



T.C.

BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**DUYGUSAL ZEKA, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BİLECİK İLİNDEKİ
BELEDİYELERDE BİR UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Meltem BAŞARAN

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Gürkan HAŞİT

Bilecik, 2019

10166313

T.C.
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

DUYGUSAL ZEKA, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BİLECİK İLİNDEKİ
BELEDİYELERDE BİR UYGULAMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Meltem BAŞARAN

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Gürkan HAŞİT

Bilecik, 2019
10166313



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZ SAVUNMA SINAVI
JÜRİ ONAY FORMU

BŞEÜ-KAYSİS Belge No	DFR-172
İlk Yayın Tarihi/Sayısı	03.01.2017 / 28
Revizyon Tarihi	
Revizyon No'su	00
Toplam Sayfa	1

Öğrencinin Adı Soyadı:..... Meltem Başaran

Anabilim Dalı :..... İşletme

Programı :..... İşletme

Tez Danışmanı :..... Prof. Dr. Gürkan HAŞİT

Tezin Özgün Adı :..... Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bilecik İlindeki Belediyelerde Bir Uygulama

Tezin İngilizce Adı :..... The Investigation of Relationship between Emotional Intelligence, Job Satisfaction and Burnout Levels: An Application in The Municipalities of Bilecik

Tez Savunma Sınavı Tarihi: 07 / 08 / 2019

Yukarıda bilgileri verilen tez çalışması ilgili EYK kararıyla oluşturulan jüri tarafından OY BİRLİĞİ /OY ÇOKLUĞU ile İşletmeAnabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Gürkan HAŞİT

Üye Prof. Dr. B. Züfer ERDOĞAN

Üye: Dr. Öğr. Üye. ÖZGÜR KEMURTAŞ

Üye :

Üye :

ONAY

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun / / 20.... tarih ve/..... sayılı kararı.

İMZA/MÜHÜR

BEYAN

"Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bilecik İli'ndeki Belediyelerde Bir Uygulama" adlı yüksek lisans tezinin hazırlık ve yazımı sırasında bilimsel ahlak kurallarına uyduğumu, başkalarının eserlerinden yararlandığım bölümlerde bilimsel kurallara uygun olarak atıfta bulunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, tezin herhangi bir kısmını Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunmadığımı beyan ederim.

Meltem BAŞARAN

ÖN SÖZ

Yüksek lisans eğitimim boyunca akademik bilgisi ve tecrübeleriyle bana yol gösteren, tez yazdığım süre boyunca her danışma günümde pozitif yaklaşımlarıyla stresi kendimden uzaklaştırmam gerektiğini düşündüren, bu sürecin aslında keyifli ve öğrenmeye açık bir şekilde geçirilebileceğini bana hatırlatan danışmanım, değerli ve saygıdeğer hocam Prof. Dr. Gürkan HAŞİT'e teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim.

Tez savunma jürisinde yer alan ve kıymetli görüşlerini esirgemeyerek tezimi güçlendiren Sayın Prof. Dr. Bayram Zafer ERDOĞAN'a ve Sayın Dr. Öğr. Üyesi Özüm EĞİLMEZ'e teşekkürlerimi sunarım.

Kendi bilgi ışığını benden esirgemeyen, sorduğum her soruyu özenle cevaplayan değerli hocam Öğr. Gör. Bülent TURAN'a; maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen, olumlu ve inançlı cümleleriyle beni daha da güçlendiren, her zaman yanımda olan çok değerli eşime ve aileme teşekkür ederim.

Meltem BAŞARAN

ÖZET

Duygusal zeka kavramı, bireyin kendisinde ve başkasında olan duyguları tanıma ve onları düzenleme şekli; iş tatmini kavramı, çalışan personelin işine olan duygusal tepkisi, personelin istekleri ile gerçek sonuçların karşılaştırması şeklinde ifade edilirken; tükenmişlik kavramı da işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde bulunan çalışanlarda meydana gelen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi, olarak tanımlanmıştır. Bu tanımlardan yola çıkarak, belediye çalışanlarının işleri gereği insanlarla birebir temas kurarak iş görmesi, onlardaki duygusal zeka ve tükenmişliğin iş tatminlerini ne kadar etkilediğinin ve bu etkilemede tükenmişliğin aracı değişken olup olmadığının ortaya konması önem taşımaktadır. Duygusal zekayı iyi yönetmenin, tükenmişliği azaltacağı ve iş tatminine katkıda bulunacağı beklenmektedir. Bu çalışma Bilecik İli'ndeki belediyelerde görev alan 220 personel ile gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada; duygusal zeka için Wong ve Law tarafından geliştirilen "Duygusal Zeka Ölçeği (WLEIS)", iş tatmini için "Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi" ve tükenmişlik için Malach-Pines'in geliştirdiği "Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu" kullanılmıştır. Kavramlar arası ilişkinin incelenmesi için korelasyon analizi, birbirleri üzerindeki etkilerin incelenmesi için doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Ayrıca çalışma grubunun demografik özelliklerine ilişkin farklılaşmalar olup olmadığı; bağımsız gruplar t-testi ve tek yönlü varyans analizi ile incelenmiştir.

Yapılan faktör analizine göre duygusal zekaya ölçeğine ilişkin 4 boyut olduğu ortaya çıkmış ve iş tatmini ile tükenmişliğin de tek boyutlu olduğu görülmüştür. İş tatmini ile tükenmişlik, kendi duygularını değerlendirme ve başkalarının duygularını değerlendirme arasında, tükenmişlik ile duygusal zekanın dört alt boyutu arasında ve duygusal zeka alt boyutlarının kendi aralarında ilişkisinin olduğu ortaya konmuştur. Regresyon analizinde duyguların kontrolü boyutunun ve tükenmişliğin iş tatmini üzerinde etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin düzenleyici etkisinin anlamlı olmadığı yapılan analizler sonucu ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygu, zeka, duygusal zeka, iş tatmini, tükenmişlik

ABSTRACT

The concept of emotional intelligence is the way of recognizing and organizing the emotions in the individual and others; While the concept of job satisfaction is expressed as the emotional response of the employee to the job, the comparison of the wishes of the personnel with the actual results; The concept of burnout is defined as emotional exhaustion, depersonalization and low personal accomplishment in employees who have intense relationship with people due to their job. Based on these definitions, the fact that municipal employees work in person-to-person contact has made it important to reveal whether their emotional intelligence has an effect on the extinction that may be experienced and whether they affect job satisfaction. Emotional intelligence to manage well is expected to reduce burnout and contribute to job satisfaction. This study was carried out with 220 personnel working in municipalities in Bilecik Province.

Study; "Emotional Intelligence Scale (WLEIS)" developed by Wong and Law for emotional intelligence, "Michigan Organizational Assessment Questionnaire" for job satisfaction and "Burnout Scale Short Version" developed by Malach-Pines for burnout were used. Correlation analysis was used to examine the relationship between the concepts, linear regression analysis was used to examine the effects on each other. In addition, there were differences in demographic characteristics of the study group; independent groups were analyzed by t-test and one-way analysis of variance.

According to the factor analysis, it was found that there were 4 dimensions related to emotional intelligence scale and job satisfaction and burnout were also unidimensional. It has been shown that job satisfaction is related to burnout, self-evaluation and evaluation of others, burnout and emotional intelligence are related to four sub-dimensions and emotional intelligence sub-dimensions are related to each other. In the regression analysis, it was found that the control dimension of emotions and burnout had an effect on job satisfaction. It has been shown that the regulatory effect of burnout is not significant.

Key Words: Emotion, Intelligence, Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Exhausted, Burnout

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ.....	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
KISALTMALAR	ix
TABLOLAR LİSTESİ	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA

1.1. DUYGU KAVRAMI.....	4
1.2. ZEKA KAVRAMI	7
1.3. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI	7
1.4. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI VE ÖNEMİ	10
1.5. DUYGUSAL ZEKA YETKİNLİK KÜMELERİ	11
1.5.1. Öz-Bilinç	12
1.5.2. Öz-Yönetim	12
1.5.3. Motivasyon	13
1.5.4. Empati.....	13
1.5.5. Sosyal Beceriler (İlişki Yönetimi).....	14
1.6. DUYGUSAL ZEKA MODELLERİ	14
1.6.1. Mayer ve Salovey Kuramı	15
1.6.2. Bar-On Kuramı	17
1.6.3. Goleman Kuramı	18
1.6.4. Cooper ve Sawaf Kuramı	21
1.6.5. Wong ve Law Kuramı	21

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK

2.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE ÖNEMİ	23
--	----

2.2. İŞ TATMİNİNİN KURAMSAL TEMELLERİ.....	24
2.2.1. İçerik Kuramları	25
2.2.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	25
2.2.1.2. Herzberg'in İki Faktör Kuramı	26
2.2.1.3. Mc Gregor'un X ve Y Kuramı	27
2.2.1.4. McClelland'ın Başarı Güdüsü Kuramı.....	28
2.2.2. Süreç Kuramları.....	28
2.2.2.1. Vroom'un Beklenti Kuramı	28
2.2.2.2. Lawler ve Porter'ın Beklenti Kuramı.....	29
2.2.2.3. Adams'ın Denklik (Eşitlik) Kuramı.....	29
2.2.2.4. Amaç Belirleme Kuramı.....	30
2.3. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	30
2.3.1. Bireysel Faktörler	31
2.3.1.1. Yaş.....	31
2.3.1.2. Cinsiyet.....	31
2.3.1.3. Kişisel Özellikler	31
2.3.1.4. Sosyal Yaşam	31
2.3.2. Örgütsel Faktörler.....	32
2.3.2.1. İş Özellikleri ve Çalışma Koşulları	32
2.3.2.2. Maaş	32
2.3.2.3. Yönetim Politikaları	33
2.3.2.4. Çalışma Arkadaşları	33
2.4. İŞ TATMİNİNİN SONUÇLARI.....	34
2.4.1. İş Tatmini ve Başarı.....	34
2.4.2. İş Tatmini ve Devamsızlık.....	34
2.4.3. İş Tatmini ve İşgücü Devri	34
2.4.4. İş Tatmini ve Davranışsal Bozukluklar	34
2.5. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI.....	35
2.6. TÜKENMİŞLİK İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR	36
2.6.1. Stres	36
2.6.2. Depresyon.....	37
2.6.3. İş Doyumu ve Doyumsuzluğu	37

2.7. TÜKENMİŞLİK KURAMLARI.....	37
2.7.1. Chemiss Tükenmişlik Kuramı	37
2.7.2. Pines Tükenmişlik Kuramı	38
2.7.3. Edewich ve Brodsky Tükenmişlik Kuramı	38
2.7.4. Maslach'ın Tükenmişlik Kuramı	39
2.8. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ.....	39
2.8.1. Fiziksel Belirtiler	40
2.8.2. Davranışsal Belirtiler	40
2.8.3. Örgütsel Belirtiler	41
2.8.4. Sosyal Belirtiler	41
2.9. TÜKENMİŞLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	41
2.9.1. Bireysel Faktörler	41
2.9.1.1. Demografik Faktörler	42
2.9.1.2. Kişisel Faktörler	42
2.9.2. Örgütsel Faktörler.....	43
2.9.2.1. İş Yüğü	44
2.9.2.2. Kontrol.....	44
2.9.2.3. Ödüller	44
2.9.2.4. Aidiyet	44
2.9.2.5. Adalet	45
2.9.2.6. Değerler	45
2.10. TÜKENMİŞLİKLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ.....	45
2.10.1. Kişisel Yöntemler	45
2.10.2. Örgütsel Yöntemler	46
2.11. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI.....	46
2.12. DUYGUSAL ZEKA, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	46
2.12.1. Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlikle İlgili Yapılmış Çalışmalar..	47
2.12.2. Duygusal Zeka ve İş Tatmini İle İlgili Yapılmış Çalışmalar.....	49
2.12.3. İş Tatmini ve Tükenmişlik İle İlgili Yapılmış Çalışmalar.....	50

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BİLECİK İLİ'NDEKİ BELEDİYELERDE BİR UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	52
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	52
3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	53
3.3.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli	53
3.3.2. Araştırmanın Hipotezleri	53
3.3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	54
3.3.4. Veri Toplama Aracı.....	54
3.3.5. Kullanılan Ölçekler.....	55
3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	56
3.5. VERİ ANALİZİ VE BULGULAR.....	56
3.5.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirliği	56
3.5.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	58
3.5.3. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Veriler	60
3.5.3.1. Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkin Veriler	61
3.5.3.2. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Veriler	62
3.5.3.3. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Veriler.....	62
3.5.4. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterlilik Testi ve Barlett Küresellik Testi Sonuçları.....	63
3.5.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Keşfedici Faktör Analizi	64
3.5.5.1. Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Boyutlarının İfadeleri.....	65
3.5.6. Araştırmada Kullanılan Boyutların Alt Değişkenlere Göre İncelenmesi.....	67
3.5.6.1. Duygusal Zekanın Alt Boyutları, İş Tatmini ve Tükenmişliğin Psiko-Sosyal ve İkili Değişkenler Bağlamında İncelenmesi	68
3.5.6.2. Duygusal Zekanın Alt Boyutları, İş Tatmini ve Tükenmişliğin İki Den Fazla Olan Gruplar Açısından İncelenmesi.....	72
3.5.7. Duygusal Zeka Alt Boyutlarına, İş Tatmini ve Tükenmişliğe İlişkin Korelasyon Analizi.....	76

3.5.8. Duygusal Zeka Alt Boyutları, İş Tatmini ve Tükenmişliğe İlişkin Regresyon Analizi	78
3.5.9. Düzenleyici Değişkenle Regresyon Analizi	82
3.5.10. Bulguların Yorumlanması ve Araştırma Hipotezlerinin Testi	82
SONUÇ VE ÖNERİLER	86
KAYNAKÇA.....	90
EKLER	106
ÖZGEÇMİŞ	110

KISALTMALAR

DZ: Duygusal Zeka

diğ. : diğ.leri

EQ-i: Duygusal Bölüm Envanteri

IQ: Bilişsel Zeka

MEIS: Çok Faktörlü Duygusal Zeka Testi

MSCEIT: Mayer- Salovey- Caruso Duygusal Zeka Testi

vb.: ve benzeri

vd.: ve diğ.leri

WLEIS: Wong ve Law'ın Duygusal Zeka Ölçeği

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: 4 Boyutlu Duygusal Zeka Kuramının, Zekayla ve Kişilikle Olan İlişkinine Odaklı İncelemesi	16
Tablo 2: Duygusal Yeterlilikler Çerçevesi	19
Tablo 3: Duygusal Zeka Kuramında Yeterliliklerin Teorik ve Ampirik Kümelenmesi .	20
Tablo 4: Herzberg'in İş Tatmini Faktörleri	27
Tablo 5: Duygusal Zeka, Tükenmişlik ve İş Tatmini Ölçeklerine İlişkin Cronbach Alpha Katsayıları	57
Tablo 6: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Veriler.....	59
Tablo 7: Duygusal Zekaya İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Düzeyleri.....	61
Tablo 8: Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Düzeyleri	62
Tablo 9: İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Düzeyleri.....	63
Tablo 10: Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkin Kaiser-Meyer-Olkin Değeri ve Barlett Küresellik Testi Sonuçları.....	64
Tablo 11: Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Kaiser-Meyer-Olkin Değeri ve Barlett Küresellik Testi Sonuçları.....	64
Tablo 12: İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Kaiser-Meyer-Olkin Değeri ve Barlett Küresellik Testi Sonuçları	64
Tablo 13: Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Ölçeklerine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi ve Varyans Oranı Sonuçları	66
Tablo 14: Cinsiyete Göre Duygusal Zekanın Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi	69
Tablo 15: Cinsiyete Göre Tükenmişliğin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi	69
Tablo 16: Cinsiyete Göre İş Tatmininin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi	70
Tablo 17: Medeni Duruma Göre Duygusal Zekanın Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi.....	70
Tablo 18: Medeni Duruma Göre Tükenmişliğin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi	71

