farklı ülkede yapmıştır. Bu testleri 1985 ve 1997 seneleri arasında 12 seneye varan bir sürede gerçekleştirmiştir. Testlerin sonucunda yapılan araştırmalarda duygusal zeka ve bilişsel zeka arasında bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır. Diğer yandan, envanterin sakıncaları arasında aynı zamandabirden fazla farklı kavramı ölçmesi bulunmaktadır. Bu nedenle 2000 yılında Bar-On beş boyut olarak ele aldığı yetenekleri düzenleyerek birbirinden farklı iki grup altında incelemiştir (Çakar ve Arbak, 2004: 38).

1. Duygusal ve Sosyal Zekanın Ana Unsurları: Kişinin kendine olan saygısı, duygularının farkında olması, kendini doğru ve etkili bir şekilde ifade edebilmesi, empati yapabilmesi, kişiler ile arasında olan ilişkilerdeki başarısı, strese karşı tolerans gösterebilmesi, ölçülü tepki verebilmesi, öznel ve nesnel arasındaki farklılığı ayırmasına varabilmesi, esnek olabilmesi ve problem çözebilme becerisidir.

2. Duygusal Zeka ve Sosyal Zekayı Harekete Geçiren Anahtar Unsurları: Kişinin içinde bulunan iyimserliği, kendini gerçekleştirebilmesi, mutluluk, bağımsızlık ve sosyal sorumluluk duygusudur.

1.1.9. Duygusal Zekanın Çalışma Yaşamındaki Önemi

Günümüz koşullarında, kişilerin iş hayatları ve sosyal yaşamlarında kurdukları ilişkilerde, yüksek duygusal zeka seviyelerinin olmasının ne kadar önemli olduğu gün geçtikçe daha fazla vurgulanmaktadır. Duygusal zeka seviyesi yüksek olan kişilerin, duygusal zeka seviyesi düşük olan kişilere göre daha başarılı oldukları görülmektedir. Çünkü duygusal zeka düzeyi yüksek olan kişiler, kendilerini tanıyan, neye ihtiyaçlarının olduğunu bilen, duygu kontrolünü sağlayabilen, güçlü ve zayıf taraflarının bilincinde olan ve bunların beraberinde getirdiği etkili kişiler arası ilişkileri olan kişilerdir. Rekabet ortamında, kurumlar için çalışanların bilişsel zekalarının yanı sıra (IQ), duygusalzekalarının da önemli olduğu belirtilmektedir (Doğan ve Demiral, 2007: 209).

Çalışanlar, çalıştıkları kurumlarda düşüncelerini, fikirlerini birbirleri ile paylaşırken kendilerini rahat hissediyorlarsa, birbirlerinin eksik yanlarını söyleyebiliyorlarsa ve bu durum hiç kimseyi rahatsız etmiyorsa, işbirliği ve dayanışma duygusu tüm çalışanlarda hakim ise, çalışanlar istedikleri bir konuda girişimde bulduklarında kurum tarafından destek veriliyor ise, bu kurumda duygusal zekânın çalışma hayatına yansımaları görülmektedir (Doğan ve Demiral, 2007: 221).

Duygusal zekası düzeyi yüksek olan çalışanların çalıştıkları kurumlarda hem çalışanların arasındaki ilişkilerin hem de müşteri ya da hizmet verilen kişiler ile olan ilişkilerin daha etkili olduğu, ekip çalışmasının daha fazla görüldüğü, huzurlu bir çalışma ortamı olduğu için performansın artırılarak kazancın daha çok elde edildiği görülmektedir (Doğan ve Demiral, 2007: 210).

Çalışma hayatında başarılı olan kişilerin yalnızca çok iyi okullardan derece ile mezun olmaları ya da IQ düzeylerinin yüksek olmasının değil aksine bunların yanında duygusal zeka düzeylerinin de yüksek olması önemlidir. IQ seviyeleri yüksek olan çalışanların başarılı olacağı düşüncesi günümüzde sadece bir ihtimal olarak görülmektedir. Bu başarıda, kişilerin toplum içerisinde kendilerine edinecekleri yer, statüleri, şansları gibi birçok parametre etkili olmaktadır. Duygusal zekanın içerisinde yer alan empati yeteneği, kendini bir şekilde harekete geçirebilme, zorluklar karşısında hedefine ulaşmak için çaba gösterme, dürtü kontrolü ile tatminlerini erteleyebilme de bu parametrelerdendir (Tuna, 2008: 20).

Duygusal zekası yüksek olan kişilerin etkili iletişim yetenekleri olduğu için çevresindeki kişiler ile aralarında olan ilişkilerde bu yeteneklerini kullanırlar. Duygusal zeka düzeylerinin yüksek olmasının avantajını kullanan çalışanlar da kurumları için faydalı olabilecekleri faaliyetlerde bulunurlar. Duygusal zekasının beraberinde getirdiği, duygularını doğru şekilde kullanabilmek, etkili iletişim, işbirliği gibi becerilerde daha etkili olacaklar ve bu da kuruma kazanç sağlayacaktır. Duygusal zekası yüksek olan kişiler ile çalışmak ve bu çalışanlar sayesinde iletişimin açık bir şekilde gerçekleşmesi kurumun kazançlarının birkaçı olarak sayılabilir. İşbirliği, çevreye uyum ve takım çalışması kurumda çalışanların duygusal zekalarını geliştirip, örgütün başarısını artırmada kullanılabilir (Arslan, Efe ve Aydın, 2013: 171).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

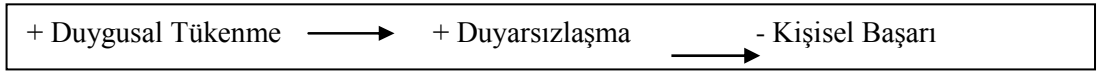
2.1. TÜKENMİŞLİK

2.1.1. Tükenmişlik Kavramı

İlk kez tükenmişlik kavramı Freudenberger tarafından ortaya atılmıştır (Arslan ve Özata, 2008: 78).Freudenberger 1974 yılında tükenmişlik kavramını “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde tanımlamıştır. Tükenmişlik ile ilgili geçmişten günümüze kadar birçok tanım ve araştırma yapılarak kavram geliştirilmiştir. Günümüzde en çok kullanılan ve kabul edilen ölçek Maslach tarafından geliştirilmiş olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği olarak bilinmektedir. Maslach tükenmişliği, kişinin işinin gerektirdiği yoğunluk içerisinde maruz kaldığı duygusal talepler ve diğer kişiler ile yüz yüze çalışması gerektiği için kişilerde görülen “fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom” olarak tanımlamaktadır (Maslach, 1981: 99).

Şekilde Maslach’ın birbirini izleyen aşamalardan oluşan tükenmişlik modeli gösterilmiştir.

Şekil 1.Maslach Tükenmişlik Modeli



Tükenmişlik sendromuna yakalanan kişi, ilk olarak duygularını kaybeder. Sonraki aşamada ise, duygusal verimliliğini tüketir. Duygusal verimliliği tükenen kişi, çevresindeki kişiler ile arasındaki ilişkilerine bir kısıt getirerek, kendisini var olduğu çevre içerisinden soyutlar. Bu durum kişide duyarsızlaşmaya yol açar. Tükenmişliğin son aşamasında, kişi olay ve durumlar karşısında eskiden verdiği tepkiler ve gösterdiği davranışlar ile şuan göstermiş olduğu davranışların birbirinden farklı olduğunun ayırımına varır. Bulunduğu çevre içerisinden kendisini soyutlamasının, bu ortama bir katkısının olmadığını fark eder. Bu sebeple kişi, çevresindeki kişiler ile olan kişisel ya da iş ilişkilerinde kendisini yetersiz bulmaya

başlar. Yani kişisel başarı boyutunda kendisini negatif şekilde değerlendirir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 403).

Tükenmişlik bu üç boyutun beraberinde getirdiği, kişinin ruhunun çöküşe geçmesi, gücün yerini güçsüzlüğe bırakması olarak da bilinmektedir. Çalışan kişilerin tükenmişlik sendromuna yakalanmalarına neden olarak bireysel ve kurumsal birçok faktör gösterilebilir (Ceyhan ve Siliğ, 2005: 44). Tükenmişliğin örgütsel nedenleri arasında en fazla önem derecesine sahip olarak gösterilen nedenler, aşırı iş yükü, stres, kariyer gelişim sorunlarıdır (Yaman ve Urgan, 2002: 45).

Diğer yandan tükenmişliğin oluşmasında, demografik özelliklerin farklılaşmasının da bir etken olabileceği gözlenmiştir. Yapılan bazı araştırmalarda erkeklerin tükenmişliğe yakalanma olasılığının kadınlardan daha fazla olduğunu (Girgin ve Baysal, 2005: 177; Polatçı, Ardiç ve Tınaz, 2007: 9; Otacıoğlu, 2008: 110), bazı araştırmalar kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik duygusu ile karşılaştığını (Torun, 1997: 48; Sürgevil, 2005:108), yapılan bazı araştırmalarda tükenmişliğe yakalanmada erkekler ve kadınlar arasında herhangi bir farklı bir durum bulunmadığını belirtmişlerdir (Gençay, 2007: 772; Polatçı, 2007: 121). Demografik özellikler arasında bulunan yaş faktörü ile çalışma süresi ve mesleki tecrübenin, tükenmişlik sendromu ile negatif ilişki içerisindedir (Izgar 2001'den aktaran Herece, 2016: 45). Medeni durumu bekar olan ve çocuk sahibi olmayanların tükenmişliği daha çok yaşadıkları belirlenmiştir (Lee ve Ashforth 1993'den aktaran Herece, 2016:45). Eğitim düzeyi arttıkça, tükenmişlik ile daha kolay baş edilebileceği gözlenmiştir. Yapılan bazı araştırmalarda üniversite eğitimi almayan çalışanların tükenmişliğe daha az yakalandığını, üniversite mezunu olan çalışanların ise yüksek lisans mezunu çalışanlara oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir (Özdemir, 2001: 25). Yapılan bu araştırmalar sonucunda aynı şartlar altında olmalarına rağmen, kişisel faktörlerden dolayı bazı çalışanlar tükenmişliğe yakalanırken, bazı çalışanlar ise bu durumu hiç yaşamamaktadır.

2.1.1.1. Tükenmişlik Boyutları

Tükenmişlik üç bileşenli bir süreçten oluşmaktadır.

2.1.1.1.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme boyutu, tükenmişliğin kişisel stres boyutunu oluşturmaktadır. En fazla önem derecesine sahip olan boyut olarak görülmektedir.

Tükenmişliğin başlangıç noktası ve en kesin ve net belirtisi kabul edilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001'den aktaran Polatçı, Ardıç ve Türkan, 2014: 284). Aşırı iş yükü, iş yerinde karşılaşılan kişilerarası anlaşmazlıklar ve çalışma koşullarının olumsuz olması duygusal tükenmenin temel nedenleridir. Duygusal tükenme duygusu içerisinde bulunan çalışanlar, yorgun, bitkin ve enerjisi tükenmiş hissine kapılırlar. Enerjilerini eski haline getirmek için ise herhangi neden bulamamaktadırlar. Bunun sonucunda çalıştıkları kuruma eskisi kadar ilgi gösteremedikleri hissine kapılmaktadırlar (Maslach ve Goldberg 1998'den aktaran Polatçı, Ardıç ve Türkan, 2014: 284). Tükenmişlik sendromuna yakalanan çalışanların, içerisinde buldukları durumu anlatırken en çok duygusal tükenme belirtilerini kullanmaktadırlar. Tükenmişlik boyutları içerisinde en çok rapor ve analiz edilen boyut duygusal tükenme boyutudur (Shirom 1989'dan aktaran Polatçı, Ardıç ve Türkan, 2014: 284).

2.1.1.1.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası iletişim boyutunu oluşturmaktadır. Duyarsızlaşma, kişilerin kendisini hayal kırıklığı yaşamaktan, tükenmişlikten korumak ve içerisinde buldukları psikolojik durumdan farkında oldukları bir şekilde uzaklaşma amacı ile kullandıkları bir savunma mekanizmasıdır. Duyarsızlaşma hissi yaşayan kişi, psikolojisindeki zararın azalması için diğer kişilerle arasına bir çeşit "duygusal tampon" oluşturmaktadır (Maslach ve Goldberg 1998'den aktaran Polatçı, Ardıç ve Türkan, 2014: 284).

