

YAŞ VE ÖĞRENİM DURUMUNUN DUYGUSAL ZEKÂ VE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNDEKİ ARACILIK ETKİLERİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA

THE MODERATING EFFECTS OF AGE AND EDUCATION STATUS ON RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND BURNOUT: A CASE OF HEALTH CARE

Doç. Dr. İlhami YÜCEL*
Kübra SAKA ILGIN**

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, hastanelerde çalışan sağlık memuru ve hemşirelerin duygusal zekâ ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi; yaş ve öğrenim durumu değişkenlerinin, bu ilişkiyi nasıl ve ne yönde etkilediğinin test edilmesidir. Çalışmada kullanılan veriler anket yöntemiyle elde edilmiş ve 256 anket analize dâhil edilmiştir. Duygusal zekâ ölçeği için Austin ve arkadaşlarının (2004) ve tükenmişlik ölçeği için Maslach ve Jackson'ın (1981) çalışmalarından yararlanılmıştır. Elde edilen verilere uygulanan analizler neticesinde, duygusal zekâ ile tükenmişlik düzeyi arasında önemli ve negatif bir ilişki olduğu ($b=-,265, p<,001$) belirlenmiştir. Ayrıca yaş değişkeninin, duygusal zekâ ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi önemli ölçüde etkilemediği ($b=,026, p>,10$) ve öğrenim durumu değişkeninin duygusal zekâ ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi önemli ölçüde ve pozitif yönde etkilediği ($b=,200, p<,10$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişki, öğrenim durumuna göre farklılık arz etmektedir. Bu çalışmayı benzerlerinden farklı kulan en önemli özellikler, farklı bir duygusal zekâ ölçeği ile çalışılmış olması ve bazı demografik özelliklerin duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkide moderatör olarak kullanılmasıdır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Tükenmişlik, Yaş, Öğrenim Durumu.

Jel Kodları: I12, J20

ABSTRACT

This study's aim is to examine the relationship between emotional intelligence and burnout on the health staff and nurses who are working in hospitals and also to test how and in what direction perceived age and education status variables affects this relationship. The data used in this study were obtained by questionnaire and 256 questionnaires were included in the analysis. It is utilized to measure emotional intelligence from Austin and colleagues' (2004) and burnout from Maslach and Jackson' (1981) study. By analysis performed, it is provided that emotional intelligence is negatively related to burnout ($b=-,265, p<,001$). Furthermore, age variable have not important moderator effect ($b=,026, p>,10$) and education status variable have important and positive moderator effect ($b=,200, p<,10$). Therefore, the relationship between emotional intelligence and burnout indicates differences according to education status. The most important features that make it different from similar studies, working with different emotional intelligence scale and using some demographic characteristics as a moderator in the relationship between emotional intelligence and burnout.

Keywords: Emotional Intelligence, Burnout, Age, Education Status.

Jel Codes: I12, J20

* Erzincan Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü (iyucel@erzincan.edu.tr)

** Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Doktora Programı (sakakubra@hotmail.com.tr)

1. GİRİŞ

Günümüzde, örgütlerde gerek çalışanların gerekse yöneticilerin duygularını tanıma, kendini harekete geçirme, diğer bireylerin duygularını anlayarak ilişkileri yönetebilme yeteneği olarak nitelendirilebilen ve bilişsel zekânın aksine geliştirilmesi mümkün olan duygusal zekâ, başarının anahtarı olarak görülmektedir. Bireylerin, kendilerinin ve diğer bireylerin duygularını anlaması, değerlendirmesi ve yönetmesi; çalışanların işyerlerindeki iletişimlerinin gelişmesine, iş verimliliklerinin artmasına; işletmelerin ise yoğun rekabet ortamında varlıklarını başarılı bir şekilde sürdürebilmelerine imkân tanımaktadır. Duygusal zekâ seviyesi yüksek olan çalışanları barındıran örgütlerde, iletişimin ve ilişkilerin daha etkin hale getirilmesinden dolayı daha iyi bir ekip çalışması oluşturularak performans artırılmakta ve daha ılımlı bir örgüt iklimi yaratılabilmektedir. Son zamanlarda iş ortamlarında bireylerin başarılarını etkileyen en önemli faktörlerin başında görülen duygusal zekâ yeteneği; duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim, empatik duyarlılık ve duyguların pozitif kullanımı olmak üzere dört ayrı becerinin bir bütünü olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla duygusal zekâ kavramı, bireylerin başarısını büyük ölçüde belirleyen bir beceriler bütünü olarak ele alınabilir.

Çalışma ortamlarında yaşanan çatışmalar, beklentilerin karşılanamaması, yoğun stresli iş ortamları, fazla çalışma saatleri gibi olumsuz faktörler, bireylerin fiziksel ve ruhsal enerjilerinin azalmasına, verimliliklerinin düşmesine, kendilerini yorgun ve gergin hissetmelerine neden olmaktadır. Çalışma ortamının şartları, işyerinde yaşanan yoğun stres, çalışanların işlerinden tatmin olamamaları, fazla iş yükünden dolayı fiziksel yorgunluk, birebir insanlarla çalışmanın yarattığı zihinsel yorgunluk ve duygusal zekânın geliştirilememesinden kaynaklanan verimsiz ekip çalışmaları sonucunda yaşanan tükenmişlik duygusu özellikle sağlık çalışanlarında daha sık ön plana çıkmaktadır. Tükenmişlik; bireyin duygularının ve işe karşı olan tutumlarının değişmesine neden olduğundan dolayı, bireyler kadar örgütler üzerinde de olumsuz sonuçlar yaratan ve örgütün geleceğini tehlikeye sokan bir durumdur. Tükenmişliğin bireyler üzerinde olduğu kadar örgütler üzerinde de önemli etkiler oluşturması sonucunda; eğitim, psikoloji, psikiyatri alanlarında araştırılan bu kavram, zamanla örgütsel davranış alanında da yoğun ilgi görmüştür. Bireysel ve örgütsel bazı önlemler alınarak tükenmişlik ile mücadele edilebilmektedir. Çalışma arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurabilen, empati duygusu gelişmiş, problem çözme odaklı yaşayan, kendini ve etrafındakileri motive etme gücüne sahip, iyimser, özsaygısı ve özgüveni yüksek olan bireylerin tükenmişlikle mücadele yetilerinin daha yüksek olması beklenmektedir. Bu doğrultuda bireylerin kendi çabaları sonucunda duygusal zekâlarını geliştirmeleri, psikolojik anlamda kendilerini tatmin etmeleri, kişisel ve sosyal becerilerini, insanlarla olan iletişimlerini güçlendirmeleri tükenmişlikle mücadelede önemli tedbirlerdir. Ayrıca örgütlerde tükenmişlikle mücadele etmek için yöneticilerin alması gereken bazı tedbirler de; eğitim programlarıyla çalışanların kişisel başarılarını artırmaya çalışmaları, daha katılımcı bir yönetim anlayışını benimsemeleri, işe alımlarda kişi-iş uyumunu gözetmeleri ve çalışanların motivasyonlarını sağlamada adaletli bir ortam yaratılması olarak sıralanabilir.

Son yıllarda yönetim ve örgütsel davranış alanlarında üzerinde sıklıkla tartışılan kavramların başında gelen duygusal zekânın, tükenmişlik ile ilişkisi de araştırmaya değer bir konudur. Bu çalışmanın amacı, duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi; duygusal zekânın üç boyutu (iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı) ve tükenmişliğin üç boyutu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı) arasındaki ilişki bağlamında incelemek ve bazı demografik özelliklerin bu ilişkiye olası aracılık etkilerini değerlendirmektir. Bu amaç doğrultusunda; duygusal zekâ ile

tükenmişlik ölçekleri daha önce yurt dışı bilimsel çalışmalarda kullanılmış olan anket formları Türkçeye uyarlanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Zekâ Kavramı

Bireyler iş hayatlarında ve iş dışındaki yaşamlarında birçok duygu yaşamaktadırlar. Bireyin iç dünyasından karşılıklı ilişkilerine kadar birçok alanda belirleyici olan bu duygular, insan davranışlarında önemli bir role sahiptir (Champoux, 2006: 108). Young, Valsch ve Collin (1996)'e göre duygular bireyin profesyonel hedefleri, istekleri, plan ve ihtiyaçları ile alakalıdır (Nastasa ve Farcaş, 2015: 79).

Duygusal zekâ kavramını ilk olarak ortaya atan Salovey ve Mayer (1990) duygusal zekâyı, "Bireyin kendi duygularını ve etrafındaki diğer bireylerin duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma, bunu düşünce ve davranışlarında kullanma becerisi" olarak tanımlamıştır (Nikolaou ve Tsousis, 2002:327-328). Duygusal zekâ, bireyin görünen tüm davranışlarını yönlendiren ihtiyaç, dürtü ve gerçek değerlerini temsil etmekte, diğer bireylerle olan ilişkilerinin ve iş yaşamındaki başarısının belirleyicisi olmaktadır (Baltaş, 2014:77). İnsan beyni üzerinde son yıllarda yapılan araştırmalarda insan zekâsının ölçütünün yalnız bilişsel zekâ olmadığı, bireyin başarısı konusunda esas belirleyici olan unsurun sahip olunan duygusal zekâ olduğu belirlenmiştir (Goleman, 1995:25). Daniel Goleman'ın 1995 yılında yayımlanan "EQ, Niçin IQ'dan Daha Önemli?" isimli kitabı, duygusal zekâ konusunda büyük bir ilgi uyandırmış ve sonrasında başarıyı belirleyen etkenler duygusal zekâyı bağlı olarak ele alınmaya başlanmış; duygusal zekâ, eğitimciler ve yöneticiler tarafından ciddi bir şekilde değerlendirilmeye alınmıştır (Stein ve Book, 2003:11).