Tablo 19: Medeni Duruma Göre İş Tatmininin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi.....	71
Tablo 20: Duygusal Zeka Alt Boyutlarının, İş Tatmini ve Tükenmişliğin Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Levene ve Anova Testi Sonuçları.....	72
Tablo 21: İş Tatmini Boyutunun Katılımcıların Yaş Gruplarına İlişkin İkili Karşılaştırma Tablosu	73
Tablo 22: Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Eğitim Gruplarına Göre Levene ve Anova Testi Sonuçları.....	73
Tablo 23: Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Gelir Gruplarına Göre Levene ve Anova Testi Sonuçları	74
Tablo 24: Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Statü Gruplarına Göre Levene ve Anova Testi Sonuçları	75
Tablo 25: Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Çalışma Sürelerine Göre Levene ve Anova Testi Sonuçları.....	75
Tablo 26: Duygusal Zeka Alt Boyutları, İş Tatmini ve Tükenmişliğe İlişkin Pearson Korelasyon Analizi Bulguları	77
Tablo 27: Çalışanların Duygusal Zeka Düzeyleri İle İş Tatminleri Arasındaki Regresyon Analizine İlişkin Sonuçlar.....	80
Tablo 28: Çalışanların Tükenmişlikleri İle İş Tatminleri Arasındaki Regresyon Analizine İlişkin Sonuçlar.....	81
Tablo 29: Hipotez Kabul/Ret Tablosu.....	85

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Maslow İhtiyaçlar Piramidi	25
Şekil 2: Araştırmanın Kavramsal Modeli	53

GİRİŞ

Değişimlerin hızlandığı, teknolojinin ağırlık kazandığı, kültürel ve politik değişimlerin ardı ardına geldiği bir çağda yaşamaktayız. Günümüz dünyasında yaşanan bu hız ve değişime birey olarak uyum sağlamaya çalıştığımız gibi, kamu kurumlarının da uyum sağlamanın fayda yaratacağı düşünülmektedir. Toplumsal ve örgütsel yaşam, değişimlerle birlikte, bireylerin bunalımlarını da peşinden getirmektedir. Bireyler de tüm yaşantılarını dengede tutabilmek adına kendi yeteneklerini zorlamaktadırlar. Birbirini tetikler durumda görünen bu sıralama iş dünyasında da etkilerini göstermektedir. Bu durumun sebebi de tüm değişimlerin temelinde birey ve bireye ait duyguların bulunmasıdır.

Duygular, bireylerin mantıkla hareket edebilmeleri için bir gerekliliktir (Goleman, 1996: 57). Zamanla duyguların da zeka kavramına dahil edilmesiyle ortaya çıkan duygusal zeka, bireyin duygusal anlamda analiz etme, birleştirme ve işlevlerini değerlendirmektedir (Doğan ve Demiral, 2007: 213). Duygusal zekanın iş başarısına etkisinin %27 ile %45 arasında değişkenlik gösterdiği ifade edilmiştir (Savaş, 2012: 140). Bu tespitler de iş hayatında duygusal zekaya önem verilerek bireylerdeki duygusal zeka seviyesinin eğitimle geliştirilmesinin kurumlara birçok fayda sağlayacağını düşündürmektedir.

Duygusal zeka, duygusal tepkilere yön verme gücüne sahip olduğundan iş tatminine de etkide bulunacağı düşünülmektedir.

Çalışanların işlerine karşı duygusal tepkileri iş tatminini oluşturmaktadır. Bu duygusal tepkiler olumlu ve olumsuz şekillerde gelişebilmektedir. Olumlu tepkiler geliştikçe iş tatmini, olumsuz tepkiler geliştikçe de iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır (Kök, 2006: 293). Bu tanım ve tespit neticesinde, kurumlar da çalışanlarında iş tatminini ortaya çıkarmak ve artırmak için, çalışanların duygusal tepkilerini olumlu şekilde geliştirmeye özen göstermelidirler.

Çalışanlardaki tatmin seviyesi arttıkça olumlu duygular gelişerek kurumlara da olumlu şekilde yansımaları olmaktadır. Fakat tatminsizlik arttığında bu durum önlemi alınmadığı takdirde bireyi tükenmişliğe kadar götürebilmektedir.

Tükenmişlik, yüksek motivasyonlu bireylerin ruhlarını kaybetmesi, o bireylerin yıpranmalarının sonucunda meydana gelmektedir (Malach-Pines, 2005: 78). İnsani hizmet çalışmalarının doğası gereği tükenme, duygu olarak kendini göstermektedir (Ahola, vd., 2006: 12). Bu durumun sebebi, çalışanların hem işleriyle hem de insanlarla ilgilenerek büyük çaba ve zaman harcanmalarından kaynaklanmaktadır. Çalışma sırasında meydana gelen sorunların çözümü de eklenince zaman içerisinde çalışanların tükenmişlik yaşamaya başlaması kaçınılmazı zor bir durum haline gelmektedir (Sesen, Cetin, Basım, 2011: 41). Belediye çalışanlarının da birçok sorunun çözüme kavuşturulması için insanlarla ilgilenmesi, onların tükenmişliğe yakalanmasına neden olabilecektir.

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 (Somuncuoğlu, 2005: 274; Deniz ve Yılmaz, 2004: 1). Bu özellikler çalışarlarda geliştirildiği sürece duygusal zekanın varlığı birçok soruna çözüm oluşturacaktır. Bireylerin bahsedilen özelliklere sahip hale gelmelerinin, tükenmişliği daha geri plâna atacağı ve iş tatminini arttıracığı düşünülmektedir.

Bahsedilen kavramlara istinaden araştırmamızın başlığı "Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bilecik İli'ndeki Belediyelerde Bir Uygulama" şeklindedir. Bu çalışmanın temel amacı; duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin ve birbirleri üzerindeki etkilerinin incelenmesidir.

Araştırma üç ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde "Duygusal Zeka", ikinci bölümde "İş Tatmini ve Tükenmişlik", üçüncü bölümde ise duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koymak üzere yapılan uygulama ve analizler yer almaktadır.

İlk bölümde duygu ve zeka kavramlarına ilişkin tanımlarla birlikte duygu ve zekaya tarihsel süreçte ne anlamlar yüklendiği ele alınarak duygusal zeka kavramının açıklanmasına giriş hazırlanmıştır. Duygusal zekaya ilişkin tanımlar ve duygusal zekanın ortaya çıkışı açıklanarak duygusal zekanın bileşenleri ve duygusal zeka kuramları ortaya konmuştur.

İkinci bölümde önce iş tatmini kavramı ele alınmış sonra ise tükenmişlik kavramı incelenmiştir. İş tatminine ilişkin tanımlar belirtilerek iş tatminini etkileyen faktörler ortaya konulmuştur. İş tatmininin sonuçları ele alınarak iş tatmini ile ilgili oluşturulan modeller açıklanmıştır. Sonrasında tükenmişlik kavramı incelenerek tükenmişliğin belirtileri, tükenmişliği etkileyen faktörler ve tükenmişlikle mücadele yöntemleri açıklanmış ve tükenmişliğin sonuçlarına değinerek tükenmişlik kuramları incelenmiştir. Duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik ilişkisi ele alınmıştır. Literatürde konu ile ilgili yapılmış araştırmalar incelenmiş ve yapılan araştırmaların sonuçları ortaya konmuştur.

Üçüncü bölümde, araştırmanın uygulama ve analiz kısmı yer almıştır. Bilecik İli'ndeki belediyelerde anketleri dolduran çalışanlar araştırmanın örneklem grubunu oluşturmuştur. 220 adet anket formundan, hatalı ve uç değere sahip olanlar elendikten sonra geriye kalan 186 adet anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma verileri "IBM SPSS Statistic 24" programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler, T-Testi, Anova, Faktör Analizi, Korelasyon ve Regresyon Analizleri kullanılmıştır.

Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişliğin birbirleri ile anlamlı ilişkiye sahip olduklarını söylemek mümkündür. Ayrıca analizler neticesinde; duygusal zekanın, kendi duygularını değerlendirebilme ve başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutları ile iş tatmini arasında; tükenmişlik ve duygusal zeka arasında; tükenmişlik ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Duyguları kontrol etme boyutu ve tükenmişliğin iş tatmini üzerinde anlamlı etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Tükenmişliğin düzenleyici etkisi incelendiğinde anlamlı sonuçlara ulaşamadığı tespit edilmiştir. Sonuçlar, çalışanların demografik özelliklerinin medeni durum ve yaş grubuna göre anlamlı farklılıklar taşıdığını da ortaya koymuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA

1.1. DUYGU KAVRAMI

Sosyobiologlar türümüzün neslinin devam etmesini, duyguların insanlararası iletişime verdiği katkıya bağlamaktadırlar. Korku, üzüntü, kayıp, tehlike, bağlanma, aile kurma gibi salt akla teslim edilemeyecek durumlarda duygular insanlara yol göstermiş ve göstermeye de devam etmektedir. Duygular kişileri harekete yöneltmektedir. Goleman (1996: 29-39), bu durumu, karı-koca ve onların tekerlekli sandalyeye mahkûm olan kızlarının bulunduğu trenin, hasar gören demiryolu köprüsünden nehre yuvarlanmasıyla örneklendirmektedir. Tren su alıp batarken anne ve baba kendilerinden önce kızlarını kurtarmak için harekete geçmişlerdir. Sonuç itibariyle kızları kurtulmuş ve kendileri vagonun içinde can vermişlerdir. Anne ve babayı bu şekilde yönlendiren temel duygularıdır. Bu yönlendirmenin gücü de evrimsel tarihten kaynaklanmaktadır. Evrimsel tarih tekrarlandıkça duygusal repertuar da sinir sistemlerine işleyerek kişileri yönlendirme işlevini yerine getirmekte ve neslin devamını sağlamaktadır.

Duygular bireyleri hedefe varma ve davranışa rehberlik etme anlamında bilgilendirmektedir (Mumcuoğlu, 2002: 2). Goleman'ın örneği de bu tanım doğrultusunda işlenmiştir. Duygular ebeveynlere rehberlik ederek kendilerinden daha genç olan, kendi nesillerinden olan çocuklarının yaşama devam etmesi için hedef göstermiştir. Ebeveynler de duygularının gösterdiği hedefe göre hareket etmişlerdir. Bu bağlamda duyguların belli amaç doğrultusunda bireyleri yönlendirdiği görülmüştür. Tuğrul (1999: 13-14)'a göre, duygular iki amaca hizmet etmektedir. Bunlardan ilki, bireyin harekete geçmesi için duyguların enerji temin etmesidir. Diğeri ise bireyin gereksinimleri için çevreyi istediği şekilde yönetebilmesi veya gereksinimlerini karşılayabilmesi amacıyla uygun davranışları yapabilmesi için, duyguların yönlendirici ya da değerlendirici bir işlev göstermesidir. Bu durumlar sonucunda enerji, kişiyi harekete geçiriyor ve çevresini yönetebilme imkânı sunuyorsa olumlu duyguların varlığından söz edilir. Aksi halde enerji, etkisi olmayan ya da zararlı etkileri olan öğelere yöneltirse olumsuz duygular ortaya çıkmaktadır.

Duygular, olumlu ya da olumsuz duyguları ortaya çıkardıkça insan zihninde bu yaşantılar yer kaplamaktadır. İnsan beyninde duygusal anılar, amigdala birikmektedir. Amigdala deneyimlenen durumlarla ilgili ne denli şiddetle uyarılırsa; o denli kuvvetli yer edinecektir. Bireylerin bazı olayların fazlaca etkisinde kalmasının nedeni de amigdalanın o anda şiddetle uyarılmasından kaynaklanmaktadır. Amigdala olaylara göre bireye yön verirken önceki olaylarla kıyas ederek karar verir. Önceden deneyimlenmiş bir duruma benzetildiğinde yine aynı sonucu uygulamak ister, bu sebeple oldukça dikkatsizdir ve oldukça hızlı bir şekilde sonuca gider. İnsanların öfkelenildiğinde hemen tepki vermeleri de bu durumdan ileri gelmektedir. Korteks ne olduğunu anlayamadan, amigdala işlevini yerine getirmiştir (Goleman, 1996: 48-52).

Duygunun doğası ve bileşenleri üzerine çok çeşitli görüşler olması sebebiyle tanımlarda da tam olarak uzlaşma sağlanamamıştır. Ashforth ve Humphrey (1995: 99), duyguyu öznel bir durum olarak ifade etmişlerdir. Duyguların; toplumsal, sosyal ve temel duygular gibi gruplardan oluştuğunu ve yoğunluklarının, sürelerinin, tutarlılıklarının ve değerlerinin birbirinden farklı olduğunu belirtmişlerdir.

Duygu kavramı, genel olarak birine ya da bir şeye karşı yöneltilen yoğun his, bu hisse karşı özgü oluşan düşünceler, hâl ve hareketler; bireyin içinde yükselen değerleri harekete geçiren, davranışlara yön veren bir enerjinin başkalarını etkileyecek şekilde dışa yayılması; bireylerin sınırlarını aşan bir takım organize tepkiler; duyumsanan her şey gibi birçok tanım yapılmıştır (Salovey ve Mayer, 1990: 186; Goleman, 1996: 373; Çakar ve Arbak, 2004: 27; Odabaşı, 2013: 34; Ural, 2001: 210).

Duygular birer içsel kaynaktır. Enerjiye, etkinliğe ve bilgiye kaynaklık etmektedir. Duygular iyi ya da kötü olarak nitelendirilemez. Doğuştan böyle bir nitelendirmeye tabii tutulamadıkları gibi farklılıkları bireylerin yaptıklarıyla ortaya çıkmaktadır (Cooper ve Sawaf, 2000: 15). Aile, kültür, sosyal çevre, iş ortamı vb. faktörler bireylerin duygusal farklılıklarına neden olmaktadır.

Goleman (1996: 373-375), ana duyguların, çeşitlenmeyle, karışımlarla, nüanslarla yüzlerce farklı duyguya dönüştüğünü ifade etmiştir. Duyguları sınıflandırmanın zor olduğundan bahsetse de kimi kuramcılara göre kabul edilen temel duygu kümelerine Goleman'da katıldığını belirtmiştir. Üzüntü, korku, öfke, zevk, sevgi, utanç gibi duygu kümelerini duygusal hayatın sonsuz çeşitliliğine kanıt olarak

göstermektedir. Her bir kümenin özünde bir duygu durumu vardır. Mutasyonla birlikte bu duygular çeşitlenerek halkalar halinde yayılmaktadır.