2.1.1.1.3. Kişisel Başarı

Kişisel başarı boyutu, tükenmişliğin kişisel gelişim boyutunu oluşturmaktadır. Düşük kişisel başarı hissi, tükenmişlik sendromunun bir parçasını meydana getirmektedir. Çoğunlukla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunun yarattığı bir sonuç olarak meydana gelmektedir. Kişisel başarı boyutunda kişiler kendilerini olumsuz değerlendirme eğiliminde olurlar (Maslach, Schaufeli ve Leiter 2001'den aktaran Polatçı, Ardıç ve Türkan, 2014: 284). Kişinin başkaları ile ilgili negatif düşünceler geliştirmesi, bir süre sonra bu olumsuz düşünceleri kendisi için de geliştirmesine sebep olmaktadır. Tükenmişliğe yakalanan kişi, işinde ilerleme gösteremediğini, zamanını boşuna harcadığı düşüncesine kapılarak, suçluluk ve yetersizlik duygusunu yaşamaktadır (Silah, 2005: 163). Kişi çaresiz olduğunu

düşünmekte bu yüzden yeteneklerini sorgulamakta ve bunların sonucu olarak kişisel başarıda düşüş olmaktadır (Cordes, Dougherty ve Blum 1997'den aktaran Polatçı, Ardıç ve Türkan, 2014: 285).

2.1.2. Tükenmişliğe Yol Açan Faktörler

Tükenmişliğe yakalanmaya yol açan faktörler, bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olarak iki başlıkta incelenmektedir.

2.1.2.1. Bireysel Faktörler

Herkesin tükenmişliğe yakalanma olasılığı olmakla birlikte, belirli özellikleri olan kişilerin daha fazla risk taşıdığı kabul edilmektedir. Empati yeteneği, gerçekçi olmayan beklenti düzeyi, dış kontrol odağı ve duygusal kontrole sahip olamama bu özellikler arasında sayılabilir. Yapılan araştırmalarda bu özelliklere ek olarak, kişilerin gerçekte olan ile beklentilerinin arasındaki uyumsuzluk, kişilik özellikleri, hayatı üzerindeki kontrolü, eğitimi, yaşı, medeni durumu, performans ve motivasyonu, iş dışındaki hayatında yaşadığı olumsuzluklar, iş doyumsuzluğu gibi parametrelerin mesleki tükenmişliğe yol açan bireysel faktörler arasında yer aldığı gözlenmiştir (Akten, 2007: 30).

Çalışanların tükenmişliğe yakalanmalarına sebep olacak etmenlerin var olduğu bir çalışma ortamı, farklı kişilik özelliklerine sahip olan kişileri birbirlerinden farklı olarak etkileyecektir. Bazı kişiler olumsuz şartlardan kişilik özelliklerinin ve aldıkları sosyal desteğin yardımıyla daha az etkilenirler ya da olumsuz durumları yok sayabilirler. Bazı kişiler ise böyle bir durumla karşılaştıklarında daha güçlü bir şekilde etkilenirler ve içerisinde buldukları ortamın özellikleri onları daha fazla etkileyebilir (Sürgevil, 2006: 50).

2.1.2.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel değişimlerin olduğu veya reorganizasyon sonrası dönemlerde, çalışanların iş yükünün artması halinde ya da çalışanların kariyer hedefleri doğrultusunda çalışma imkânlarının azaldığı durumlarda tükenmişlik hissi kendini göstermeye başlamaktadır. Örgütsel tükenmişlik, kişilerin fiziksel yorgunluktan ziyade, yaptıkları iş ve içerisinde oldukları çalışma düzeninin getirdiği aşırı zihni yük, hedeflediği kariyer amacından sapma ve değişime ayak uydurmada kendisini

çaresiz hissetmesi anlamına gelmektedir. Durum böyle olduğunda çalışan verimli olamayacak ve kişisel başarısı düşecektir (Koçel, 2015: 532).

Tükenmişliğin nedeni olan örgütsel faktörler; adalet, iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet ve değerler olarak belirtilmektedir. İş yükü, belli bir sürede belli bir kalitede yapılması beklenen iş miktarı olarak tanımlanmaktadır. Kontrol, kişinin bir işi yaparken üzerinde sahip olduğu seçim yapabilme, karar verme, sorun olduğunda çözme ve sorumluluklarını yerine getirebilme olanağıdır (Kervancı, 2013: 27-28). Ödül, kişinin yaptığı işin sonucu ve verdiği katkısına göre aldığı maddi manevi karşılıklardır. Adalet, bulunulan örgütteki alınan kararların doğru ve eşit olması anlamına gelmektedir. Değerler ise, örgütün içerisinde gelişen ve örgütte çalışanlar tarafından kabul edilen inanç ve algılayışların bütünü şeklinde tanımlanmaktadır (Erçen, 2013'ten aktaran Sütü, 2013: 32).

2.1.3. Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik belirtileri üç grup altında belirtilmektedir (Balcıoğlu, Memetali, Rozant, 2008: 101).

2.1.3.1. Fiziksel Belirtiler

Tablo 5: Fiziksel Belirtiler

Fiziksel Belirtiler
Yorgunluk ve bitkinlik
Enerji kaybı
Uykusuzluk
Somatik ağrı yakınmaları
Solunum güçlüğü
Gastrointestinal sistem problemleri
Kilo kaybı veya artışı

2.1.3.2. Psikolojik Belirtiler

Tablo 6: Psikolojik Belirtiler

Psikolojik Belirtiler
Kayıtsızlık-İlgisizlik
Çökkün duygu durum- neşesizlik
Anksiyete-huzursuzluk
Benlik sayısında azalma
Umutsuzluk boşluk hissi
Eleştirilere aşırı duyarlılık
Karar verme yetisinde azalma
Kognitif fonksiyonlarda yavaşlama

2.1.3.3. Sosyal ve Mesleki Davranışsal Belirtiler

Tablo 7: Sosyal ve Mesleki Davranışsal Belirtiler

Sosyal ve Mesleki Davranışsal Belirtiler
Kişiler arası çatışmalar
İşe gelme ile ilgili problemler
İşten izinsiz erken ayrılmalar
Sağlık sorunları yüzünden işe devam etmeme
İşi bırakma eğilimi
Hizmet verilen kişilere değer vermeme davranışları
Kuruma ilgisizlik

2.1.4. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik kişiler üzerinde fiziksel, davranışsal ve psikolojik sonuçlara yol açmaktadır. Kişinin kendisini, aile ve iş hayatını etkilemektedir. Tükenmişliğin sonuçları bireysel sonuçlar, iş ile ilgili sonuçlar ve aile ile ilgili sonuçlar olarak üç grupta incelenmiştir.

2.1.4.1. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları

Tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalarda tükenmişliğin sonuçlarının çok ciddi boyutlarda görülebildiği belirtilmiştir. Hizmet kalitesindeki azalış tükenmişliğin temel sonucudur. Tükenmişlik kişiler üzerinde fiziksel ve zihinsel sorunlara yol açmakta, psikolojik tabanlı fiziksel rahatsızlıklara neden olmaktadır. İşten ayrılmalar, işteki doyumsuzluk, aile ve evlilikteki huzursuzluklar, alkol ve ilaç kullanımındaki artış, uykusuzluk gibi şekillerde kişilere yansımaktadır (Çokluk, 2000:115).

Tükenmiş kişiler, kişilerarası ilişkilerde başarılı olamamaktadırlar, problem çözme yetileri azalmıştır ve tükenmişliğe yakalanan kişiler zihinsel açıdan yetersizdirler. Bu kişiler kendilerini denetleyemezler, düşünceleri basit ve yüzeyseldir. Yapılan araştırmalarda, tükenmişliğe yakalanan ve bununla başa çıkamayan kişilerin zayıf ve güçsüz oldukları, olaylar karşısında tepkilerinin güçlü olmadığı belirtilmiştir (Güllüce, 2006: 28).

Tükenmişliğin bireysel sonuçlarının en önemli olanlarından birisi de, kişilerde görülen bıkkınlık ve yorgunluktur. Kişi sahip olduğu enerjiyi çok çabuk tüketir ve eski enerjisine dönüşü yavaş olabilir. Bu durum bu şekilde devam ederse yorgunluk açık bir biçimde gözlemlenir. Kişinin iş hayatındaki yorgunluğu ise işine

olan ilgisinin eskiye göre az olması, huzursuzluk ve kaygı hissinin artması şeklinde açıklanmaktadır (Izgar, 2000: 36).

Tükenmişlik yaşayan kişilerde şu belirtiler görülür; (Sütlü, 2013: 32-33)

Hipertansiyon,

Taşikardi,

Ülser, mide rahatsızlıkları,

Kolesterolde artış,

Soğuk algınlığı ve yorgunluk,

Fiziksel ve psikosomatik semptomlar,

Mutsuzluk hali,

Kendine olan saygının ve güvenin azalması,

İş tatminsizliği,

Unutkanlık durumu ve alınganlık,

Depresyon hissi ve anksiyete,

Ajütasyon ve iletişim başarısızlıkları,

Karar verememe hali,

Aileden kaynaklı sorunların ortaya çıkması.

2.1.4.2. Tükenmişliğin İş ile İlgili Sonuçları

Maslach ve Zimbardo (1982), tükenmişlik hissi ile işten ayrılma durumu arasında bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Çalışan kişiler bazı zamanlarda yaptıkları işi sevmedikleri için tükenmişliğe yakalanıp işten ayrılırlar ve başka bir işe yönelirler. Üst yöneticilerin şehrin yoruculuğundan ve işlerinde yaşadıkları tükenmişlik sebebi ile daha sade bir hayata geçiş yapmaları buna örnek gösterilebilir. Bunun yanı sıra, kişiler çalıştıkları yerlerden daha iyi bir fırsat yakaladıkları için, yönetici olabilmek için de ayrılabilirler. Böyle kişiler daha zengin, güçlü ya da saygın olmak için değil, çalıştıkları kişiler ile daha az iletişim kuracakları için yönetici pozisyonunda olmak isteyebilirler. Yönetici olan kişiler, genel olarak

çalışanlarla iletişimin fazla olduğu pozisyonların beraberinde getirdiği duygusal gerginlikten kaçmak için de yönetici olmayı seçebilirler (Sürgevil, 2006: 9).

Kişiler iş ortamında farklı nedenler sebebi ile hedeflediği noktalara ulaşamadığı için kendisini tatmin edemez ve çalıştığı yerde yanlış davranışlarda bulunabilir. Çalışma ortamında yaşanan tatminsizliğin beraberinde getirdiği bazı davranışlar şunlardır; (Eren, 1993'ten aktaran Herece, 2016: 58)

Çalıştığı çevrede agresif ve gergin davranışlar sergilemek,

Geçmişe yönelik hareket etmek,

Sürekli tekrar eden davranışlar içerisinde olmak,

Kaderine razı olmak.

2.1.4.3. Tükenmişliğin Aile ile İlgili Sonuçları

Maslach ve Zimbardo (1982), tükenmişliğe yakalanan kişinin iş yaşamının dışında özel yaşamında da zorluk çektiğini, çöküşe uğradığını belirtmişlerdir. Kişinin böyle davranmasında iş yaşamında yaşamış olduğu tükenmişlik olabilir. Ailesi ve arkadaşları yani çevresindeki kişiler bu davranışlarının kolayca farkına varabilirler. Tükenmiş kişiler duygusal açıdan kendilerini yorgun hissettikleri için evlerine gittikleri zaman da yorgun gideceklerdir. Evde geçirdikleri zamanın çoğunda iş yerinde yaşadıkları sıkıntıları yansıtacaklardır. Aile içerisinde kişiden beklenen ilginin azalması diğer aile bireylerinin kendilerini ilgisiz kalmış ve yalnız hissetmelerine yol açacaktır (Sürgevil, 2006: 93).

Tükenmişlik hissi, kişinin yaşamış olduğu şeyleri ve hayatının bir kısmını içinde bulunduran bir sonuç değildir. Tükenmişliğe yakalanan kişiler, yaşadıkları sorunların etkilerini gün içinde hissederler. Bu sebeple yakalanmış oldukları tükenmişlik duygusu ile aile yaşamında ve aile üyeleri ile olan ilişkilerinde zorluklar yaşamaktadırlar. Kişinin yaşamış olduğu bu durum aile içerisinde kendisine düşen görev ve sorumluluklarını aksatmasına neden olur. Öfke ve kızgınlığın oluşturduğu durum, eşlerin zamanla birbirinden kopmasına ve boşanmasına neden olabilir. Bu ortamdan en fazla çocuklar ve diğer aile üyeleri etkilenirler (Sürgevil, 2006: 93).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

3.1. Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki

Günümüzde iş hayatında çalışanların, çalıştıkları örgüt ya da kurumlarda zekalarını, duygusal ve fiziksel güçlerini daha fazla kullanmaları gereklilik göstermektedir. Bu yüzden önemi gittikçe daha çok artan duygusal zeka kavramı karşımıza çıkmaktadır. Çalışanların duygusal zeka düzeyleri çalışma ortamındaki başarı ve doyumunu doğrudan etkilemektedir (Baltaş, 2006'dan aktaran Herece, 2016: 61).