Mayer, Caruso ve Salovey (1999) duygusal zekâ kavramını iki şekilde sınıflandırmışlardır. Bunlar; yetenekler modeli ve karma modeldir. Yetenekler modeli, duygusal zekâyı bilişsel bir yetenek gibi yorumlamak üzere geliştirilmiştir. Karma model ise duygusal zekâyı hem bilişsel yetenek hem de kişilik özelliklerin bir parçası olarak açıklamıştır (Nastasa ve Farcaş, 2015: 79). Yetenekler modeli, yetenekleri incelemeye odaklandığından dolayı, duygusal zekânın örgütsel faaliyetler üzerindeki etkisi ile ilgilenmemektedir. Yetenekler modelinin bu dezavantajından dolayı karma duygusal zekâ modelleri geliştirilmiştir.

Goleman (1995)'in geliştirmiş olduğu karma duygusal zekâ modeli, kişisel ve sosyal yetenekler olarak iki ana boyuttan ve beş alt boyuttan oluşmaktadır. Mayer ve Salovey (1990)'in modelini temel alarak Goleman'ın oluşturduğu duygusal zekâ modelinin boyutları şu şekildedir;

Kişisel Yetenekler:

- Bireyin kendi duygularının farkında olması,
- Bireyin kendi duygularını yönetebilmesi,
- Bireyin kendi kendini motive edebilmesi,

Sosyal Yetenekler:

- Empati,
- Sosyal beceriler.

Goleman (1995)'in geliştirmiş olduğu karma model, duygusal zekâyı bu beş farklı boyutta ele almaktadır. Goleman, bireyin duygusal zekâsı ile ilgili sahip olacağı bu beş yeteneğin diğer tüm yetenek ve becerilerini etkileyeceğini vurgulamıştır (Goleman: 2001:35).

Goleman'ın ele aldığı duygusal zekâ boyutlarından da anlaşılacağı üzere; kişisel yetenekler, bireyin kendini ifade etme şeklini belirlerken; sosyal yetenekler ise bireyin ilişkilerle başa çıkma şeklini belirlemektedir. Bu yeteneklere sahip olan bireylerin duygusal anlamda yeterli oldukları, gerek kendi yaşantılarında gerekse iş yaşamlarında insanların duygularını doğru bir şekilde okuyabildikleri, kişilerarası iletişimlerde daha etkin oldukları ve iş performanslarının daha yüksek olduğu söylenebilmektedir.

2.2. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik ile ilgili ilk çalışmalar, psikiyatrist Freudenberger (1975) ve sosyal psikolog Maslach (1976) tarafından yapılmıştır. Freudenberger, uyuşturucu kullanımının nedenlerini belirlemek için halk dilinde kullanılan bir terim olan "tükenmişlik" kelimesini, kendisi ve arkadaşlarının duygusal tükenme, motivasyon ve bağlılık azalmalarını değerlendirerek tanımlamıştır. Maslach, geniş bir çalışan kitlesi ile işyerlerinde yaşadıkları duygusal stres hakkında görüşmeler yapmış ve stresle başa çıkma yollarının insanların mesleki kimlik ve iş davranışlarına önemli derecede etki ettiğini belirlemiştir. Tükenmişlik kavramı bu öncü çalışmalardan itibaren bireysel bağlamda değil, bireyin işyerindeki diğer insanlar ile ilişkileri bağlamında değerlendirilmiştir. (Maslach vd., 2001: 399-400).

Tükenmişlik konusunda en çok kabul gören tanımı ortaya koyan Maslach'a göre tükenmişlik; "bireyin işi gereği diğer insanlarla yüz yüze çalışmak zorunda olması ve bu nedenle bireyde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı azalması sendromu"dur (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Chan, 2006:1043). Maslach'ın tükenmişlik tanımından da anlaşılacağı üzere tükenmişliğin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı azalması adı altında üç temel boyutu bulunmaktadır.

Tükenmişliğin bu üç boyutundan ilki ve en önemlisi olan duygusal tükenme; bireyin enerji düşüklüğü, duygusal talepleri ile diğer bireylerin duygusal talepleri arasındaki yetersizlik algısı sonucunda oluşmaktadır. Duygusal tükenme kendisini duygusal kayıtsızlık veya doyunluktaki azalma olarak hissettirmektedir (Nastasa ve Farcaş, 2015: 79). Duygusal tükenme, bireyin kendisini bitkin ve duygusal anlamda yıpranmış hissetmesine neden olduğundan dolayı tükenmişliğin bireysel boyutunu ifade etmektedir. Duyarsızlaşma ise tükenmişliğin bireyler arası boyutudur. Bireyin diğer bireylere karşı olumsuz, ilgisiz, kaba, alaycı ve kişilik dışı davranışlar sergilemesi durumudur. Tükenmişliğin son noktası olarak ifade edilebilecek olan kişisel başarı azalması boyutu ise; diğer insanlarla çalışan bireyin kendisi ile ilgili olumsuz değerlendirme eğilimini ve yeterlilik duygusundaki azalmayı ifade etmektedir (Mohren vd., 2003:201). Bütün bu olumsuz duygu ve tutumlar bireyin iş motivasyonunun azalmasına ve işinden uzaklaşmasına neden olmaktadır.

2.2.1. Tükenmişliğin Sebepleri

Bireylerin tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya gelmelerine bireysel ve durumsal pek çok faktör neden olabilmektedir.

Bireysel faktörler; demografik özellikler, kişilik özellikleri ve işle ilgili tutumlardır. Bireysel faktörlerden ilki olan demografik özelliklerin tükenmişlikle ilişkisi konulu literatürde çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Yapılan çalışmalar, yaşın tükenmişlikle en fazla ilgili olan demografik özellik olduğunu belirlemiştir. Erken yaşlarda tükenmişlik görülme olasılığı fazla iken ileri yaşlarda bu olasılık azalmaktadır. Dolayısıyla yaş ve tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Çalışmalar, cinsiyetin tükenmişliğin önemli bir belirleyicisi olmadığını gösterirken; evli olmayan özellikle erkeklerin, evli olanlarla ve bekârların boşanmış olanlarla kıyaslandığında daha fazla tükenmişlik eğiliminde olduklarını göstermektedir. Eğitim seviyesi ise meslek ve statü gibi değişkenlere bağlı olmakla birlikte yüksek eğitim görmüş çalışanlarda daha fazla sorumluluk, stres ve gerçekleştirilmeyen iş

beklentisinden dolayı tükenmişliğin daha sık gözlemlendiği saptanmıştır (Maslach vd., 2001: 410). Maslach ve Jackson (1981)'in yapmış oldukları çalışmada; aynı meslekte çalışan kadın ve erkeklerin tükenmişliğin farklı boyutlarını farklı seviyelerde yaşadığı, kadınların erkeklere kıyasla daha fazla duygusal tükenmişlik, erkeklerin ise daha fazla duyarsızlaşma ve kişisel başarı azalması hissini yaşadıkları ortaya konmuştur (Maslach ve Jackson, 1981:111). Bireylerin tahammül düzeylerinin düşük olması, özsaygılarının zayıf olması, çekingen tavırlar sergilemeleri stres eğilimli profil çizen kişilik özellikleridir. Bu tarz bir kişilik profili sergileyen bireyin tükenmişlik yaşamaya kaçınılmazdır (Gardner vd., 2009: 467). Yapılan çalışmalarda, bireylerin sorumluluk alabilmeleri ve dışadönük olmalarının tükenmişlik ile en yüksek düzeyde ilişkili olan kişilik faktörleri olduğu ortaya konmuştur (Kim vd., 2007:424). Karşılaştıkları sorunlardan dış faktörleri değil de kendilerini sorumlu tutarak içsel denetim mekanizmalarını yerinde kullanabilen bireylerin tükenmişlik yaşama risklerinin çok daha az olduğu söylenebilir (Maslach vd., 2001:410). İş tutumu faktörünü açıklayan en önemli özellik bireylerin işten beklenti düzeyleridir. Çalışanların işten beklenti düzeyleri tükenmişliği etkileyen önemli bir özelliktir. Yüksek beklenti içinde olan bireyler kendilerini daha sıkı çalışmak durumunda hissetmekte ve yüksek çaba beklenen sonuçlar vermediğinde ise bireyler yıpranmakta sonuç olarak da duyarsızlaşmaktadırlar. Genç ve deneyimsiz çalışanların yaşlı ve deneyimlilere oranla tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmasının da, her iki grubun işten beklentilerindeki farklılıktan kaynaklandığı söylenebilmektedir. Dolayısıyla tükenmişlik seviyesi bireylerin iş tutumları ile de ilişkili içerisindedir.

