

DUYGUSAL ZEKA, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİĞİN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERE GÖRE İNCELENMESİ: BİLECİK İLİ BELEDİYELERİNDE BİR UYGULAMA

Prof. Dr. Gürkan HAŞİT ¹, Dr. Öğr. Üyesi Özüm EĞİLMEZ ²,
Öğr. Gör. Meltem BAŞARAN ³

¹ Bilecik Şey Edebali Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 0000-0001-9093-4402

² Bilecik Şey Edebali Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 0000-0001-5251-5629

³ Bilecik Şey Edebali Üniversitesi, Söğüt Meslek Yüksekokulu, 0000-0003-2481-7245

ÖZET

Belediye çalışanlarının hizmet sunmaları ve bu sebeple bireylerle sürekli iletişimde olmaları çalışanların duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişliklerinin demografik değişkenler açısından taranarak incelenmesinin gerekli olduğu düşünülmüştür. Bu doğrultuda belediye çalışanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, kurumdaki çalışma süreleri ve statü değişkenleri açısından duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişliklerinin karşılaştırılarak incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu Bilecik il, ilçe ve beldelerindeki belediyelerde çalışan 220 personel oluşturmaktadır. Uç değerlere sahip olduğu tespit edilen 34 anket formunun çıkarılması nedeniyle kalan 186 anket formu değerlendirilmiştir. Çalışanların araştırmaya katılması noktasında gönüllü katılım ilkesi esas alınmıştır. Nicel yöntem ilişkisel tarama deseninin kullanıldığı araştırmada veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analizinde IBM SPSS 24.0 paket programı kullanılmıştır. Çalışmada T-testi ve Anova testleri uygulanmıştır. Yapılan analizler neticesinde medeni durum değişkenine göre tükenmişlik boyutunda, yaş değişkenine göre iş tatmini boyutunda, medeni durum değişkenine göre kendi duygularını değerlendirebilme boyutunda anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Medeni durum değişkenine göre tükenmişlik boyutu incelendiğinde evli çalışanların bekâr çalışanlara göre tükenmişlik ortalamalarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yaş değişkenine göre iş tatmini boyutunda 25 ve altı yaş grubunun 56 ve üstü yaş grubuna göre; 46-55 yaş grubunun 56 ve üstü yaş grubuna göre ve 46-55 yaş grubunun 36-45 yaş grubuna göre ortalamaları daha yüksek bulunmuştur. Medeni durum değişkenine göre kendi duygularını değerlendirebilme boyutunda evli çalışanların bekâr çalışanlara göre kendi duygularını değerlendirebilme ortalamalarının daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Diğer değişkenlere (cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, statü, çalışma süresi) göre duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlikte anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zeka, İş Tatmini, Tükenmişlik

1. GİRİŞ

Teknolojinin ağırlık kazandığı, değişimlerin hızlandığı, kültürel ve politik değişimlerin ardı ardına geldiği, salgın hastalıkların yayılarak toplumları etkilediği bir çağda yaşam sürmekteyiz. Genel işsizlik, salgın sebebiyle gelen işsizlik, okulların uzaktan eğitim ile devam etmesi ve bireylerin izole yaşam sürme süreçleriyle birlikte bireylerde farklı derecelerde stres ve kaygı meydana gelmektedir. Bireyler yaşamlarını devam ettirebilmek adına kendi yeteneklerini zorlamaktadırlar. Çünkü tüm yaşananların ve değişimlerin temelinde birey ve bireye ait duygular yer almaktadır. Bu sebeple insanların içinde buldukları duygu

durumları, iş tatminleri ve yaşanan zorlu mücadelede bireylerin tükenmişlik düzeyleri dikkate alınması gereken konular haline gelmiştir.

Duyguların yok sayıldığı zamanlardan bugünlere duygu kavramı gereken önemi anca kazanabilmiş ve kazanmaya da devam etmektedir. Duygular bireylerin harekete geçmesini ve hareketlerine yön vermesini sağlamaktadır. Duygusal zekanın ortaya konmasıyla ve öneminin anlaşılmasıyla birlikte duygusal zekanın iş hayatındaki etkileri de önemli araştırma konularından biri haline gelmiştir. Duygusal zeka, bireyin kendisindeki ve başkalarındaki duyguları anlayabilmeyi, empati kurabilme ve duyguları yönetebilme gibi yetkinlikleri içermektedir. Çalışma yaşamında çalışanlardan beklenen başarıların gerçekleşmesi için bireylerin duygularının anlaşılmasına ve yönlendirilmesine ihtiyaç olduğu düşünülmektedir.

Çalışan bireylerin işlerine karşı oluşan duygusal tepkileri iş tatminini ortaya çıkarmaktadır. Bahsedilen duygusal tepkiler olumlu ya da olumsuz şekilde olabilmektedir. Bireylerin çalıştıkları işletmelerde olumlu duygularının artmasıyla iş tatmini gelişme gösterirken; olumsuz duyguların, memnuniyetsizliğin artmasıyla da iş tatminsizliği ortaya çıkacaktır. Buradan yola çıkarak bireylerin duygusal tepkilerinin olumlu gelişmesi yönünde gereken özenin gösterilmesi önemli görülmektedir. Gerekli desteğin uygulanmasıyla duyguların olumlu yönde seyir göstermesi bireyin iş tatminsizliğini önleyeceğini ve bireyin iş alanında daha verimli bir hale geleceğini düşündürmektedir.

Tükenmişlik, çalışanların işe karşı heveslerini yitirmeleri, ruhsal enerjilerinin tükenmesi sonucu ortaya çıkmaktadır. Tükenmişliğe kapılan çalışanların işe adaptasyonu zorlaşmakta; müşterilere ya da çalışma arkadaşlarına karşı tavırları istenmeyen davranışlara bürünebilme potansiyeli taşımaktadır. Tükenmişlikle birlikte bireylerin duygularını, düşüncelerini berrak bir şekilde değerlendiremeyeceği ve zihinde berraklığın yitilmesiyle tükenmişliğe daha da sürükleneceği, bu sebeple de tükenmişlik süreci destek alınması gereken bir süreç olarak değerlendirilmekte ve ilk aşamada bu durumun fark edilmesiyle bireyin destekle tükenmişlikten uzaklaştırılacağı düşünülmektedir.

Tüm bu süreçlerde gereken desteğin sağlanması önem arz etmektedir. Bununla birlikte duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik gibi duygu kökenli değişkenlerin bir takım kategorilere göre farklılaşmış farklılaşmadığının anlaşılması, çalışma hayatında yer alan bireylerin hem kendileri hem de örgütlerinin performansı adına anlamlı bir bulgu olacaktır. Bu çalışmada belediyeler özelinde, kişiler arası iletişimin önemine dayalı olarak hizmet sunumu kalitesinin artırılabilmesi hedefiyle çalışanların duygusal zeka, tükenmişlik ve iş tatmini düzeyleri karşılaştırılmalı olarak analiz edilmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Zeka

Duygusal zeka, bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını anlaması, bunları değerlendirmesiyle birlikte bunların yaydığı enerjileri hayata ve iş yaşamına katarak olay ve durumlara uygun tepkiler vermesini sağlamaktadır (Somuncuoğlu, 2005: 274; Deniz ve Yılmaz, 2004: 1).