Duygusal zekanın tüm unsurları, kişilerin özel ve iş hayatlarını direkt olarak etkiler. Günümüz çalışma koşullarında yöneticiler, işleri en iyi ve doğru şekilde yapabilecek olan çalışanları bulmaya çalışmaktadırlar. Duygusal zekası yüksek olan, duygularını iyi yönetebilen ve duygu durumlarını dengeleyebilen çalışanların bulunduğu iş yerlerindeki pozitif ve olumlu hava kurumun verimliliğinin artması, kurum kültürü ve çalışanların işlerini doğru ve iyi bir şekilde yapmaları bakımından önemlidir (Canbulat, 2007: 92).

Günümüz küresel rekabet ortamında çalışma kuralları değişiklik göstermektedir. Çalışanların zeki olmaları, tecrübeleri ve eğitimleri önemini yitirmiştir. Çalışanların iş ortamında kendilerini ve buldukları çevreyi idare etme yetileri önem kazanmaya başlamıştır. Kişinin başarılı olmasında etkili olan bu yetenek, işe alınma, terfi, performansa dayalı ilerleme gibi sorulara doğru bir şekilde cevap verilmesinde önemli bir paya sahiptir (Canbulat, 2007: 92).

Çalışanların iş hayatlarında hayal kırıklığına uğramasına neden olan olaylar, duygusal eksikliğin meydana getirdiği ve kişiye zarar veren etkiler çevresi anlamadan devam eder. Bu durumların bir sonucu olarak, iş tatminsizliği, performansın düşmesi, çalışma ortamında iş başındayken yaşanan olumsuzluklar, eksiklikler, çalışanların daha iyi çalışma koşullarına sahip başka kurumlarına gitmelerine neden olur. Çalışma hayatında duygusal zeka düzeyinin düşük olması zararlı bir durumdur. Bu durum çalışanların birbirinden etkilenmesi ile yaygınlaşırsa kurumun başarısı gittikçe azalır (Goleman 1998'den aktaran, Herece, 2016: 62).

Ne hissettiğini anlayabilen ve çalışanlarının ne hissettiğini algılayabilen yöneticiler, iş hayatlarında başarılıdırlar. Çalışanları yöneticilerine daha fazla saygı gösterirler. Bu durum yöneticilerin duygusal açıdan tükenme ihtimalini en az

seviyeye indirir (Barling, Slater ve Kelloway, 2000: 158; George, 2000: 1035). Özel hayatlarında kişisel başarıda, iş hayatında da örgütün başarısında artış gözlenir (Shamir, House ve Arthur, 1993: 14). Duygularını iyi ifade edebilen yöneticiler, inanç ve değerleri çalışanlarına daha doğru bir şekilde aktarırlar (Mayer ve Salovey, 1997'den aktaran Güllüce ve İşcan, 2010: 11).

Duygusal zekası yüksek olan yöneticiler, çalıştıkları örgütte daha etkili ve verimlidirler. Yöneticiler, çalışanlarının hissettiklerini, duygularını doğru bir şekilde algılayıp, duruma uygun tepkiler verirlerse, çalışanlar işlerine karşı daha bağlı olurlar ve iyimserlik artış gösterir. Çalışanlar, takım çalışmasına ve işbirliğine daha çok yatkınlık gösterirler. Bunun bir sonucu olarak çalışanların kişisel başarısında bir artış gözlemlenir ve duygusal açıdan tükenmeye daha az mazur kalırlar (George, 2000: 1030).

3.1.1. Sağlık Sektöründe Duygusal Zeka ile İlgili Yapılmış Olan Çalışmalar

Sağlık sektöründe duygusal zeka büyük bir öneme sahiptir. Bu nedenle yapılan çalışmalar büyük önem taşımaktadır.

2011 yılında Onay, sağlık sektöründe hemşirelerin duygusal emek ve duygusal zeka boyutlarını tespit edip, bu değişkenlerin önem dereceleri artırıldığında iş performanslarının da artabileceği düşüncesini belirlemek ve duygusal zeka ile duygusal emek arasında nasıl bir ilişki olduğunu incelemek amacıyla Celal Bayar Üniversitesinde görev yapan 72 hemşire ile yaptığı çalışmasında, değişkenler arasında anlamlı ilişkiler olduğunu tespit etmiştir. Yani duygusal zeka ile iş performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür (Onay, 2011: 587-600).

2011 yılında Onay ve Uğur yaptıkları çalışmalarında çalışanların duygusal zeka düzeylerini belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırmaya İzmir Buca Seyfi Demirsoy Devlet Hastanesi'nde görevli olan 153 sağlık çalışanı dahil edilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre söz konusu hastanede görevli personellerin duygusal zeka seviyelerinin çok yüksek olmadığı bulunmuştur (Onay ve Uğur, 2011: 23-34).

Akbolat ve Işık 2012 yılında sağlık çalışanlarının duygusal zeka seviyelerinin motivasyonları üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Araştırmanın amacı sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri ve motivasyonları

arasındaki ilişkiyi ölçmek ve çalışanların kişisel özelliklerinin motivasyon ve duygusal zeka üzerinde bir etkisinin olup olmadığını belirlemektir. Araştırma 492 sağlık çalışanını kapsamaktadır. Araştırmanın sonucundan elde edilen bulgulara göre duygusal zeka ve motivasyon arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zeka sağlık çalışanlarının motivasyonlarını pozitif yönde etkilemektedir (Akbolat ve Işık, 2012: 109-124).

2013 yılında Atilla, Çarıkçı ve Erdem duygusal zeka ve hasta memnuniyeti ilişkisini ölçmek amacı ile Isparta il merkezinde altı hastanede çalışan ve bu hastanelerde tedavi gören hastaları kapsayan bir çalışma yapmışlardır. Araştırmaya 405 yatan hasta, 279 hastane çalışanı olmak üzere toplam 704 kişi katılmıştır. Yapılan çalışmada hastanede çalışanların duygusal zeka düzeyleri ile hastaların memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki ölçülmüş ve boyutlar arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda duygusal zeka alt boyutları ile hasta memnuniyeti boyutları arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir (Atilla, Çarıkçı ve Erdem, 2013: 101-119).

Duman ve Acaroğlu 2014 yılında hemşirelik yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile empati becerileri arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Araştırmaya hemşirelik yüksekokulu birinci sınıf öğrencilerinden 125 gönüllü öğrenci katılmıştır. Araştırmanın sonucunda hemşirelik birinci sınıf öğrencilerinin duygusal zeka ve empatik beceri seviyelerinin düşük olduğu ancak duygusal zeka ve empati becerilerinin birbirini olumlu yönde etkilediği bulunmuştur (Duman ve Acaroğlu, 2014: 25-32).

Sakar ve Özorhan 2014 yılında, Duygusal zekanın gelişimini ve sağlık alanında duygusal zekaya bakışı incelemişlerdir. Yaptıkları çalışmada sağlık alanında çalışanlar açısından duygusal zekanın önem derecesi ve etkileri tartışılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen verilere göre sağlıklı olan ya da hasta kişiler ile çalışan sağlık personellerinin, kişilerin sadece fizyolojik açıdan değil duygusal ihtiyaçlarına da duyarlı olmalarının kaliteyi artıracığı, duygusal zekanın geliştirilebilir olması açısından hekim, hemşire ve ebeler eğitim verilmesinin meslekteki ön hazırlık açısından iyi olacağı ve pozitif geri bildirimleri olacağı düşünülmektedir (Sakar ve Özorhan, 2014: 78-92).

Büyükbayram, Arabacı, Taş ve Varol 2016 yılında hemşirelik öğrencilerinin duygusal zeka ve sosyotropi-otonomi kişilik özellikleri ile psikolojik açıdan dayanıklılıkları arasındaki ilişkiyi ölçmek amacı ile bir araştırma yapmışlardır.

Araştırmaya 260 öğrenci katılmış ancak verilerin değerlendirilmesi 179 öğrencinin anketi üzerinden yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda hemşirelik öğrencilerinin daha çok otonomik kişilik özelliği gösterdikleri görülmüştür. Öğrencilerin psikolojik dayanıklılıklarını artırmak için duygusal zeka becerilerinin geliştirilmesinin önemli olduğu tespit edilmiştir (Büyükbayram, Arabacı, Taş ve Varol, 2016: 29-37).

Gören 2016 yılında sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkiye dair bir araştırma yapmıştır. Araştırmaya İstanbul ilinde özel bir hastanede çalışan 108 personel katılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre duygusal zeka ve iş doyumunu arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Gören, 2016: 89-91).

Öz ve Cerit 2019 yılında yaptıkları çalışmalarında, hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi ölçmeyi amaçlamışlardır. Bu amaç ile araştırmaya kamu hastanelerinde çalışan 200 hemşire dahil edilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre hemşirelerin duygusal zeka seviyelerinin yüksek olduğu ve iletişim becerilerinin iyi düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri ve iletişim becerileri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur (Cerit ve Öz, 2019: 1-21).

3.1.2. Sağlık Sektöründe Tükenmişlik ile İlgili Yapılmış Olan Çalışmalar

2008 yılında Kavlu, hemşirelerin tükenmişlik ve iş doyumlarının yaşam kalitelerine olan etkisini incelemek amacı ile bir çalışma yapmıştır. Araştırmaya devlet hastanelerinin acil servislerinde çalışan 322 hemşire katılmıştır. Kavlu bu araştırmasında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyi arttıkça iş doyumunu ve yaşam kalitesinin azaldığını, kişisel başarı hissi düzeyi arttıkça iş doyumunu ve yaşam kalitesinin arttığı sonucuna ulaşmıştır (Kavlu, 2008: 76).

Günüşen ve Üstün 2010 yılında, sağlık hizmetlerinde çalışan hemşire ve hekimlerde tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacı ile bir çalışma yapmışlardır. Araştırma Türkiye’de ikinci basamak sağlık hizmetlerinde görevli hekim ve hemşirelere yönelik yapılmıştır. Araştırmanın amacına uyan 45 çalışmanın sonucu incelemeye alınmıştır. İncelemeler sonucunda, yaşların genç olması, deneyimsizlik, mesleğini istemeyerek seçme, eğitim seviyesinin düşüklüğü gibi özelliklere sahip olan kişilerin tükenmişlik açısından risk faktörü oluşturduğu bulunmuştur. Empati becerisi, problem çözme yeteneği, öfke kontrolü, atılganlık olma, takdir görme ve iş doyumunu çalışanları tükenmişlikten koruyan faktörlerdir. Fazla çalışma saatleri,

çalışma şeklinin nöbetli olması, iş yerine duyulan memnuniyetsizlik, iş yükü, rol belirsizliği ve çatışması, yoğun bakım, hasta sayısı ve acilde çalışma tükenmişlik düzeyini artıran faktörler olarak tespit edilmiştir (Günüşen ve Üstün, 2010: 40-51).

Köse, Oral ve Türesin 2011 yılında, duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma yapmışlardır. Araştırmaya Manisa ilinde özel sektörde ve kamuda çalışan 136 doktor katılmıştır. Yapılan araştırmada doktorların hastalarına karşı olan duygusal emek boyutları değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme sonucunda ise duygusal emek boyutlarının, bazı demografik özellikler ve tükenmişlik ile ilişkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın sonucunda, yüzeysel davranışın duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarının seviyelerini artırdığı, kişisel başarı hissi alt boyutu ile ise herhangi bir ilişkisi olmadığı bulunmuştur (Köse, Oral ve Türesin, 2011: 165-185).

Aytaş 2010 yılında, hemşirelerin sosyo-demografik verileri ve tükenmişlik düzeyleri ile organ nakline bakış açıları arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile bir araştırma yapmıştır. Araştırmaya İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Turgut Özel Tıp Merkezi Hastanesinde çalışan 201 hemşire katılmıştır. Araştırma sonucunda hemşirelerin organ bağışısı konusunda yeterli ölçüde duyarlılığa sahip olmadığı tespit edilmiştir. İş hayatındaki başarının ve yeterliliğin göstergesi olarak görülen kişisel başarı hissi düzeyinin, hemşirelerin organ bağışısı ile ilgili olan düşüncelerinde etkili olduğu görülmüştür. Organ bağışısı konusunda yönlendirici olabilmeleri için, hemşirelere bu konuda yeterli, alana dönük ve uygulamanın ağırlıkta olduğu eğitimin verilmesinin gerekliliği olduğu gözlemlenmiştir. Organ bağışısı konusunda görevli olacak hemşirelerin kişisel başarı hissi seviyesi yüksek olan hemşirelerden seçilmesinin uygun olabileceği düşünülmüştür (Aytaş, 2010: 38).

2014 yılında Karsavuran sağlık sektöründe tükenmişliği ölçmek amacı ile bir araştırma yapmıştır. Araştırma Ankara il merkezindeki 454 Sağlık Bakanlığı hastaneleri yöneticiler ile yürütülmüştür. Araştırma sonucunda, yöneticilerin duyarsızlaşma seviyeleri fazlaca düşük, duygusal tükenmişlik seviyeleri düşük, kişisel başarı hissi seviyeleri ise yüksek çıkmıştır. En fazla tükenmiş olan grup başhemşire ve yardımcıları olarak tespit edilmiştir. 29-39 yaş aralığındaki, önlisans ve sağlık meslek lisesi mezunu, bekar ve bayan yöneticilerin tükenmişlik seviyelerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur (Karsavuran, 2014: 156-158).