Duygular, birincil ve ikincil duygular olarak sınıflandırılmıştır. Birincil duygular doğuştan var olan üzüntü, korku, mutluluk, tikslenme, sevinç, utanç gibi duygulardır. İkincil duygular ise insanın yetişkin hale geldikten sonra edinmiş olduğu; güçlü sosyal ve kültürel etkiler taşıyan duygularını ifade etmektedir. Birincil duygular herhangi bir dürtü sonucunda istemsizce ortaya çıkar, bazı hislere sebebiyet verir ve sonrasında bilincin devreye girmesiyle ikincil duygular aktif olur. Bilincin aktifleşmesiyle birlikte birey ikincil duygularına yön vermeye başlar (Keskin, Akgün ve Yılmaz, 2013: 49-50).

Birey doğduğu andan itibaren başkalarının yönlendirmeleriyle hayatını şekillendirmek durumunda kalmaktadır. Hediye verildiğinde mutlu olmak, bireyin kardeşine sinirlendiğinde bu durumundan utanç duyması bu duruma verilecek örneklerdendir. Herkesi aynı olma yolunda şekillendirmeye çalışan bu durum insan duygularına uygun değildir. Her insan duygularını dinlediğinde, o duyguların yönlendirmesiyle nasıl tepki vereceğini, nasıl hissedeceğini bilecektir. Her insan duyguları sebebiyle farklıdır, kendine özgü ve biriciktir. Bu nedenle kimse davranışları sebebiyle başkaları tarafından zorlanmamalıdır (Yaşarsoy, 2006: 3). Bireyler duygularını dinlemeyi başardıklarında, kendi biricikliklerinin de farkına varacaklardır.

Zamanla ivme kazanan insana yönelik çalışmalar, duygu ve duygusal zekaya olan ilgiyi arttırmıştır. James'e göre bu ilgi daha da artacak ve teknolojiye çok insanın ne anlama geldiğine ilişkin anlayış değişerek gelişecektir. Bununla birlikte Healy'de duygulara yönelik araştırmaların hayranlık uyandırdığını ve heyecan verici olduklarını belirtmiştir (Ural, 2001: 210).

Duyguların sadece zekaya değil, insanın yaşamına kattığı tatminine yönelik inanış, duygusal zeka ile ilgili yapılan araştırmalarla desteklenmektedir. Bireyin kendisinde ve başkalarında meydana gelen duyguları doğru anlayıp, değerlendirerek ifade etmesi; duygular arasında ayırım yapması, elde ettiği bilgileri düşünce süreçlerinde ve davranışlarında ortaya koyması; duyguların ve duygusal zekanın, bilişsel zeka kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır (Acar, 2002: 54). Duygular, bireylerin mantıkla hareket edebilmeleri için bir gerekliliktir (Goleman, 1996: 57).

1.2. ZEKA KAVRAMI

Zeka kelimesinin kavram olarak temeline bakıldığında Eski Yunan ve Hindistan karşımıza çıkmaktadır. Zeka ile ilgili ilk bulunan yazılı metinler buralardadır. Zeka, öğrenme, anlama ve ilk karşılaşılan olaylara karşı mücadele edebilme, onlarla başa çıkabilme yeteneği olarak ifade edilmiştir. Zeki olan ve zeki olmayan insanlara ilişkin çeşitli sıfatlar her yerde karşımıza çıkmaktadır. Keskin zekalı, cin gibi, aptal, kalın kafalı gibi ifadeler hemen her dilde mevcuttur; fakat ilk kez psikolog Bertrand Russell oluşturulmuş sıfatları karakteristik özelliklerine göre en aptaldan en zekiye göre sıralamıştır (Kline, 1991: 1).

Zeka, temel bilgileri yeni durumlara uyarlayabilme ve bunu kullanabilme becerisidir (Lam ve Kirby, 2002: 134). Öğrenebilme ve bulunulan çevreye uyum sağlayabilmedir. Batı kültüründe hız, zekanın bir özelliği olarak kabul edilmektedir. Zihinsel olarak elde edilen bilgiler ve gerçekler ne kadar hızlı işlenirse, birey o denli zeki kabul edilmektedir. Çin kültüründe ise Konfüçyüsçü bir perspektiften bakılarak kişinin kendini tam olarak bilmesi zekanın temel ögesi olarak görülmektedir (Rau, 2001: 28-30).

Üç grup çocuğun zeka kavramları incelendiğinde; birinci, üçüncü ve altıncı sınıfta olan çocuklardan, yaşı daha büyük olanların zeka kavramları akademik becerilerle ilgiliyken; yaşı küçük olanların zeka kavramları sosyal becerilerle ilgili çıkmıştır (Rau, 2001: 28).

IQ, bireyin zeka işlevlerini değerlendirirken, EQ, bireyin duygusal anlamda analiz etme, birleştirme ve işlevlerini değerlendirmektedir (Doğan ve Demiral, 2007: 213).

1.3. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMI

Duygular herkeste vardır; lâkin duyguların herkeste var olması yeterli değildir. Duygusal zeka, bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını anlamasıyla birlikte değerlendirmesinin yanı sıra duygulara ilişkin verileri ve bunların yaydığı enerjileri hayata ve işe katarak onlara uygun tepkiler vermesini sağlar. Bu sebeple bireylerin sosyal ve iş yaşantılarında başarıya ve istedikleri noktaya ulaşmak için duygularını

akıllıca kullanabiliyor ve onları yönlendirebiliyor olması gerekir. Bunu gerçekleştirebilen bireyler "duygusal zeki" olarak nitelendirilebilmektedir (Yeşilyaprak, 2001: 140).

Duygusal zeka, başarı ve mutluluğun, birçok kez tanımı yapılan bilişsel zekadan daha farklı şeylere bağlı olduğu varsayımına dayanmaktadır. Duygular anlaşıldıkça bireyler daha güvenilir ve değişime açık hale geleceklerdir. En değerli olarak görülen davranış ve değerler, temelinde duygusal zekayı bulundurmaktadır. 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 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, 1999: 2).

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). Thorndike, zekanın somut, soyut ve sosyal olmak üzere üç geniş boyutta düzenlenebileceğini ileri sürmüştür (Newsome, Day ve Catano, 2000: 1006).

Gardner 1983 yılında 'Çoklu Zeka' teorisini ortaya atarak; yedi temel zeka türü olduğunu ileri sürmüştür. Bunlar; sözel, matematiksel-mantıksal, mekansal, kinestetik, müzikal, intrafizik yetenekler (içgörü, içsel tatmin) ve kişisel zekadır. Gardner'e göre geleneksel zeka görüşleri, gerçekçi anlamda insan zekasının akışını yakalamak için dar kapsamlıydı. Zeka bu anlamda, birlikte çalışan beceri ve yetenek matrisi olarak algılanmalıydı. "Çoklu Zeka Teorisi" ile kişisel ve kişilerarası zeka ayrımı ortaya konmuştur (Wells, Torrie, ve Prindle, 2000: 2; Hemmati, Mills, Kroner, 2004: 695). Gardner, hiçbir zeka türünün kişilerarası zekadan daha önemli olamayacağını belirtmiştir. Eğer birey kişilerarası zekaya sahip değilse, kiminle evleneceği, hangi işi

yapacağı vb. konularda kötü seçimler yapacaktır. Bar-On'un Amerika Devleti'nin bir tesisinde yapmış olduğu çalışmada; tutukluların, topluma örnek bir gruba kıyasla çoğu ölçek puanlarında önemli ölçüde düşük puanlar aldığını tespit etmiştir. Bu duruma istinaden Bar-On, duygusal zekanın, toplumun kurallara uymadaki başarısına eşit olduğunu ifade etmiştir (Hemmati, Mills ve Kroner, 2004: 698).

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).

Goleman'a göre duygusal zeka, bireyin kendisinde ve başkasında olan duyguları tanıma ve onları düzenleme şeklidir (Cherniss ve Goleman, 2014: 14). Goleman ve Boyatzis duygusal zeka ile ilgili, bir bireyin uygun zamanda kendini tanıma, özyönetim, sosyal farkındalık ve sosyal becerileri oluşturan yetkinlikleri ve durumun etkili olması için gereken yolların işaretçisi, göstergesi, tanımlamasını yapmışlardır (Boyatzis, Goleman, Rhee, 1999: 3). Goleman, bireylerin duygusal zeka konusunda üst seviyelerde olmasının, bu becerileri öğrenebilmek için bireylerin yüksek potansiyele sahip olduğu anlamına geldiğini belirtmiştir (Nunes, 2003: 2-4).

Duygusal zeka, duyguları anlamayı, değerlendirmeyi ve onları kullanmayı, hisleri anlamayı kolaylaştırıcı duyguları oluşturmayı, oluşturulan bu duygularla bilgilerin harmanlanarak etkin bir şekilde kullanma becerisini ve duyguları entelektüel gelişim için düzenleme becerisini içermektedir (Çetinkaya ve Alparıslan, 2011: 365; Ceylan Tuğrul, 2019: 15).

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 ulaştıran, 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).

Birçok psikolog duygusal zeka ile ilgili tanımlamalarda bulunmuşlardır. Bu tanımlamalar daha çok "pratik zeka" ve "başarılı zeka" gibi nitelermeleri ortaya koymuştur (Boyatzis, Goleman, Rhee, 1999: 2).

1.4. DUYGUSAL ZEKA KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI VE ÖNEMİ

Duygusal zekanın tarihçesine bakacak olursak Plato'nun ifadesine kadar gitmek gerekir. Plato'nun, "Tüm öğrenme süreci aslında duygusal bir temele dayanır." sözünden bu yana bilim insanları, felsefeciler, eğitimciler durumun ispatı için sürekli çalışmışlardır (Yaylacı, 2006: 44).

Akıl ve duygu çatışması antik Yunan döneminden bu yana tartışılarak gelmiş ve çoğu zaman aklın üstünlüğüne olan inanç baskın olmuştur. Bu süreçlerde aklın üstünlüğüne olan inanç galip geldikçe, akla verilen önem de pekişerek ilerlemiştir. Stoacılarla birlikte başlayan, akıl ve mantığın iyi bir yaşam sürmedeki anahtar rol oynaması, hristiyan düşüncesinde de duyguların kontrol edilmesi gerektiği düşüncesiyle ivme kazanarak devam etmiştir. Tabanda duyguların kötü ve kaçınılması gereken bir durum olduğu yatarken, rönesansla birlikte aklın doğru, iyi ve güçlü olanı temsil ettiği düşüncesi kalıplaşmıştır. O dönemde duygular zayıflık göstergesi olarak nitelendirilmektedir. Pozitif aklın skolastik akla galip gelmesi sonucu duygular gereken önemi görememiştir. 1700'lerde romantik akımın başlamasıyla duygulara gereken önem ve özen gösterilmeye çalışıldıysa da sanayi devrimi ile birlikte bu önem de değerini kaybetmiştir. Sanayi devrimi sonrası aklın üstünlüğü tartışmasız bir konuma gelmiştir (Çakar ve Arbak, 2004: 24).

Yirminci yüzyılın şafağıyla birlikte araştırmacılar, sosyo-duygusal becerilerin yararlarını araştırmaya başlamışlardır. 1937 yılında Thorndike ve Stein, sosyal zeka üzerine yoğunlaşarak onu tanımlamaya çalışmışlardır. Sosyal zeka, insanları anlama ve yönetme yeteneği olarak tanımlanmıştır. Sosyal zeka aynı zamanda içe doğru da uygulanabildiğinden, kendini anlama ve yönetme yeteneği olarak da belirtilmiştir. 1940'larda Amerikalı Psikolog David Wechsler iki tür zekanın varlığından bahsetmiştir. Bunlar, bilişsel zeka ve bilişsel olmayan zekadır. 1950'lerde ve bunu izleyen 60-70-80'li yıllarda bilim insanları güven, saygı, dikkat, karşılıklı sıcaklık vb. gibi insan ilişkileri becerilerinin önemini ortaya koymuşlardır. 1980'lerde Gardner, kişisel ve kişilerarası

boyutlarda çoklu zekayı tartışmaya başlamıştır. 1990'larda Salovey ve Mayer'in duygusal zeka tabirinin kullanılmasıyla konu daha da ivme kazanmaya başlamıştır (Freshman ve Rubino, 2002: 3; Mayer ve Salovey, 1993: 435); fakat duygusal zekanın asıl 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). Bu durum, işletmelerin duygusal zekaya vermesi gereken önemi ortaya koymaktadır.

Modern pazarda rekabetçi şirketler, iş gücünü ellerinde tutmak için mücadele ederken; duygusal zekanın keşfedilmesi iş dünyasında büyük ilgi toplamıştır (Wells, Torrie ve Prindle, 2000: 2).

1.5. DUYGUSAL ZEKA YETKİNLİK KÜMELERİ

Amerikalı psikolog Daniel 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, 1999: 3-4).

Bahsi geçen temel yetkinlik kümelerine ilişkin bilgiler aşağıda yer almaktadır:

1.5.1. Öz-Bilinç

Öz-bilinç, bireylerin kendi duygularını ne kadar tanıdıklarını ve duygularının ne kadar farkında olduklarını ifade etmektedir. Kendi duygularının farkında olmak, yaşamın her alanında ve her zamanında oldukça önem taşımaktadır. Duygularının farkında olan bireyler, duygularını değiştirmek için harekete geçebilecek bireylerdir. Stres, öfke, kaygı gibi duygu durumlarıyla karşı karşıya kalan bireyler, duygularının farkında olduklarında; bu duygu durumunu değiştirmek için çeşitli çözüm yollarına yöneleceklerdir (Côté, 2017: 141). Öz-bilinç, bireylerin kendi duygularıyla birlikte güçlü ve zayıf yanlarının farkında olması, ihtiyaç ve güdülerini saptayabilmesidir (Doğan ve Demiral, 2007: 214-215). Kendinin farkında olmak, kendini geliştirmenin hayati bir unsuru olarak belirtilmiştir (Gill, Ramsey, ve Leberman, 2015: 576). Öz-bilinç, öz-kontrol ve sosyal farkındalığın temelini oluşturmaktadır (Cherniss, Goleman, 2001: 10). Finansal hizmetler şirketinde yapılan bir çalışmada, finansal planlamacıların duygusal öz-farkındalıklarının iş performansında çok önemli olduğunu ortaya konmuştur. Bununla birlikte binden fazla kadın ve erkek üzerinde çocukluktan emekliliğe kadar uzanan 60 yıllık yapılan çalışmada, hayatının ilk yıllarında özgüvene sahip bireylerin, kariyer aşamasında da en başarılı bireyler olduğunu ortaya konmuştur (Cherniss, Goleman, 2001: 32).