Duygusal zeka kavramı 1920 yılında Thorndike tarafından ortaya konulan sosyal zeka tanımı içerisinde daha dar bir kapsamda ele alınmıştır (Law, Song, ve Wong, 2004: 484). Duygusal zeka, insan yeteneğine dikkat çekmek için oldukça uygun bir ifadedir. Bu, ifade olarak basit görünse de bireyin yeteneğinin karmaşıklığını içermektedir. 1920'li ve 30'lu yıllarda "sosyal zeka" açıklamalarında yer edinmekle kalmamış, 1990'lı yıllarda yeni psikologlar tarafından

duygusal zeka, çoklu yetenek olarak açıklanmıştır. Yeni psikologlar bu karmaşıklığı onaylamışlardır. Gardner, duygusal zekayı kişisel ve kişilerarası olarak ayırırken; Mayer ve Salovey, 4 boyutta değerlendirmiştir (Boyatzis, Goleman ve Rhee, 2000: 2). Duygusal zeka, kavramsal tanım olarak ilk kez 1990 yılında Peter Salovey ve John Mayer tarafından ifade edilmiştir. Bu iki psikolog duygusal zekayı, bireyin hem kendisinin hem de başkalarının duygularını gözlemleyebilmesi, duyguların ayırımına varması ve elde ettiği bilgileri düşünceye yönlendirme becerisi olarak tanımlamışlardır (Salovey ve Mayer, 1990: 189).

Duygular, bireylerin mantıkla hareket edebilmeleri için bir gerekliliktir (Goleman, 1996: 57). Sudak ve Zehir(2013: 146)'in ifadeleri de Goleman(1996: 57)'ı destekler niteliktedir. Duygusal zeka zihinsel bir yetenektir. Duygulara sahip olmak tek başına bir anlam ifade etmemektedir. O duyguların ne anlama geldiğini anlamak da önemlidir. Duygu, akıl gerektirir; fakat bireyi zihinsel sisteme ulaştırarak, yenilikçi düşünmeyi mümkün kılan şey yine duygulardır (Sudak ve Zehir, 2013: 146). Bar-On, duygusal zekanın, yaşamdaki başarı potansiyelini yansıttığını belirtmiştir (Hemmati, Mills, Kroner, 2004: 698).Duygusal zeka seviyesi yüksek bireyler, içinde bulunduğu topluluğa ve topluluğun sorunlarına duyarlı, çözüm odaklı, kararlı, azimli, pozitif enerji yayma, sabırlı olmak vb. gibi özellikler taşırlar. Karmaşık hayatlarda ya da işlerde duygusal zekanın ne denli önemli olduğu ortaya çıkmaktadır (Somuncuoğlu, 2005: 274; Deniz ve Yılmaz, 2004: 1).

Duygusal zekanın akademi harici popülerliğini kazanması Daniel Goleman tarafından yayınlanan "Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ? (Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?)" isimli kitap sayesinde olmuştur. Kitabın yayınlanmasından sonra akademik camiada ve kamuoyunda oldukça dikkat çekmiştir. Sonrasında duygusal zeka üzerinde akademik makaleler ve yayınlar artarak çoğalmaya başlamıştır (Özbezek, Paksoy, 2017: 251). Yapılan araştırmalarda bilişsel ve duygusal zekanın iş başarısına etkisinde oldukça büyük bir fark ortaya çıkmıştır. Bilişsel zekanın iş başarısına etkisi %1 ile %20 arasında değişirken; duygusal zekanın iş başarısına etkisi %27 ile %45 arasında değişkenlik göstermektedir (Savaş, 2012: 140).Goleman'a göre duygusal zekanın popülerleşmesini sağlayan beş küme vardır. Bunlar; öz-bilinç, öz-yönetim, motivasyon, empati ve sosyal becerilerdir (Goel ve Hussein, 2015: 50). Öz-bilinç kümesi, duygusal farkındalığı, doğru öz-değerlendirmeyi, benlik ve güveni içermektedir. Öz-yönetim kümesi, öz-kontrolü, güvenilirliği, vicdanlılığı, uyarlanabilirliği ve yenilikçiliği içermektedir. Motivasyon kümesi, başarı sürecini, taahhütü/sözü, girişim ve iyimserliği içermektedir. Empati kümesi, başkalarını anlamayı, başkalarını geliştirmeyi, servis yönelimini ve çeşitlilikten yararlanmayı içermektedir. Son olarak sosyal beceriler kümesi, etkililiği, iletişimi, çatışma yönetimini, liderliği, değişimi kolaylaştırmayı, ilişki inşasını, işbirliğini ve takım yeteneklerini içermektedir (Boyatzis, Goleman, Rhee, 2000: 3-4).

2.2. İş Tatmini

İş tatmini ile ilgili araştırmalar 1920'li yıllarda başlamış olsa da 1940'lı yıllarda önemi anlaşılacak bu kavram ön plana çıkmıştır (Eğinli, 2009: 36). Çalışanların işlerine karşı duygusal tepkileri iş tatmini olarak tanımlanmaktadır. Bu duygusal tepkiler olumlu ve olumsuz şekillerde gelişebilmektedir. Olumlu tepkiler geliştikçe iş tatmini, olumsuz tepkiler geliştikçe de iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır (Kök, 2006: 293). İş tatmini, Judge vd. (2001)'ne göre işle ilgili faaliyetlerin algılanması; Weiss (2002: 176)'e göre çalışan personelin işine olan duygusal tepkisi, personelin istekleri ile gerçek sonuçların karşılaştırılması,

Mrayyan (2005: 41)'a göre çalışanların işlerinden zevk alma derecesi; Neog ve Barua (2014: 305)'ya göre pozitif algılanan işten kaynaklanan duygusal bir durum vb. çeşitli tanımlar almıştır. İş tatmininin önemi, özellikle çok fazla olumsuzluk varsa ortaya çıkmaktadır (Aziri, 2011: 79). İş tatminini ölçmenin nedeni, işletmelerin bireysel verimliliği artırma, devamsızlığı azaltma, gecikmeyi ve buna benzer davranışları önleme konusundaki kısa vadeli hedeflerle ilgilidir (Ibnian, 2016: 40). İş tanımına ilişkin yapılan değerlendirmelerde de işin ağırlıklı olarak duygusal, bilişsel ve davranışsal memnuniyetin kombinasyonu yorumu yapıldığı görülmüştür (Biesok, Wyród-Wróbel, 2017: 45). Buradan hareketle işin bir parçası olan tatmin de birden fazla etkenin memnuniyetle algılanması olarak ortaya konmaktadır.

İş tatminini etkileyen bir çok faktör vardır. Bu faktörler liderlik stili, iş türü, çalışma ortamı, kişilik faktörleri, eğitim seviyesi, deneyim / görev süresi, aile sorunları ve ücretlendirme şeklindedir. Bu faktörlere organizasyon, iş/kariyer, maaş/sosyal hakları da dahil edilerek iş tatmini faktörleri genişletilmiştir(Downing, 2016: 49). Synder ve Lopez (2009), insanların işten ayrılmasının en önemli nedenini işten duyulan memnuniyetsizlik olarak açıklamışlardır. Davis ve Wilson (2000), iş tatmini üzerindeki en büyük etkinin, kişinin kendisiyle ilgili olan içsel faktörlerden kaynaklandığını belirtmişlerdir.

2.3. Tükenmişlik

Tükenmişlik, kelime itibariyle ilk olarak Greene'in 1961 yılında yazdığı, A Burn-Out Case (Bir Tükenmişlik Olayı) ismiyle çıkardığı romanında geçmektedir. Bu roman, bir mimarın hayal kırıklığına uğramasını ve ruhsal çöküntüye girmesiyle birlikte; işini bırakıp Afrika ormanlarına kaçmasını anlatmaktadır. Mimarın yaşadığı aşırı bitkinlik, işi sebebiyle içinde oluşan öfke duygusu ve bunlarla birlikte idealizmini kaybetmesi anlatılmaktadır (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 398).