Koçak, Özişli ve Koçak, 2015 yılında sağlık çalışanlarında yöneticiye güven ve tükenmişlik ilişkisini araştırmışlardır. Araştırma Kocaeli Gölcük Necati Çelik Devlet Hastanesinde yürütülmüştür. Araştırmaya hastane çalışanlarından 188 görevli personel katılmıştır. Araştırma sonucunda duygusal güvenin, tükenmişliği azaltabileceği yönünde bir tespit yapılmıştır (Koçak, Özişli ve Koçak, 2015: 47-66).

3.1.3. Duygusal Zeka ve Tükenmişlik ile İlgili Yapılan Çalışmalar

2006 yılında Hong Kong'ta yapılan bir çalışmada 167 Çinli ortaokul öğretmeni örneklemini oluşturmaktadır. Araştırmada duygusal zekanın dört bileşeni (duygusal değerlendirme, pozitif düzenleme, empatik duyarlılık ve pozitif kullanım) ile tükenmişliğin üç bileşeni (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme) arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre duygusal değerlendirme ve pozitif düzenlemenin etki ettiği duygusal tükenmişliğin nedensel olarak kişisel başarı ve duyarsızlaşmadan önce olduğunu ancak kişisel başarı duygularının pozitif kullanımın etkisiyle tükenmişlik bileşenlerinden bağımsız bir şekilde geliştirilebileceğini göstererek yeterli düzeyde ve orta derecede iyi bir uyum sağlamaktadır (Chan, 2006: 1042-1054).

Aslan ve Özata 2008 yılında, duygusal zeka ve tükenmişlik ilişkisini sağlık sektöründe çalışanlar üzerinde araştırmışlardır. Araştırmaya Konya ilindeki 310 sağlık çalışanı dahil edilmiştir. Araştırma sonucunda, duygusal zekanın dört alt boyutunun da tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu ile negatif yönde ilişkisinin olduğunu, kişisel başarı hissi alt boyutu ile pozitif yönde ilişkisinin olduğu bulunmuştur. Duygusal zekanın olumlu duygusal yönetim ve empatik duyarlılık alt boyutları ile tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zeka ve tükenmişlik boyutlarında yaş ve cinsiyet değişkenleri açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır (Arslan ve Özata. 2008: 77-97).

2010 yılında Güllüce ve İşcan, mesleki tükenmişlik ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi ölçmek amacı ile bir çalışma yapmışlardır. Araştırma 68 işletmedeki 122 yöneticinin katılımı ile yapılmıştır. Elde edilen bulgulara göre, duygusal zeka düzeyi yüksek olan yöneticilerin daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşadığı bulunmuştur. Yapılan araştırmada duygusal zeka düzeyi ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Güllüce ve İşcan, 2010: 7-29).

İran'da 2011 yılında yapılan bir araştırmada, İranlı öğretmenlerin duygusal zekaları ve tükenmişlikleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişki demografik değişkenler açısından da incelenmiştir. Araştırmaya 104 öğretmen katılmıştır. Katılımcılara duygusal zeka tükenmişlik anketleri uygulanmıştır. Yapılan araştırma sonucunda, duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin, tükenmişlik açısından deneyim ve yaş değişkeni ile negatif ve anlamlı, duygusal zeka açısından deneyim ve yaş değişkeni ile pozitif olduğu tespit edilmiştir. Cinsiyete göre tükenmişlik ve duygusal zeka ilişkisi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Vaezi ve Fallah, 2011: 1122-1129).

2011 yılında yapılan bir çalışmada, duygusal zeka, hasta memnuniyeti, tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu araştırma 2982 hasta ile yapılmıştır. Duygusal zekası yüksek olan doktorların daha az tükenmişlik yaşadığı, daha yüksek iş tatminine sahip oldukları tespit edilmiştir. Daha az tükenmişlik yaşayan doktorların daha yüksek hasta memnuniyeti sağladıkları belirtilmektedir (Weng, Hung, Liu, Cheng, Yen, Chang ve Huang, 2011: 835-842).

Güney Afrika'da 2012 yılında yapılan bir araştırmada, hemşirelerde duygusal zeka, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmaya 122 hemşire katılmıştır. Duygusal zekası yüksek olan hemşirelerde stres ve tükenmişlik düzeyinin düşük olduğu belirlenmiştir (Görgens ve Brand, 2012: 2275-2285).

İran'da 2012 yılında yapılan bir çalışmada öğretmenlerin kişilik tipleri ile duygusal zekaları ve tükenmişlikleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmaya 147 öğretmen dahil edilmiştir. Araştırmanın sonucunda elde edilen bulgulara göre kişilik tipleri ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Pishgadam ve Sahebjam, 2012: 227-236).

Sütlü 2013 yılında, sağlık çalışanlarında duygusal zeka ve tükenmişlik ilişkisini araştırmıştır. Araştırmanın amacı sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeyi ve tükenmişlik düzeylerinin arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmaya özel hastanede çalışan doktor, hemşire, ebe, sağlık memuru, acil tıp teknisyeninden oluşan 206 çalışan katılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin demografik değişkenlere, meslek grubuna ve çalışma yıllarına göre farklılık gösterdiği bulunmuştur (Sütlü, 2013: 56-59).

Çitil'in 2014 yılında yapmış olduğu, ebelerde mesleki tükenmişlik ve duygusal zekanın değerlendirilmesi ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi

amaçlanmıştır. Araştırma Erzurum Atatürk Üniversitesi Araştırma Hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya 118 ebe katılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeylerinin normal olduğu, kişisel başarı hissi açısından ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Ebelerin duygusal zeka düzeylerinin iyi seviyede olduğu saptanmıştır (Çitil, 2014: 35-36).

2015 yılında Civanoğlu, duygusal zeka ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi üzerine bir araştırma yapmıştır. Yapılan çalışmanın amacı, duygusal zeka düzeyini artırarak tükenmişlik seviyesini azaltmak, yine aynı şekilde örgütsel bağlılığı artırarak tükenmişliği azaltmak ve duygusal zeka seviyesini artırarak örgütsel bağlılığı artırmak olarak belirlenmiştir. Araştırmaya İstanbul ilinde bulunan uzman doktor, sağlık memuru, hemşire meslek gruplarından araştırmaya katılmayı kabul eden 400 sağlık çalışanı katılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, duygusal zeka seviyesi, tükenmişlik seviyesi ve örgütsel bağlılık seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir (Civanoğlu, 2015: 87-93).

Turan'ın 2015 yılında yapmış olduğu öğretmenlerin duygusal zeka ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi isimli çalışmasında, duygusal zeka ve tükenmişlik ve bunlarla birlikte bazı değişkenlerin farklılaşp farklılaşmadığını ölçmek amaçlanmıştır. Araştırmaya İstanbul'un Beylikdüzü ilçesinde görev yapmakta olan 154 öğretmen katılmıştır. Araştırmanın sonucunda elde edilen bulgulara göre, öğretmenlerin cinsiyet, yaş, branş, aylık gelir, öğrenim durumu ve meslekte hizmet süresi değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Diğer yandan medeni durum değişkeni açısından duygusal zeka düzeyleri arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Evli öğretmenlerin duygusal zeka düzeylerinin, bekar öğretmenlere göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Medeni durum açısından tükenmişlik düzeyleri arasındaki fark ise anlamlı bulunamamıştır (Turan, 2015: 72-75).

Herece 2016 yılında yapmış olduğu çalışmasında, duygusal zeka ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi kamuda uygulamıştır. Çalışmada duygusal zeka boyutlarının tükenmişlik seviyelerine olan etkisini araştırmayı amaçlamıştır. Araştırma Ankara ilinde bir kamu kurumunda yapılmıştır. Araştırmaya söz konusu kamu kurumunda çalışan 343 kişi katılmıştır. Araştırmada çalışanların duygusal zeka ve tükenmişlik seviyelerinin, cinsiyet ve meslek özelliklerine göre farklılığı ve

duygusal zekanın tükenmişliğe olan etkisi araştırılmıştır. Yapılan çalışma sonucundaki bulgulara göre, cinsiyete göre duygusal zeka seviyelerinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Çalışanların meslek durumlarına göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Duygusal zeka alt boyutlarından iyimserlik ve duyguların kullanım alt boyutlarının, tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı hissi alt boyutu ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir (Herece, 2016: 90-97).

Adiloğulları ve Gencay'ın 2016 yılında yapmış oldukları çalışmada duygusal zeka ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma Muğla il merkezinde görevli 269 beden eğitimi ve spor öğretmeni ile yapılmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda elde edilen bulgulara göre, beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin duygusal zeka ve mesleki tükenmişlik seviyelerinin cinsiyet, yaş, çalışma süresi ve medeni durum değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık bulunmadığı belirlenmiştir. Beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin duygusal zeka ve tükenmişlik seviyeleri arasında negatif yönde bir ilişki tespit edilmiştir (Adiloğulları ve Gencay, 2016: 8-21).

2016 yılında Yücel ve Iğın, yaş ve öğrenim durumunun duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerindeki aracılık etkilerini ölçmek amacı ile sağlık sektöründe bir çalışma yapmışlardır. Araştırmanın amacı hastanelerde görev yapan hemşire ve sağlık memurlarının duygusal zeka ve tükenmişlik seviyelerinin incelenmesi, öğrenim durumu ve yaş değişkenlerinin duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ne yönde ve nasıl etkilediğinin belirlenmesidir. Araştırmaya hastanelerde görev yapan 256 çalışan dahil edilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre duygusal zeka ve tükenmişlik arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yaş faktörünün duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkide anlamlı bir fark yaratmadığı bulunmuştur. Öğrenim durumu değişkeninin ise, duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkide pozitif ve anlamlı şekilde etkisi olduğu belirlenmiştir (Yücel ve Iğın, 2016: 623-643).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

4.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.1.1. Araştırmanın Amacı

Duygusal zeka, kişinin kendi duygularını ve başkalarının duygularını tanıma, anlama ve etkili bir biçimde yönetebilme yeteneğidir. Bu yetenek çalışma yaşamında karşılaşılan olumsuzluklarla başa çıkabilmeyi kolaylaştırır. Tükenmişlik ise çalışanların yaşadığı duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük başarı hissi ve beraberinde getirdiği kendini motive edememe durumudur. Tanımlardan yola çıkılarak, çalışma yaşamında duygusal zekası yüksek olan çalışanların, mesleki tükenmişlik eğilimlerinin düşük olacağı varsayılmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, kamu sağlık çalışanlarının, duygusal zeka seviyeleri ile mesleki tükenmişlik eğilimleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve duygusal zekanın geliştirilebilir olması varsayımı dikkate alındığında, psikolojik güçlendirme ve yaşam kalitesinin artışı yönündeki olumlu katkılarının ortaya konulmasıdır.

4.1.2. Araştırmanın Önemi

Çalışma yaşamında, kendi duygularını tanıyıp yönetebilen, karşısındakinin duygu ve düşüncelerine duyarlı olup empati yapabilen bireyler, sahip oldukları duygusal zeka sayesinde olumsuzluklarla başa çıkma potansiyeline sahiptirler. Sorunlarla başa çıkabilmeleri içsel motivasyonlarını artırır ve motivasyonun artması, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük başarı hissini getirmiş olduğu tükenmişlik eğilimini azaltır.

Araştırmada duygusal zekanın geliştirilebilir olması varsayımından yola çıkılarak bu bağlamda çalışma yaşamında tükenmişliğe neden olan faktörlere getireceği çözümlerden bahsedilecektir. Bu araştırmanın önemi, kamu sağlık çalışanlarının duygusal zekaları ile mesleki tükenmişlik eğilimleri arasındaki ilişkinin analiz edilmesi ve duygusal zekanın geliştirilebilir olması varsayımı dikkate alınarak çalışma yaşamında psikolojik güçlendirmeye olan katkısının belirlenmesidir. Elde edilen bulgular sonucunda duygusal zeka ile tükenmişlik arasındaki etkileşim ortaya konulacak, bireyin sahip olduğu duygusal zeka ileri yaşamında karşılaştığı

zorlukların üstesinden gelmesi ve oluşan psikolojik güçlülüğün, tükenmişlik sarmalından koruyucu etkisi vurgulanacaktır.

4.1.3. Araştırmanın Hipotezleri

H1: Kamu çalışanlarının cinsiyetlerine göre duygusal zeka boyutlarına verdikleri yanıtlar arasında anlamı farklılık vardır.