Durumsal faktörler; iş, meslek ve örgüt özellikleridir. Durumsal faktörlerden ilki olan iş karakteristikleri; fazla çalışma saatleri, iş taleplerinin neden olduğu rol çatışması ve rol belirsizliği, iş arkadaşlarından ve yöneticilerden destek görememek, alınan kararlara katılamamaktır. Elbette ki fazla çalışma saatleri, beklenen ve gerçekleşen roller arasında yaşanan çatışmalar, rollerle ilgili belirsizlikler ve kararlara katılamama tükenmişliği arttırmaktadır. Ayrıca örgütlerde kişi-iş uyumlarının olmayışı, diğer bir ifade ile çalışanın işin gereklerini yerine getirebilecek yeterliliğe sahip olmaması ve örgütün sundukları ile çalışanın taleplerinin birbiriyle örtüşmemesi de bireyde tükenmişliğe neden olabilmektedir. Tükenmişliğe yol açabilecek mesleki özelliklere değinilecek olursa; verilen hizmet nedeniyle diğer sektörlerden farklılık gösteren bazı meslek gruplarında (örneğin sağlık sektörü), duyguların yoğun bir şekilde kullanılması ve empati yapılması tükenmişlik olasılığını arttırabilmesi ve bazı meslek gruplarında (eğitim, sosyal hizmet, tıp, ruh sağlığı ve hukuk) tükenmişlik boyutları açısından farklı profiller sergilemesidir. Örneğin yapılan çalışmalar neticesinde eğitim sektörü, duygusal tükenmenin en düşük, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarının en yüksek olarak gözlemlendiği meslek grubu olmuştur (Schaufeli and Enzmann, 1998:27; Maslach vd., 2001: 408). Dolayısıyla mesleklerin karakteristik özelliklerinin çalışanların tükenmişlik seviyelerini önemli ölçüde etkilediği söylenebilmektedir. Örgütsel özellikler incelenecek olursa; sağlam bir hiyerarşinin ve iş kurallarının olduğu geniş örgütlerde, çalışanların adalet beklentilerinin ihlal edilmesi ve eşitliğin gözetilmemesi sonucunda örgütteki ilişkilerin zedelenmesi, işverenlerin çalışanlarına daha az kariyer fırsatı ve iş güvenliği sunmaları, bunun karşılığında ise daha fazla çaba, zaman ve esneklik taleplerinde bulunmaları sonucunda oluşan psikolojik sözleşme ihlallerinin tükenmişlik riskini arttırdığı görülmektedir (Maslach vd., 2001: 409).

2.2.2. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik, hem bireyler hem de örgütler açısından son derece önemli sonuçları olan bir olgudur. Nitekim bireylerin iç dünyalarında yaşadıkları tükenmişlik, zamanla iş ve aile yaşamına yansıtılabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:100). Tükenmişliğin, hizmet kalitesinin ve yüksek iş hacminin azalması, moral düşüklüğü, işe olan ilgisizlik, iş tatmini ve

örgütsel bağlılığa bağlı olarak iş performansı seviyelerinde azalma gibi ciddi birtakım olumsuz sonuçlar oluşturabileceği bilinmektedir (Moon ve Hur, 2011:1089).

Tükenmişlik, bireyin hem kendisine hem de etrafındaki insanlara zarar vermektedir. Yapılan çalışmalar tükenmişliğe neden olan faktörlerin bireylerin iş performanslarına ve sağlıklarına olan olumsuz etkilerini açıkça ortaya koymaktadır. Tükenmişlik, bireylerin işe olan ilgisizliğine, devamsızlığına, işten ayrılma niyetlerine, işyerindeki verimlilik ve etkinliklerinin azalmasına ve dolayısıyla iş tatmini ve örgütsel bağlılıklarında önemli derecede düşüşe neden olmaktadır. Bazı araştırma bulguları tükenmişliğin anksiyete, depresyon ve özsaygıyı yitirme gibi akıl ve ruh sağlığıyla ilgili olumsuz etkiler oluşturabilen bir olgu olduğunu desteklemektedir (Maslach vd., 2001: 406; Furnell, 2008:12-13).

Bireylerde enerjilerinin tükenmesiyle zihinsel yorgunluk oluşturarak onları güçsüzleştiren bir sendrom olan tükenmişlik, bireylerin motivasyonlarındaki sürdürülebilirliğe de sekte vurmaktadır. Bireyin başarıma gücünü yitirmesi özgüveninin de zedelenmesine neden olmakta ve birey, onun için kolay olan işlerin bile altında ezilir hale gelmektedir (Yücel, 2012: s.6).

Tükenmişliğin önemli bir sonucu da yüksek işgücü devir oranıdır. Çalışan işgücü devir oranını etkileyen düşük maaş ve fazla iş yükü tükenmişliğe neden olmaktadır. Bunun sonucunda bireylerin tükenmişlik duyguları ve işgücü devir oranlarındaki artış, işletme için zaman ve maliyet kaybına yol açtığından dolayı oldukça önemli problemlerdir. (Strong ve Harder, 2009: <http://www.joe.org/joe/2009february/a2.php>)

3. DUYGUSAL ZEKÂ İLE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

Duygusal zekâ ile tükenmişlik konusunda yapılan araştırmalar incelendiğinde, duygusal zekânın bireyleri tükenmişlik sendromundan koruduğu, işe ve hayata dair daha iyi bir adaptasyon sağladığı, duyguları yönetme yeteneğinin tükenmişliği önlemede oldukça önemli bir etken olduğu görülmüştür (Bar-On, 2003:5).

Gerçekte duygusal zekâ, bireylerin duygularının farkında olmayı, bu farkındalığın bireylerarası ilişkileri nasıl etkilediğini göstermekte; öte yandan yerinde bir duygusal ifade ve değerlendirme, kabul görme yetisinin bir göstergesi olarak değerlendirilebilmektedir. Dolayısıyla duygusal zekâ yetisine sahip olmanın bireylerdeki tükenmişlik sendromuna yakınlık seviyesini azaltabileceği varsayılmaktadır. Duygusal zekâ seviyesi yüksek olan ve tükenmişlik yaşamayan bireyler, duyguların gizlendiği davranışlara karşı olan tutumları, bilgiye erişimleri ve bu bilgiyi kullanırken stresli unsurlara karşı göstermiş oldukları tepkilerde diğer bireylere göre çok daha iyi durumdadırlar (Saiari vd., 2011:1787). Duygusal zekâ, bireylerin kendi duygusal yetenek ve becerilerini, kişisel özelliklerini ve çevresel talep ve baskılarla başa çıkmak için gerekli olan yeteneklerini etkileyen davranışların insanlarda oluşturduğu algıları ifade etmektedir. Yüksek düzeyde duygusal zekâ, düşük düzeyde anksiyete, stres, tükenmişlik ve yüksek düzeyde yaşam memnuniyeti ile ilişkilidir. Dolayısıyla duygusal zekânın, tükenmişliğin kişilik düzeyinde önemli bir belirleyicisi olarak ortaya çıktığı söylenebilmektedir (Cazan ve Nastasa, 2015:1574-1575). Duygusal zekânın olumlu özellikleri, çalışanların duygusal davranışlarını değiştirebilmekte ve böylece iş tatmininin artmasına, tükenmişliğin azalmasına katkıda bulunabilmektedir (Lee ve Ok, 2012:1101).

Bireylerin kendi özelliklerinin farkında olmaları, kendileri ile barışık yaşamaları, özsaygılarının olması, diğer insanlarla ilişkilerinde duygularını daha rahat ifade edebilen bireyler olmalarını sağlamakta ve dolayısıyla tükenmişliğe uğrama riskini azaltmaktadır.

Duygularını yönetme becerisi gelişmiş, ruhsal bakımdan dengeli, empati gücü yüksek dolayısıyla duygusal zekâ seviyesi yüksek olan bireylerde, tükenmişlik yaşanma olasılığının oldukça düşük olduğu ve bu iki olgu arasında ters yönlü bir ilişki beklendiği söylenebilmektedir.

4. LİTERATÜR TARAMASI

Üzerinde çalışılan kavramlarla ilgili literatürde fazla sayıda çalışma olmasına rağmen birebir bu iki olgunun birbiriyle ilişkisinin incelendiği nadir çalışmaya rastlanmaktadır. Yabancı literatür taraması sonucunda ulaşılmış olan çalışmalar şu şekildedir;

Maslach ve Jackson (1982), yapmış oldukları çalışmada yüksek duygusal zekâ seviyelerine sahip olan bireylerin tükenmişliğe daha az rastladıkları ve yaşanan tükenmişlik duygusunun daha düşük seviyede olduğu gerçeğiyle karşılaşmışlardır (s.237).

Gerits, Derksen, Verbruggen ve Katzko (2005), tükenmişlik ve duygusal zekâ ilişkisini Hollanda'daki 380 hemşire üzerinde araştırmışlardır. Elde ettikleri sonuçlar; duygusal zekâ seviyesi yüksek olan hemşirelerin daha az tükenmişlik yaşadıkları ve aynı zamanda devamsızlık oranları ve işten ayrılma niyetlerinin daha düşük seviyede gözlemlendiği (s.33).

Chan (2006), Hong Kong'daki 167 Çinli ortaokul öğretmeni üzerinde tükenmişliğin üç bileşeni (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı) ve duygusal zekânın dört bileşeni (duygusal değerlendirme, pozitif duygusal yönetim, empatik duyarlılık ve duyguların pozitif kullanımı) arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Hipotezlenen model ile, duygusal tükenmişliğin duygusal değerlendirme ve pozitif duygusal yönetimden etkilendiği, nedensel olarak duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarıdan önce olduğu fakat düşük kişisel başarının, duyguların pozitif kullanımı ile tükenmişlik bileşenlerinden bağımsız bir şekilde geliştirilebileceği sonucuna ulaşılmıştır (s.1042).

Furnell (2008), çalışmasında çağrı merkezlerindeki 250 çalışan üzerinde tükenmişlik, duygusal zekâ ve duygusal emek ilişkisini ayrıca duygusal zekânın duygusal emek ve tükenmişlik arasında aracılık görevi görüp görmediğini araştırmıştır. Araştırma sonuçları duygusal emeğin bileşenlerinden yüzeysel davranışın duygusal tükenmişliği artırdığını; derinlemesine davranışın ise kişisel başarı değerindeki artışla ilişkili olduğunu göstermiştir. Duygusal zekânın ise yüzeysel davranışla negatif, derinlemesine davranışla pozitif ilişkili olduğu hatta derinlemesine davranışta oldukça güçlü bir etken olduğu belirtilmiştir (s.iii-iv).