Tükenmişlik insanlarla temasların önemli olduğu insani hizmet çalışmalarında fark edilmiştir. İnsani hizmet çalışmalarının doğası gereği tükenme, duygu olarak kendini göstermektedir (Ahola, vd., 2006: 12). Bunun sebebi, çalışanların hem işleriyle hem de insanlarla ilgilenmesi, işlerini görmesi büyük çaba ve zaman harcanmasına sebep olmaktadır. Çalışma sırasında meydana gelen sorunların çözümü de eklenince zaman içerisinde çalışanların tükenmişlik yaşamaya başlaması kaçınılmaz bir durum haline gelmektedir (Sesen, Cetin, Basım, 2011: 41). Tükenmişlik ilerleyen teknoloji ve modernleşmeyle birlikte 1970'li yılların başlarında ABD'de kullanılmaya başlanmıştır. Teknoloji ve modernleşmenin yayılmasıyla birlikte tükenmişlik tüm toplumlarda kullanılmaya başlanmıştır (Cerit, vd., 2016: 110).

Tükenmişlik, Freudenberger tarafından 1974 yılında; fiziksel ve duygusal olarak sosyal ve etik sorumluluğu yüksek işlerde çalışan insanları etkileyen bir sendrom şeklinde tanımlanmıştır (Bauer, vd., 2006: 199). Malach-Pines (2005: 78)'e göre tükenmişlik, yüksek motivasyonlu bireylerin ruhlarını kaybetmesi, o bireylerin yıpranmalarının sonucu; Maslach ve Jackson (1981: 99)'a göre tükenmişlik: "Bir tür 'insan işi' yapan bireyler arasında sıklıkla görülen duygusal tükenme ve sinizm sendromu" olarak ve işle ilgili stresin psikolojik deneyimi şeklinde tanımlanmıştır. Tükenmişlik ile ilgili en yaygın kabul gören tanım Maslach Tükenmişlik Envanterlerini geliştiren Christina Maslach'a aittir. Maslach'a göre tükenmişlik, işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde bulunan çalışanlarda meydana gelen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi, olarak tanımlanmıştır (Budak, Sürvegil, 2005: 96). Pines ve Keinan(2005: 626)'a göre duygusal çaba göstermeyi gerektiren iş şartlarına uzun süre maruz kalma sonucunda ortaya çıkan fiziksel, duygusal ve zihinsel

tükenme durumu olarak ifade edilmiştir. Güllüce (2010: 8)'ye göre ise stresli durumlarla başa çıkmaya çalışırken başarısız olma halidir.

Cullen (1995)'e göre tükenmişliğin belirtileri dört gruba ayrılarak incelenmelidir. Bu gruplar fiziksel belirtiler, davranışsal belirtiler, örgütsel belirtiler ve sosyal belirtiler olarak açıklanmıştır (Barutçu, Serinkan, 2008: 547-548). Tükenmişlikte gözlenebilen belirtilere bakıldığında; yorgunluk, uykusuzluk, unutkanlık, dikkat dağınıklığı, sık hastalanma, bedensel şikayetler, ruhsal tepkilerin ortaya konduğu görülmüştür (Türkiye Psikiyatri Derneği, 2020). Tükenmişliği etkileyen faktörlerin tespit edilip, düzenleme ve değişikliğe tabi tutulmasıyla tükenmişlik de engellenmiş olacaktır (Ardıç, Polatçı, 2009: 26). Tükenmişlikle mücadelede en önemlisi, başından tükenmişliği oluşturabilecek etmenlerin ortadan kaldırılması, bu durum gerçekleşmiyorsa erken dönemde fark edilerek hızla müdahale edilmesidir (Kaçmaz, 2005: 31). Tükenmişliğe karşı kişisel anlamda alınabilecek önlemler: Stresle başa çıkma konusunda iyileştirmeler, gevşeme teknikleri konusunda destek alma, “hayır” diyebilmeyi öğrenmek, hobi edinme, sosyal ilişkilerin korunması, yanlış beklentilerin önüne geçilmesi olarak belirtilmiştir. Tükenmişliğe karşı örgütsel anlamda alınabilecek önlemlere bakıldığında; sağlıklı bir çalışma ortamının oluşturulması, performans değerlendirmelerinin uygulanması ve yöneticilerin eğitim alması ortaya çıkmaktadır (Weber, Jaekel-Reinhard, 2000: 516).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Bilecik İli belediyelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Örneklemi ise il, ilçe ve belde belediyelerinde görev yapan, anket formunu dolduran 220 çalışan oluşturmaktadır. Bu da il genelinde belediyelerde çalışan 871 personelin yaklaşık %26'sını oluşturmaktadır. Veriler yüz yüze anket tekniği ile toplanmıştır. Araştırmada kullanılacak olan anket öncelikli olarak Bilecik Merkez Belediyesi'nde görev yapan 59 kişilik bir gruba ön test olarak uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara istinaden çeşitli düzenlemeler yapılarak anket formu elde edilmiştir. Son şekli düzenlenen anket formu, diğer belediye çalışanlarına araştırmacılar tarafından ulaştırılmış ve katılımcıların yüz yüze formları doldurmaları sağlanmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda, elde edilen 220 adet anketten 34 tanesinin uç değerlere sahip olduğu ve rastgele doldurulduğu tespit edilerek analizlerden çıkarılmış ve kalan 186 adet anket formu ile analizler gerçekleştirilmiştir.

3.2. Verilerin Toplanması ve Ölçme Aracı

Anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir durumu, statü ve çalışma süresi ile ilgili hazırlanan demografik özellikleri ve mesleki bilgileri içeren 7 ifade bulunmaktadır. İkinci bölümde tükenmişlik ölçeği için Malach-Pines (2005)'in hazırlamış olduğu Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu kullanılmıştır. Ölçeğin Tümkaya, Çam ve Çavuşoğlu (2009) tarafından Türkçeye uyarlama, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçek tek boyutlu, 7'li Likert şeklinde toplamda 10 ifadeden oluşmaktadır. Üçüncü bölümde iş tatmini ölçeği için Çevirgen ve Üngüren (2009)'in kullandığı 3 ifadeli Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi İş Tatmini Alt Ölçeği kullanılmıştır. Son olarak duygusal zeka ölçeği için Salovey ve Mayer'in duygusal zeka konusunda ortaya koyduğu teoriler esas alınarak Wong ve Law tarafından 2002 yılında geliştirilen, Deniz (2012) tarafından Türkçe çevirisi yapılan, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri tamamlanan Duygusal Zeka Ölçeği (WLEIS) uygulanmıştır. Bu ölçek 4 boyut ve 16 ifadeden oluşmaktadır.

3.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın yalnızca Bilecik İli'ndeki belediyelerde gerçekleştirilmiş olması, çalışmanın Türkiye'nin tamamındaki belediyelere genellenmesi açısından sınırlılık taşımaktadır. Zaman yönünden, anket çalışmalarının 31 Mart 2019 yerel seçimlerinin hemen öncesine denk gelmiş olması da ayrı bir sınırlılık yaratmıştır. Farklı bir zamanda farklı sonuçlara ulaşılması ihtimali çerçevesinde çalışan personellerin seçim öncesi ruhsal durumlarının çalışmayı etkilemiş olması ihtimali, araştırmanın bir diğer kısıtını temsil etmektedir. Bilecik dışında, farklı illerde bulunan belediyelerde anket çalışması yapmak, maliyet kısıtını temsil ettiğinden, araştırma Bilecik'te bulunan 11 belediye ile sınırlandırılmıştır.