H2: Kamu çalışanlarının cinsiyetlerine göre tükenmişlik boyutlarına verdikleri yanıtlar arasında anlamı farklılık vardır.

H3: Kamu çalışanlarının yaş gruplarına göre duygusal zeka boyutlarına verdikleri yanıtlar arasında anlamı farklılık vardır.

H4: Kamu çalışanlarının yaş gruplarına göre tükenmişlik boyutlarına verdikleri yanıtlar arasında anlamı farklılık vardır.

H5: Kamu çalışanlarının eğitim düzeylerine göre duygusal zeka boyutlarına verdikleri yanıtlar arasında anlamı farklılık vardır.

H6: Kamu çalışanlarının eğitim düzeylerine göre tükenmişlik boyutlarına verdikleri yanıtlar arasında anlamı farklılık vardır.

H7: Kamu çalışanlarının medeni durumlarına göre duygusal zeka boyutlarına verdikleri yanıtlar arasında anlamı farklılık vardır.

H8: Kamu çalışanlarının medeni durumlarına göre tükenmişlik boyutlarına verdikleri yanıtlar arasında anlamı farklılık vardır.

H9: Kamu çalışanlarının mesleklerine göre duygusal zeka boyutlarına verdikleri yanıtlar arasında anlamı farklılık vardır.

H10: Kamu çalışanlarının mesleklerine göre tükenmişlik boyutlarına verdikleri yanıtlar arasında anlamı farklılık vardır.

H11: Duygusal zeka ve tükenmişlik boyutları arasında anlamlı ilişki vardır.

H11a: İyimserlik ile duygusal tükenme arasında anlamlı ilişki vardır.

H11b: Duyguların değerlendirilmesi ve duygusal tükenme arasında anlamlı ilişki vardır.

H11c: Duyguların kullanımı ile duygusal tükenme arasında ilişki vardır.

H11d: İyimserlik ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ilişki vardır.

H11e: Duyguların değerlendirilmesi ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ilişki vardır.

H11f: Duyguların kullanımı ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ilişki vardır.

H11g: İyimserlik ve kişisel başarı hissi arasında anlamlı ilişki vardır.

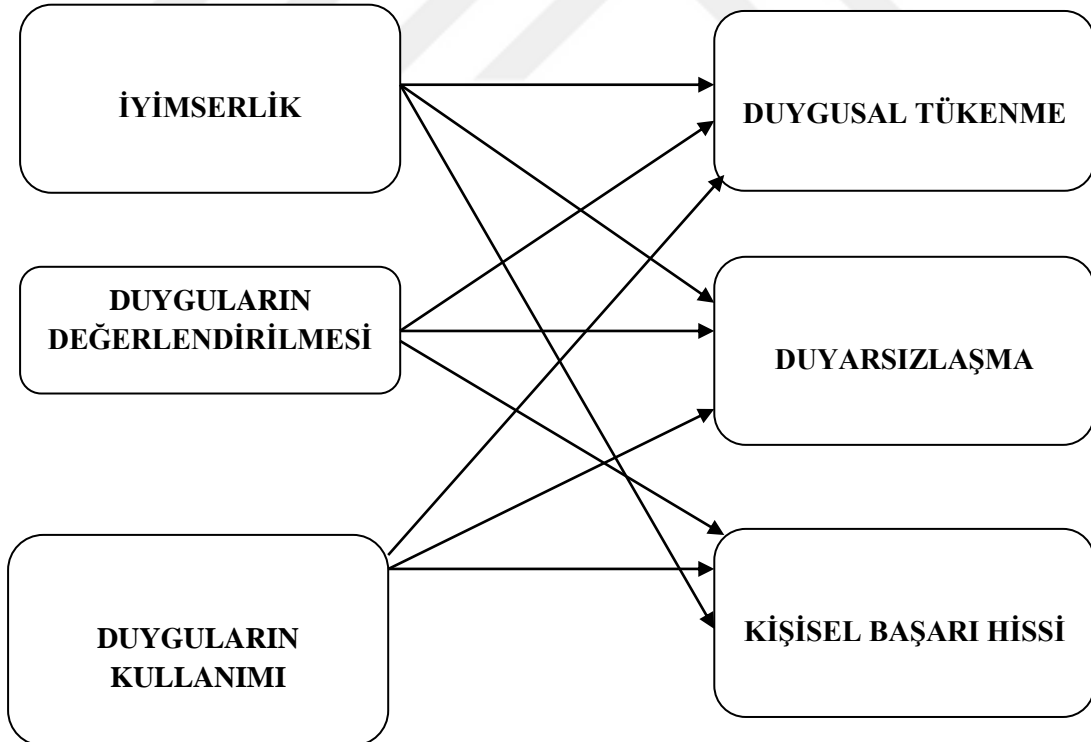
H11h: Duyguların değerlendirilmesi ve kişisel başarı hissi arasında anlamlı ilişki vardır.

H11i: Duyguların kullanımı ve kişisel başarı hissi arasında anlamlı ilişki vardır.

4.1.4. Araştırmanın Modeli

Duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları arasındaki ilişkiye yönelik araştırmanın modeli aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.

Şekil 2. Araştırmanın Modeli



4.1.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, Manisa ilinde bulunan üç farklı kamu kurumunda görevli doktor, hemşire, laborant ve sağlık memuru olarak toplam 937 çalışan oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise çalışmayı kabul eden ve anketi geçerli sayılan 255 çalışan oluşturmaktadır.

4.1.6. Veri Toplama Araçları

Araştırmada örneklemini oluşturan çalışanların demografik bilgilerinin belirlenmesi amacı ile araştırmacı tarafından cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, meslek, meslek yılı, bulunduğu kurumdaki toplam çalışma yılını sorgulayan 7 sorudan oluşan “Demografik Bilgi Formu”, “Schutte Duygusal Zeka Ölçeği” ve “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır.

Schutte Duygusal Zeka Ölçeği 41 sorudan oluşmaktadır. Cevap seçenekleri 5’li likert tipinde olup 1; kesinlikle katılmıyorum, 2; katılmıyorum, 3; kararsızım, 4; katılıyorum, 5; kesinlikle katılıyorum şeklindedir.

Schutte Duygusal Zeka Ölçeği 3 boyuttan oluşmaktadır. İlk boyut iyimserlik olup, 21 maddeden oluşmaktadır. İkinci boyut duyguların değerlendirilmesi boyutudur ve 13 maddeden oluşmaktadır. Üçüncü boyut ise 7 maddeden oluşan duyguların kullanımı boyutudur.

Tablo 8: Duygusal Zeka Ölçeğinin Boyutları

İyimserlik	1, 2, 5, 7, 9, 11, 15, 16, 18, 19, 21, 25, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 37, 38
Duyguların Değerlendirilmesi	3, 6, 8, 12, 17, 22, 24, 26, 28, 35, 39, 40, 41
Duyguların Kullanımı	4, 10, 13, 14, 20, 23, 34

Her bir alt boyutun değerlendirilmesi ayrı ayrı yapılmıştır. Katılımcıların verdiği cevaplar, her alt boyut için ve her kişi için ayrı ayrı toplanarak, o kişinin ilgili alt boyuttan aldığı puanlar belirlenmiştir. Schutte Duygusal Zeka Ölçeğinin Türkçe’ye uyarlanması Göçet(2006) tarafından yapılmıştır. Göçet’in (2006) araştırmasında Cronbach Alfa katsayısı 0,79 olarak belirlenmiştir.

Bu araştırmada, Duygusal Zeka Ölçeğinin Cronbach Alfa değeri 0,784, alt boyutlarından olan iyimserlik boyutunun Cronbach Alfa değeri 0,841, duyguların değerlendirilmesi alt boyutunun Cronbach Alfa değeri 0,572, duyguların kullanımı alt boyutunun Cronbach Alfa değeri ise 0,539 olarak belirlenmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği 22 sorudan meydana gelmektedir. Cevap seçenekleri 5'li likert tipinde olup, 1; hiçbir zaman, 2; çok nadir, 3; bazen, 4; çoğu zaman, 5; her zaman şeklinde oluşturulmuştur.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği 3 boyuttan meydana gelmektedir. İlk boyut, duygusal tükenme olup, 9 maddeden oluşmaktadır. İkinci boyut, duyarsızlaşma olup, 5 maddeden oluşmaktadır. Üçüncü boyut ise kişisel başarı boyutudur ve 8 maddeden oluşmaktadır.

Tablo 9: Tükenmişlik Ölçeğinin Boyutları

Duygusal Tükenme	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
Duyarsızlaşma	5, 10, 11, 15, 22
Kişisel Başarı Hissi	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

Her bir alt boyutun değerlendirilmesi ayrı ayrı yapılmıştır. Katılımcıların sorulara verdikleri cevaplar, her alt boyut için ve her kişi için ayrı ayrı toplanarak, o kişinin ilgili alt boyuttan aldıkları puanlar belirlenmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Ergin'in (1992) araştırmasında Cronbach Alfa katsayısı 0,79 olarak belirlenmiştir.

Bu çalışmada, tükenmişlik ölçeğinin Cronbach Alfa değeri, 0,732, alt boyutlarından olan duygusal tükenme alt boyutunun Cronbach Alfa değeri, 0,862, duyarsızlaşma alt boyutunun Cronbach Alfa değeri, 0,731, kişisel başarı hissi alt boyutunun Cronbach Alfa değeri, 0,582 olarak belirlenmiştir.

Tablo 10: Kullanılan Ölçeklerin Alt Boyutlarının Güvenilirlik Sonuçları

Değişkenler	Cronbach Alfa
Duygusal Zeka (Genel)	0,784
İyimserlik	0,841
Duyguların Değerlendirilmesi	0,572
Duyguların Kullanımı	0,539
Tükenmişlik (Genel)	0,732
Duygusal Tükenmişlik	0,862
Duyarsızlaşma	0,731
Kişisel Başarı Hissi	0,582

4.1.7. Verilerin Analizi

Araştırmada verilerin analizi yapılırken, SPSS 22 paket programından yararlanılmıştır. Duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeğinden elde edilen verilere göre betimsel istatistikler yapılmıştır. Araştırmaya katılan kişilerin cinsiyetlerine, medeni

durumlarına ve mesleklerine göre duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeğinin verileri ve alt ölçeklerinin verilerine ilişkin karşılaştırmalar yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri ölçmek için Post hoc testlerinden LCD testi, Anova, t-testi ve korelasyon analizleri uygulanmıştır.



BEŞİNCİ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

5.1. BULGULAR VE YORUMLAR

5.1.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulguları

Araştırmaya katılan kişilerin cinsiyetlerine göre dağılımlarına bakıldığında, %71,4'ü kadınlardan, %28,6'sı erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların %2,0'si 18-24 yaş aralığında, %17,6'sı 25-34 yaş aralığında, %49,0'u 35-44 yaş aralığında, %27,8'i 45-54 yaş aralığında ve %3,5'i 55 yaş ve üstü aralığındadır. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde, %6,7'si lise mezunu, %24,7'si ön lisans mezunu, %43,9'u lisans mezunu, %2,2'si yüksek lisans mezunu ve %3,5'i doktora mezunudur. Araştırmaya katılan kişilerin medeni durumlarına bakıldığında, %84,3'ü evli, %15,7'si bekar. Katılımcıların %18,8'i doktor, %49,4'ü hemşire-ebe, %5,9'u laborant, %25,9'u ise sağlık memurundan oluşmaktadır. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo-11'de gösterilmektedir.

Tablo 11: Araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri

Değişkenler	Kategoriler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	182	71,4
	Erkek	73	28,6
Yaş	18-24 arası	5	2,0
	25-34 arası	45	17,6
	35-44 arası	125	49,0
	45-54 arası	71	27,8
	55 ve üstü	9	3,5
Eğitim	Lise	17	6,7
	Ön Lisans	63	24,7
	Lisans	112	43,9
	Yüksek Lisans	54	2,2
	Doktora	9	3,5
Medeni Durum	Evli	215	84,3
	Bekâr	40	15,7
Meslek	Doktor	48	18,8
	Hemşire-Ebe	126	49,4
	Laborant	15	5,9
	Sağlık Memuru	66	25,9
Toplam		255	100

Araştırmaya katılan kişilerin ortalama iş deneyimleri 15,5 yıl olarak belirlenmiştir. Toplam çalışma sürelerinin ortalaması ise 11,5 yıldır. Tablo-12'de

katılımcıların toplam iş deneyimi süreleri ve çalışma sürelerinin ortalamaları gösterilmektedir.

Tablo 12: Katılımcıların toplam iş deneyimleri ve çalışma süreleri

Değişkenler	Ortalama	Std. Sapma
Toplam iş deneyimi (yıl)	15,51	8,71
Çalışma süresi (yıl)	11,52	8,92

5.1.2. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Güvenilirlik Analizi

Bu araştırmada, Duygusal Zeka Ölçeğinin Cronbach Alfa değeri 0,784, alt boyutlarından olan iyimserlik boyutunun Cronbach Alfa değeri 0,841, duyguların değerlendirilmesi alt boyutunun Cronbach Alfa değeri 0,572, duyguların kullanımı alt boyutunun Cronbach Alfa değeri ise 0,539 olarak belirlenmiştir.