1.5.2. Öz-Yönetim

Bireylerin, kendi duygularının ya da başkalarının duygularının büyüklüğünü ve süresini ne kadar arttırıp, azalttıklarıyla ilgilidir. Birey, içinde bulunduğu duruma göre hangi duygu durumunun daha yararlı olacağını saptayarak gerekli olması halinde duygularını düzenlemeye koyulur (Côté, 2017: 142). Çok uzun süren duygular, dengesizliğe neden olmaktadır. Dengeli istikrarı sağlayamamak, bireyde tükenmişlikle sonuçlanan bir duygu durumuna neden olabilmektedir. Öz denetim, sağlıklı bir iş-yaşam dengesi kurmanın anahtarıdır (Martin, 2016: 350-352). Özyönetim, birey açısından sıkıntı ve yıkıcı duyguların yokluğu olarak da tasvir edilmektedir. Rahatsız

edici yolcularla ilgilenen seçkin uçuş görevlileri gibi özyönetim konusunda üstün performans sergileyen psikoterapistler de bir hastanın öfkeli saldırılarına sakince tepki verme eğilimindedirler. Aynı şekilde yöneticiler de hırslarını duygusal özyönetim ile kontrol edebilirler (Cherniss, Goleman, 2001: 33).

1.5.3. Motivasyon

Motivasyon kelimesinin Latince olan "movere" olarak ifade edilen "hareket etmek" anlamını taşımaktadır. Motivasyon, harekete geçirici, güdüleme gibi kavramların karşılığında da kullanılmaktadır (Önen, Kanayran, 2015: 49).

Motivasyon, başarmak için gerekli olan itici güçtür, bir şeyler yapmaya yönlendirilmek demektir. Duygusal zeka bağlamında ise, duygusal sistem vasıtasıyla bir işi başlatmak ve sonlandırmaktır (Martin, 2016: 352-353; Ryan, Deci, 2000: 54-59).

Motivasyon, içsel ve dışsal olarak ayrılmaktadır. Gerçek motivasyon kaynağı, içsel olandır. İçsel motivasyondan bahsetmek için, kişinin kendi iradesiyle gerçekleşmesi gerektiği bilinmelidir. İçsel motivasyon, bireyde yaratıcılığı ve yüksek kalitede öğrenmeyi sağlamaktadır. İçsel motivasyon ile ilgili elde edilen bilgiler hayvanlar üzerinde yapılan deneysel çalışmalara dayandırılmaktadır. Hayvanlara herhangi bir pekiştirici unsur veya ödül sunulmaksızın; onların keşif, merak, eyleme geçme, öğrenme, bilmek, eğlenmek gibi davranışlar sergiledikleri görülmüştür. Bu durum da içsel motivasyonun gönüllü olarak bireyi harekete geçirdiğini göstermiştir. Motive edici güçler, kişiden kişiye değişmektedir (Martin, 2016: 352-353; Ryan ve Deci, 2000: 54-59; Yeşilyaprak, 2001: 141). Dışsal motivasyonda, işin bireye tatmin vermesi söz konusu değildir. Yerine getirilen iş ile maddi veya maddi olmayan ödül arasında araçsallık ilişkisine dayalı kurulan bir bağ vardır. Maddi olmayan ödüller; terfi, takdir, ücret artışı şeklindedir. Burada bireyin tatmini, işin ardından ulaşacağı çıktı veya sonuçla ilişkilendirilmektedir (Deci ve Gagne, 2005: 331).

1.5.4. Empati

Empati, bir başkasının duygusal ve bilişsel durumunu anlama ve buna tepki verme olarak tanımlanmıştır (Clarke, Marks ve Lykins, 2016: 523). Empatik anlayışta,

bir insanın duygu ve yaşantısını, doğru bir şekilde algılamak gerekmektedir. Empatik davranış sergileyen birey, davranış sergilediği kişiye karşı "mış gibi" yaşar ve bu koşulu yerine getirmek durumundadır. Bu bir nevi kendinden uzaklaşmadır. Bu şekilde birey, kendi duygu durumunun dışına çıkarak önyargısız bir şekilde bütünleşme sağlamaktadır. Ayrıca, empatik beceriler eğitimle kazanılabilmektedir (Yıldırım, 1992: 193). Empatik bireyler, ses tonu veya yüz ifadesi gibi sözsüz ipuçlarını yakalayıp duygu durumlarını anlayabilmektedirler. Empati yetkinliğinde uzmanlaşmak, insanları doğru okumayı ve bireylerde kaygı yaratarak performans eksikliklerine neden olabilecek basmakalıptan kaçınmayı sağlamaktadır. Ayrıca, empati konusundaki becerilerin, perakendecilere ilişkin satış konusundaki etkisinin oldukça ileri olduğu öne sürülmüştür (Cherniss, Goleman, 2001: 35-36).

1.5.5. Sosyal Beceriler (İlişki Yönetimi)

Sosyal beceriler, diğer bireylerle etkili ve tatmin edici bir şekilde etkileşimde bulunmak, onlarla ilişki kurmak, göz ardı edilebilecek ya da cezalandırılacak şekilde davranmamayı sağlayan bir dizi davranıştır. Sosyal beceriler, gözlem, taklit etme, test etme yollarıyla öğrenilerek elde edilirler. Bireyler yaşamları boyunca sosyal becerilerini öğrenir ve geliştirirler. Duygusal zeka da bu işleyişe izin veren duygu ve biliş arasındaki etkileşim rolünde yer almaktadır (Salavera, Usan ve Teruel, 2019: 224). Sosyal becerilere sahip olmak, diğer bireylerin gelişimsel ihtiyaçlarını anlamayı ve onların yeteneklerini güçlendirmeyi içermektedir. Başkalarını geliştirme konusundaki yetkinlik, üst düzey yöneticilerin ayırt edici özelliğidir. Etkin liderlik için de hayati bir beceridir (Cherniss, Goleman, 2001: 36-37). Sosyal becerilerin gelişebilmesi için özyönetim ve empati becerilerinin de olgunlaşması gerekmektedir (Yeşilyaprak, 2001: 141).

1.6. DUYGUSAL ZEKA MODELLERİ

Duygusal zeka kuramları, yetenek düzeyinde ve yetkinlik düzeyinde incelenmesi bakımından farklılık göstermektedir. Mayer ve Salovey (1990) 'e göre duygusal zeka, bireyin duyguyu tanıma ve kullanma konusundaki temel yeteneğini ifade eder. Birey kendi duygularını ve başkalarının duygularını izler, duygular arasında ayrımcılık yapar

ve birey elde ettiği bilgileri kendi duygu ve düşüncelerini yönlendirmek için kullanır. Mayer, Salovey ve Caruso (1999)'nun çalışmalarında, duygusal zeka, duyguları algılama, bastırma, duyguları özümseme, onları anlama ve onlar üzerine akıl yürütme, bireyin kendi özünde ve aynı zamanda başkalarında duyguları düzenlemesi şeklinde ifade edilerek bireyin yetenekleri olarak gösterilmiştir (Güllüce, 2010: 10-12). Bu yazarlar, duygusal zekayı bahsedilen yetenekler düzeyinde inceleyerek ölçmüşlerdir; fakat, Goleman, Bar-On, Cooper ve Sawaf vd. duygusal zekayı, duygusal yetkinlik düzeyinde ölçmüşlerdir. Duygusal yetkinlik, David McClelland tarafından ortaya atılarak duygusal yetkinliklerin çalışılan işletmeye, kuruma ekonomik değer kattığı ifade edilmiştir. Duygusal yetkinlik, iş dünyasında normalin üstünde performansı sağlayan kişisel ve sosyal becerileri tanımlamaktadır (Goleman, 2001).

Aşağıda yetenek ve yetkinlik temelli duygusal zeka kuramları açıklanmıştır.

1.6.1. Mayer ve Salovey Kuramı

Mayer ve Salovey'in oluşturduğu model, yeteneğe ilişkin bir modeldir. Bu kuramın içerisinde yeteneğe dayalı olmayan mutluluk, sıcaklık gibi faktörlere yer verilmemektedir. Bu faktörler önemli kabul edilmekte; fakat bunların duygusal zekadan bağımsız oldukları varsayılmaktadır. Bu sebeple Mayer ve Salovey'e ait model, karma modellerden ayrılmaktadır (Sirem, 2009: 13). Mayer ve Salovey, oluşturdukları modelde yer alan becerileri ölçmek için "Çok Faktörlü Duygusal Zeka Ölçeği (MEIS)"ni geliştirmişlerdir. Duygusal zekayı algılama, kullanma, anlama ve yönetme becerilerinin her birini ölçmeye yönelik oluşturulmuş bir ölçektir. Bu ölçek 394 ifadeye sahiptir. MEIS, duygusal zekayı nesnel performansa göre ölçen ilk ölçektir. Bu ölçeğe ilişkin yapılan araştırmalar, ölçeğin güvenilirlikten ve geleneksel kişilik özelliklerinden uzak olduğu sonucunu ortaya koymuştur (Maul, 2011: 457).

MEIS'in yapı geçerliliğini (puanlama, güvenilirlik, faktör yapısı) arttırmak için Mayer- Salovey ve Caruso tarafından 2000 yılında yeni bir ölçek (MSCEIT) geliştirilmiştir. Bu ölçek de duygusal zekanın dört bölümünü ölçmektedir. MSCEIT bütün olan bir beceri alanının, yardımcı beceri alanlarına bölünebilecek alanlarını ölçmeyi amaçlamaktadır (Fiori, Antonakis, 2011; Çakar, Arbak, 2004: 36). Bu çalışmada hem duygusal durumların içeriğini hem de bireylerin bu durumlara cevap

verirken kullanılan yanıt sürelerini yakalamaya çalışmışlardır. Bu durum içerik geçerliliğinin kanıtını sağlamıştır (Cherniss, Goleman, 2001: 103). MSCEIT, 141 ifadeden oluşmaktadır. Duygularla ilgili sosyal-bilişsel yetenekleri inceleyerek genel duygusal zeka yapısını ölçmektedir (Mao, vd., 2016: 62).

Dört boyutlu duygusal zeka kuramının, zekayla ve kişilikle olan ilişkisine odaklı yapılan inceleme tablosu aşağıda yer almaktadır (Çakar, Arbak, 2004: 37).

Tablo 1: 4 Boyutlu Duygusal Zeka Kuramının, Zekayla ve Kişilikle Olan İlişkisine Odaklı İncelemesi

Boyutlar	Ölçünün Tanımı	Zeka ve Kişilikle İlişkisi
1) Duyguyu Algılamak	Duyguları yüzlerde, resimlerde tanıma yeteneği	Zekaya bilgi girdisi sağlar
2) Duyguyla Düşünceleri Canlandırmak	Duygusal bilgiyi kontrol edebilme ve düşüncüyü zenginleştirmek için duygusal bilgiye yön verebilme yeteneği	Bilişsel görevlerde duygusal bilgiden yararlanmak için düşüncüyü düzenler
3) Duyguyu Anlamak	İlişkiler, bir duygudan diğerine geçişler ve duygular hakkındaki dilbilimsel bilgilere ilişkin duygusal bilgiyi değerlendirme yeteneği	Duygular ve duygusal bilgi hakkında soyut değerlendirme ve mantık yürütme merkezidir
4) Duyguyu Yönetmek	Kişisel ve kişilerarası gelişmeyi sağlayabilmek için duyguları ve duygusal ilişkileri yönetme yeteneği	Kişilik ve amaçlarla etkileşim içindedir

Kaynak: Çakar, Arbak, 2004: 37

Tablo 1'de Mayer vd.'nin ortaya koydukları duygusal zekaya ilişkin boyutlar, bu boyutları ölçmenin tanımı ve bu boyutların zeka ve kişilikle olan ilişkisi açıklanmıştır. Zekaya bilgi girdisi sağlayan boyut duyguları algılamaktır. Bilişsel görevlerde duygusal bilgilerden yararlanarak düşüncenin düzenlenmesi, duyguyla düşünceleri canlandırmak boyutuyla gerçekleştirilirken, duyguyu anlamak boyutu da duygularla ilgili soyut değerlendirme ve mantık yürütme merkezi olarak işlemektedir. Kişilik ve amaçlarla etkileşim halinde olan boyut ise duyguyu yönetmek boyutudur.

Mayer ve Salovey'in hem duygusal zeka kavramını ortaya çıkarması ve bu konuda fazlaca çalışma yaparak ölçekler geliştirmiş olması hem de diğer çalışmalara

kaynak oluşturması, bu kuramın duygusal zeka kuramlarının temeli olması özelliğini sağlamıştır (Sirem, 2009: 13).

1.6.2. Bar-On Kuramı

Bar-On EQ-i, Dr. Reuven Bar-On tarafından 1997 yılında oluşturulan 133 ifadeli bir ölçektir (Mumcuoğlu, 2002: 46; Dawda, Hart, 2000: 695). Bu ölçek dünya çapında 33.000'den fazla denekle birlikte mesleki ortamlarda 19 yıldan uzun süren çalışmalara dayandırılmıştır (Freshman, Rubino, 2002: 5). Bar-On bu kuramı oluştururken, duyguların bireylerin başarılarındaki rolünü belirlemeyi amaçlamıştır (Çakar, Arbak, 2004: 37). Bar-On Duygusal Zeka Kuramı, duygusal ve sosyal zeka kuramlarından oluşmaktadır. Hem yetenek hem de beceriler söz konusu olduğundan, bu model karma model olarak nitelendirilmiştir. Bu model, kişisel beceriler (duygusal öz-farkındalık, öz-saygı, öz-gerçekleştirim, girişkenlik, bağımsızlık), kişilerarası beceriler (empati, sosyal sorumluluk, kişilerarası ilişkiler), stres yönetimi (stres toleransı, dürtü kontrolü), uyumluluk (gerçeklik değerlendirmesi, esneklik, problem çözme) ve genel ruh hali (iyimserlik, mutluluk) boyutlarından oluşmaktadır (Bar-On, 2003: 1; Somuncuoğlu, 2005: 281-282). Bar-On, EQ-i'yi duygusal zekanın bir ölçüsü olarak geliştirmiştir (Hemmati, Mills, Kroner, 2004: 696). Bu ölçek özellikle kişisel nitelikleri değerlendirmek için oluşturulmuştur. Amerika Hava Kuvvetleri bu ölçek değerlendirmesini kullanarak seçtiği işverenler vesilesiyle, yıllık üç milyon dolar tasarruf etmiştir (Cherniss, 2000: 8).

Duygusal zekanın psikolojik iyi oluşa katkıda bulunduğu öne sürülmüştür. Duygusal zeka ölçeiği, IQ testlerine ek olarak insanların, hayatın çeşitli yönlerinde başarı potansiyellerinin anlaşılması açısından oldukça önem taşımaktadır. Duygusal zekanın zihinsel ve fiziksel rahatsızlıklara karşı koruyucu faktörler taşıdığı ifade edilerek duygusal zekası düşük bireylerin strese karşı dirençsiz olduklarını belirtilmiştir (Hemmati, Mills, Kroner, 2004: 697).

1.6.3. Goleman Kuramı

Goleman'ın 1998 yılında oluşturduğu modelde çok sayıda araştırma temel alınmıştır. Bu modelde duygusal zeka, 5 kümede toplanmış ve 25 yetkinliği içermektedir. Bu yetkinliklerden bazıları; duygusal farkındalık, benlik ve güven, öz-kontrol, güvenilirlik, vicdanlılık, girişim ve iyimserlik, etkili olmak şeklindedir (Boyatzis, Goleman, Rhee, 1999: 3-4).