4. BULGULAR

Çizelge 1: Çalışmaya İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Özellikler	Kategoriler	Frekans	Yüzde (%)	Özellikler	Kategoriler	Frekans	Yüzde (%)	
Cinsiyet	Kadın	80	43,0	Gelir	2.020 TL ve altı	39	21,0	
	Erkek	105	56,5		2.021 TL- 3.000 TL	34	18,3	
Yaş	25 ve altı	26	14,0		3.001 TL- 4.000 TL	40	21,5	
	26-35	73	39,2		4.001 TL- 5.000 TL	34	18,3	
	36-45	52	28,0		5.001 TL ve üzeri	37	19,9	
	46-55	28	15,1		Statü	Yönetici	19	10,2
	56 ve üzeri	7	3,8			Memur	75	40,3
Medeni Durum	Bekâr	62	33,3			İşçi	87	46,8
	Evli	124	66,7			0-5 yıl	100	53,8
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	14	7,5			Kurumdaki Çalışma Süresi	6-10 yıl	31
	Lise	51	27,4	11-15 yıl	13		7,0	
	Ön lisans	40	21,5	16-20 yıl	11		5,9	
	Lisans	68	36,6	21 yıl ve üzeri	25		13,4	
	Lisansüstü	13	7,0					

Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların çoğunluğunun %56,5 ile erkek, %39,2'sinin 26-35 yaş arasında olduğu, %66,7'sinin evli, %36,6'sının lisans eğitim düzeyinde, %46,8'inin işçi statüsünde olduğu ve %53,8'inin 0-5 yıllık çalışma süresine sahip olduğu tespit edilmiştir. Gelir değişkeni incelendiğinde gelir dağılımlarında belirgin bir şekilde öne çıkan çoğunluğun olmadığı görülmüştür.

Duygusal Zeka ölçeğinin çok faktörlü yapısından ötürü faktör analizi yapılmış ve dört faktörlü yapı bizim araştırmamızda da bulunmuştur. Bulguların ayrıntılı değerlendirilmesi adına, varyans testleri ve karşılaştırma, duygusal zeka değişkeni için alt boyutlar bağlamında da analiz edilmiştir. Ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları aşağıdaki gibidir:

Çizelge 2: Ölçeklere İlişkin Faktör ve Güvenilirlik Analizi

Ölçek	Boyutlar	Toplam Soru Önermesi	(α) Cronbach Alpha Katsayısı	Açıklanan Varyans	KaiserMeyer Ölçek Güvenilirliği	Barlett's Küresellik Testi
Duygusal Zeka	Kendi Duygularını Değerlendirebilme	16	0,863	36,05	0,854	0,01
	Başkalarının Duygularını					

	Değerlendirebilme					
	Duygulardan Yararlanma					
	Duyguların Kontrolü					
Tükenmişlik	Tükenmişlik	10	0,886	27,79	0,880	0,01
İş Tatmini	İş Tatmini	3	0,702	4,55	0,523	0,01
Toplam Varyans				68,41		

Faktör analizinin yapılabilmesi için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve Barlett's Küresellik Testi değerleri incelenmiştir. Barlett's Küresellik Testi değerlerinin $p < .05$ olması analiz yapmaya yetecek şekilde ilişkinin olduğunu, KMO Örneklem Yeterliliği Testi değerlerinin de 0 ile 1 arasında olması elde edilen değerlerin faktör analizine uygunluğunu göstermiştir (Sipahi, Yurtkoru, ve Çinko, 2008: 79-80; Gürbüz ve Şahin, 2016: 311).

Çizelge 3: Cinsiyet Değişkenine Göre Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Farklılık Testi Bulguları

Grup İstatistiği ve Bağımsız T-Testi								
Cinsiyet	N	Levene Test		\bar{x}	ss	T-Test		
			p			t	p (2-Uçlu)	
Kendi Duygularını Değerlendirebilme	Kadın	80	Eşit Varyanslar	0,474	4,2188	0,59318	0,715	0,476
	Erkek	105			4,1571	0,57099		
Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	Kadın	80	Eşit Olmayan Varyanslar	0,007	4,2281	0,53248	1,451	0,149
	Erkek	105			4,1190	0,47039		
Duygulardan Yararlanma	Kadın	80	Eşit Varyanslar	0,895	3,8667	0,63556	-1,272	0,205
	Erkek	105			3,9873	0,64205		
Duyguların Kontrolü	Kadın	80	Eşit Olmayan Varyanslar	0,595	3,6000	0,78816	-0,465	0,642
	Erkek	105			3,6595	0,91405		
Tükenmişlik	Kadın	80	Eşit Varyanslar	0,578	2,0545	0,99722	1,543	0,125
	Erkek	105			1,8308	0,96101		
İş Tatmini	Kadın	80	Eşit Varyanslar	0,073	4,0250	0,80308	-0,941	0,348
	Erkek	105			4,1429	0,87353		

Elde edilen bulgulara göre cinsiyet değişkeni duygusal zeka alt boyutları, iş tatmini ve tükenmişlik boyutları açısından anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p > .05$). Özbozkurt (2019), Karthikeyan ve Lalwani (2019), Jyoti (2016), Mustafa ve diğ.(2014) de yaptıkları çalışmalarda duygusal zekanın cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı sonucuna; Sevindik, Uncu ve Güneş Dağ(2012), Sergio, Dungca ve Ormita (2015) ise çalışmalarında duygusal zekanın cinsiyet değişkenine göre farklılaştığı sonucuna ulaşmışlardır.

Cinsiyet değişkenine göre iş tatmininde anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Bilgiç (1998) ve Bayır (2017) de çalışmalarında cinsiyet değişkeninin iş tatmininde farklılık göstermediğini belirtmiştir. Baş ve Ardıç (2005), Toker (2007), Kaya (2013) cinsiyet değişkeninin iş tatmininde bir etken olduğunu tespit etmişlerdir fakat Baş ve Ardıç (2005) hangi cinsin daha çok tatmin olduğu konusunda tutarlı sonuçlara ulaşamamışlardır. Hulin ve

Smith (1964), kadınların erkeklere göre daha az iş tatminine sahip olduklarını tespit etmişlerdir. Sauser ve York (1978)'da yaptıkları çalışma ile aynı sonuca varmışlardır. Gazioğlu ve Tansel (2006) kadınların erkeklere göre daha fazla tatmin sağladığı sonucuna varmışlardır.

Tükenmişlikte cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuç Güllüce ve Kaygın (2013)'ün, Doğan, Demir ve Türkmen (2016)'ın çalışmalarını destekler niteliktedir. Balkıs, vd. (2011)'nin öğretmen adaylarına ilişkin yaptığı çalışmada erkek öğretmen adaylarının kadın öğretmen adaylarına göre tükenmişlik ortalamalarının daha yüksek olduğu; duyarsızlaşma alt boyutunda ise kadın öğretmen adaylarının daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Gündüz, Çapri ve Gökçakan (2012)'in çalışmasında da duyarsızlaşma ve yetkinlik alt boyutlarında erkeklerin, tükenmişlik alt boyutunda ise kızların daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Sürgevil, vd. (2007) de tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarına göre cinsiyet değişkeninde anlamlı bir farklılığın olduğunu tespit etmişlerdir. Kadınların erkeklere nazaran daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları ortaya konmuştur.

Çizelge 4: Medeni Durum Değişkenine Göre Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Farklılık Testi Bulguları

<i>Grup İstatistiği ve Bağımsız T-Testi</i>								
Medeni Durum		N	Levene Test		\bar{x}	ss	T-Test	
				p			t	p (2-Uçlu)
Kendi Duygularını Değerlendirebilme	Bekâr	62	Eşit	0,350	4,3226	0,54394	2,359	0,019
	Evli	124	Varyanslar		4,1129	0,58466		
Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	Bekâr	62	Eşit	0,003	4,2621	0,56798	1,751	0,083
	Evli	124	Olmayan Varyanslar		4,1169	0,45469		
Duygulardan Yararlanma	Bekâr	62	Eşit	0,019	3,9570	0,72801	0,377	0,707
	Evli	124	Olmayan Varyanslar		3,9167	0,59753		
Duyguların Kontrolü	Bekâr	62	Eşit	0,139	3,5685	0,96471	-0,693	0,489
	Evli	124	Varyanslar		3,6613	0,80344		
Tükenmişlik	Bekâr	62	Eşit	0,001	1,6851	0,68793	-2,886	0,004
	Evli	124	Olmayan Varyanslar		2,0632	1,08680		
İş Tatmini	Bekâr	62	Eşit	0,559	4,1694	0,75717	0,977	0,330
	Evli	124	Varyanslar		4,0403	0,89169		

Duygusal zeka alt boyutlarından kendi duygularını değerlendirebilme ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bekâr çalışanların evli çalışanlara göre kendi duygularını değerlendirebilme ortalamaları daha yüksek çıkmıştır. Bu durum bekâr çalışanların evli çalışanların aksine kendilerine daha fazla zaman ayırabildiklerini ve böylece kendi duygularını değerlendirebilme açısından da fırsat verdiğini düşündürmektedir. Evli çalışanların sorumluluk ve yaşam yoğunluklarının daha fazla olması kendi duygularını değerlendirebilmelerine zaman bulamadıkları düşüncesini geliştirmiştir. Duygusal zekanın diğer alt boyutlarında medeni durum ile anlamlı bir ilişkinin olmadığı, sonucun Sergio, Dungca ve Ormita (2015: 167), Özbozkurt (2019)'un çalışmalarını desteklediği görülmüştür.