Satterfield, Swenson ve Rabow (2009), bir akademik yılın başı ve sonunda 28 dâhiliye personeli örnekleminde duygusal zekâyı (algılama yeteneği, bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını anlaması ve yönetmesi) ve tükenmişlik seviyelerini ölçümlemişlerdir. Duygusal zekâ değerleri yıl boyunca önemli ölçüde artmıştır. Yıl sonundaki yüksek duygusal zekâ değerleri yüksek oranda genel klinik performansı ve tıbbi görüşmelerle anlamlı bir ilişki içindedir. Yüksek duygusal zekâ değerleri aynı zamanda düşük tükenmişlik seviyesiyle ilişkilidir. Sonuçlar, duygusal zekâdaki önemli değişimlerin tıbbi eğitim süreci boyunca oluşabileceğini göstermektedir (s.65).

Moon ve Hur (2011), çalışmalarında duygusal zekânın duygusal emek sonucunda oluşan duygusal tükenmişliği nasıl etkilediği ve duygusal tükenmişlik etkilerinin örgütsel bağlılık ve iş tatmini açısından bireyin iş performansını nasıl etkilediğini araştırmışlardır. Güney Kore'deki 295 çalışana uygulanmış olan analiz neticesinde seçilen dört faktörlü duygusal zekâ modelinin üç faktörünün (duygusal değerlendirme, iyimserlik ve sosyal beceriler) duygusal tükenme ile negatif ilişki içerisinde olduğu fakat dördüncü faktörün (duyguların pozitif kullanımı) duygusal tükenme ile önemli bir ilişkisi olmadığı tespit edilmiştir.

Duygusal tükenmenin, örgütsel bağlılık ve iş tatmini açısından iş performansı ile negatif ilişki içerisinde olduğu belirlenmiştir (s.1087).

Saiari, Moslehi ve Valizadeh (2011), duygusal zekâ ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmalarını İran'ın Khuzestan Şehrindeki ortaokul beden eğitimi öğretmenleri üzerinden yürütmüşlerdir. Anketlerde Maslach tükenmişlik ve Syber Yashring Duygusal zekâ ölçekleri kullanılmıştır. Analiz sonuçları bu iki değişken arasında negatif yönlü ve önemli bir ilişki bulunduğunu göstermiştir. Nitekim yüksek duygusal zekâ seviyesine sahip öğretmenlerin tükenmişlik sendromuyla daha az karşı karşıya kaldıkları sonucuna ulaşılmıştır (s.1786-1789).

Pishghadam ve Sahebjam (2012), yapmış oldukları çalışmada amaçladıkları; İran'ın Mashhad şehrindeki 147 öğretmenin tükenmişlik seviyelerini tespit etmek ve öğretmenlerin kişilik çeşitleri, duygusal zekâları ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Yapılan analizler, kişilik çeşitleri, duygusal zekâ ile tükenmişliğin üç boyutu arasında önemli bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Nörotisizm ve dışadönüklüğün duygusal tükenmişliğin, içsel duygusal zekâ ölçümü ve uzlaşıcılığın duyarsızlaşmanın ve kişilerarası ölçüm ve dürüstlüğün düşük kişisel başarının en iyi belirleyicilerinden olduğu belirtilmiştir (s.227).

Nastasa ve Farcaş (2015), sağlık uzmanlarının (120 doktor ve hemşire) duygusal zekâ ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek, duygusal zekâ gelişiminin seviyesi ve tükenmişlik sendromunun boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı) arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Yapılan analiz neticesinde; sağlık uzmanlarının düşük kişisel başarısının duygusal zekâ gelişim seviyelerinden etkilendiği görülmüş ve bu uzmanların duygusal zekânın geliştirilmesi ile ilgili eğitimleri desteklediği belirtilmiştir (s.78).

Cazan ve Nastasa (2015), yapmış oldukları çalışmada duygusal zekâ, yaşam tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi üniversite öğrencileri üzerinde incelemişlerdir. Duygusal zekâ ve tükenmişliğin yaşam tatmini üzerinde olumlu etkilerinin olduğu aynı zamanda tükenmişliğin yaşam tatmini üzerinde olumsuz etkilerinin de olduğu belirlenmiştir. Analiz sonuçları; akademik tükenmişliğin duygusal zekâ ve yaşam tatmini arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlendiğini göstermiştir. Bununla birlikte çalışma sonuçları, yüksek tükenmişlik ya da düşük yaşam tatmini seviyelerine yönelik risk altındaki öğrencilerin de belirlenmesini sağlamaktadır. Öyle ki tükenmişliğin aracılık rolü, yüksek duygusal zekâyâ sahip öğrencilerin yaşam tatminlerini artırmak için stresle etkili bir şekilde başa çıkma konusunda önerilmektedir (s.1577-1578).

Colomeischi (2015), öğretmenlerin kişilik özellikleri ve duygusal zekâları ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Elde edilen sonuçlar iyi seviyede duygusal zekânın tükenmişlik boyutlarıyla negatif yönde ilişkili olduğunu göstermiştir. Öğretmenlerin tükenmişliklerini azaltmak, kendilerini iyi-yeterli hissetmelerini sağlamak; duygusal zekâ seviyelerini yükseltmek ve kişisel ve mesleki başarıları açısından kendilerini daha güvende hissetmekle yani iş ve yaşam tatminlerinin artırılmasıyla sağlanabileceği sonucuna ulaşılmıştır (s.1072).

Konu ile ilgili yerli literatür tarandığında aşağıda sıralanmış olan çalışmalara ulaşılmıştır;

Aslan ve Özata (2008), sağlık çalışanlarına uyguladıkları çalışmada; duygusal zekânın tüm boyutlarının tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile ters yönlü, kişisel başarı boyutu ile pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanı sıra duygusal zekânın pozitif duygusal yönetim ve empatik duyarlılık boyutlarının, tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuyla ters yönlü ilişki içinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır (s.91).

Güllüce ve İşcan (2010), mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi incelemek üzere 68 işletmedeki 122 yönetici üzerinde yapmış oldukları çalışmada bu iki değişken arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Elde edilen sonuçlar, duygusal zekâ ortalaması yüksek olan yöneticilerin daha düşük düzeyde tükenmişlik duygusu yaşadıklarını göstermiştir (s.7-24).

Konakay (2013), duygusal zekâ faktörlerinin tükenmişlik faktörleri ile ilişkisini Kocaeli Üniversitesi akademisyenleri üzerinde araştırmıştır. Elde edilen sonuçlar duygusal zekâ ile tükenmişliğin ilgililenen tüm boyutları arasında ilişki olduğunu göstermiştir. Katılımcıların duygusal zekâ boyutlarından en fazla empatik duyarlılığı, tükenmişlik boyutlarından ise en fazla duyarsızlaşmayı önemsedikleri sonucuna ulaşmıştır (s.140-141).

5. METOD

5.1. Araştırmada Kullanılan Değişkenler ve Ölçekler

5.1.1. Bağımsız Değişkenler

Yapılan çalışmada bağımsız değişken olarak kullanılan duygusal zekâ ölçeği, orijinali Schutte ve meslektaşları (1998) tarafından geliştirilen 33 maddelik ölçek (EIS) olan ve bu ölçekten Austin ve meslektaşlarının (2004) bazı maddeleri tersine çevirip yeni maddeler eklediği 41 maddelik gözden geçirilmiş Schutte ölçeğidir (EIS-41). Duygusal zekâ ölçeğini oluşturan 3 boyuttan iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutu 21, duyguların değerlendirilmesi boyutu 13 ve duyguların kullanımı boyutu 7 sorudan oluşmakta ve sorulara verilen yanıtlar 5'li likert tipinde (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) derecelendirilmektedir. Bu ölçeğin Cronbach's Alpha Katsayısı 0,889'dur. Duygusal zeka değişkeni için çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri -1,5 ve +1,5 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir (skewnes=-0,958 kurtosis=1,470) (Tabachnick ve Fidell, 2013: 86-89).

Çalışmada kullanılan ve aracılık (moderatör) etkisi araştırılan yaş ve öğrenim durumu gibi demografik değişkenler bağımsız değişken olarak dâhil edilmiştir. Bu değişkenlerin duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye olası etkileri test edilmiştir.

5.1.2. Bağımlı Değişken

Yapılan çalışmada bağımlı değişken olarak kullanılan tükenmişlik ölçeği, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen 22 maddelik ölçektir (MBI-22). Tükenmişlik ölçeğini oluşturan 3 boyuttan duygusal tükenme boyutu 9, duyarsızlaşma boyutu 5 ve kişisel başarı boyutu ise 8 sorudan oluşmaktadır. Sorulara verilen yanıtlar orijinalinde 7'li olmasına rağmen (0-Hiçbir Zaman, 6-Her Zaman) Türkçeye uyarlanırken 5'li (1-Hiçbir Zaman, 5-Her Zaman) olarak derecelendirilmiştir. Bu ölçeğin Cronbach's Alpha Katsayısı 0,846'dır. Tükenmişlik değişkeni için çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri -1,5 ve +1,5 arasında bulunmuş olup, dağılım normaldir (skewnes=0,448 kurtosis=0,666) (Tabachnick ve Fidell, 2013: 86-89).

5.1.3. Kontrol Değişkenler

Tükenmişlik ve duygusal zekânın habercisi olarak cinsiyet, medeni durum, meslek, mesleki ve kurumsal kıdem gibi birtakım demografik değişken kontrol değişken olarak dâhil edilmiştir.

Tablo 1, çalışmada kullanılan değişkenler için ortalamalar, standart sapmalar ve korelasyon katsayılarını sunmaktadır.