Bu çalışmada, tükenmişlik ölçeğinin Cronbach Alfa değeri, 0,732, alt boyutlarından olan duygusal tükenme alt boyutunun Cronbach Alfa değeri, 0,862, duyarsızlaşma alt boyutunun Cronbach Alfa değeri, 0,731, kişisel başarı hissi alt boyutunun Cronbach Alfa değeri, 0,582 olarak belirlenmiştir.

Tablo 13: Kullanılan Ölçeklerin Alt Boyutlarının Güvenilirlik Sonuçları

Değişkenler	Cronbach Alfa
Duygusal Zekâ (Genel)	0,784*
İyimserlik	0,841*
Duyguların Değerlendirilmesi	0,572*
Duyguların Kullanımı	0,539*
Tükenmişlik (Genel)	0,732*
Duygusal Tükenmişlik	0,862*
Duyarsızlaşma	0,731*
Kişisel Başarı Hissi	0,582*

* p<0,001

5.1.3. Araştırma Ölçeklerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

Katılımcıların duygusal tükenme ve tükenmişlik ifadelerine verdikleri yanıtların ortalamalarına ilişkin bulgular Tablo 14' te gösterilmektedir. Katılımcıların duygusal zeka boyutlarından iyimserlik boyutuna verdikleri yanıtların ortalaması 3,97, duyguların değerlendirilmesi boyutuna verdikleri yanıtların ortalaması 3,93 ve duyguların kullanımı boyutuna verdikleri yanıtların ortalaması ise 2,75'tir. Katılımcıların tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme boyutu ifadelerine verdikleri yanıtların ortalaması 2,48, duyarsızlaşma boyutu ifadelerine verdikleri

yanıtların ortalaması 3,48 ve kişisel başarı hissi boyutu ifadelerine verdikleri yanıtların ortalaması 3.97'dir.

Tablo 14: Ölçeklerin Tanımlayıcı Tablosu

Değişkenler	n	Ortalama	Std Sapma
Duygusal Zeka- İyimserlik	255	3,97	0,42
Duygusal Zeka- Duyguların Değerlendirilmesi	255	3,93	0,34
Duygusal Zeka- Duyguların Kullanımı	255	2,75	0,57
Tükenmişlik - Duygusal Tükenme	255	2,48	0,75
Tükenmişlik - Duyarsızlaşma	255	3,48	0,49
Tükenmişlik - Kişisel Başarı Hissi	255	3,97	0,42

5.1.4. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyelerinin ve Tükenmişlik Algılarının Bireysel Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Araştırmaya katılanların bireysel özelliklerine göre duygusal zeka ve tükenmişlik boyutlarına verdikleri yanıtlara ilişkin bulgular bu bölümde değerlendirilmektedir.

5.1.4.1. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyelerinin ve Tükenmişlik Algılarının Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetlerine göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları arasındaki farklılık t-Testi ile incelenmiştir. Erkek ve kadın çalışanların duygusal zeka ve tükenmişlik algıları ortalamasına bakıldığında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Erkek ve kadın çalışanların duygusal zeka ve tükenmişlik algıları ile ilgili ortalamalar tablo-15'te gösterilmektedir. Katılımcıların cinsiyete göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları arasında anlamlı bir fark bulunmadığı için H1 ve H2 red edilmiştir.

Tablo 15: Katılımcıların Cinsiyetlerine göre Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Algıları

	Cinsiyet	N	Ort	Std. Sapma	t (p)
İyimserlik	Kadın	182	3,94	,45	-0,537
	Erkek	73	3,97	,40	(0,591)
Duyguların Değerlendirilmesi	Kadın	182	3,93	,37	0,044
	Erkek	73	3,93	,33	(0,965)
Duyguların Kullanımı	Kadın	182	2,83	,62	1,441
	Erkek	73	2,72	,54	(0,151)
Duygusal Tükenme	Kadın	182	2,42	,79	-0,809
	Erkek	73	2,50	,73	(0,419)
Duyarsızlaşma	Kadın	182	3,46	,54	-0,355
	Erkek	73	3,48	,48	(0,723)
Kişisel Başarı Hissi	Kadın	182	3,96	,46	-0,159
	Erkek	73	3,97	,40	(0,874)

5.1.4.2. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyeleri ve Tükenmişlik Algılarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Araştırmaya katılan çalışanların yaş gruplarına göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları arasındaki farklılık tek yönlü ANOVA analizi ile incelenmiştir. Gruplar arasında anlamlı farklılığın hangi iki grup arasındaki farklılıktan kaynaklandığını belirlemek için ise Post hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Katılımcıların yaş gruplarına göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları ile ilgili ortalamalar tablo-16’da gösterilmektedir.

Katılımcıların yaş gruplarına göre duygusal zeka boyutlarından “**duyguların kullanımı**”(p=0,020) ve tükenmişlik boyutlarından “**duygusal tükenme**” boyutu (p=0,010) için anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Duyguların kullanımı boyutuna 34 yaş ve altında olan katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 2,62, 35-44 yaş arasında olan katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 2,72 ve 45 yaş ve üzerinde olan katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 2,89’dur. Duygusal tükenme boyutuna 34 yaş ve altında olan katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 2,21, 35-44 yaş arasında olan katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 2,50 ve 45 yaş ve üzerinde olan katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 2,61’dir. Elde edilen bulgulara göre H3 “duyguların kullanımı” boyutu için desteklenmektedir. H4 “duygusal tükenme” boyutu için desteklenmektedir.

Tablo 16: Katılımcıların Yaş Gruplarına göre Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Algıları

	Yaş	N	Ort	Std. Sapma	F (p)	Post hoc (LSD)
İyimserlik	34 ve ↓	50	3,93	,42	2,339 (0,098)	
	35-44	125	3,93	,44		
	45 ve ↑	80	4,05	,36		
	Toplam	255	3,97	,42		
Duyguların Değerlendirilmesi	34 ve ↓	50	3,95	,31	,317 (0,729)	
	35-44	125	3,91	,35		
	45 ve ↑	80	3,94	,37		
	Toplam	255	3,93	,34		
Duyguların Kullanımı	34 ve ↓	50	2,62	,57	3,951 (0,020)	1-3* 2-3*
	35-44	125	2,72	,59		
	45 ve ↑	80	2,89	,50		
	Toplam	255	2,75	,57		
Duygusal Tükenme	34 ve ↓	50	2,21	,69	4,737 (0,010)	1-2* 1-3*
	35-44	125	2,50	,76		
	45 ve ↑	80	2,61	,72		
	Toplam	255	2,48	,75		
Duyarsızlaşma	34 ve ↓	50	3,41	,54	1,174 (0,311)	
	35-44	125	3,47	,49		
	45 ve ↑	80	3,54	,47		
	Toplam	255	3,48	,49		
Kişisel Başarı Hissi	34 ve ↓	50	3,93	,44	2,715 (0,068)	
	35-44	125	3,93	,41		
	45 ve ↑	80	4,06	,41		
	Toplam	255	3,97	,42		

* p<0,05

5.1.4.3. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyeleri ve Tükenmişlik Algılarının Eğitim Düzeyine Göre Karşılaştırılması

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim düzeylerine göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları arasındaki farklılık tek yönlü ANOVA analizi ile incelenmiştir. Gruplar arasında anlamlı farklılığın hangi iki grup arasındaki farklılıktan kaynaklandığını belirlemek için ise Post hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Katılımcıların eğitim düzeylerine göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları ile ilgili ortalamalar tablo-17'de gösterilmektedir.

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre duygusal zeka boyutlarından duyguların kullanımı (p=0,036) boyutu için anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Önlisans ve altında eğitim düzeyine sahip katılımcıların verdikleri yanıtların

ortalaması 2,86, lisans düzeyinde eğitim seviyesine sahip katılımcıların verdikleri yanıtların ortalaması 2,76 ve yüksek lisans ve üzerinde eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların verikleri yanıtların ortalaması 2,61'dir. Elde edilen bulgulara göre H5 “duyguların kullanımı” boyutu için desteklenmektedir. H6 reddedilmiştir.

Tablo 17: Katılımcıların Eğitim Düzeyine göre Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Algıları

	Eğitim	N	Ort	Std. Sapma	F (p)	Post hoc (LSD)
İyimserlik	Önlisans ve ↓	80	3,93	,35	1,092 (0,337)	
	Lisans	112	3,95	,46		
	Yüksek lisans ve ↑	63	4,03	,40		
	Toplam	255	3,97	,42		
Duyguların Değerlendirilmesi	Önlisans ve ↓	80	3,93	,33	,413 (0,662)	
	Lisans	112	3,91	,35		
	Yüksek lisans ve ↑	63	3,96	,37		
	Toplam	255	3,93	,34		
Duyguların Kullanımı	Önlisans ve ↓	80	2,86	,55	3,371 (0,036)	1-3* 2-3*
	Lisans	112	2,76	,56		
	Yüksek lisans ve ↑	63	2,61	,59		
	Toplam	255	2,75	,57		
Duygusal Tükenme	Önlisans ve ↓	80	2,54	,72	0,476 (0,622)	
	Lisans	112	2,44	,77		
	Yüksek lisans ve ↑	63	2,47	,74		
	Toplam	255	2,48	,75		
Duyarsızlaşma	Önlisans ve ↓	80	3,47	,53	0,475 (0,622)	
	Lisans	112	3,51	,46		
	Yüksek lisans ve ↑	63	3,43	,50		
	Toplam	255	3,48	,49		
Kişisel Başarı Hissi	Önlisans ve ↓	80	3,94	,38	1,349 (0,261)	
	Lisans	112	3,94	,43		
	Yüksek lisans ve ↑	63	4,04	,44		
	Toplam	255	3,97	,42		

* p<0,05

5.1.4.4. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyeleri ve Tükenmişlik Algılarının Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Araştırmaya katılan çalışanların medeni durumlarına göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları arasındaki farklılık t-Testi ile incelenmiştir. Evli ve bekar çalışanların duygusal zeka ve tükenmişlik algıları ortalamasına bakıldığında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Evli ve bekar çalışanların duygusal zeka ve

tükenmişlik algıları ile ilgili ortalamalar tablo-18’de gösterilmektedir. Elde edilen bulgulara göre H7 ve H8 reddedilmiştir.

Tablo 18: Katılımcıların Medeni Durumlarına göre Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Algıları

	Cinsiyet	N	Ort	Std. Sapma	t (p)
İyimserlik	Evli	215	3,97	,42	0,304
	Bekar	40	3,95	,37	(0,761)
Duyguların Değerlendirilmesi	Evli	215	3,93	,35	0,523
	Bekar	40	3,90	,33	(0,602)
Duyguların Kullanımı	Evli	215	2,78	,58	1,601
	Bekar	40	2,62	,47	(0,111)
Duygusal Tükenme	Evli	215	2,51	,74	1,701
	Bekar	40	2,29	,76	(0,090)
Duyarsızlaşma	Evli	215	3,49	,50	1,083
	Bekar	40	3,40	,44	(0,280)
Kişisel Başarı Hissi	Evli	215	3,97	,41	0,180
	Bekar	40	3,96	,44	(0,857)

5.1.4.5. Katılımcıların Duygusal Zeka Seviyeleri ve Tükenmişlik Algılarının Mesleğe Göre Karşılaştırılması

Araştırmaya katılan çalışanların mesleklerine göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları arasındaki farklılık tek yönlü ANOVA analizi ile incelenmiştir. Gruplar arasında anlamlı farklılığın hangi iki grup arasındaki farklılıktan kaynaklandığını belirlemek için ise Post hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Katılımcıların mesleklerine göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları ile ilgili ortalamalar tablo-19’da gösterilmektedir.

Katılımcıların mesleklerine göre duygusal zeka boyutlarından iyimserlik ($p=0,025$) ve duyguların değerlendirilmesi ($p=0,036$), tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi boyutu ($p=0,002$) için anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre H9 “iyimserlik” ve “duyguların değerlendirilmesi” boyutları için desteklenmektedir. H10 “kişisel başarı hissi” boyutu için desteklenmektedir.