Elde edilen bulgulara göre çalışanların tükenmişlikleri medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir ($t_{186}=2,359$; $p < .05$). Evli çalışanların tükenmişlikle ilgili görüşlerinin ortalaması (Ort.= 2.06; SS=1.08) bekâr çalışanların tükenmişlikle ilgili görüşlerinin ortalamasından (Ort.= 1.68; SS= .68) daha yüksek çıkmıştır. Bu sonuçlar, evli çalışanların bekâr çalışanlardan anlamlı düzeyde daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını göstermektedir.

Medeni durumun iş tatmini ile anlamlı bir ilişkiye sahip olmadığı görülmüştür. Toker (2007), Gürbüz (2008), Bayır (2017) ve Bilgiç (1998) de çalışmalarında aynı sonuca ulaşmışlardır. Gazioğlu ve Tansel (2006) ise evli kişilerin bekar kişilere göre daha düşük iş tatminine sahip olduklarını tespit etmişlerdir.

Tükenmişliğin medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık içerdiği tespit edilmiştir. Sürgevil, vd. (2007) evli ve bekar olanların tükenmişlik alt boyutlarından sadece duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı bir farklılığın olduğunu, bekar olanların duyarsızlaşma puan ortalamalarının daha yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır. Helvacı ve Turhan (2013), Güllüce ve Kaygın (2013), Gürbüz (2008) medeni duruma göre tükenmişlikte anlamlı bir farklılığın olmadığını tespit etmişlerdir.

Çizelge 5: Yaş Değişkenine Göre Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Farklılık Testi Bulguları

	Levene Test	p	F	p
Kendi Duygularını Değerlendirebilme	0,557	0,694	0,504	0,733
Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	2,018	0,094	0,872	0,482
Duygulardan Yararlanma	1,443	0,222	0,785	0,536
Duyguların Kontrolü	2,842	0,026	2,196	0,071
Tükenmişlik	5,687	0,001	1,582	0,181
İş Tatmini	1,977	0,100	4,6	0,001

Elde edilen bulgulara göre, Levene testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı sınırlanmış ve kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma, iş tatmini boyutlarının eşit varyansta dağıldığı görülmüştür. Tükenmişlik ve duyguların kontrolü boyutlarının eşit varyansta dağılmadıkları tespit edilmiştir. Yapılan Anova testi sonucunda, duygusal zeka ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı ve sonucun Sevindik, Uncu ve Güneş Dağ(2012), Karthikeyan ve Lalwani (2019), Mustafa ve diğ.(2014)'nin çalışmalarını desteklediği görülmüştür. Özbozkurt (2019), Jyoti (2016), Kumar ve Muniandy (2012) ise duygusal zekanın yaş değişkenine göre farklılaştığını tespit etmişlerdir. Jyoti (2016) duygusal zeka düzeyinin en yüksek görüldüğü çalışma grubunu 40 yaş üstü grup olarak açıklamıştır.

Tükenmişlik ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç Güllüce ve Kaygın (2013)'in çalışmasını desteklemektedir. Gürbüz (2008), Helvacı ve Turhan (2013), Doğan, Demir ve Türkmen (2016) ile Sürgevil, vd. (2007) tükenmişlik ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu ortaya koymuşlardır. Doğan, Demir ve Türkmen(2016), Sürgevil, vd. (2007) yaşın artmasıyla birlikte tükenmişliğin azaldığını; Helvacı ve Turhan (2013) ise yaşın arttıkça tükenmişliğin de arttığını tespit etmişlerdir.

Anova testi sonuçlarına göre iş tatmini boyutunda yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p < .05$). Hangi yaş grupları arasında farklılıklar olduğunu tespit etmek amacıyla Tukey testi yapılmıştır.

Çizelge 6: İş Tatmini Boyutunun Yaş Değişkenine Göre İkili Karşılaştırması

		p	\bar{x}
İş Tatmini	25 ve altı- 56 ve üstü	0,029	4,38-3,35
	36-45 ile 46-55	0,023	3,84-4,42
	46-55 ile 56 ve üstü	0,019	4,42-3,35

Elde edilen bulgulara göre 25 ve altı yaş grubunun 56 ve üstü yaş grubuna göre ve 46-55 yaş grubunun 56 ve üstü yaş grubuna göre iş tatmini ortalamalarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu farkın nedeninin katılımcı sayısı ile ilgili olduğu düşünülmektedir. Fakat 36-45 yaş grubu ile 46-55 yaş arası grubun iş tatmininde farklılaşmasının nedeni çalışanların işlerinde belli bir uzmanlığa ve yaşamlarında belli bir olgunluğa erişmiş olmaları, yeni hedeflerden ve elde edilmesi için mücadele edilecek işlerden ziyade var olan durumu kabullenme, gelebileceği en iyi noktaya geldiğini düşünmekten kaynaklı olabileceği düşünülmektedir. Elde edilen sonuç literatürde yer alan bazı çalışmaları (Davis, 1988; Lee ve Wilbur, 1985; Glenn vd., 1977; Hunt ve Saul, 1975; Carrel ve Elbert, 1974; Toker, 2007; Kalleberg ve Loscocco, 1983; Gürbüz, 2008; Bayar ve Öztürk, 2017) destekler niteliktedir. Glenn vd.(1977) kadın ve erkek çalışanlarda yaşın iş tatminine doğrudan etki ettiğini tespit etmişlerdir. Bazı çalışmalarda da yaş değişkeninin iş tatmini üzerinde anlamlı bir ilişki göstermediği tespit edilmiştir (Bayır, 2017; Kaya, 2013; Bilgiç, 1998).