Amerikalı Psikolog, Harvard Üniversitesi Öğretim Üyesi Goleman, daha sonra geliştirdiği modelde öz-farkındalık, öz-yönetim, sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi olmak üzere dört boyut açıklamıştır. Bu yeni model, 1998'de geliştirdiği kuramın bir geliştirmesidir. Model Tablo 2' de görülmektedir (Cherniss, Goleman, 2001: 28). Öz-farkındalık, bireyin gerektiğinde gerçek hislerine ulaşmasına imkan sağlamaktadır. Bireyin kendi duygularının farkına varabilmesi durumudur. Öz yönetim, bireyin öfkeden aşırı sevince kadar tüm duygularını yönetebilmesidir. Bireyin duygularını, yerine ve süresine göre ayarlayabilmesidir. Sosyal farkındalık, bireyin başkalarının duygularının farkında olması, onların duygularını yönetebilmesi ve bu sayede onlarla sorunsuz geçinebilmesini sağlamaktadır. İlişki yönetiminde bireyin, esin kaynağı olma, diğerlerini etkileme ve böylece diğerlerinin gelişmelerini sağlama, değişimi hızlandırma, takım çalışması ve iş birliği yapabilme davranışları ön plana çıkmaktadır (Çakar, Arbak, 2004: 41). İş arkadaşlarıyla sağlıklı iletişim kurabilen, ekip çalışmalarını daha verimli hale getiren bireylerin duygusal zekasının yüksek olduğu ortaya konmuştur (Çetinkaya, Alparlan, 2011: 369).

Tablo 2: Duygusal Yeterlilikler Çerçevesi

	Kişisel	Diğer
	Kişisel Yetkinlik	Sosyal Yeterlilik
Tanıma	Öz-farkındalık	Sosyal Farkındalık
	Duygusal Öz-farkındalık Doğru Öz-Değerlendirme Öz-Güven	Empati Servis Oryantasyonu Örgütsel Farkındalık
Düzenleme	Öz Yönetim	İlişki Yönetimi
	Öz-Kontrol Güvenilirlik Vicdanlılık Uyarlanabilirlik Başarı Dürtü Girişim	Başkalarını Geliştirme Etki İletişim Çatışma Yönetimi Liderlik Değişimi Kolaylaştırma İlişki İnşası Takım Çalışması Ve İşbirliği

Kaynak: Cherniss, Goleman, 2001: 28

Tablo 2'ye göre, açıklanan duygusal yeterlilikler çerçevesi belli bölümlere ayrılarak düzenlenmiştir. Öncelikle tanıma bölümünde yer alan bireyin kendi duygularının farkında olması, başkalarının duygularının farkında olması, farkındalığın doğru yönde artması; bireyde oluşması ve gelişmesi gereken özelliklerdir. Sonrasında ise oluşan farkındalıkların düzenlenmesi, kontrolü için öz yönetim ve ilişki yönetimi bölümleri düzenlenmiştir.

Duygusal yeterlilikler öğrenebilecek ve gerçekten de öğrenilmesi gereken iş becerileridir. Yetkinliklerin sadece birine sahip olmak yeterli olmamaktadır. Yetkinliklerin hepsi birbirini desteklemektedir. Duygusal zekamız, duygusal zeka kümesinin altında yatan pratik becerileri öğrenme potansiyelimizi belirlese de; duygusal yetkinliğimiz, öğrenme, ustalık kazandırma ve zekayı iş yeteneklerine dönüştürme yoluyla bu potansiyelin ne kadarını gerçekleştirdiğimizi göstermektedir (Goleman, 2019: 1).

Tablo 3'te Goleman'ın 1998 yılında yapmış olduğu duygusal zeka kümeleri ile geçerli olan duygusal zeka kümeleri gösterilmiştir (Boyatzis, Goleman, Rhee, 1999:14).

Tablo 3: Duygusal Zeka Kuramında Yeterliliklerin Teorik ve Amprik Kümelenmesi

Goleman'dan (1998) Kümeleme	Teorik	DZ Orijinal Versiyon Amprik Kümeleme	Geçerli Versiyon Geçerli Sürüm
Öz-Farkındalık Kümesi		Öz-Farkındalık Kümesi	Öz-Farkındalık Kümesi
Duygusal Öz-Farkındalık		Duygusal Öz-Farkındalık	Duygusal Öz-Farkındalık
Doğru Öz-Değerlendirme		Doğru Öz-Değerlendirme	Doğru Öz-Değerlendirme
Özgüven		Dürüstlük	Özgüven
Öz-Düzenleme Kümesi		Öz-Yönetim Kümesi	Öz-Yönetim Kümesi
İrade		İrade	İrade
Güvenilirlik		Güvenilirlik	Dürüstlük
Dürüstlük		Özgüven	Adapte Olabilirlik
Adapte Olabilirlik		Adapte Olabilirlik	Başarı Yönelimi
Yenilik		Değişimi Kolaylaştırma	Girişim
		Başarı Yönelimi	
		Girişim	
Öz-Motivasyon Kümesi		Sosyal Beceriler Kümesi	Sosyal Farkındalık Kümesi
Başarı Yönelimi		Empati	Empati
Söz-Taahhüt		Örgütsel Farkındalık	Örgütsel Farkındalık
Girişim		Servis Oryantasyonu	Servis Oryantasyonu
İyimserlik		Başkalarını Geliştirmek	
		Liderlik	
		İletişim	
		Etki	
		Güvenilirlik	
		Çatışma Yönetimi	
		İlişki İnşası	
		Takım Çalışması ve İşbirliği	
Empati Kümesi			Sosyal Beceriler
Empati			Liderlik
Örgütsel Farkındalık			İletişim
Servis Oryantasyonu			Etki
Başkalarını Geliştirmek			Değişimi Kolaylaştırma
Çeşitlilikten Yararlanma			Çatışma Yönetimi
			İlişki İnşası
			Takım Çalışması ve İşbirliği
			Başkalarını Geliştirmek
Sosyal Beceriler			
Liderlik			
İletişim			
Değişimi Kolaylaştırma			
Çatışma Yönetimi			
İlişki İnşası			
İşbirliği yapmak			
Takım Yetenekleri			

Kaynak: (Boyatzis, Goleman, Rhee, 1999: 14)

Güvenilirlik yetkinliği, başkalarına bir bireyin ilkelerini, değerlerini, niyetlerini ve duygularını tanıma aynı zamanda onlarla tutarlı şekillerde hareket etme imkânı vermektedir. Bu yetkinlik konusunda eksiği olan bireyler, kariyer konusunda bu durumun engeline takılacaklardır. Uyumluluk yetkinliği, şimdiki zamanın gerektirdiği en önemli yetkinliktir. Değişimi kolaylaştırma yetkinliğinden uzak olanlar, risk ve değişimden rahatsız olmakta ve yenilikçi fikirleri zedeleyerek pazardaki değişime ayak uyduramamaktadırlar. Başarı yönelimi yetkinliği, performansı sürekli geliştirmek için iyimser bir çabayı ifade etmektedir. İyimserlik, bireylerin olumsuz olaylara veya durumlara tepkisini belirlediğinden kilit öneme sahiptir (Cherniss, Goleman, 2001: 33).

1.6.4. Cooper ve Sawaf Kuramı

Cooper ve Sawaf'ın oluşturduğu duygusal zeka kuramında, dört boyut vardır. Bu boyutlar; duyguları öğrenmek, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simyadır. Bu model zihinsel yeteneklerin dışında bazı bilişsel olmayan kavramları (geleceği yaratmak gibi) içerdiğinden, karma bir model olarak ifade edilmektedir (Çakar, Arbak, 2004: 40). Cooper ve Sawaf'ın duygusal zeka kuramı duygusal zekayı yönetimdeki etkisi ve organizasyon içindeki etkileri yönünden ele alınmıştır. Özellikle de liderlikle olan ilişkisi incelenmiştir (Selen Doğan, Şahin, 2007: 242).

1.6.5. Wong ve Law Kuramı

Wong ve Law, 2002 yılında 4 boyut ve 16 ifade içeren bir duygusal zeka ölçeği geliştirmişlerdir. 2002 yılında Hon Kong Üniversitesi'nde 149 yarı zamanlı yönetim öğrencisi üzerinde kendi geliştirdikleri 4 boyutlu ve 16 ifadeli duygusal zeka ölçeğini (WLEIS) kullanmışlardır (Shi, Wang, 2007: 379; Law, Song, Wong, 2004: 486; Trivellas, Gerogiannis ve Svarna, 2013). Ölçekte yer alan boyutlar; kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duyguların kontrolü ve duygulardan yararlanma boyutlarıdır (Law ve diğerleri, 2004):

Kendi Duygularını Değerlendirebilme: Bireylerin kendi içlerinde olan, kendi derinliklerinde var olan duygularını anlayabilmesine ilişkin bir boyuttur. Kendi duygularını değerlendirebilme yönünden avantajlı olan bireyler, diğer bireylere nazaran

daha önce harekete geçerler. Çünkü duygularıyla birlikte ne istediklerinin farkındadırlar.

Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme: Bu boyut bireylerin kendileri dışında, etraflarında olan bireylerin duygularını algılama ve anlamayı ifade etmektedir. Bu yönü gelişmiş bireyler, başkalarının duygularına karşı hassas ve duyarlıdırlar.

Duygulardan Yararlanma: Bu boyut bireylerin duygularını, personel geliştirme ve yapıcı aktiviteler gibi amaçlarla kullanmalarını ifade etmektedir. Bu yönü gelişmiş bireyler, kendilerini motive etmede ve olumlu duygulara sahip olmada diğer bireylere göre daha avantajlıdırlar.

Duyguların Kontrolü: Bu boyut bireylerin duygularını yönetebilmesini, düzenleyebilmesini ifade etmektedir. Bu özelliğe sahip bireyler kriz zamanlarında, stresli zamanlarda duygularına hakim olarak ve duygularını gerekli şekilde yöneterek avantaj elde etmektedirler.

Duygusal zeka boyutlarından yüksek seviyede yararlanan çalışanlar, olumlu ruh haline sahip olarak daha fazla duygularını deneyimleme eğiliminde olmaktadır. Böylelikle çalışanlar işlerinden memnun olurlar. Duyguları değerlendirme, düzenleme ve yönetme konularında daha başarılı olurlar. Düşük duygusal zeka düzeyine sahip olan çalışanlar ise duygularını yönetme, anlama konularında geride kalarak hayal kırıklıkları yaşamaktadırlar. Zor ve karmaşık durumlarla uğraşır ve sonuç olarak dengesiz davranışları canlandırmış olurlar (Trivellas, Gerogiannis, Svarna, 2013: 702-703).

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK

2.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

İş tatmini ile ilgili araştırmalar 1920'li yıllarda başlamış olsa da 1940'lı yıllarda önemi anlaşılacak şekilde bu kavram ön plana çıkmıştır (Eğinli, 2009: 36).

Personellerin çalıştıkları işletmeden memnun olmaları oldukça önemlidir. Çünkü çalışanların tatmin dereceleri ne denli yüksek olursa, yapılan iş ile ilgili performans da o denli başarılı olacaktır. Tatmin seviyesi düşük olan çalışanlar, çalıştıkları sürede daha az çaba göstereceklerdir. İş tatmini, çalışan motivasyonunun temel bileşenlerinden bir tanesidir. Bu zamana kadar iş tatmini ile ilgili birçok farklı tanım yapılmıştır (Raziq, Maulabakhsh, 2015: 718).

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 tatmininin önemi, özellikle çok fazla olumsuzluk varsa ortaya çıkmaktadır (Aziri, 2011: 79).

İş tatmini, pozitif algılanan işten kaynaklanan duygusal bir durum olarak değerlendirilmektedir (Neog, Barua, 2014: 305).

İş tanımıyla ilgili yapılmış çoğu yorum, duygusal, bilişsel ve davranışsal memnuniyetin bir kombinasyonudur. İş tatmini, çalışanların işlerine karşı tutumlarını göstermekle birlikte bu tutum bireysel özellikler ve iş ortamıyla ilgili olabilmektedir. Aynı iş ortamındaki insanlar iş tatminini farklı şekillerde hissedebilirler. Bu durumun sebebi, farklı faktörlerin farklı duyguları etkilemesidir (Biesok, Wyród-Wróbel, 2017: 45).

İş tatmini, Hakim vd. (2001)'ne göre işle ilgili faaliyetlerin algılanması; Oloube (2005)'ya göre her meslekte uzun vadeli büyümenin temel göstergesi, Mrayyan (2005: 41)'a göre çalışanların işlerinden zevk alma derecesi, Weiss (2002: 176)'e göre çalışan

personelin işine olan duygusal tepkisi, personelin istekleri ile gerçek sonuçların karşılaştırması gibi çeşitli tanımlar almıştır.

İş tatminini ölçmenin nedeni, işletmelerin bireysel verimliliği artırma, devamsızlığı azaltma, gecikmeyi ve buna benzer davranışları önleme konusundaki kısa vadeli hedeflerle ilgili konular, olarak açıklanmıştır (Ibnian, 2016: 40).

İş tatmininin üç önemli özellik içerdiği belirtilmiştir (Aziri, 2011: 79). Bunlar:

1. Organizasyonlar/örgütler insani değerlere göre yönlendirilmelidir. Bu vesileyle çalışanlara adil ve saygılı davranılacaktır.
2. Çalışanların iş tatmin düzeyleri, organizasyonun/örgütün işleyişini ve faaliyetlerini etkileyecektir.
3. Örgütsel faaliyetlerin bir göstergesi de iş tatmini olabilmektedir.

2.2. İŞ TATMİNİNİN KURAMSAL TEMELLERİ

İş tatmininin sistematik bir şekilde incelenmesi ilk kez motivasyon kuramlarıyla ortaya çıkmıştır (Yüksel, 2005: 294). Motivasyon kuramları, içerik kuramları ve süreç kuramları olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir. İçerik kuramları, hangi faktör ya da faktörlerin çalışanları motive ettiğini ortaya koymaya çalışırken; süreç kuramları ise motivasyon sürecinin işletme ortamında nasıl işlediğini çözmeye çalışır. Süreç kuramları bireylerin motive edilirken hangi amaçlar vesilesiyle motivasyonlarının gerçekleştiğinin ortaya konmasını inceler. İçerik kuramları, bireyin içinde bulunduğu ve onu belli davranışlara yönelten faktörleri incelemeye yöneliktir (Yazıcıoğlu, Sökmen, 2007: 4-5).