Tablo 1: Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	Mean	S.D.	1	2	3	4	5	6	7	8
Cinsiyet	1,57	0,495	-							
Yaş	1,79	0,832	-,162**							
Medeni D.	1,61	0,590	,038	,496**						
Öğrenim D.	3,27	0,905	,173**	-,038	,030					
Meslek	1,55	0,498	,541**	-,135*	-,046	,378**				
Mesleki K.	3,36	1,814	,042	,820**	,572**	,047	,021			
Kurumsal K.	2,54	1,561	-,115	,636**	,362**	-,043	-,133*	,680**		
Tükenmişlik	2,6953	0,56917	,077	-,049	-,024	,124*	,125*	-,057	,026	
Duygusal Z.	2,9492	0,49530	-,110	,007	-,071	-,171**	-,138*	-,064	,014	-,265**

**Korelasyon ,01 önem seviyesinde anlamlı *Korelasyon ,05 önem seviyesinde anlamlı

Kullanılan ölçeklerin ve alt boyutlarının güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Ölçekler ve Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler ve Alt Boyutları	Cronbach’s Alpha
Duygusal Tükenme	0,930
Duyarsızlaşma	0,844
Kişisel Başarı	0,813
Tükenmişlik (Genel)	0,846
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	0,908
Duyguların Değerlendirilmesi	0,832
Duyguların Kullanımı	0,621
Duygusal Zekâ (Genel)	0,889

Çalışmada kullanılan ölçek ve alt boyutlarının güvenilirliği Cronbach Alpha katsayıları dikkate alınarak değerlendirilmiştir. Tablo 2’deki güvenilirlik analizi sonuçları kullanılan tükenmişlik ve duygusal zekâ ölçekleri ve alt boyutlarının güvenilirliklerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Çalışmada uygulanan faktör analizi sonucunda kullanılan ölçeklerdeki bazı maddelerin faktör yüklerinin orijinal boyutundan farklı olduğu görülmüş fakat orjinaline yakın olduğundan dolayı ölçeklerin orjinallerine bağlı kalmıştır. Özellikle duygusal zekâ ölçeğindeki bu farklılığın gözden geçirilmiş (bazı maddelerin ters çevrildiği) 41 maddelik Schutte Duygusal Zekâ ölçeği kullanılmasıyla kaynaklandığı düşünülmektedir.

5.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın örneklemini Erzincan Üniversitesi Mengücek Gazi Eğitim ve Araştırma Hastanesi çalışanları (sağlık memuru ve hemşireler) oluşturmaktadır. Bu çalışmada sağlık çalışanlarının örneklenmesinin en önemli nedeni; sağlık sektörünün tükenmişliğin en yoğun yaşandığı sektörlerin başında gelmesidir. Nitekim sağlık çalışanları, yoğun çalışma saatleri, aşırı iş yükü, hastalar ve yakınları ile birebir iletişim, duygusal ve psikolojik yıpranmalar ve bazen insan hayatının ellerinde olması gibi ağır yükler altında ezilmekte ve tüm bu nedenler çalışanların tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir. Araştırmada verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anketler hastane yönetiminden izin alınarak ilgili birim sorumlusu tarafından dağıtılmıştır. Toplam 573 sağlık memuru ve hemşirenin çalıştığı ilgili hastaneden elde edilen anket sayısı 280 ve eksiksiz doldurulan, kullanılabilir anket sayısı ise 256’dır.

Örneklem büyüklüğü hesaplanırken yararlanılan formül aşağıda verilmiştir;

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

Formüldeki değerler;

N= Anakitledeki birey sayısı

n= Örnekleme alınacak birey sayısı

p= İncelenecek olayın görülüş sıklığı (olasılığı)

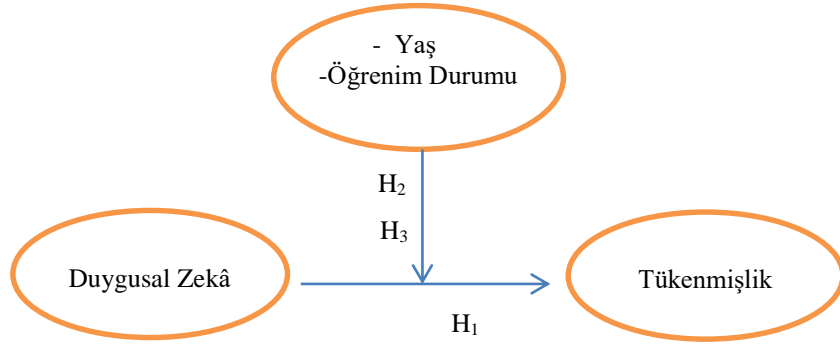
q= İncelenecek olayın görülmeyiş sıklığı (1-p)

t= Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer

d= Olayın görülüş sıklığına göre yapılmak istenen \pm sapma olarak simgelenmektedir.

İlgili denkleme göre 573 kişilik anakitlede %95 güven düzeyinde örnekleme alınması gereken birey sayısı 230'dur. Çalışmada 256 kişinin örnekleme alınmış olması bilimsel çalışmalarda arzu edilen sayının üzerinde olan bir örnekleme çalışıldığını göstermektedir.

5.3. Araştırmanın Hipotezleri



H₁: Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.1}:Duygusal zekânın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutu ile tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.2}:Duygusal zekânın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutu ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.3}:Duygusal zekânın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutu ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.4}:Duygusal zekânın duyguların değerlendirilmesi boyutu ile tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.5}:Duygusal zekânın duyguların değerlendirilmesi boyutu ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.6}:Duygusal zekânın duyguların değerlendirilmesi boyutu ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1.7}:Duygusal zekânın duyguların kullanımı boyutu ile tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1,8}:Duygusal zekânın duyguların kullanımı boyutu ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1,9}:Duygusal zekânın duyguların kullanımı boyutu ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂:Yaş, duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi etkilemektedir (moderating effect), yani duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişki yaşa göre farklılık gösterecektir.

H₃:Öğrenim durumu, duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi etkilemektedir (moderating effect), yani duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişki öğrenim durumuna göre farklılık gösterecektir.

5.4.Örneklemin Özellikleri

Araştırmaya dâhil edilen sağlık personelinin sosyo-demografik özellikleri ile ilgili bulgular Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3: Sosyo-demografik Özelliklerin Dağılımı

		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	109	42,6
	Kadın	147	57,4
Yaş	17-29	115	44,9
	30-39	86	33,6
	40+	55	21,4
Medeni Durum	Bekâr	110	43,0
	Evli	138	53,9
	Boşanmış	5	2,0
	Dul	3	1,2
Öğrenim Durumu	İlköğretim	0	0,0
	Lise	61	23,8
	Ön lisans	82	32,0
	Lisans	95	37,1
	Yüksek Lisans	18	7,0
Meslek	Doktora	0	0,0
	Sağlık Memuru	115	44,9
Mesleki Kıdem	Hemşire	141	55,1
	1 yıldan az	36	14,1
	1-4 yıl	85	33,2
	5-8 yıl	22	8,6
	9-12 yıl	36	14,1
	13-15 yıl	17	6,6
Kurumsal Kıdem	15 yıldan fazla	60	23,4
	1 yıldan az	56	21,9
	1-4 yıl	130	50,8
	5-8 yıl	16	6,3
	9-12 yıl	16	6,3
	13-15 yıl	7	2,7
	15 yıldan fazla	31	12,1

Katılımcıların %42,6'sı (n=109) erkek, %57,4'ü (n=147) kadın; %44,9'unun (n=115) 17-29 %33,6'sının (n=86) 30-39 yaş aralığında, %21,4'ünün (n=55) 40 yaş ve üzerinde olduğu;

%43,0'mın (n=110) bekâr, %53,9'unun (n=138) evli olduğu; %37,1'inin (n=95) lisans, %32,0'mın (n=82) ön lisans ve %23,8'inin (n=61) lise mezunu olduğu; %44,9'unun (n=115) sağlık memuru, %55,1'inin (n=141) ise hemşire olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %33,2'sinin mesleki kıdemini 1-4 yıl arası, %14,1'inin 1 yıldan az ve yine %14,1'inin 9-12 yıl arası olduğu; ilgili kurumda çalışma süreleri açısından değerlendirildiğinde ise; büyük çoğunluğun (%50,8) 1-4 yıl arasında kurumsal kıdeme sahip oldukları tespit edilmiştir.

5.5. Hipotez Testleri

Çalışmada hipotez testleri uygulanmadan önce; kullanılacak olan verilerin normal dağılıp dağılmadığının test edilmesi gerekmektedir. İlgili veri setlerine uygulanan normallik testleri sonucunda; duygusal zekâ ve tükenmişlik değişkenlerinin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinin -1,5 ve +1,5 arasında bulunmuş olması veri setlerinin normal dağıldığını göstermiştir (Tabachnick ve Fidell, 2013: 86-89).

Araştırmada öncelikle H_1 ve $H_{1,1}$ 'in alt hipotezlerinin test edilmesi amacıyla duygusal zekâ, tükenmişlik ve bu değişkenlerin alt boyutları arasında korelasyon ve regresyon analizi uygulanmıştır. Daha sonra tüm hipotezlerin test edilmesi amacıyla hiyerarşik çoklu regresyon analizi yapılmış, moderatör etkisinin nasıl bir seyir izlediğini daha ayrıntılı bir şekilde görmek amacıyla katılımcı grubu ikiye ayrılarak tekrar edilen regresyon analizleri ile çalışmanın uygulama kısmı tamamlanmıştır.

Tablo 4, duygusal zekâ-tükenmişlik ve bu ölçeklerin alt boyutları arasındaki korelasyonları sunmaktadır.

Tablo 4: Korelasyon Analizi Sonuçları

DUYGUSAL ZEKÂ	TÜKENMİŞLİK		
	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	-0,268**	-0,413**	0,243**
Duyguların Değerlendirilmesi	-0,013	0,054	-0,363**
Duyguların Kullanımı	-0,177**	-0,208**	0,066
	-0,265**		

**p<0,01 anlamlı

Tablo 4'te görüldüğü gibi yapılan korelasyon analizine göre; duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ($r=-0,265$) ve anlamlı ($p=0,000<0,001$) bir ilişki bulunmuştur. Buna göre Hipotez 1 (H_1) kabul edilmiştir.