Çizelge 7: Eğitim Değişkenine Göre Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Farklılık Testi Bulguları

	Levene Test	p	F	p
Kendi Duygularını Değerlendirebilme	0,312	0,870	0,473	0,756
Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	1,001	0,409	0,452	0,771
Duygulardan Yararlanma	2,401	0,052	2,317	0,059
Duyguların Kontrolü	0,311	0,870	1,239	0,296
Tükenmişlik	1,995	0,097	1,968	0,101
İş Tatmini	0,642	0,633	1,380	0,243

Levene testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olduğu tespit edilmiştir. Anova testi sonuçlarına göre eğitim değişkenine göre duygusal zeka alt boyutları, iş tatmini ve tükenmişlik boyutlarında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p > .05$). Helvacı ve Turhan (2013) yaptıkları çalışmada bireylerin eğitim seviyelerinin artmasıyla tükenmişlik durumlarının da arttığını fakat istatistiksel açıdan bakıldığında bu farklılığının önem taşımadığını tespit etmişlerdir. Güllüce ve Kaygın (2013) da eğitim değişkeninin tükenmişlik boyutunda anlamlı bir farklılığın olmadığını ortaya koymuşlardır. Duygusal zekanın eğitim durumu değişkenine göre farklılaşmadığı ve bu sonucun Karthikeyan ve Lalwani (2019)'in çalışmasını desteklediği görülmüştür. Özbozkurt (2019), Stami, Ritin ve Dominique (2018) ise çalışmalarında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

İş tatmini ve eğitim değişkeninde elde edilen sonuç Bayır (2017), Kaya (2013) ve Bilgiç (1998)'in de çalışmalarını destekler niteliktedir. Bilgiç (1998) yüksek öğrenim düzeyine sahip çalışanların verimlilik ile daha çok ilgilendiklerini ve işlerine karşı daha az olumsuz duygular

beslediklerini tespit etmiştir. Ağaoğlu (1991) turizm sektöründe yaptığı çalışmasında üniversite eğitimi görmüş olan çalışanların bu sektörde beklentilerinin karşılanmadığı sonucuna ulaşmıştır. Çalışmada turizm alanında eğitim almamış çalışanların bu sektörde tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bayar ve Öztürk (2017) eğitimin iş tatminine ilişkin içsel ve dışsal tatminde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Gazioğlu ve Tansel (2006) eğitim alan çalışanların eğitim almayanlara göre daha memnun olduklarını tespit etmişlerdir. Toker (2007)'in çalışması da eğitim durumunun iş tatmininde anlamlı bir farklılığa neden olduğunu göstermektedir. Burris (1983), eğitim düzeyinin işin gerektirdiğinden daha yüksek olması durumunda çalışanlarda iş tatminsizliği fakat işin gerektirdiğinden orta düzeyde yüksek olması durumunda ise iki değişken arasındaki etkileşimin çok daha az olduğunu ortaya koymuştur.

Çizelge 8: Gelir Değişkenine Göre Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Farklılık Testi Bulguları

	Levene Test	p	F	p
Kendi Duygularını Değerlendirebilme	0,259	0,904	0,864	0,486
Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	3,459	0,009	1,805	0,130
Duygulardan Yararlanma	0,147	0,964	2,057	0,088
Duyguların Kontrolü	0,850	0,495	0,652	0,626
Tükenmişlik	1,527	0,196	2,356	0,056
İş Tatmini	1,195	0,315	0,530	0,714

Levene testi sonuçlarına göre başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutuna ilişkin varyansların homojen olmadığı, diğer boyutlara ilişkin varyansların homojen olduğu tespit edilmiştir. Anova testi sonuçlarında gelir değişkenine göre boyutlarda anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür ($p > .05$).

İş tatmini ve gelir değişkenine ilişkin elde edilen sonuç Gürbüz (2008)'ün çalışmasını desteklemektedir. Bayır (2017), Kaya (2013) ise yaptıkları çalışmalarda anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bilgiç (1998) de Ankara'da özel ve kamu sektöründe çalışanlarla yaptığı çalışmasında gelir düzeyi ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Tükenmişlik ve gelir değişkeni arasındaki ilişkiye dair çalışmalar incelendiğinde Gürbüz (2008) anlamlı bir ilişkinin olmadığını; Helvacı ve Turhan (2013), Doğan, vd. (2016) ise gelir seviyesinin artmasıyla birlikte tükenmişliğin de artış gösterdiğini tespit etmişlerdir.

Çizelge 9: Statü Değişkenine Göre Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Farklılık Testi Bulguları

	Levene Test	p	F	p
Kendi Duygularını Değerlendirebilme	0,224	0,800	1,120	0,329
Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	5,491	0,005	1,584	0,208
Duygulardan Yararlanma	0,577	0,563	0,014	0,987
Duyguların Kontrolü	0,749	0,474	0,849	0,429
Tükenmişlik	0,612	0,543	0,029	0,971
İş Tatmini	1,328	0,268	0,329	0,720

Elde edilen bulgulara göre başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutuna ilişkin varyansların homojen olmadığı, diğer boyutlara ilişkin varyansların homojen olduğu

saptanmıştır. Anova testi sonuçlarında statü değişkenine göre duygusal zeka alt boyutları, iş tatmini ve tükenmişlik boyutlarında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Statü değişkenine göre iş tatmininde anlamlı bir farklılığın olmaması, Bayır (2017) ve Gürbüz (2008)'ün çalışmalarını destekler niteliktedir. Kaya (2013) ise statü ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir.

Tükenmişlik ve statü değişkeni arasında bir farklılığın olmaması Güllüce ve Kaygın (2013)'ün çalışmasını desteklemektedir. Gürbüz (2008) ise tükenmişlik düzeyinde statü değişkeninin anlamlı bir farklılığa neden olduğunu tespit etmiştir.

Çizelge 10: Çalışma Süresi Değişkenine Göre Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Farklılık Testi Bulguları

	Levene Test	p	F	p
Kendi Duygularını Değerlendirebilme	0,787	0,535	1,030	0,393
Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	1,117	0,350	0,603	0,661
Duygulardan Yararlanma	0,732	0,571	1,655	0,163
Duyguların Kontrolü	0,731	0,572	0,833	0,506
Tükenmişlik	3,000	0,020	1,919	0,109
İş Tatmini	4,130	0,003	1,601	0,176

Levene testi sonuçlarına göre tükenmişlik ve iş tatmini boyutlarına ilişkin varyansların homojen olmadığı, diğer boyutlara ilişkin varyansların homojen olduğu saptanmıştır. Anova testi sonuçlarında çalışma süresi değişkenine göre duygusal zeka alt boyutları, iş tatmini ve tükenmişlik boyutlarında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür ($p > .05$). Duygusal zeka ile deneyim değişkenine göre çalışmada anlamlı bir farklılığın tespit edilememesi; Karthikeyan ve Lalwani (2019)'nin çalışmasını destekler niteliktedir. Kumar ve Muniandy (2012), Mustafa vd. (2014), Jyoti (2016) duygusal zekanın deneyim değişkenine göre anlamlı bir farklılaşma gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır.

İş tatmininin çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık içermemesi Gürbüz (2008), Kaya (2013) ve Bayır(2017)'in çalışmalarıyla aynı sonucu vermiştir. Anlamlı farklılığın tespit edildiği çalışmalar da mevcuttur (Hunt ve Saul, 1975; Bayar ve Öztürk, 2017). Hunt ve Saul (1975)'un beyaz yakalı çalışanlar üzerine yaptıkları çalışmada pozitif ve doğrusal bir ilişki tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ve çalışma süresi arasında anlamlı bir ilişkinin tespit edilememesi Güllüce ve Kaygın (2013)'ün çalışmasını destekler niteliktedir. Helvaci ve Turhan (2013) ile Gürbüz (2008) anlamlı bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir. Helvaci ve Turhan (2013) hizmet yılındaki artışın tükenmişliği arttırdığını ortaya koymuştur.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Belediyelerde çalışanların bireylerle iletişim halinde olmaları ve onlara iyi şekilde hizmet verme amacını gütmeleri sebebiyle duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenler açısından değerlendirilmesi önem taşımaktadır. Verilen hizmetin kalitesinin artırılması amacıyla iş tatmin düzeyi yüksek, duygusal zeka seviyesi yükseltilmiş ve tükenmişlikten uzak çalışanların olması istenilen amaca ulaşmak için önemli bir basamak olarak görülmektedir.

Bu çalışmada, Bilecik İli'nde yer alan belediyelerde çalışanların duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişliklerinin demografik değişkenlere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği

değerlendirilmiştir. Bu kapsamda ortaya konan duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik boyutlarının cinsiyet, medeni durum, gelir düzeyi, statü, yaş, kıdem, eğitim durumuna göre incelemesi yapılmıştır.