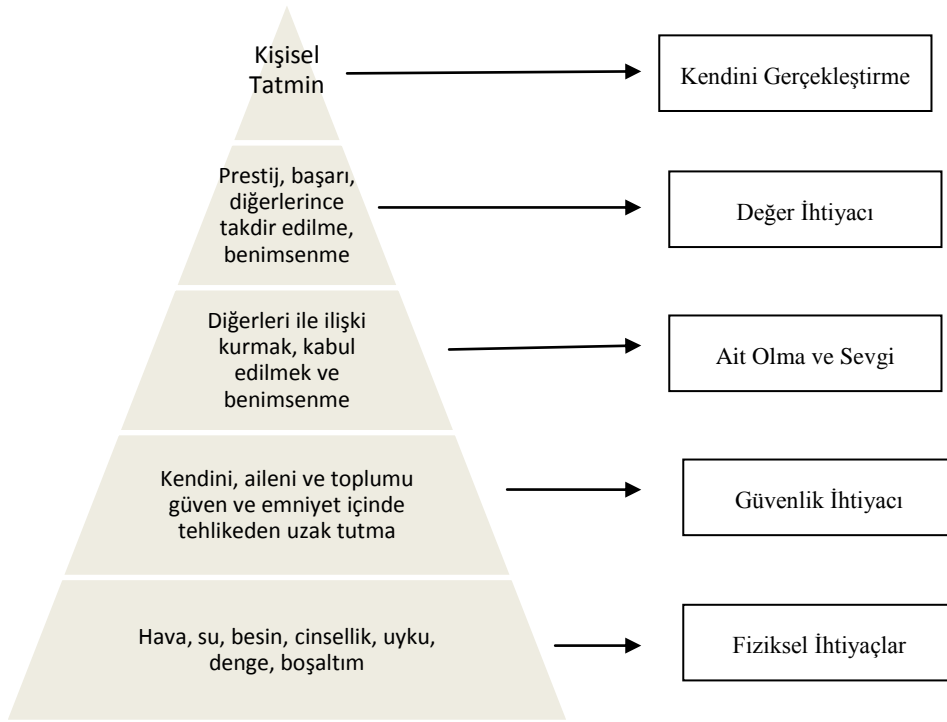
Aşağıda içerik kuramları ve süreç kuramları incelenmiştir.

2.2.1. İçerik Kuramları

2.2.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Abraham Maslow tarafından ortaya konan İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı bireyin fizyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarına göre oluşturulmuştur (Gürkan, vd., 2017: 136). Bu kurama göre, çalışanın fizyolojik, güvenlik, sevgi ve ilişkinlik, saygınlık ve özgerçekleştirme ihtiyaçlarının karşılandıkça, iş tatmini artmaktadır. Bu kuramın iki amacı vardır. Birincisi, motivasyonun temeli olan ihtiyaçları ortaya koymak, ,ikincisi ise ortaya çıkan ihtiyaçlar arasındaki ilişkileri ortaya koymaktır (Alanyalı, 2006: 57).

Aşağıda Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi gösterilmiştir (Kula, Çakar, 2015: 194).



Şekil 1: Maslow İhtiyaçlar Piramidi

Kaynak: Kula, Çakar, 2015: 194

Şekil 1'e göre, ihtiyaçlar sıra halinde giderilmektedir. Temel ihtiyaçlar giderilmeden bir sonraki ihtiyaç ortaya çıkmaz. Bireyin alt katmandaki ihtiyaçları giderilmediği için birey diğer ihtiyaçların farkına varamaz. Gereksinimler karşılandıkça

bireyin tatmin düzeyi artar. Bireyde tatmin sağlandıkça, yeni ihtiyaçlar ortaya çıkar ve o ihtiyaçlar tatmin edilmeye çalışılır. İş yaşamında da çalışanın gereksinimleri karşılandıkça, çalışanın iş tatmini artacak, gereksinimler karşılanmadıkça da çalışanın tatmin düzeyi düşecektir. Bu durum da işe yansiyacaktır (Kula, Çakar, 2015: 193; Gürkan, vd., 2017: 136-137; Alanyalı, 2006: 57).

İhtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, bireyin ihtiyaçlarını tatmin etmek için gerekli davranışlarda bulunacağını belirtmektedir (Yüksel, 2005: 294).

2.2.1.2. Herzberg'in İki Faktör Kuramı

Bireylerin içsel tutumlarının algılanmasıyla birlikte motivasyonlarının anlaşılacağı savunulmuştur (Yüksel, 2005: 294). Bireylerin çalışmalarına yönelik üç soru üzerinde odaklanarak durumu açıklama yoluna gitmişlerdir. Birincisi "Bireyin işine karşı tutumu nasıl belirtilebilir?"; ikincisi "Bu tutuma neden olan şeyler nelerdir?"; üçüncüsü ise "Bu tutumun sonuçları nelerdir?". Bu sorular eşliğinde yapılan araştırmanın neticesinde Herzberg ve arkadaşları iki faktör listesi ortaya koymuşlardır. İlki yapılan işle ilgili olan iş faktörleri, ikincisi ise asıl işin dışında bulunan, onun etrafını saran hijyen faktörleridir. İş faktörleri; tanıma, başarı, büyüme olasılığı, ilerleme, sorumluluk ve kendi kendine çalışma şeklinde iken hijyen faktörleri; kişilerarası ilişkiler, denetim, şirket politikası ve yönetimi, çalışma şartları, iş güvenliği şeklinde oluşturulmuştur. İş faktörleri aynı zamanda motive edicidir. Motivasyonların varlığı, bireyde büyük bir iş tatmini oluşmasını sağlayacaktır. Motivasyonların yok olması aynı derecede memnuniyetsizliğe sebep olmayacaktır. Herzberh'e göre iş tatmininin karşıtı memnuniyetsizlik değil, basit bir memnuniyetsizliktir. Birbirlerinin tam karşıtları olmadığını ifade etmiştir. Hijyen faktörlerinin iş faktörlerinden farklı olarak memnuniyetsizlik yaratma etkisinin olduğu belirtilmiştir (Tietjen, Myers, 1998; Gürkan, vd., 2017: 136-137; Kula, Çakar, 2015: 193). Çift faktör teorisindeki değişkenler doğrudan iş ile ilgili olduğundan ve örgütsel ortamdaki unsurları içerdiğinden; İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı'ndan ayrılmaktadır (Yüksel, 2005: 294).

Tablo 4: Herzberg'in İş Tatmini Faktörleri

Hijyen Faktörler	Motivatörler
Şirket Politikaları	Başarı
Yönetim	Kendi Kendine Çalışma
Kişilerarası İlişkiler	Sorumluluk
Çalışma Koşulları	İlerleme
Maaş	Büyüme
Statü	Takdir Görme
İş Güvenliği	

Kaynak: Aziri, 2011: 82

2.2.1.3. Mc Gregor'un X ve Y Kuramı

Örgüt içerisindeki yöneticilerin davranışları, diğer insanları algılama ve görüş şekline göre oluşmaktadır. Bu sebeple Mc Gregor tarafından yönetim ve insan doğasıyla ilgili X ve Y Kuramı geliştirilmiştir (Şahin, 2004: 532).

X Kuramı'na göre,

1. Ortalama bir insan çalışmayı sevmez ve işten kaçmaya çalışır.
2. Ortalama bir insan sorumluluk almak istemez, güvenceyi her şeye tercih eder.
3. Bu insanları çalıştırmak için onları zorlamak, yakından kontrol etmek ve gerektiğinde cezalandırmak gerekir (L. Deniz, Hasaıçebioğlu, 2003: 57).

Bu gibi sebeplerden ötürü yöneticiler, otoriter davranış sergilerler ve yönlendiricidirler. Astlarına ne yapmaları gerektiğini söyler ve patronun kim olduğunu bilinmesini isterler (Küçüközkan, 2015: 89).

Y Kuramı'na göre,

1. Bireyler için iş, doğaldır.
2. Birey kendi kendini kontrol ederek çalışır.
3. Kişiyi tembel hale getiren, edindiği tecrübelerdir.
4. Her insanda potansiyel vardır. Bu potansiyel uygun şartlar altında ortaya çıkar ve gelişir.
5. Yöneticinin yapması gereken uygun bir ortam sağlamak ve çalışanın kendini geliştirmesini sağlamaktır (L. Deniz, Hasaıçebioğlu, 2003: 57).

Bu sebeplerden ötürü yöneticiler, demokratik ve katılımcı davranış sergilerler (Küçüközkan, 2015: 89).

2.2.1.4. McClelland'ın Başarı Güdüsü Kuramı

McClelland, bireylerin motivasyon yapılarının çok küçük yaşlarda oluştuğunu belirtmiştir. Sonraki motivasyonlar da buna göre hareket ederek çalışma hayatında bireyin ihtiyaçlarını başarı, bağlanma ve güç güdüsü olarak sınıflandırmıştır. Başarı güdüsü, birey ve toplumları etkilemede diğer güdü türlerine göre daha başarılı olmuştur (Gürkan, vd., 2017: 137). Başarı güdüsüne sahip bireyler, ulaşmak istedikleri hedefler için risk almaktan kaçınmazlar; sorumluluk aldıkları, problem çözmede katkı sağladıkları çalışma ortamlarını seçerler ve sürekli kabul görmeye birlikte başarılarının kendilerine ifade edilmesini isterler. Bu kuram, bireyin kendi içinde ulaşmak istediği başarı duygusuna ve performansa duyduğu ihtiyaca yönelik bir kuramdır. Kültürden bağımsızdır. (Seker, 2015: 25).

2.2.2. Süreç Kuramları

2.2.2.1. Vroom'un Beklenti Kuramı

Vroom çalışanın iş yerindeki rolüne odaklanarak Beklenti Kuramı'nı ortaya atmıştır (Aziri, 2011: 77). Bu kurama göre, bireyler çalıştıkları yerde ekonomik açıdan rasyonel davranmaktadır. Bu sebeple bireyler karşılımları çıkan alternatifler arasından kendileri için en avantajlı olanı seçeceklerdir. Oluşan alternatiflerin bilişsel olarak farkındadırlar ve kendi kapasitelerine göre seçim yapmaktadırlar. Bireyler seçim yaparken "değer", "beklenti" ve "araçsallık" araçlarıyla karara varırlar (Cihangiroğlu, Şahin, 2010: 5). Bireylerin amaç ve seçimleri bireylerin kendi davranışlarına yön vermektedir. Bu davranışların sebebi de bireylerin amaçlarını başarmadaki beklentileridir (Özer, Bakır, 2003: 118). Değer, bireyin belirli bir sonuca ilişkin duygusal yönelimidir. Çalışanlar, çaba sarf ettiklerinde, değerli bir sonuca ulaşmayı başarabileceklerine inandıklarında daha fazla gayret göstereceklerdir. İşin sonucunda, işi gerçekleştiren çalışan için değerli bir fayda ortaya çıktığında, sonuç çekici hale

gelmektedir. Vroom, bireyin bir sonucu elde etmeyi, elde etmemeye tercih etmesi amacın değerini olumlu (+); bunun tersini tercih etmesi olumsuz (-); durumun fark etmemesi değerini sıfır (0) olarak açıklamıştır. Sonuç +1 ile -1 arasında değişmektedir (Gürkan, vd., 2017: 137; Cihangiroğlu, Şahin, 2010: 5-6).

Bu kuram, çalışanın iş ve örgütte performansının artması amacıyla bu yükselmeyi sağlayacak faktörlerin araştırılmasını konu edinmiştir. Çalışanların işe yönelik davranışlarının bireysel amaçlarla olan ilişkisini ortaya koymaktadır (Gürkan, vd., 2017: 137).

2.2.2.2. Lawler ve Porter'ın Beklenti Kuramı

Lawler ve Porter'in beklenti kuramında, ödülün değeri ve elde edilme olasılığına göre motivasyon gayretinin derecesi dikkate alınmaktadır (Erdem, 1998: 55).

Bu kurama göre, ödüller "içsel" ve "dışsal" olmak üzere ikiye ayrılmıştır. İçsel ödüller, bir soruna çözüm bulmak, fazla mesai yaparak işini tamamlamak gibi çalışanın kendi davranışı sonucunda elde ettiği ödüllerdir. Dışsal ödüller ise, fazladan ücret almak, terfi etmek gibi örgüt tarafından çalışana verilen ödüllerdir. Burada önemli olan husus, çalışanın beklediği ödül ile gerçekleşen ödülün birbirine yakınlığıdır. Gerçekleşen ödül, çalışanın beklediğinden daha az ise doyumsuzluk yaşanacaktır. Beklenen ödül gerçekleştiğinde, doyum da gerçekleşecektir (Erdem, 1998: 55; Cihangiroğlu, Şahin, 2010: 6).

2.2.2.3. Adams'ın Denklik (Eşitlik) Kuramı

Stacy J. Adams tarafından 1960'lı yıllarda ortaya konan bu kurama göre, motivasyonun temelinde insanların kendilerine eşit/denk davranılması isteği vardır. Çalışanlar, yaptıkları iş, gösterdikleri performans doğrultusunda kendilerine eşit davranıldığını gördüklerinde motive olmaktadır (Önen, Kanayran, 2015: 52).

Denklik kuramı, bireyin çalıştığı örgüte kattıklarını ve kendisinin bu durumlar karşısında edindiği kazanımları diğer çalışanlarla kıyaslayarak kendisine adil davranılıp davranılmadığını ölçmeye çalışması şeklinde belirtilmiştir (Aksoy, 2018: 2).

2.2.2.4. Amaç Belirleme Kuramı

Amaç Belirleme Kuramı, Edwin Locke tarafından 1968 yılında geliştirilmiştir. Bu kuramda, bireylerin amaçları, bireylerin motivasyon düzeylerini belirlemektedir. Bu kurama göre erişilmesi zor ve spesifik amaçlar, daha fazla performans gerektirdiğinden çalışana da daha yüksek motivasyon sağlayacaktır (Erdem, 1998: 56).

Yöneticiler ve çalışanlar açısından belirli bir amacın saptanması önemlidir. Çalışanlar hedeflenen amaca ulaşamaları bile amaçlar konusunda fikir birliğine varılmış olması oldukça değer taşımaktadır (Önen, Kanayran, 2015: 53-54).

2.3. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

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).

Çalışanlar işe girdiklerinde, elde edecekleri koşullara ilişkin sözel ve yazılı olarak anlaşmaya varırlar; fakat çalışanların iş tatmini sadece örgütsel koşulların yerine getirilmesiyle doyuma ulaşmaz. İşletmede yer alan her bir çalışanın farklı bireysel özellikleri vardır. Çalışanların ortaya çıkan koşullardan ne şekilde etkilenecekleri ve ortaya çıkan etkileri nasıl yansıtacakları bireysel özellikler ile ortaya çıkacaktır. Bu sebeple bireysel faktörlerin ve örgütsel faktörlerin iş tatmini konusunda incelenmesi gerekmektedir (Eğimli, 2009: 37-38).

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.

Bahsi geçen vb. sebepler iş tatminine verilmesi gereken önemi göstermektedir.

2.3.1. Bireysel Faktörler

2.3.1.1. Yaş

Toker (2007)'in yapmış olduğu araştırmaya göre, yaş ilerledikçe çalışanların iş tatminlerinde artış olduğu gözlenmiştir. İş tatmini ile yaş arasındaki ilişkinin bireylerin biliş düzeyleri ve ihtiyaçları ile ilgili olduğu öne sürülmüştür (Eğimli, 2009: 38). Yaşça büyük olan çalışanların işletmede uzun süre bulunuyor olması, yüksek kademedeki bulunuyor olması, maaşının belli bir seviyeye gelmiş olması, o işletmede kendine güveninin fazla olması, işle ilgili bilgi ve tecrübeye sahip olması iş tatminini artırıcı etkide bulunmaktadır (Çarıkçı, 2000: 157).