Duygusal zekâ ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkilerin de test edildiği korelasyon analizinde; duygusal zekânın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ile tükenmişliğin tüm boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutu) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. İyimserlik/Ruh halinin düzenlenmesi ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif, duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir. Yapılan regresyon analizinde de korelasyonları destekleyen sonuçlara ulaşılmıştır. Tablo 5'teki regresyon analizi sonuçlarına göre; duygusal zekânın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutunun tükenmişliğin tüm boyutlarını etkilediği belirlenmiştir ($p=0,000$). Regresyon analizi sonucunda elde edilen belirlilik katsayılarına göre (R^2); iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutunun duygusal tükenmedeki %7,2'lik, duyarsızlaşmadaki %17,1'lik ve kişisel başarıdaki %5,9'luk değişimi açıklayabildiği belirlenmiştir. Buna göre; $H_{1,1}$, $H_{1,2}$ ve $H_{1,3}$ kabul edilmiştir. Duygusal zekânın duyguların

değerlendirilmesi boyutu ile tükenmişliğin kişisel başarı arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunurken; tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutu arasındaki ilişkinin anlamsız olduğu belirlenmiştir. Regresyon analizi sonuçları da bu ilişkiyi desteklemektedir. Regresyon analizi sonucunda elde edilen belirlilik katsayılarına göre (R^2); duyguların değerlendirilmesi boyutu tükenmişliğin duygusal tükenme boyutundaki değişimi açıklayamazken, duyarsızlaşma boyutundaki değişimin yalnızca %0,3'ünü ve kişisel başarı boyutundaki değişimin %13,1'ini açıklayabilmektedir. Buna göre; $H_{1,4}$, $H_{1,5}$ reddedilmiş ve $H_{1,6}$ kabul edilmiştir. Duygusal zekânın duyguların kullanımı boyutu ile tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki tespit edilirken; kişisel başarı boyutu ile anlamsız ilişki olduğu belirlenmiştir. Boyutlar arasındaki anlamlılık regresyon analizi sonucunda da desteklenmiştir. Regresyon analizi sonucunda elde edilen belirlilik katsayılarına göre (R^2); duyguların kullanımı boyutu tükenmişliğin duygusal tükenme boyutundaki değişimin %3,1'ini, duyarsızlaşma boyutundaki değişimin %4,3'ünü ve kişisel başarı boyutundaki değişimin ise yalnızca %0,4'ünü açıklayabildiği belirlenmiştir. Buna göre; $H_{1,7}$ ve $H_{1,8}$ kabul edilirken $H_{1,9}$ reddedilmiştir.

Tablo 5, duygusal zekâ-tükenmişlik ve bu ölçeklerin alt boyutları arasındaki regresyon analizi sonuçlarını sunmaktadır.

Tablo 5: Regresyon Analizi Sonuçları

DUYGUSAL ZEKÂ	TÜKENMİŞLİK		
	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi	$R^2=7,2^{**}$ $p=0,000$	$R^2=17,1^{**}$ $p=0,000$	$R^2=5,9^{**}$ $p=0,000$
Duyguların Değerlendirilmesi	$R^2=0$ $p=0,836$	$R^2=0,3$ $p=0,385$	$R^2=13,1^{**}$ $p=0,000$
Duyguların Kullanımı	$R^2=3,1^{**}$ $p=0,004$	$R^2=4,3^{**}$ $p=0,001$	$R^2=0,4$ $p=0,290$
	$R^2=7,0^{**}$ $p=0,000$		

** $p<0,01$ anlamlı

Tablo 5'e göre de duygusal zekâ ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkilerin incelendiği H_1 'in alt hipotezleri, korelasyonlara paralel sonuç göstermiştir. Dolayısıyla araştırmada kurulan $H_{1,1}$, $H_{1,2}$, $H_{1,3}$, $H_{1,6}$, $H_{1,7}$ ve $H_{1,8}$ 'in kabul edildiği; $H_{1,4}$, $H_{1,5}$ ve $H_{1,9}$ 'un ise reddedildiği regresyon analizi ile de desteklenmiştir.

Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki negatif yönlü anlamlı korelasyonun daha iyi açıklanabilmesi için ölçeklerin alt boyutları korelasyon ve regresyon analizine tabi tutulmuştur. Buna göre; duygusal zekânın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi puanı yüksek olan katılımcıların daha az duygusal tükenme, duyarsızlaşma yaşayacağı ve kişisel başarılarının artacağı belirlenmiştir. Duyguların değerlendirilmesi puanı yüksek olan katılımcıların duygusal tükenmişlik ve kişisel başarılarının düşük, duyarsızlaşmalarının ise yüksek olacağı saptanmıştır. Duyguların kullanımı açısından yüksek puan alan katılımcıların ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından düşük fakat kişisel başarı açısından yüksek puan alacakları belirlenmiştir.

Tablo 6: Tükenmişlik İçin Yaş Değişkeninin Moderatör Etkisinin Test Edildiği Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

	Tükenmişlik					
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	Model 5	Model 6
Cinsiyet	,034 (,086)	,023 (,083)	,047 (,078)	,047 (,080)	,047 (,080)	,048 (,080)
Medeni D.	,029 (,074)	,015 (,071)	,020 (,067)	,020 (,067)	,016 (,067)	,015 (,068)
Meslek	,156 ⁺ (,085)	,123 (,083)	,139 ⁺ (,078)	,138 ⁺ (,078)	,134 ⁺ (,078)	,135 ⁺ (,079)
Mesleki K.	-,060 ⁺ (,031)	-,066* (,030)	-,048 ⁺ (,028)	-,047 (,038)	-,041 (,039)	-,040 (,039)
KurumsalK.	,061 ⁺ (,032)	,067* (,031)	,046 (,029)	,046 (,029)	,043 (,029)	,043 (,030)
Duygusal Zekâ		-,302*** (,070)	-,3001*** (,459)	-,3002*** (,463)	-,3096*** (,475)	-,2836* (1,225)
Duygusal Zekâ ²			,499*** (,084)	,499*** (,085)	,491*** (,085)	,444* (,221)
Yaş				-,002 (,073)	-,246 (,285)	-,054 (,881)
Duygusal Zekây ²					,078 (,088)	-,065 (,628)
Duygusal Zekâ ² xYaş						,026 (,112)
R ²	,034	,101	,213	,213	,215	,216
R ² Değişim	,034	,067	,112	,000	,003	,000
Model F	1,764	18,529***	35,244***	,001	,784	,053

Standardize olmayan katsayılar ve standart hatalar (parantezlerde) belirtilmiştir.

⁺p<,10 *p<,05 **p<,01 ***p<,001, N=256.

Tablo 7: Tükenmişlik İçin Öğrenim Durumu Değişkeninin Moderatör Etkisinin Test Edildiği Hiyerarşik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

	Tükenmişlik					
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	Model 5	Model 6
Cinsiyet	,034 (,086)	,023 (,083)	,047 (,078)	,051 (,078)	,058 (,078)	,063 (,078)
Medeni D.	,029 (,074)	,015 (,071)	,020 (,067)	,018 (,067)	,017 (,067)	,012 (,067)
Meslek	,156 ⁺ (,085)	,123 (,083)	,139 ⁺ (,078)	,114 (,082)	,109 (,083)	,100 (,082)
Mesleki K.	-,060 ⁺ (,031)	-,066* (,030)	-,048 ⁺ (,028)	-,049 ⁺ (,028)	-,050 ⁺ (,028)	-,044 (,028)
KurumsalK.	,061 ⁺ (,032)	,067* (,031)	,046 (,029)	,046 (,029)	,048 ⁺ (,029)	,048 (,029)
Duygusal Zekâ		-,302*** (,070)	-,3001*** (,459)	-,2985*** (,460)	-,3369*** (,631)	,477 (2,156)

	Tükenmişlik					
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4	Model 5	Model 6
Duygusal Zeka ²			,499*** (,084)	,498*** (,084)	,524*** (,089)	-,154 (,374)
Öğrenim D.				-,035 (,039)	-,175 (,240)	1,346 (,850)
Duygusal Zekâ Öğrenim D.					,071 (,080)	-1,048 ⁺ (,606)
Duygusal Zeka ² x Öğrenim D.						,200 ⁺ (,107)
R ²	,034	,101	,213	,215	,218	,229
R ² Değişim	,034	,067	,112	,003	,003	,011
Model F	1,764	18,529***	35,244***	,812	,790	3,477 ⁺

Standardize olmayan katsayılar ve standart hatalar (parantezlerde) belirtilmiştir.

⁺p<,10 *p<,05 **p<,01 ***p<,001, N=256.