Araştırma analizleri sonucundan katılımcıların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılığın olmadığı ancak medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zeka alt boyutlarından olan kendi duygularını değerlendirebilme boyutu medeni duruma göre değişiklik göstermiş, evli çalışanların bekâr çalışanlara göre kendi duygularını değerlendirebilme ortalaması daha düşük çıkmıştır. Aynı şekilde tükenmişlik boyutu da medeni duruma göre değişiklik göstermiş ve evli çalışanların, bekâr çalışanlara göre tükenmişlik ortalamaları daha yüksek çıkmıştır.

Katılımcıların duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik boyutlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin tespiti amacıyla yapılan analizler sonucunda sadece iş tatmini açısından anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. 25 ve altı yaş grubunun 56 ve üstü yaş grubuna göre; 46-55 yaş grubunun 56 ve üstü yaş grubuna göre ve 46-55 yaş grubunun 36-45 yaş grubuna göre ortalamaları daha yüksek çıkmıştır. Bu da kuşaklar arasındaki tatmin düzeylerinin farklılaştığını vurgulayan beklendik bir bulgudur. Çalışılan kıdem yılının 0-5 aralığında yer alan %53'lük bir grup bulunmaktadır ki, bu grup için henüz iş tatminlerinin olmaması oldukça normaldir. Bu bulgu bizlere, bu kıdem grubu içerisinde yer alan yarı çoğunluğun çeşitli eğitim ve geliştirme faaliyetleri ile desteklenerek iş tatminleri artırıcı uygulamalarda bulunulması konusunda yöneticilere ön görüş sağlamaktadır. Eğitim durumları bağlamında her üç ana değişkende anlamlı bir farklılık tespit edilememesi de, çalışanların eğitim düzeylerinden ziyade çalışma hayatı ile birlikte ilgili değişkenleri deneyimlediği gerçeğini doğrulamaktadır.

Araştırma kapsamında geliştirilen öneriler şu şekildedir: Bu çalışma verileri 31 Mart 2019 seçimlerinin hemen öncesinde elde edilmiştir. Seçim atmosferinin elde edilen veriler üzerinde etkisinin olabileceği düşünülmektedir. Normal bir zamanda Bilecik İli'ndeki belediyelerde yeni veriler elde edilip analizler tekrarlanarak önceki yapılmış çalışmalarla karşılaştırılabilir. Araştırma verileri elde edilirken çalışanların belediyenin faaliyetlerinde (örneğin; açılışlarda) yer almalarından dolayı çok fazla katılımcıya ulaşılamamıştır. 871 çalışanın 220'sine ulaşılmıştır. Dolayısıyla katılımcı sayısının kısıtlı olması sonuçların geçerliliği ve güvenilirliğini etkilemektedir. İlerleyen çalışmalarda farklı belediye çalışanları üzerinde çalışmalar tekrarlanarak karşılaştırma yapılabilir; ortaya çıkan farklılıklar varsa nedenleri tespit edilebilir. Ayrıca aynı ölçekler, farklı kamu kurumlarında veya özel sektörde uygulanabilir. Bölgesel düzeyde veya ulusal düzeyde çalışma alanı genişletilerek daha genellenebilir sonuçlara ulaşılabilir.

KAYNAKÇA

Ağaoğlu, O.K., *Türkiye'de Turizm Eğitimi ve Etkenliği*. MPM Yayınları, Ankara, 1991.

Ahola, K., Honkonen, T., Isometsii, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., ... Lönnqvist, J. (2006), "Burnout In The General Population", *Social Psychiatry Psychiatr Epidemiology*, S:41(1), ss.11-17.

Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009), "Tükenmişlik Sendromu Ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme", *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S:32, ss.21-46.

Aziri, B. (2011), "Job Satisfaction: A Literature Review", *Management Research and Practice*, S:3(C:4), Ss.77–86.

Balkıs, M., Duru, E., Buluş, M., & Duru, S. (2011). Tükenmişliğin Öğretmen Adayları Arasındaki Yaygınlığı, Demografik Değişkenler Ve Akademik Başarı İle İlişkisi, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, S: 29 (1), ss.151-165.

Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008), "Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma", *Ege Akademik Bakış*, S:8(C:2), ss.541–561.

Baş, T. ve Ardiç, K. (2002). Yüksek Öğretimde İş Tatmini Ve Tatminsizliği. *İktisat İşletme ve Finans*, S:17, ss.72-81.

Bauer, J., Stamm, A., Virnich, K., Wirsching, M., Wissing, K., Müller, U. Ve Schaarschmidt, U. (2006), "Correlation Between Burnout Syndrome and Psychological and Psychosomatic Symptoms Among Teachers", *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 79(3), Ss.199–204.

Bayar, H., & Öztürk, M. (2017). İş Stresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 525-546.

Bayır, D., *Kamu Kurum Arşivlerinde Çalışan Personelin İş Tatmini*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2017.

Biesok, G. Ve Wyród-Wróbel, J. (2017), "Job Satisfaction and Its Influence on Proactive Behaviour", *European Journal of Business Science and Technology*, S:3(C:1), Ss.44–53.

Bilgiç, R. (1998). The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers. *The Journal of Psychology*, 132(5), 549-557.

Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insights from The Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of Emotional Intelligence*, 99(6), 343-362.

Budak, G. ve Sürvegil, O. (2005), "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, S:20(C:2), Ss.95–108.

Burris, V. (1983). The Social and Political Consequences of Over Education. *American Sociological Review*, 48 (4), ss.454-467.

Carrell, M.R., Elbert, N.F. (1974). Some Personal and Organizational Determinants of Job Satisfaction of Postal Clerks. *Academy of Management Journal*, 17 (2), ss.368-373.

Cerit, G. N., Aykal, G., Güzel, A. ve Kara, İ. (2016), "Bir Hastanede Çalışan Yoğun Bakım Hemşirelerinde Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi", *Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi*, S:21(C:2), ss.109–118.

Cullen, A. (1995), CE Credit: Burnout: Why Do We Blame the Nurse?. *The American Journal of Nursing*, S:95(C:11), ss.22.

Davis, K., *İşletmede İnsan Davranışı*. (Çev. Kemal Tosun vd.), 3. Baskı, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1988.

Davis, J. ve Wilson, S. M. (2000), Principals' Efforts to Empower Teachers: Effects On Teacher Motivation and Job Satisfaction and Stress. *The Clearing House*, S:73(C:6), ss.349–353.

Deniz, M. E. ve Yılmaz, E. (2004), "Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zeka Yetenekleri ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki", *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*, ss.6–9.

Deniz, M. (2012). "Duygusal Zekâ Boyutları İle Liderlik Uygulamaları Arasındaki İlişki: Sağlık Sektörü Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma". *NWSA-Social Sciences*, 7(2), 45-66.

Doğan, A., Demir, R., ve Türkmen, E. (2016). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1).

Downing, J. A., Emotional Intelligence, Leadership Style, and Job Satisfaction in Contrasting Workplace Environments, Doctoral Studies, Walden University, 2016.

Eğimli, A. T. (2009), "Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, S:23(C:3), ss.35–52.

Gazioglu, S., ve Tansel, A. (2006). Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors. *Applied Economics*, 38(10), 1163-1171.

Glenn, N. D., Taylor, P. A., ve Weaver, C. N. (1977). Age and Job Satisfaction Among Males and Females: A Multivariate, Multisurvey Study. *Journal of Applied Psychology*, , 62 (2), Pp.189-193.

Goel, T. ve Hussein, T. (2015), "Impact Of Emotional Intelligence on Performance of Employees in Service Industry", *Global Journal of Enterprise Information System*, S:7(3), ss.49–53.

Goleman, D., Duygusal Zekâ (16. Bs.), İstanbul: Varlık Yayınları, 1996.

Güllüce, A. C. (2010), "Mesleki Tükenmişlik Ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, S:5(C:2), ss.7–29.