2.3.1.2. Cinsiyet

Yapılan araştırmalar neticesinde cinsiyet değişkeninin iş tatmininde bir etken olduğu ortaya konmuştur; fakat araştırmalar tutarlı bir sonucu göstermemektedir. Kimi çalışmada kadın çalışanların iş tatmin düzeyi yüksek çıkarken; kimi çalışmalarda da erkek çalışanların iş tatmin düzeyleri yüksek çıkmıştır (Kuzulugil, 2012: 131). Kadın ve erkeklerin yaşadıkları toplum içerisindeki rolleri farklı olduğundan, beklenti ve bunlarla ilgili tatmin dereceleri de farklılaşmaktadır (Tanrıverdi, 2008: 37).

2.3.1.3. Kişisel Özellikler

Her birey doğuştan farklı özellikler taşımakla birlikte yaşamında elde ettiği tecrübelerle de farklılaşmaktadır. Bu sebeple hangi etkiye ne derecede tepki verecekleri de değişmektedir. Kişisel özellikler iş tatminini doğrudan sağlamaz; fakat iş tatmininde farklılıkların oluşmasına neden olur (Köroğlu, 2011: 252).

2.3.1.4. Sosyal Yaşam

Çalışanların sosyal yaşamı, iş yaşamında duydukları tatmin ya da tatminsizlik üzerinde etkilidir. Aile bağları kuvvetli olmayan, çalışma alışkanlığı kazanmamış olan,

bireysel standartların altında yaşamını sürdüren çalışanlarda iş tatmini düşük olacaktır (Alanyalı, 2006: 45).

2.3.2. Örgütsel Faktörler

Çalışanların iş tatmininin sağlanması, örgütlerin en önemli görevlerindedir. İş tatmini sağlanmış çalışanlar iyi motive olarak yüksek moralle iş görecektir. Bu sayede çalıştıkları örgüte faydaları daha fazla olacaktır. Çalışanlar yüksek düzey tatminle işlerini yaparken, yöneticilerine ve örgüte olan bağlılıkları da artacaktır (Akkoç, Çalışkan, Turunç, 2012: 108).

Genel iş tatmini ile genel iş davranışları arasında oldukça önemli bir ilişki olduğu, çalışanları daha fazla iş tatmini duyan örgütlerin daha da etkili oldukları ve genel iş tatmini ile iş performansı arasında pozitif yönlü bir ilişkinin tespit edildiği çeşitli çalışmalarla ortaya konmuştur (Akkoç, Çalışkan, Turunç, 2012: 108).

Örgütsel faktörler; iş özellikleri, çalışma koşulları, maaş, yönetim politikaları ve çalışma arkadaşları başlıkları altında incelenmelidir (Keser, 2005: 79).

2.3.2.1. İş Özellikleri ve Çalışma Koşulları

Çalışanların çalıştıkları iş ortamındaki fiziksel çalışma koşulları iş tatminini etkilemektedir. Rahat fiziksel çalışma koşullarına sahip olan çalışanlar iş tatmini konusunda olumlu etkileneceklerdir. Çalışanların algıladıkları olumlu ve iyi iş çevresi, çalışanlara önemli oldukları, duyuldukları ve değerlendirildikleri hissini vermektedir (Neog, Barua, 2014: 308). Çalışma ortamı, çalışanların sağlık ve refahına büyük katkılar sağlamaktadır. Sağlık için yaşanabilecek risk faktörleri, çalışma koşullarının iyi olmaması, strese ve iş tatminsizliğine neden olmaktadır (Downing, 2016: 60-61).

2.3.2.2. Maaş

İş tatmini ve maaş ilişkisi araştırmacı Kathawala ve arkadaşları tarafından ortaya konmuştur. Maaş artışının çalışanlar üzerinde tatmini artırıcı etki olarak en üst sırada yer aldığı belirtilmiştir. Maaş ve sosyal hakların iş memnuniyetiyle ilgili olduğu ortaya

konmuştur (Neog, Barua, 2014: 307-308). Çalışanların maaşlarına yapılan artış direkt olarak iş tatminini arttırmamaktadır; fakat iş tatminsizliğini önleyici, durumu koruyucu bir etken olarak görülmektedir (Toker, 2007: 102).

2.3.2.3. Yönetim Politikaları

Yönetimden sorumlu olan yöneticiler, çalışanların işle ilgili tatmin sağlayıp sağlamamalarında oldukça etkilidirler. İhtiyaçlarının üst yönetim tarafından samimiyetle karşılandığını hisseden çalışanlar, yönetime ve örgüte karşı güven duygusu geliştirmektedirler (Akkoç, Çalışkan, Turunç, 2012: 114). Maaş, çalışma koşulları gibi durumların yetersiz olarak algılandığı iş yerlerinde yönetici ve yönetim tarzının iyi olması sebebiyle çalışanların iş tatmininin arttığı gözlenmiştir. Çalışanların alınacak kararlara katılması, personelin niteliğine uygun işlerin verilmesi, gerektiğinde görev ve sorumluluklarının arttırılması ya da azaltılması çalışanların tatminlerini arttırarak onların yönetime ve yöneticiye karşı olumlu düşünceler geliştirmesini sağlayacaktır (Bozkurt, Bozkurt, 2008: 4). Yönetimin, çalışanların kariyer olanaklarını da iyi değerlendirmesi gerekmektedir. Çalışanların maddi kazancının artmasının yanında, sosyal statüsünün yükselmesi; çalışanda üst düzey tatmin sağlayacaktır. Tüm terfi kademeleri dolu ve çalışan çaba gösterip, başarılı olsa dahi yükselme imkanının olmadığını düşünüyorsa, çalışanın iş tatmini günden güne azalacaktır (İmamoğlu, Keskin, Erat, 2004: 170).

2.3.2.4. Çalışma Arkadaşları

İş ortamında çalışanlar, iş arkadaşlarıyla iyi anlaşır, kendilerini rahat ve güvenli bir iş ortamında hissettiklerinde daha verimli zaman geçireceklerdir. Çalışanlar kendilerini rahat hissetmedikleri sürece tatmin olamazlar. Bu konuda yönetimin, çalışanların psikososyal ihtiyaçlarını karşılamak üzere iş yerindeki sosyal ilişkileri geliştirmeye ve güçlendirmeye yönelik emek vermesi, iş tatmininin artması açısından faydalı olacaktır (Bozkurt, Bozkurt, 2008: 4-5).

2.4. İŞ TATMİNİNİN SONUÇLARI

2.4.1. İş Tatmini ve Başarı

Çalışanlar için gerekli olan iş tatmininin sağlanması, çalışanların yöneticilere ve işletmeye bağlılıklarını arttırmakla birlikte çalışanların moral ve motivasyonlarını yükselterek işletmedeki başarı düzeyi de pozitif yönde değişecektir (Akkoç ve diğerleri, 2012: 108).

2.4.2. İş Tatmini ve Devamsızlık

Çalışanların iş tatminlerinin düşmesiyle işe karşı devamsızlık davranışında artışlar görülmektedir. İş tatmininin arttırılmamasıyla birlikte de işten ayrılma davranışları gözlenmektedir (Akinci, 2002: 8). Snyder ve Lopez (2009)'e göre iş tatminsizliği, çalışanların işten ayrılmalarındaki en önemli nedendir.

2.4.3. İş Tatmini ve İşgücü Devri

İş tatmini ile işe ve örgüte bağlılık arasında anlamlı ve aynı yönde bir ilişki mevcuttur. Çalışanın işteki tatmin seviyesi arttıkça; örgüte bağlılığı ve işi sahiplenme düzeyi artacaktır. Weitz ve Nickols, iş tatmini ve işgücü devir hızı arasındaki ilişkiyi incelemek üzere yaptıkları araştırmada, işgücü devir hızı ve iş tatmini arasındaki ters yönlü ve anlamlı ilişkinin varlığını tespit etmişlerdir (Akinci, 2002: 8; Downing, 2016: 49).

2.4.4. İş Tatmini ve Davranışsal Bozukluklar

İşlerinden tatmin olan çalışanların zihinsel anlamda da rahat ve mutlu oldukları açıklanmıştır. İşlerinden tatmin olmayan çalışanların psikolojik olarak tatminsizlik yaşadığı ve fiziksel olarak davranışlarının da olumsuz etkilendiği belirtilmiştir . İş tatminsizliği ortadan kaldırılmadığı sürece sinirsel, duygusal davranışsal bozukluklar görülebilmektedir. Bununla birlikte iş görenin, iş dışındaki yaşamı da bu durumdan

etkilenmektedir. İş tatminsizliğinin, bireysel yaşama uykusuzluk, iştahsızlık, hayal kırıklığı gibi yansımaları olmaktadır (Akinci, 2002: 7).

2.5. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

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). Bu eserden hareketle tükenmişliğin hangi durumları nitelediği ortaya konmuştur.

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 kavramı ilk olarak Freudenberger tarafından 1974 yılında tanımlanmıştır. Freudenberger'e göre tükenmişlik, fiziksel ve duygusal olarak sosyal ve etik sorumluluğu yüksek işlerde çalışan insanları etkileyen bir sendrom şeklinde tanımlanmıştır (Bauer, vd., 2006: 199).

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).

Tükenmişlik, yüksek motivasyonlu bireylerin ruhlarını kaybetmesi, o bireylerin yıpranmalarının sonucudur (Malach-Pines, 2005: 78).

Maslach ve Jackson (1981: 99) tarafından tükenmişlik: *"Bir tür 'insan işi' yapan bireyler arasında sıklıkla görülen duygusal tükenme ve sinizm sendromu"* olarak tanımlanmıştır.

Demerouti, Bakker, Vardakou ve Kantas tükenmişliği, yoğun fiziksel, duygusal ve bilişsel yorgunluğun uzamış bir sonucu olarak açıklamışlardır (Bakker, Demerouti, Verbeke, 2004: 84).

Tükenmişlik, işe yanıt olarak ortaya çıkan stres ile ilgili bir sendromdur (Sesen, Cetin, Basım, 2011: 41).

Tükenmişlik, kronik iş stresine maruz kalmanın bir sonucu olarak görülmüştür (Pines, Keinan, 2005: 626).

Tükenmişlik, duygusal çaba göstermeyi gerektiren iş şartlarına uzun süre maruz kalma sonucunda ortaya çıkan fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu olarak ifade edilmiştir (Yürür, Sarıkaya, 2011: 538).

Tükenmişlik, stresli durumlarla başa çıkmada başarısız olma halidir (Güllüce, 2010: 8).

Pines, çok çalışmanın tükenmişliğe sebep olabileceği görüşüne katılmamaktadır. Bazı bireylerin çalışmaktan çok zevk aldıklarını belirtmektedir. Ona göre tükenmişlik, varoluşsal bakış açısına göre insanların ihtiyaç duyduğu yerde yatmaktadır (Pines, Keinan, 2005: 626).

2.6. TÜKENMİŞLİK İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

2.6.1. Stres

Bireyler işlerini sevseler de yaşadıkları aşırı yoğunluk onlarda stresi meydana getirmektedir. Yaşanan yoğun stres ve bunun dışındaki çeşitli nedenler, ağır iş yükü altında kalan bireyleri tükenme durumuyla karşı karşıya bırakmaktadır (Tanrıverdi, 2008: 3). İşe ilişkin stres her meslekte, her alanda görülebilirken, tükenmişlik insana yönelik hizmet alanlarında çalışan bireylerde görülmektedir (Chen, Wu, 2013: 117). Buradan anlaşıldığı üzere stres, tükenmeye giden yolda yaşanan durumlardan biridir. Birey henüz tükenmişlik yaşamaya başlamamıştır.

2.6.2. Depresyon

Depresyonun temelinde, bireylerin daha önceden isteyerek ve severek yaptığı etkinliklere karşı isteksizlik duyması ve yaşamdan zevk almamasının gerçekleşme hali yatmaktadır. Bireyde üzüntü ve keder duyguları oluşmuştur. Bu duygu haliyle birlikte değerlendirmeler karamsar bir hal almaktadır. Birey geçmiş ve geleceği değerlendirerek geçmişte yaşanmış olumsuz olayların suçlusu olarak kendisini görür ve kendisini cezalandırılmış hisseder. Geleceğe dair de umutsuzluk ve çaresizlik düşünceleri pekişir. Bu durumlar, bireyin sosyal yaşamına ve iş hayatına etki ederek olumsuzluk yaratır (Taycan, vd., 2006: 101).

2.6.3. İş Doyumu ve Doyumsuzluğu

İş doyumunu, çalışanların işlerine karşı geliştirdikleri tutumlardan doğmaktadır. İş yaşantılarına karşı duygusal bir tepki olmakla birlikte gereksinimlerin giderilmesine ilişkindir. Genel doyumdan farksızdır. İnsanlar hayatlarının büyük bir kısmını çalıştıkları yerlerde geçirmektedirler. Bu sebeple de çalışma ortamında bireyin iş doyumunu, onun yaşam kalitesi üzerinde oldukça fazla etkiye sahiptir (Chen ve Wu, 2013). Bireylerin iş doyumunu gereken düzeyde sağlanmadığında, bireyde mutsuzluk, umutsuzluk, işe karşı ilgisizlik gibi duygu ve davranışlar oluşmaya başlayacaktır.

2.7. TÜKENMİŞLİK KURAMLARI

2.7.1. Chemiss Tükenmişlik Kuramı

Çalışma ortamının özellikleri ile çalışanın tükenmişliği arasında bir bağlantı vardır (Greenglass, Burke, Konarski, 2007: 268). Bu kurama göre tükenmişlik, zamana yayılarak meydana gelen bir süreçtir. İş stresine bağlı olarak meydana gelir ve işten ayrılma ile sonuçlanır. Rol tutarsızlıkları da tükenmişliğe neden olmaktadır (Yıldız, 2012: 42).

2.7.2. Pines Tükenmişlik Kuramı

Pines'in kuramına göre tükenmişlik, enerji, şevk, idealizm ve amaç kaybıyla sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizlik ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, ruhsal ve zihinsel bir yorgunluktur. Bu model Pines ve Aronson tarafından geliştirilmiştir. Model, yedi seçenekli, 21 ifadeden oluşan ve bireyin fiziksel, zihinsel ve duygusal yorgunluğunu değerlendirmeye yöneliktir. Araştırmacıların daha az zaman gerektiren ve daha az yer kaplayan bir ölçeğe ihtiyaçları olduğundan, bu ihtiyaca cevap olarak bu ölçeğin 10 ifadeli kısa formu oluşturulmuştur. Bu şekli ile ölçek, stres yönetimi ile ilgilenen araştırmacıların da dikkatini çekmiştir. (Malach-Pines, 2005: 78).

Pines'in Psikoanalitik-Varoluşçu Kuramı, Maslach Tükenmişlik Kuramı'ndan sonra en çok öne çıkan modeldir. Bu kuramın bu denli öne çıkmasında, meslek dışı alanlara uyarlanabilir olması etkili olmuştur. Pines'in Kuramı'ndan önceki çalışmalarda yalnızca meslekler üzerine araştırmalar yapılmaktaydı. Bu modelle birlikte eş, evlilik, aile gibi alanlarda tükenmişlikle ilgili çalışmalar yapılarak literatüre yeni ve önemli bir boyut kazandırılmıştır (Çapri, 2013: 1394). Varoluşsal bakış açısına göre tükenmişliğin temel nedeni, bireylerin yaşamlarında varoluşsal bir anlam bulma ihtiyacı ve bu ihtiyacın yaptıkları işle uyum sağlayamamasıdır. Psikanalitik bakış açısı, bireyin belirli bir kariyere göre anlamlılık hissetmesini, bireyin önemli çocukluk deneyimleri ve ailesinin kökeni ile ilişkilendirerek açıklamaktadır (Pines, 2002).