Tüm hipotezleri test etmek amacıyla hiyerarşik çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Tablo 5'te görüldüğü üzere öncelikle Model 1'de tükenmişliğin kontrol değişkenler üzerindeki etkisi regresyon analizine tabii tutulmuştur. Daha sonra Model 2'de tükenmişliğe atfedilen varyans artışını tespit etmek için duygusal zekâ analize dâhil edilmiştir. Model 3'te ise doğrusal olmayan ilişkinin belirlenebilmesi için duygusal zekânın karesi analize eklenmiştir. Ardından Model 4'te analizlerde moderatör olarak kullanılan yaş ve öğrenim durumu değişkenleri modele dâhil edilmiştir. Daha sonra Model 5'te duygusal zekâ ile yaş ve öğrenim durumu değişkenleri arasındaki karşılıklı etkileşimler hesaplanmış ve bu ilişkileri bağlantılı hale getirebilmek amacıyla regresyon denklemine girilmiştir. Son olarak ise Model 6'da duygusal zekânın karesi ile yaş ve öğrenim durumları arasındaki ikili ilişkiler hesaplanmış ve hipotezlerin test edilmesi amacıyla regresyon denklemine girilmiştir. Çalışmamızdaki hipotezlerin desteklenmesi için, duygusal zekânın karesinin yaş ve öğrenim durumu değişkenleri ile karşılıklı etkileşiminin regresyona dâhil edilmesiyle açıklanan varyantta (R² değişim) istatistiksel olarak önemli bir artış olması gerekmektedir. H₁ hipotezi Tablo 6 ve 7'deki Model 2'de değerlendirilmiş ve bu değerlendirme sonucunda duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif bir ilişki olduğunu desteklenmiş ve H₁ hipotezi kabul edilmiştir (b=-,302, p<,001). H₂ hipotezi için ise, çalışanların yaş değişkenlerinin, duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerindeki moderatör etkisi test edilmiştir. Tablo 6'ya göre yaş değişkeni, duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi istatistiksel olarak önemli ölçüde etkilememektedir (b=,026, p>,10). Dolayısıyla yaş değişkeninin duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi moderatör olarak etkilediğini savunan H₂ hipotezi reddedilmiştir. H₃ hipotezi için ise, çalışanların öğrenim durumu değişkenlerinin, duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişki üzerindeki moderatör etkisi test edilmiştir. Tablo 7'ye göre öğrenim durumu değişkeni, duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi istatistiksel olarak önemli ölçüde etkilemektedir (b=,200, p<,10). Dolayısıyla öğrenim durumu değişkeninin duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi moderatör olarak etkilediğini savunan H₃ hipotezi kabul edilmiştir.

İlgili değişkenlerin duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkideki moderatör etkilerinin daha iyi anlaşılabilmesi için katılımcılar yaş ve öğrenim durumu açısından iki gruba ayrılarak ayrı ayrı regresyon analizi yapılmıştır.

Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkide yaşın etkisini ortaya koymak için, katılımcılar 2 (30-39) ve altı, 3 (40+) olmak üzere iki yaş grubuna ayrılarak ayrı ayrı regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8: Duygusal Zekâ ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Yaşın Moderatör Etkisi

Bağımsız Değişken	2 (30-39 yaş) ve altı		3 (40+)	
	Beta	t	Beta	t
Duygusal Zekâ	-,304	-4,504**	-,022	-,162
R ²	,092		,000	
F	20,282		,026	
p	,000		,872	
Bağımlı Değişken: Tükenmişlik *p<,05 **p<,01				

Yapılan analizler sonucunda, duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin 30-39 yaş ve altındaki katılımcılarda anlamlı olduğu, fakat 40 yaş üzerindeki katılımcılarda anlamsız olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle 30-39 yaş ve altındaki sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında negatif yönlü (Beta= -,304) ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmekte fakat 40 yaş üzerindeki olan sağlık çalışanlarında duygusal zekânın tükenmişlikte anlamlı bir etki oluşturmadığı söylenebilmektedir. Dolayısıyla yaşın duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkide moderatör rolü oynamadığı söylenebilmektedir.

Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkide öğrenim durumunun etkisini ortaya koymak için, katılımcılar 2 (lise) ve altı, 2 (lise) üzeri olmak üzere iki öğrenim durumu grubuna ayrılarak ayrı ayrı regresyon analizi yapılmış ve sonuçlar Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9: Duygusal Zekâ ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Öğrenim Durumunun Moderatör Etkisi

Bağımsız Değişken	2 (lise) ve altı		2 (lise) üzeri	
	Beta	t	Beta	t
Duygusal Zekâ	-,119	-,924	-,286	-4,149**
R ²	,014		,082	
F	,854		17,218	
p	,359		,000	
Bağımlı Değişken: Tükenmişlik *p<,05 **p<,01				

Yapılan analizler sonucunda, duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin lise ve lisenin altında (ilköğretim/lise) öğrenim durumuna sahip olan katılımcılarda anlamsız olduğu, fakat lisenin üzerinde (ön lisans/lisans/yüksek lisans) öğrenim durumuna sahip olan katılımcılarda anlamlı olduğu görülmektedir. Öğrenim durumu lise ve altı olan sağlık çalışanlarında duygusal zekânın, tükenmişlikle negatif yönlü ilişkide (Beta= -,119) olmasına karşın, tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilmektedir. Diğer bir deyişle, öğrenim durumu lise ve altı olan çalışanların duygusal zekâları ne kadar yüksekse tükenmişlik duyguları o kadar düşük; duygusal zekâları ne kadar düşüğe tükenmişlik duyguları o kadar yüksek olmaktadır. Fakat bu durum öğrenim durumu lise üzeri olan sağlık çalışanlarında farklı bir seyir izlemiştir. Moderatör etkinin varlığının desteklenmesi için gerekli şart olan R² katsayısındaki önemli artış, lise üzeri öğrenim gören katılımcı grubunda açıkça görülmektedir. Dolayısıyla lise üzerinde öğrenim görmüş olan sağlık çalışanlarının tükenmişlik duygusuyla daha fazla karşı karşıya geldikleri söylenebilmektedir. Bu durumun yüksek öğrenim görmüş sağlık çalışanlarında; sorumluluğun daha fazla olması, iş stresi ve iş

beklentilerinin yüksek olmasından dolayı gözlenmiş olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla öğrenim durumunun duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi olumlu yönde moderatör olarak etkilediği hipotezi desteklenmektedir.

SONUÇ

Bu araştırma, sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkinin tespit edilmesi ayrıca yaş ve öğrenim durumu gibi demografik özelliklerin bu ilişkiyi ne yönde ve nasıl etkilediğinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

İnsanlarla yoğun iletişim gerektiren ve yapılan hataların telafisinin mümkün olmadığı sağlık sektöründe, çalışanlar yoğun bir şekilde tükenmişlikle karşı karşıya kalabilmektedirler. Sağlık çalışanlarının, hasta ve hasta yakınları ile doğrudan iletişim kurmak durumunda olmaları, ekip çalışması ile birlikte hizmet sunmaları, mesleki açıdan özgüven ve empati gibi bir takım yetilerinin olması gerekliliği sağlık sektöründe duygusal zekâ kavramının önemini ortaya koymaktadır. Çalışanların empati duygularının gelişmemiş olması, olaylara karşı kötümser olmaları, duygularını yerinde kullanamamaları, zamanla özsaygılarını ve özgüvenlerini kaybetmeleri, duygularını yönetme becerilerini ve duygusal zekâlarını geliştirememeleri, fazla çalışma saatleri, aşırı iş yükü, insanlarla birebir çalışmanın yol açtığı fiziksel ve ruhsal yorgunluk, cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu ve kıdem gibi bir çok faktör sağlık sektörü çalışanlarının duygusal zekâ ile tükenmişlik seviyelerini etkilemektedir. Çalışma sonucunda duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Maslach ve Jackson (1982), Gerits, Derksen, Verbruggen ve Katzko (2005), Satterfield, Swenson ve Rabow (2009), Saiiari, Moslehi ve Valizadeh (2011), Colomeischi (2015) ve Güllüce ve İşcan (2010)'ın çalışmalarında da aynı sonuca ulaşılmış; çalışanların duygusal zekâ ve tükenmişlik seviyeleri arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, duygusal zekâ seviyesi yüksek olan sağlık sektörü çalışanlarının daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir. Bu durumun tam tersi de mümkündür; düşük duygusal zekâyâ sahip çalışanlarda tükenmişlik sendromu daha fazla görülmektedir.

Duygusal zekâ ile tükenmişlik ölçeklerinin alt boyutları arasında gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizi sonuçları bu iki olgu arasındaki ilişkinin daha ayrıntılı bir şekilde anlaşılabilmesini sağlamıştır. İlgili analizler sonucunda; duygusal zekânın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi ve duyguların kullanımı boyutlarının tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutuyla negatif, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi boyutunun kişisel başarı boyutuyla pozitif, duyguların değerlendirilmesi boyutuyla kişisel başarı boyutunun negatif ilişkili olduğu belirlenmiştir. Buna göre; duygusal zekânın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi puanı yüksek olan katılımcıların tükenmişlik boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı daha az yaşayacağı ve kişisel başarılarının artacağı belirlenmiştir. Duyguların değerlendirilmesi puanı yüksek olan katılımcıların duygusal tükenmişlik ve kişisel başarılarının düşük, duyarsızlaşmalarının ise yüksek olacağı saptanmıştır. Duyguların kullanımı özelliği yüksek olan katılımcıların ise tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını daha az yaşadıkları, aynı zamanda kişisel başarılarının da yüksek duygusal zekâ seviyesiyle paralel olarak daha iyi olacağı belirlenmiştir. Benzer sonuçlara Moon ve Hur (2011), Chan (2006), Aslan ve Özata (2008)'nın çalışmalarında rastlanmıştır. Nitekim; Moon ve Hur (2011)'un çalışmasında da duygusal zekânın duyguların değerlendirilmesi ve iyimserlik boyutu ile tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu arasında negatif ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aslan ve Özata (2008)'in çalışmasında da benzer sonuca ulaşılmış ve duygusal zekânın iki boyutu ile duygusal tükenme arasında negatif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir. Duygusal zekâ