Güllüce, A., ve Kaygın, E. (2013). Çalışanların Demografik Değişkenleri Açısından Tükenmişlik Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(2), 235-252.

Gündüz, B., Çapri, B., ve Gökçakan, Z. (2012). Üniversite Öğrencilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, (19), 38-55.

Gürbüz, Z., Kars İlinde Görevli Okul Öncesi Öğretmenlerinin İş Tatmini Düzeyleri Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2008.

Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E. ve Patton, G. K. (2001), "The Job Satisfaction–Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review", *Psychological Bulletin*, S:127(C:3), ss.376–407.

Helvacı, I., & Turhan, M. (2013). Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke’de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 1(4), 58-68.

Hemmati, T., Mills, J. F. ve Kroner, D. G. (2004), "The Validity of The Bar-On Emotional Intelligence Quotient in An Offender Population", *Personality and Individual Differences*, S:37(C:4), Ss.695–706.

<https://www.psikiyatri.org.tr/uploadfiles/14202016552-tukenmislikcovid.pdf>, (Erişim Tarihi: 05.12.2020).

Hulin, C.L. ve Smith, P.C. (1964). Sex Differences in Job Satisfaction. *Journal Of Applied Psychology*, 48 (2), ss.88-92.

Hunt, J.W. ve Saul, P.N. (1975). The Relationship of Age, Tenure, and Job Satisfaction in Males and Females. *The Academy of Management Journal*, 18 (4), ss.690-702.

Ibnian, S. S. K. (2016), "The Level of Job Satisfaction among EFL Teachers in Jordan", *International Journal of Humanities and Social Science*, S:6(C:1), ss.40–46.

Jyoti, J. (2016). Impact Of Demographic variables On Emotional Intelligence: A Study Among the Employees of Private Sector Banks in Madhya Pradesh, India. *Research Journal of Management Sciences*, 5(10), 20-24.

Kaçmaz, N. (2005), "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu", *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, S:68(1), ss.29–32.

Kalleberg, AL ve Loscocco, KA (1983). Yaşlanma, Değerler Ve Ödüller: İş Tatmininde Yaş Farklılıklarını Açıklama. *Amerikan Sosyolojik İncelemesi*, 78-90.

Karthikeyan, V. ve Lalwani S. (2019). Effect Of Demographic Variables on Emotional Intelligence Level in Banking Sector. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, Vol.8, Issue.3.

Kaya, N., *İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2013.

Kök, S. B. (2006), "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, S:20(C:1).

Kumar J.A. Andmuniandy B. (2012). The Influence of Demographic Profiles on Emotional Intelligence: A Study on Polytechnic Lectures in Malaysia. *International Online Journal of Educational Sciences*, 4(1), 62-70.

Law, K. S., Song, L. J. Ve Wong, C.-S. (2004), "The Construct and Criterion Related Validity of Emotional Intelligence and Its The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potentialutility for Management Studies", *Journal of Applied Psychology*, S:89(C:3), ss.483–496.

Lee, R. ve Wilbur, E.R. (1985). Age, Education, Job tenure, Salary, Job characteristics, and Job Satisfaction: A Multivariate Analysis. *Human Relations*, 38(8), ss.781-791.

Malach-Pines, A. (2005), "The Burnout Measure, Short Version", *International Journal of Stress Management*, S:12(C:1), ss.78–88.

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Organizational Behavior*, S:2, ss.99–113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001), "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, S:52, ss.397–422.

Mrayyan, M. T. (2005), "Nurse Job Satisfaction and Retention: Comparing Public to Private Hospitals in Jordan", *Journal of Nursing Management*, S:13(C:1), Ss.40–50.

Mustafa M.Z., Buntat Y., Razzaq A.R.A., Daud N. ve Ahad R. (2014). Emotional Intelligent and Job Satisfaction Among Technical and Vocational Teachers: A Case Study On Malaysia Southern Zone Technical and Vocational College. *Business Management Dynamics*, 3(9), 1-9.

Neog, B. B. ve Barua, M. (2014), "Factors Influencing Employee's Job Satisfaction: An Empirical Study Among Employees of Automobile Service Workshops in Assam", *The SIJ Transactions on Industrial, Financial and Business Management (IFBM)*, S:2(C:7), ss.305–316.

Özbezek, B. D. ve Paksoy, H. M. (2017), "Liderlik Etme Motivasyonu ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişkide Öz-Yeterliliğin Rolü Üzerine Bir Araştırma", *International Journal of Disciplines Economics and Administrative Sciences Studies*, S:3(C:4), ss.248–269.

Özbozkurt, O. B. (2019). Duygusal Zekâ ve İş Gören Performansının Demografik Değişkenler İle İlişkisi: Mersin İlinde Bir Araştırma. *Sciences*, 5(15), 331-343.

Pines, A. M. ve Keinan, G. (2005), "Stress and Burnout :The Significant Difference", *Personality and Individual Differences*, S:39, ss.625–635.

Salovey, P. ve Mayer, J. D. (1990), "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition and Personality*, S:9(C:3), ss.185–211.

Sausser, W.I., York, C.M. (1978). Sex Differences in Job Satisfaction: A Re-Examination. *Personnel Psychology*, 31 (3), ss.537-547.

Sergio, R. P., Dungca, A. L., and Ormita, L. A. G. (2015). The Demographic Variables and Emotional Intelligence as Correlates of Work Values: A Cross-Cultural Examination Towards Organizational Change. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(2), 167-175.

Sesen, H., Çetin, F. ve Basım, H. N. (2011), "The Effect of Burnout on Organizational Citizenship Behaviour :The Mediating Role of Job Satisfaction", *International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences*, S:1(C:1), Ss.40–64.

Sevindik, F., Uncu, F., ve Dağ, D. G. (2012). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Tıp Dergisi*, 26(1), 21-26.

Snyder, C. R. ve Lopez, J. S., Oxford Handbook Of Positive Psychology (2.). New York: Oxford University Press, 2009. https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=61yqcnbd60ic&oi=fnd&pg=pp1&dq=Snyder+and+Lopez+2009&ots=IMI9SM0gpE&sig=Epv3lmij8fisfgnws7cqzu0fh1w&redir_esc=Y#v=onepage&q=Snyder+and+Lopez+2009&f=false Adresinden Erişildi.

Somuncuoğlu, D. (2005), "Duygusal Zekâ Yeterliliklerinin Kuramsal Çerçevesi Ve Eğitimdeki Rolü", *Kâzım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, S:11, ss.269–293.

Stami, T., Ritin, F., ve Dominique, P. (2018). Demographic Predictors of Emotional Intelligence Among Radiation Therapists. *Journal Of Medical radiation sciences*, 65(2), 114-122.

Sudak, K. M. ve Zehir, C. (2013), "Kişilik Tipleri, Duygusal Zeka, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma", *Yönetim Bilimleri Dergisi*, S:11(C:22), ss.141–165.

Sürgevil, O., Fettahloğlu, Ö. O., Gücenmez, S., ve Budak, G. (2007). Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uğrama ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(17), 36-58.

Voydanoff, P. (1980). Percieved Job Characteristics and Job Satisfaction Among Men and Women. *Psychology of Women Quarterly*, 5 (2), ss.177-185.

Weber, A. ve Jaekel-Reinhard, A. (2000), "Burnout Syndrome : A Disease of Modern Societies ?", *Occupational Medicine*, S:50(C:7), ss.512–517.

Weiss, H. M. (2002), "Deconstructing Job Satisfaction. Separating Evaluations, Beliefs ad Affective Experiences", *Human Resource Management Review*, S:12(C:2), Ss.173–194.

Wong, C. S., Ve Law, K. S. (2002). Development of An Emotional İntelligence Instrument and An İnvestigation of İts Relationship With Leader and Follower Performance and Attitudes. *The Leadership Quarterly*, 13(1), 1-32.