Tablo 19: Katılımcıların Mesleklerine göre Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Algıları

	Meslek	N	Ort	Std. Sapma	F (p)	Post hoc (LSD)
İyimserlik	Doktor	48	4,10	,39	3,726 (0,025)	1-2*
	Hemşire	126	3,91	,39		
	Diğer Sağlık Pers.	81	3,97	,45		
	Toplam	255	3,97	,42		
Duyguların Değerlendirilmesi	Doktor	48	4,02	,34	3,369 (0,036)	1-2*
	Hemşire	126	3,88	,33		
	Diğer Sağlık Pers.	81	3,95	,36		
	Toplam	255	3,93	,34		
Duyguların Kullanımı	Doktor	48	2,64	,56	1,281 (0,280)	
	Hemşire	126	2,79	,55		
	Diğer Sağlık Pers.	81	2,77	,60		
	Toplam	255	2,75	,57		
Duygusal Tükenme	Doktor	48	2,48	,83	0,104 (0,901)	
	Hemşire	126	2,50	,73		
	Diğer Sağlık Pers.	81	2,45	,74		
	Toplam	255	2,48	,75		
Duyarsızlaşma	Doktor	48	3,49	,50	0,193 (0,824)	
	Hemşire	126	3,49	,48		
	Diğer Sağlık Pers.	81	3,45	,52		
	Toplam	255	3,48	,49		
Kişisel Başarı Hissi	Doktor	48	4,14	,38	6,378 (0,002)	1-2* 1-3*
	Hemşire	126	3,90	,38		
	Diğer Sağlık Pers.	81	3,97	,46		
	Toplam	255	3,97	,42		

* p<0,05

Duygusal zeka boyutlarından iyimserlik boyutuna doktorların verdikleri yanıtların ortalaması 4,10, hemşirelerin verdikleri yanıtların ortalaması 3,91 ve diğer personelin verdikleri yanıtların ortalaması 3,97'dir. Duyguların değerlendirilmesi boyutuna doktorların verdikleri yanıtların ortalaması 4,02, hemşirelerin verdikleri yanıtların ortalaması 3,88 ve diğer personelin verdikleri yanıtların ortalaması 3,95'tir. Tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi boyutuna doktorların verdikleri yanıtların ortalaması 4,14, hemşirelerin verdikleri yanıtların ortalaması 3,90 ve diğer personelin verdikleri yanıtların ortalaması 3,97'dir.

5.1.5. Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları Arasındaki İlişkiler ile İlgili Bulgular

Tablo-20’de duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeklerinin alt boyutları arasındaki ilişkiler gösterilmektedir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda elde edilen verilere göre, duygusal zeka ölçeğinin “iyimserlik” boyutu ile “duyarsızlaşma” alt boyutu arasında pozitif yönde ($r=0,469$); “kişisel başarı hissi” alt boyutu arasında pozitif yönde ($r=-0,814$) olan ilişkiler $p<0,001$ seviyesinde anlamlıdır. Elde edilen bulgulara göre H11d ve H11g desteklenmektedir.

Duygusal zeka ölçeğinin “duyguların değerlendirilmesi” alt boyutu ile Tükenmişlik ölçeğinin “duyarsızlaşma” alt boyutu arasında pozitif yönde ($r=0,353$); “kişisel başarı hissi” alt boyutu arasında pozitif yönde ($r=-0,354$) olan ilişkiler, $p<0,001$ seviyesinde anlamlıdır. Elde edilen bulgulara göre H11e ve H11h desteklenmektedir.

Duygusal zeka ölçeğinin “duyguların kullanımı” alt boyutu ile Tükenmişlik ölçeğinin “duyarsızlaşma” alt boyutu arasında pozitif yönde ($r=0,334$) olan ilişki, $p<0,001$ seviyesinde anlamlıdır. Elde edilen bulgulara göre H11f desteklenmektedir.

Tablo 20: Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler ile İlgili Bulgular

	İyimserlik	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Hissi
İyimserlik	1					
Duyguların Değerlendiril.	0,568*	1				
Duyguların Kullanımı	-0,118	-0,075	1			
Duygusal Tükenme	-0,059	-0,071	0,099	1		
Duyarsızlaşma	0,469**	0,353*	0,334*	-0,062	1	
Kişisel Başarı Hissi	0,814**	0,354*	-0,049	-0,082	0,356*	1

* $p<0,001$

SONUÇ VE ÖNERİLER

Duygusal zeka, kişilerin birbirleriyle olan iletişimini ve bireyin kendisini geliştirmesini sağlayan bir faktördür. Tükenmişlik ise, duygusal zekanın aksine kişilerin çalışma hayatındaki performanslarını düşüren bir unsur olup, bir çözüm bulunamaz ise maddi ve manevi zararlara yol açabilmektedir. Bu kapsamda, yapılan bu araştırmanın amacı, kamu sektöründe çalışan kişilerin duygusal zeka alt boyutlarının, tükenmişlik seviyelerinin alt boyutlarına olan etkisinin araştırılmasıdır. Bu çerçevede, yapılan bu araştırma ile kamu sektöründe çalışan kişilerin demografik ve mesleki değişkenlere göre duygusal zeka ve tükenmişlik seviyeleri arasındaki farklılıklar ile duygusal zeka ve tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır.

Duygusal zeka ve tükenmişliği birlikte ele alan sınırlı sayıda araştırma bulunmaktadır. Yapılan bu araştırma ile kamu sektöründe çalışan doktor ve diğer sağlık çalışanları arasındaki duygusal zeka boyutları ve tükenmişlik seviyelerinin farklılıkları ve birbirleri arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın amaçlarından bir diğeri de duygusal zekanın geliştirilebilir olması varsayımı dikkate alındığında, psikolojik güçlendirme ve yaşam kalitesinin artışı yönündeki olumlu katkılarının ortaya konulmasıdır. Yapılan bu çalışmada, duygusal zekanın alt boyutları olan iyimserlik, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı boyutlarının; tükenmişliğin alt boyutları olan duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi boyutları ile olan ilişkilerinin belirlenmesi çalışmanın çıkış noktası olarak belirlenmiştir.

Bu amaçlar doğrultusunda yapılan araştırma, Manisa ilindeki üç farklı kamu hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırma tamamen gönüllük esasına dayanmaktadır. Araştırmaya anketi geçerli sayılan 255 çalışan dahil edilmiştir. Araştırmada çalışanlara, Demografik Bilgi Formu, Schutte Duygusal Zeka Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği olmak üzere üç bölümden oluşan bir anket verilmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetlerine göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları arasındaki farklılığı belirleyebilmek için t-Testi yapılmıştır. Erkek ve kadın çalışanların duygusal zeka ve tükenmişlik algılarının ortalaması aralarında anlamlı bir fark bulunmadığını göstermektedir.

Katılımcıların yaş gruplarına göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları incelendiğinde, duygusal zeka boyutlarından **“duyguların kullanımı”** ile

tükenmişlik boyutlarından **“duygusal tükenme”** boyutu için anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim düzeylerine göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları arasındaki farklılığı tespit edebilmek için tek yönlü ANOVA analizi yapılmıştır. Gruplar arasındaki farklılığın hangi iki grup arasındaki farklılıktan kaynaklandığını belirlemek için ise Post hoc testlerinden LSD testi kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, katılımcıların eğitim düzeylerine göre duygusal zeka boyutlarından **“duyguların kullanımı”** boyutu için anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların medeni durumlarına göre duygusal zeka ve tükenmişlik algıları arasındaki farklılık t-Testi ile incelenmiş ancak evli ve bekar çalışanlar arasında duygusal zeka ve tükenmişlik algılarının medeni duruma göre anlamlı bir farklılık yaratmadığı bulunmuştur.

Katılımcıların mesleklerine göre duygusal zeka tükenmişlik algıları arasındaki fark incelendiğinde, duygusal zeka boyutlarından **“iyimserlik”** ve **“duyguların değerlendirilmesi”**, tükenmişlik boyutlarından **“kişisel başarı hissi”** boyutu için anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Duygusal zeka ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiler yapılan korelasyon analizi sonucu incelendiğinde, duygusal zeka ölçeğinin **“iyimserlik”** boyutu ile **“duyarsızlaşma”** alt boyutu arasında pozitif yönde, **“kişisel başarı hissi”** alt boyutu arasında pozitif yönde ve anlamlı düzeyde ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Buna göre çalışanların iyimserlik düzeyleri arttıkça, duyarsızlaşma seviyeleri de artmaktadır. Diğer yandan iyimserlik düzeyinin artması kişisel başarı hissi düzeyini de artırmaktadır.

Duygusal zeka ölçeğinin **“duyguların değerlendirilmesi”** alt boyutu ile tükenmişlik ölçeğinin **“duyarsızlaşma”** alt boyutu ve **“kişisel başarı hissi”** alt boyutu arasındaki ilişkiler pozitif yönde ve anlamlıdır.

Duygusal zeka ölçeğinin **“duyguların kullanımı”** alt boyutu ile tükenmişlik ölçeğinin **“duyarsızlaşma”** alt boyutu arasındaki ilişkiler pozitif yönde ve anlamlıdır.

Yapılan araştırma sonucunda duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye önemli bulgular elde edilmesine rağmen araştırmanın sınırlılıkları bulunmaktadır. Özellikle anket uygulamasının uzun sürmesi, hastanelerin yoğunluğu sebebi ile tüm çalışanları dahil edememe sorununu ortaya çıkarmıştır. Gelecekte

yapılacak olan çalışmalarda bu kısıtların giderilmesi ile daha farklı araştırma sonuçlarına ulaşılabileceği düşünülmektedir. Sonuç olarak sağlık sektörü toplumda yaşayan insanların fiziksel ve ruhsal sağlıkları boyutunda taşıdığı sorumluluk açısından kritik bir öneme sahiptir. Bu sektörde çalışanların mesleki düzeyde yaşayacakları tükenmişlik olgusu ise sunacakları hizmetin kalitesini olumsuz yönlü etkileme potansiyeli taşımaktadır. Bu görüşten yola çıktığımızda tükenmişlik duygusunun üstesinden gelinmesi açısından çalışanların bilinçlendirilmesi son derece değerlidir. Duygusal zekanın geliştirilebilir olma boyutunu düşündüğümüzde kişilerin tükenmişlik sendromu ile başa çıkabilecek duygusal yetkinliğe sahip olmalarının mesleki anlamda yaşadıkları zorlukların üstesinden gelmelerinde çok önemli katkılar sağlayacağı dikkate değer bir bakış açısını oluşturmaktadır. Sağlıklı bir toplum yapısının oluşumunda sağlık çalışanlarının sunduğu hizmet kalitesinin önemine çok yönlü pozitif etkilerinin olacağı düşünülen duygusal zeka gelişimi ile negatif etkiler yaratabilecek mesleki tükenmişlik olgusunun aşılabilmesi yaklaşımı bu tezin bundan sonraki çalışmalara ışık tutma yolundaki çıkış noktasını oluşturması açısından önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

Acar, F. (2001). “Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Acar, F. (2002). “ Duygusal Zeka ve Liderlik”, Erciyes Üniversitesi Kayseri Meslek Yüksekokulu, 12: 53-68.

Acaroğlu, R. ve Duman, D. (2014). “Hemşirelik Yüksekokulu Birinci Sınıf Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Empati Becerileri Arasındaki İlişki”, Florence Nightingale Hemşirelik Fakültesi Dergisi, 22(1): 25-32.

Adiloğulları, G.E. (2013). “ Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Duygusal Zeka İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kahramanmaraş.

Adiloğulları, G.E. ve Gencay, S. (2016). “Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Duygusal Zeka ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Uluslararası Spor, Egzersiz ve Antrenman Bilimi Dergisi, 2(1): 8-21.

Akbolat, M. ve Işık, O. (2012) “Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeylerinin Motivasyonlarına Etkisi”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 32(1), 109-124.

Akten, S. (2007). “Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Arslan, R., Efe, D. ve Aydın, E., (2013). “Duygusal Zeka ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 5(3), 169-180.

Arslan, R., Mazan, İ., Aydın, E. (2013). “Yönetimde Değişen Duygu Zeka İlişkisi ve Yöneticilerin Duygusal Zeka Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma”, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6(3): 99-116.

Aslan, Ş. (2013). “Duygusal Zeka Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik”, Konya: Eğitim Yayınevi.

Aslan, Ş. ve Özata, M. (2008). “ Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 30: 77-97.

Atilla, G., Çarıkçı, İ.H., ve Erdem, R. (2013). “Hastanelerde Duygusal Zeka-Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği” Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi, 15(1): 101-119.

Avşar, G. ve Kaşıkçı, M. (2010). “Hemşirelik Yüksekokulu Öğrencilerinde Duygusal Zeka Düzeyi”, Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, 13(1): 1-6.

Aytaş, Ö. (2010). “Hemşirelerin Sosyodemografik Verileri ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Organ Nakline Bakış Açuları Arasındaki İlişki”, İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi, Malatya.

Balcıoğlu, İ., Memetali, S. ve Rozant, R. (2008). “Tükenmişlik Sendromu”, Dirim Tıp Gazetesi, 8: 101.

Baltaş, Z. (2006). “Duygusal Zeka”, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Baltaş, Z. (2006). “İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık: Duygusal Zeka”, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Barling, J., Slater, F. Ve Kelloway, E.K. (2000). “Transformational Leadership and Emotional Intelligence: An Exploratory Study”, The Leadership and Organizational Development Journal, 21: 157-161.