boyutlarının duygusal tükenme ile negatif ilişki içinde olması, bireyin duygusal zekâ seviyesindeki artışın duygusal tükenmişlik seviyesini azaltacağı şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca çalışmamızda ulaşılan bir diğer sonuç, Aslan ve Özata (2008) ve Chan (2006)'ın çalışmalarına benzerdir. Chan (2006) çalışmasında, duygusal zekânın duyguların olumlu kullanımı boyutunun tükenmişliğin kişisel başarı boyutunu belirlediğini tespit etmiştir. Aslan ve Özata (2008) çalışmalarında duygusal zekânın tüm boyutlarının tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuyla negatif, kişisel başarı boyutuyla pozitif ilişkili olduğu sonucu çalışmamızda da geçerlidir; tek fark, duygusal zekânın duyguların değerlendirilmesi boyutunda tam tersi bir ilişki tespit edilmiş olmasıdır. Çalışmamızda literatüre ters düşen tek sonuç bu farklılıktır. Nitekim, duyguların değerlendirilmesi boyutunun duyarsızlaşma boyutu ile negatif, kişisel başarı boyutu ile pozitif ilişkili olması beklenmektedir. Elde ettiğimiz sonuçlara göre; duygusal zekâ boyutlarının genelinin duyarsızlaşma ile negatif, kişisel başarı ile pozitif ilişki içinde olması, bireyin duygusal zekâ seviyesindeki artışın duyarsızlaşma seviyesini azaltacağı, kişisel başarı seviyesini arttıracacağı şeklinde yorumlanabilir. Sağlık sektörü çalışanlarında tam tersi durum düşünülecek olursa; duygusal zekâ seviyeleri düşük olan çalışanlar; duyarsızlaşarak, hizmet sundukları bireylere karşı olumsuz, ilgisiz ve kaba davranışlar sergileyebilecek, kişisel başarıları düşecek ve diğer bir anlamda tükenmişlikle karşı karşıya kalabileceklerdir.

Araştırmanın literatüre en önemli katkısı, literatürle de desteklenen duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki negatif ilişkinin arkasındaki farklı değişkenlerin etkisinin araştırılması gerektiğini düşündürmesidir. İlgili değişkenler arasında anlamlı ve yüksek düzeyde ilişki bulunması, moderatör etkisinin test edilmesinin önemini ortaya koymaktadır. Bu çalışmada yaş ve öğrenim durumu değişkenlerinin duygusal zekâ ile tükenmişlik ilişkisindeki moderatör etkileri değerlendirilmiştir. Moderatör etkinin test edilmesi için yapılan analizler neticesinde; yaş değişkeninin duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi etkilemediği yani bu ilişkinin yaşa göre farklılaşmadığı fakat öğrenim durumu değişkeninin duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi etkilediği yani bu ilişkinin öğrenim durumuna göre farklılaştığı belirlenmiştir. Nitekim yaş değişkeni bakımından iki gruba ayrılan katılımcılardan her iki grupta da duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ve doğrusal bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Öğrenim durumu değişkeni bakımından iki gruba ayrılan katılımcılardan ise; lise ve altında öğrenim gören çalışanların duygusal zekâ ile tükenmişlikleri arasında negatif yönlü doğrusal ilişki olduğu belirlenirken, yüksek öğrenim görmüş çalışanlarda bu ilişkinin farklılaştığı belirlenmiştir. Öğrenim durumu değişkeninin duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki negatif yönlü ilişkiyi tersine çevirebilecek bir etkiye sahip olması; daha fazla sorumluluk yüklenen, kendini geliştirme ihtiyacı duyan, kariyer odaklı çalışan, iş yükü, iş stresi ve işten beklentisi fazla olan yüksek öğrenim görmüş sağlık çalışanlarının daha fazla tükenmişlik yaşadıkları gerçeğini ortaya koyar niteliktedir. Dolayısıyla öğrenim durumunun değişkenler arasındaki ilişkiye olan aracılık etkisi çalışmanın en önemli bulgularındandır ve bu ilişkiye olası farklı moderatörlerin de etki edebileceğini düşündürmektedir. Çalışmada elde edilen önemli bulguların dışında, araştırmanın bazı sınırlılıkları ve kısıtları vardır. Bu çalışmanın en önemli kısıtı Erzincan'da sadece bir hastanede yapılmış olması ve sağlık sektörüne genellenememesidir.

KAYNAKÇA

- ASLAN, Ş. ve ÖZATA, M. (2008). ‘‘Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği’’, Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi, 30(30): 77-97.
- BALTAŞ, A. (2012). Ekip Çalışması ve Liderlik, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- BAR-ON, R. (2003). ‘‘How Important is It to Educate People to Be Emotionally and Socially Intelligent, and Can It Be Done?’’, Perspectives in Education, 21(4): 3-13.
- CAZAN A., M. ve NASTASA L., E. (2015). ‘‘Emotional Intelligence, Satisfaction With Life and Burnout Among University Students’’, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 180: 1574-1578.
- CHAMPOUX, J.E. (2006). Organizational Behaviour: Integrating Individuals, Groups and Organizations. Thomson South Western, USA.
- 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.
- COLOMEISCHI, A. A. (2015). ‘‘Teachers’ Burnout in Relation with Their Emotional Intelligence and Personality Traits’’, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 180, : 1067-1073.
- FURNELL, B. A. (2008). Exploring The Relationship Between Burnout, Emotional Labour and Emotional Intelligence: A Study on Call Centre Representatives, Thesis The Degree of Master of Commerce (Industrial Psychology,) The University Of Stellenbosch, Stellenbosch.
- GARDNER, W. L., FISHER, D. ve HUNT, J. G. J. (2009). ‘‘Emotional Labor and Leadership: A Threat To Authenticity?’’, The Leadership Quarterly, 20(3): 466-482.
- GERITS, L., DERKSEN, J. L., VERBRUGGEN A. B. ve KATZKO, M. (2005). ‘‘Emotional Intelligence Profiles Of Nurses Caring For People With Severe Behaviour Problems’’ Personality And Individual Differences, 38(1): 33-43.
- GOLEMAN, D. (2001). Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building. In C. Cherniss, & D. Goleman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace*. (Chapter 2), CA: Jossey-Bass, San Francisco.
- GOLEMAN, D. (1995). Duygusal Zekâ Neden IQ’dan Daha Önemlidir?, (Çev.) S. YÜKSEL, B., Varlık Yayınları, İstanbul.
- GOLEMAN, D. (1991). Emotional Intelligence, Bantam Books, New York.
- GÜLLÜCE, A. Ç. ve İŞCAN, Ö. F. (2010). ‘‘Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki’’, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 5(2): 7-29.
- KONAKAY, G. (2013). ‘‘Akademisyenlerde Duygusal Zekâ Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri İle İlişisine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği’’, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(1): 121-144.
- KIM, H. J., SHIN, K. H. ve UMBREIT, W.T. (2007). ‘‘Hotel Job Burnout: The Role of Personality Characteristics’’, Hospitality Management, 26(2): 421-434.

- LEE, J. J. ve OK, C. (2012). "Reducing Burnout and Enhancing Job Satisfaction: Critical Role of Hotel Employees' Emotional Intelligence and Emotional Labor", *International Journal of Hospitality Management*, 31(4): 1101-1112.
- MASLACH, C. and JACKSON, S. E. (1982). *A Social Psychological Analysis*, (Ed.) SANDERS, G. S. ve SULLS, J. *Social Psychology of Health and Illness*, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, New Jersey, London.
- MASLACH, C., SCHAUFELI, W. B. ve LEITER, M. P. (2001). "Job burnout", *Annual Review of Psychology*, 52(1): 397-422.
- MASLACH, C. ve JACKSON, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal Of Occupational Behaviour*, 2(2): 99-113.
- MOHREN, D. C. L., SWAEN, G. M. H., KANT, I. J., VAN, A., LUDOVIC G. P. M., BORM, P. J. A. ve GALAMA, J. M. D. (2003). "Common Infections and the Role of Burnout in a Dutch Working Population", *Journal of Psychosomatic Research*, 55(3):.201-208.
- MOON, T. W. ve HUR, W. M. (2011). "Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion and Job Performance", *Social Behavior and Personality*, 39(8): 1087-1096.
- NASTASA, L. E. ve FARCAŞ, A. D. (2015). "The Effect of Emotional Intelligence on Burnout in Healthcare Professionals", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 187: 78-82.
- NIKOLAOU, I. ve TSAOUSIS, I. (2002). "Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring Its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment", *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4): 327-342.
- PISHGHADAM, R. Ve SAHEBJAM, S. (2012). "Personality and Emotional Intelligence in Teacher Burnout", *The Spanish Journal of Psychology*, 15(1): 227-136.
- SAAIARI, A., MOSLEHI, M. ve VALIZADEH, R. (2011). "Relationship Between Emotional Intelligence and Burnout Syndrome in Sport Teachers of Secondary Schools", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, No.15: 1786-1791.
- SATTERFIELD, J., SWENSON, S. ve RABOW, M. (2009). "Emotional Intelligence in Internal Medicine Residents: Educational Implications for Clinical Performance and Burnout", *Ann Behavioral Science Medicine Education*, 14(2): 65-68.
- SCHAUFELI, W. ve ENZMANN, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. CRC Press.
- STEIN, S. J. ve BOOK, H. E. (2003). *EQ:Duygusal Zekâ ve Başarının Sırrı*, (Çev.) IŞIK, M., Özgür Yayınları, İstanbul.
- STRONG, R. ve HARDER, A. (2009). "Implications of Maintenance and Motivation Factors on Extension Agent Turnover", *Journal of Extension*, 47(1), <http://www.joe.org/joe/2009february/a2.php>, 23.10.2015.
- TABACHNICK, B. G. ve FIDELL, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics (Sixth ed.)*, Pearson, Boston.
- YÜCEL, İ. (2012). "İş Tatmini ile Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki ve Algılanan Örgütsel Desteğin Bu ilişki Üzerindeki Etkisi-Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", *Akademik Bakış Dergisi*, 33: 1-20.