Berkant, H. ve Ekici, G. (2007). “Sınıf Öğretmeni Adaylarının Fen Öğretiminde Öğretmen Öz-yeterlik İnanç Düzeyleri ile Zeka Türleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(1): 113-132.

Budak, F. (2014). “ Sağlık Kurumları Yönetiminde Duygusal Zekanın Önemi”, Akademik Bakış Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi”, 43: 0-0.

Budak, S. (2000). Psikoloji Sözlüğü, Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Büyükbayram, A., Arabacı, B.L., Taş, G. ve Varol, D. (2016). “Öğrenci Hemşirelerin Duygusal Zeka ve Sosyotropi-Otonomi Kişilik Özellikleri ile Psikolojik Dayanıklılıkları Arasındaki İlişki”, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi, 1(3): 29-37.

Canbulat, S. (2007). “Duygusal Zekanın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması”, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.

Caruso, D.R., ve Salovey, P. (2010). “Yönetimde Duygusal Zeka”, Ankara: Crea Yayıncılık.

Caruso, D.R., Salovey P. (2004). “The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use The Four Key Emotional Skills Of Leadership”, Jossey-Bass A Wiley Imprint, San Francisco, CA.

Cerit, B. ve Öz, F. (2019). “Hemşirelerde Duygusal Zeka Düzeyleri ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişki”, Kastamonu Sağlık Akademisi, 4(1): 1-21.

Ceyhan, A.A., ve Siliğ, A. (2005). “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 5(2): 43-55.

Chan, D.W. (2006). “Emotional Intelligence and Components of Burnout Among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong”, Teaching and Teacher Education, 22(8): 1042-1054.

Civanoğlu, S.P. (2015).”Duygusal Zeka ile Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Üzerine Bir Araştırma”, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

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

Çetinkaya, Ö. ve Alparslan, A.M. (2011). “Duygusal Zekanın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 16(1): 363-377.

Çitil, E.T. (2014). “Ebelerde Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekanın Değerlendirilmesi ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.

Çokluk, Ö. (2000). “Zihinsel ve İşitme Engelliler Okullarında Görev Yapan ve Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Damasio, A.R. (1999). “Descartes’in Yanılgısı”, İstanbul: Varlık Yayınları.

Davis, M. (2004). “Duygusal Zekanızı Ölçün”, İstanbul: Alfa Yayınları.

Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). “Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 14(1): 209-230.

Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). “Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış”, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(1): 231-252.

Gençay, Ö.A. (2007). “Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Kastamonu Eğitim Dergisi, 772.

George, J. (2000). “Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence”, Human Relations, 53: 1027-1055.

Girgin, G. ve Baysal, A. (2005). “Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi”, TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni, 177-187.

Goleman, D. (2016). “Duygusal Zeka EQ Neden IQ’dan Daha Önemlidir?” , İstanbul: Varlık Yayınları.

- Goleman, D. (2017). “İşbaşında Duygusal Zeka”, İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D., Boyatzis, R., Mckee, A., (1997). “Yeni Liderler”, İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gören, H. (2016). “Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeyleri ile İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir Alan Araştırması”, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Görgens, G.E. ve Brand, T. (2012). “Emotional Intelligence as a Moderator in The Stress–Burnout Relationship: A Questionnaire Study on Nurses”, Journal Of Clinical Nursing, 21(15-16): 2275-2285.
- Güllüce, A.Ç. (2006). “Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Güllüce, A.Ç. ve İşcan, Ö.F. (2010). “Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5(2): 7-29.
- Günüşen, N.P. ve Üstün, B. (2010). “Türkiye’de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi, 3(1): 40-51.
- Herece, G. (2016). “Duygusal Zeka ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Kamu Sektöründe Bir Uygulama”, Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Izgar, H. (2000). “Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği)”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bilim Dalı, Konya.
- İncebacak, G. (2017). “ Örgüt Yönetiminde A Tipi Kişilik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki: Departman Yöneticileri Üzerine Bir İnceleme”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Karsavuran, S. (2014). “Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara’daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri”, Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 32(2): 133-165.

Kavlu, İ. (2008). “Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyumlarının Yaşam Kalitesine Etkisi”, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Kervancı, F., (2013). “Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Araştırmaya Yönelik Araştırma”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Niğde Üniversitesi, Niğde.

Koçak, O., Özişli, Ö. ve Koçak, E.Ö. (2015). “Sağlık Çalışanlarında Yöneticiye Güven ve Tükenmişlik İlişkisi: Gölcük Necati Çelik Devlet Hastanesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, Karatahta İş Yazıları Dergisi, 3: 47-66.

Koçel, T. (2015). “İşletme Yöneticiliği”, İstanbul: Beta Yayıncılık.

Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2011). “Duygusal Emek Davranışlarının İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile İlişkisi Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, İşletme Fakültesi Dergisi, 12(2): 165-185.

Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981). “ The Measurement of Experienced Burnout”, Journal of Occupational Behavior, 2(2): 99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. (2001). “Job Burnout”, Annual Review Psychology, 52(1): 397-422.

Mayer, J.D., Salovey, P. (1993). “ The Intelligence Of Emotional Intelligence”, Intelligence, 17: 433-442.

Mayer, J.D., Salovey, P. (1997). “What Is Emotional Intelligence”, In P. Salovey and D. Sluyter, Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications. New York: Basicbooks, Inc.

Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R. (2000). “ Models Of Emotional Intelligence”, In R. J. Sternberg (Ed) Handbook Of Intelligence, New York, NY, US: Cambridge University Press, 396-420.

Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R. (2000). Emotional Intelligence as Zeitgeist, as Personality, and as a Mental Ability. Handbook of Emotional Intelligence, Bar-On and Parker’ın içinde. Jossey-Bass: California.

Onay, M. ve Uğur, B. (2011). “Sağlıktaki Memnuniyetin Sessiz Sihri: “Duygusal Zeka” “ , Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 3(2): 23-34.

Onay, M.(2011). “Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin,Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi”Ege Akademik Bakış 11(4): 587-600.

Otacıoğlu, S.G. (2008). “Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler”, İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 9(15): 103-116.

Özdemir, A.T. (2008). “Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Müzik Yeterlilikleri ile Duygusal Zeka Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

Özdemir, H.D. (2001). “Üniversite Akademik Personelinin Görev Ünvanları Açısından İş Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Pishgadam, R. ve Sahebjam, S. (2012). “Personality and Emotional Intelligence in Teacher Burnout”, The Spanish Journal of Psychology, 15(1): 227-236.

Polatçı, S. (2007). “Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.

Polatçı, S., Ardıç, K., Tınaz, Z.D. (2007). “Tükenmişlik Sendromu ve Demografik Özelliklerin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Tokat Orta Öğretim Kurumlarında Bir Analiz”, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Emin Kayar Özel Sayısı, 7: 1-22.

Polatçı, S., Ardıç, K., ve Türkan, G. (2014). “Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi”, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 21(2): 281-292.

Sakar, T. ve Özorhan, E.Y. (2014). “Duygusal Zekanın Gelişimi ve Sağlık Alanında Duygusal Zekaya Bakış”, Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi, 1(1),: 78-92.

Shamir, B., House, R. ve Arthur, M. (1993). “The Motivational Effects of Charismatic Leadership: A Self –Concept Based Theory”, Organizational Science, 4: 1-17.

Silah, M. (2005). “Endüstride Çalışma Psikolojisi”, Eskişehir: Seçkin Yayıncılık.

Sürgevil, O. (2005). “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Sürgevil, O. (2006). “Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri”, Ankara: Nobel Yayın.

Sütlü, A.S. (2013). “Sağlık Çalışanlarda Duygusal Zeka ve Tükenmişlik İlişkisi”, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Sütlü, S. (2013). “Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zeka ve Tükenmişlik İlişkisi”, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.

Torun, A. (1997). “Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi”, Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını, İstanbul.

Tuğrul, C. (1999). “Duygusal Zeka”, Klinik Psikiyatri, 1: 12-20.

Tuna, Y. (2008). “Örgütsel İletişim Sürecinde Yöneticilerin Duygusal Zeka Yeterlilikleri, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Turan, M. (2015). “Öğretmenlerin Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ural, A. (2001). “Yöneticilerde Duygusal Zekanın Üç Boyutu”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(2): 209-219.

Vaezi, S. ve Fallah, N. (2011). “The Relationship between Emotional Intelligence and Burnout among Irian EFL Teachers”, Journal of Language Teaching and Research, 2(5): 1122-1129.

Weng, H.C., Hung, C.M., Liu, Y.T., Cheng, Y.J., Yen, C.Y. ve Huang, C.K. (2011). “Associations Between Emotional Intelligence and Doctor Burnout, Job Satisfaction and Patient Satisfaction”, Medical Education, 45: 835-842.

Yaman, H. ve Ungan, M. (2002). “Burnout in Young Physicians A Study on Family Medicine Residents”, Türk Psikoloji Dergisi, 17(49): 45-46.

Yelkikalan, N. (2006). “21. Yüzyılda Girişimcinin Yeni Özelliği: Duygusal Zeka”, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi İbrahim Bodur Girişimcilik Uygulama ve Araştırma Merkezi, Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi, 1(2): 39-51.

Yücel, İ. ve Ilgın, S.A. (2016). “Yaş ve Öğrenim Durumunun Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkisi Üzerindeki Aracılık Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21(2): 623-643.



EK 1: Anket

ÇALIŞMA YAŞAMINDA DUYGUSAL ZEKA İLE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK EĞİLİMİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA	
Değerli Katılımcı,	
Bu araştırmanın amacı Çalışma Yaşamında Duygusal Zeka İle Mesleki Tükenmişlik Arasındaki İlişkiyi belirleyebilmek için Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Organizasyon Tezli Yüksek Lisans programı öğrencisi Beren Seymen tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak Doç. Dr. Bahar Yalçın danışmanlığında yürütülen akademik bir çalışmadır.	
Araştırma gizlilik çerçevesinde yürütülecektir. Verilen cevaplar herhangi başka bir çalışma, kurum veya kuruluşlar için kullanılmayacaktır. Cevapların tutarlılığı araştırmanın analizini doğrudan etkileyeceği için kendi durumunuzu yansıtan yanıtlar vermeniz araştırmanın doğruluğu açısından önemli olacaktır. Değerli zamanınızı ayırdığınız için çok teşekkür ederiz.	
Saygılarımızla,	
Cinsiyetiniz	
Kadın <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/>	
Yaşınız	
<input type="checkbox"/> 18-24 <input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55 ve üzeri	
Eğitiminiz	
<input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora	
Medeni Durum	
Evli <input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/>	
Mesleğiniz	
<input type="checkbox"/> Doktor <input type="checkbox"/> Hemşire/Ebe <input type="checkbox"/> Laborant <input type="checkbox"/> Sağlık Memuru	
Toplam İş Deneyiminiz	

Bu anket çalışmasında sizinle ilgili ifadeler bulunmaktadır. Soruları cevaplarken her bir cümle için size en uygun seçeneği işaretleyiniz.

		1	2	3	4	5					
		Kesinlikle Katılmıyorum					Kesinlikle Katılıyorum				
		DUYGUSAL ZEKA					1	2	3	4	5
E1	Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.										
E2	Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.										

E3	Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.				
E4	Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.				
E5	Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirlere.				
E6	Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.				
E7	Yaşamımdaki bazı önemli olaylar, neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.				
E8	Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.				
E9	Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.				
E10	Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.				
E11	Hissettiğim duyguların farkında olurum.				
E12	Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.				
E13	Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusalıktan kaçırım.				
E14	Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.				
E15	Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.				
E16	Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.				
E17	Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.				
E18	Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.				
E19	Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.				
E20	Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.				
E21	İyi olduğumda sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.				
E22	İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.				
E23	Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırmaz.				
E24	Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.				
E25	Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz.				
E26	Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.				
E27	Hissettiğim duyguların farkındayım.				
E28	İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.				
E29	Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.				
E30	İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.				
E31	Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.				
E32	Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum.				
E33	Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.				
E34	Sorunları çözmeye yöntemim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.				
E35	Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım çünkü başarısız olacağıma inanırım.				
E36	Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.				
E37	İnsanlar üzgün olduğunda onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.				
E38	İyimser olmak, sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.				
E39	Kişinin ses tonundan kendisini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.				
E40	İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.				

E41 Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.

Aşağıda yer alan soruları cevaplarken her bir cümle için size en uygun seçeneği işaretleyiniz

1 Hiçbir zaman 2 Çok Nadir 3 Bazen 4 Çoğu zaman 5 Her

Zaman

TÜKENMİŞLİK		1	2	3	4	5
T1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
T2	İş günü sonunda kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
T3	Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
T4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne düşündüğünü hemen anlarım.					
T5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
T6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
T7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
T8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
T9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
T10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
T11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
T12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
T13	İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.					
T14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
T15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
T16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
T17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
T18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
T19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
T20	İşyerimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
T21	İşyerimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
T22	İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					