2.7.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Kuramı

Tükenmişlik, bireyin işinden kaynaklanarak bireyin kendisinde enerji, idealizm ve amaç ile ilgili sürekli bir azalma yaşaması olarak açıklanmıştır. Burada konu edilen iş, başkalarına yardım eden meslek grupları için söylenmiştir. Bu kurama göre, bireyin idealleri, takdir görememesi, fazla mesai yapıyor olması, yetersiz ücret alması ve mevcut durum arasındaki büyük farklılıklar ve bürokratik zorlamalar tükenmişliği ortaya çıkarmaktadır. (Yıldız, 2012: 40-42).

2.7.4. Maslach'ın Tükenmişlik Kuramı

Maslach ve Jackson, 1981 senesinde Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni ortaya koymuşlardır. Bu envanterin oluşturulmasındaki amaç, tükenmişliğin farklı yönleriyle ölçülmesidir. Tükenmişlik envanteri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarından oluşmaktadır. Duygusal tükenme, algılanan duygusal tükenme halini ve bazen de fiziksel tükenme halini ifade etmektedir. Tükenmişliğin temel belirtisidir. Çalışanlar duygusal tükenme yaşadıklarında duygusal olduğunu hissetmemektedir. Çalışanlar düşük enerji ve yıpranma hissi yaşamaktadırlar. Duyarsızlaşma, müşterilere karşı alaycı tutumları içermektedir. Duyarsızlaşma, çalışanların kendilerini sorunlu ve stresli müşterilerden uzaklaştırmalarının da bir yoludur. Bir tür önleyici başa çıkma mekanizmasıdır. Kişisel başarı, çalışanın kendisini değerlendirmesini ifade etmektedir. Çalışan birey işinden ve benliğinden mutsuzdur. Çalışanın yeterlilik duygularında bir düşüşün meydana gelmesiyle birlikte çalışan kendini olumsuz değerlendirme eğilimine girmektedir (Rai, 2010: 226; Ben-zur, Michael, 2007: 64-65; Greenglass, Burke, Konarski, 1998: 1089; Sesen, Cetin, Basım, 2011: 44).

2.8. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ

Tükenmişlik ilk olarak 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).

Maslach ve Jackson (1981)'a göre tükenmişlik işle ilgili stresin psikolojik deneyimidir. Tükenmişlik, yönetilmeyen iş stresi sonucu olarak tanımlamıştır (Sesen, Cetin, Basım, 2011: 44). "Stres altındayım.", "Pilim bitti." gibi cümleler tükenmişliği işaret etmektedir (Weber, Jaekel-Reinhard, 2000: 512).

Tükenmişlik, kronik yorgunluğa ek olarak zihinsel bir şekilde başlamaktadır. Konsantrasyon bozukluğu, hassasiyet eksikliği, örgütsüzlük halleriyle gelişerek ilgi

eksikliği duygusu, sinizm, saldırganlık şeklinde ilerleyebilmektedir. Kaygı rahatsızlıkları, depresif rahatsızlıklar, bağımlılık gelişimi, intihar girişimi şekliyle de sonuçlanabilmektedir. Baş ağrıları, mide ağrıları, mide-bağırsak hastalıkları gibi rahatsızlıklar da tükenmişliğin dinamik sürecini göstermektedir. Bireylerde görülen bu tükenmişlik süreçleri, çalışan hayatında da oldukça önemli bir yer kaplamaktadır. Çalışanları iş yerinde işi olumsuz etkileme, işe karşı geri çekilme (iç istifa), işten ayrılma durumlarına itebilmektedir (Weber, Jaekel-Reinhard, 2000: 515).

Tükenmişlik şevk ve coşku evresi ile başlar, durağanlaşma evresiyle devam eder ve engellenme evresi tecrübe edilerek umursamazlık evresine geçilir. Bu evrede birey sıkıntı ve mutsuzluğa kapılmış, tükenmişliğe giden evreleri tamamlamıştır (Kacmaz, 2005: 30).

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).

2.8.1. Fiziksel Belirtiler

Baş ağrıları, mide ve bağırsak rahatsızlıkları, kronik yorgunluk, kolay kolay geçmeyen soğuk algınlığı ve nezle, uykusuzluk, kiloda belirgin azalma, uyuşukluk, vücutta genel ağrı ve sızılar, koroner kalp rahatsızlığı, alkol ve uyuşturucu kullanımı, fiziksel tükenme gibi belirtiler fiziksel belirtiler içerisinde değerlendirilmektedir (Barutçu, Serinkan, 2008:547; Maslach, Jackson, 1981: 100; Cerit, vd., 2016: 110).

2.8.2. Davranışsal Belirtiler

İş yerine gitmeyi istememe, iş yerinden nefret etme duygusu, normale göre daha çabuk öfkelenme, birçok konuya şüpheyle yaklaşma, alınganlığın artması, iş tatminsizliği, özgüven ve özsaygıda azalma, unutkanlık, dalgınlık, kolay ağlama, aile sorunları, işlerin fazla ağır gelmesi ve bu işlerin üstesinden gelememek, başarısızlık hissi şeklinde davranışsal belirtiler örneklendirilmiştir (Cerit, vd., 2016: 110; Barutçu, Serinkan, 2008: 547).

2.8.3. Örgütsel Belirtiler

İş yerinden uzaklaşmak-kaçmak, işle ilgili sık sık hatalar yapmak, işe gitmeyi istememekten kaynaklı işe geç gitmek veya gitmemek, değer görmediğini, takdir edilmediğini düşünmek, hizmet- iş kalitesinde düşüş, örgüte karşı ilginin azalması, rol çatışması, yöneticilere ve iş arkadaşlarına karşı kızgınlık, öfke, değişime direnç göstermek, işi bırakmak gibi belirtiler sıralanmıştır (Barutçu, Serinkan, 2008: 547-548; Kacmaz, 2005: 30).

2.8.4. Sosyal Belirtiler

Bireyin çevresine karşı sergilemiş olduğu duygu ve tavırları içermektedir. Çalışanın çevresine karşı negatif duygular içerisinde olması ve tavırlar sergilemesi, her şeyi olumsuz değerlendirme, çevresindekilere karşı ilgisiz, alaycı ve suçlayıcı davranma, sürekli gerginlik ve huzursuzluğun etkisinde olması, çalıştığı yerde işleri aksatması, ağır davranışlar sergilemesi sosyal belirtilerin göstergeleridir (Barutçu, Serinkan, 2008: 548; Kacmaz, 2005: 30; Maslach, Jackson, 1981: 100).

Tükenmişliğin bu şekilde yansımalarının olması, tükenmişliğin sadece işle sınırlı kalmadığını göstermektedir. Birey tükenmişliği yaşarken, bireyin ailesi, iş hayatı, sosyal çevresi de bu durumdan etkilenmektedir.

2.9. TÜKENMİŞLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Tükenmişliğe etki eden faktörler çalışma alanlarından kaynaklanmaktadır. Bu alanlar gerekli şekilde incelenip, düzenleme ve değişiklikler yapıldığında tükenmişlik de engellenmiş olacaktır (Ardıç, Polatçı, 2009: 26). Tükenmişliği etkileyen faktörler, bireysel ve örgütsel olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir.

2.9.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler örgüt içerisinde yer alan bireylerden kaynaklanan ve tükenmeye neden olan özelliklerdir (Ardıç, Polatçı, 2009: 24).

Bireysel faktörler; demografik ve kişisel faktörler bazında incelenmiştir.

2.9.1.1. Demografik Faktörler

Tükenmişlikle ilgili demografik değişkenler içerisinde yaş, cinsiyet, medeni durum ve eğitim düzeyi incelenmiştir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 409-410). Aşağıda demografik özelliklere ilişkin tükenmişlik düzeyleri açıklanmıştır.

Demografik özellikler içerisinde tükenmişlik ile en tutarlı şekilde ilgili olan, yaş değişkenidir. Genç çalışanların tükenmişlik seviyelerinin, 30-40 yaşları arasındaki çalışanlara nazaran daha yüksek olduğu belirtilmiştir.

Tükenmişliğin, cinsiyet ile ilgisinin güçlü olmadığı ortaya konmuştur. Kadınların çalıştıkları işlerde erkeklere göre daha fazla yoruluyor olmaları, bazı çalışmalarda kadınların daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespitine yol açsa da; farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Medeni durumla ilgili olarak bekâr olanların evli olanlara göre tükenmişliğe daha yatkın oldukları tespit edilmiştir.

Eğitim düzeyi yüksek çalışanların tükenmişlik düzeyleri, eğitim düzeyi düşük çalışanlara göre daha yüksektir.

2.9.1.2. Kişisel Faktörler

Hangi tip insanın tükenmişlik riski altında olduğunu tespit etmek amacıyla çeşitli kişilik özellikleri çalışılmıştır. Günlük aktivitelere katılım gösteren, olaylar üzerinde kontrol hissi olan ve değişime açıklık gösteren insanların daha yüksek tükenmişlik puanlarına sahip oldukları görülmüştür (Ardıç, Polatçı, 2009: 23-24). Tükenmişlik yaşayanlar stresli olaylar karşısında daha pasif ve savunmacı bir tavır takınmaktadırlar. Stresli olaylar karşısında aktif ve yüz yüze başa çıkma davranışında bulunanlarda daha düşük tükenmişlik görülmektedir. Tükenmişlik, iç denetim odağı (bireylerin kendi kabiliyet ve çabalarına atıfta bulunma) yerine dış denetim odağına (olayları güçlü kişilere veya şansa atfetme) sahip kişiler arasında daha yüksektir. Yaşanan tükenmişlikle başa çıkma stilleri konusunda da benzer sonuçlara rastlanmıştır.

Bahsedilen tükenmişlik durumunun daha çok A tipi kişilik (rekabet, zaman aşımına uğramış yaşam tarzı, düşmanlık ve aşırı kontrol ihtiyacı) özelliğine sahip bireylerde görüldüğü ortaya konmuştur (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 410-411).

Tükenmişliğe ilişkin kaynakların kişisel olmaktan çok durumsal olduğu belirtilmiştir. Bu sebeple, tükenmişliğin kaynağı daha çok işin sosyal ortamında aranmalıdır (Budak, Sürvegil, 2005: 98).

2.9.2. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik, kavram itibariyle ilk tanımlandığı zamanlarda bireysel kaynaklı bir sorun olarak ele alınmıştır. Eğer bir sorun var ise bu sorun bireyden kaynaklanmaktadır, düşüncesi yaygındır. Sorunun ortadan kaldırılması için çözüm ise, ya bireyin sorunlarını çözüme kavuşturmak ya da bireyden kurtulmaktır. Zamanın ilerlemesi ve bu ilerlemeyle birlikte çalışmaların artması tükenmişlik sorununun sadece birey kaynaklı olmadığını göstermiştir. Hatta tükenmişliğin bireysel kaynaklı olmaktan çok örgütsel kaynaklı olduğu görüşü ağırlık kazanmıştır (Ardıç, Polatçı, 2009: 24-25; Kaçmaz, 2005: 30).

Tükenmişliğe sebep olan örgütsel faktörler incelendiğinde, işin niteliği, çalışma saatleri, iş yükü, çalışılan örgüte ilişkin özellikler, hizmet verilen kişilerin çıkarmış olduğu problemler, işin ve iş ortamının yarattığı gerginlik, çalışanın rol belirsizliği, diğer çalışanların düşük desteği, örgütte ilerlemenin zor-kolay olması, çalışana örgüt desteğinin olmaması, işe ait başarının ne olduğunun tanımlanmaması, idari baskı, ücretin yetersizliği, iş için eğitimlerin yetersiz oluşu, çalışanın gerekli takdiri, övgüyü görememesi, cinsiyet, liderlik tarzı, örgüt içerisindeki iletişim, net ve açık olmayan hiyerarşi örgütsel faktörler içerisinde değerlendirilmektedir (Barutçu, Serinkan, 2008: 547).

Tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler başlıkları ile incelenmelidir (Budak, Sürvegil, 2005: 97; Ardıç, Polatçı, 2009: 26-29). Tükenmişlik, aşağıda bahsedilen altı alanın bir kısmının veya tamamının, bireyler ve çalışma alanları arasındaki uyumsuzluğundan kaynaklanmaktadır (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 414).

2.9.2.1. İş Yüğü

İş yüğü belirli bir zaman ve kalitede yapılması gereken iş miktarı olarak ifade edilmiştir (Budak, Sürvegil, 2005: 97). Birey ile iş arasında iş yüğü açısından yaşanan uyumsuzluk, tükenmişliğin temelindeki duygusal tükenmeye neden olmaktadır (Ardıç, Polatçı, 2009: 27). İş yüğü, yanlış iş türünden de kaynaklanabilmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 414).

2.9.2.2. Kontrol

Kontrol, bireyin işi ile ilgili seçim yapma, karar verme, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme olanağına sahip olmasıdır (Budak, Sürvegil, 2005: 97). Sorumlulukla ilgili sorun yaşayan bireyler, iş ve iş yüğü ile ilgili kontrolde de kriz yaşayabilmektedirler (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 414).

2.9.2.3. Ödüller

Ödül, çalışan bireylerin bazen maaş alamama durumlarını, finansal kazançlarının yetersiz olmasını bazen de takdir edilmeme, sıkı çalışmanın göz ardı edilmesi gibi durumları içermektedir. Çalışanı bu şekilde tanımamak, işin ve işçinin küçümsendiğinin göstergesidir. Ödül eksikliği beraberinde verimsizliği getirmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 415).

2.9.2.4. Aidiyet

Çalışan bireyler, çalıştıkları alanlarda diğer insanlarla bağlantı duygularını kaybettiklerinde aidiyet sorunu ortaya çıkmaktadır. Bireyler topluluk içerisinde büyürler ve toplumla sürekli ilişki içerisindeyler. Sevdikleri ve saygı duydukları insanlarla mizah, rahatlık ve övgülerini paylaştıkça mutlulukları ve başarıları artmaktadır. Çalışan bireylerde de bu durum söz konusudur. Çalışanlar mutlu ilişki içerisinde oldukları çalışma alanlarında daha verimli olmaktadır (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 415).

2.9.2.5. Adalet

Bireyin çalıştığı iş yerinde adalet olmadığı zaman, birey ile iş arasında uyumsuzluk meydana gelir. Adalet, saygınlığı iletir. Adaletsizlik, iş yükü ve ücret eşitsizliğinde, hile yapıldığında, çalışan kayırıldığında, hileli değerlendirmeler yapıldığında ortaya çıkmaktadır. Adaletsizlik duygusu çalışanda iki ayda bir tükenmişliği arttırmaktadır (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 415).

2.9.2.6. Değerler

Bireyin değerleri ile çalışılan işte meydana gelen durumlar arasında çelişki olduğunda değer uyumsuzluğu meydana gelmektedir. Bireylerin kendi değerleri iş tarafından kısıtlanabilmektedir. Örneğin, satış danışmanlarının satış yapmak için yalan söylemesi veya farklı türlerde aldatıcı konumunda olmak değerler arasındaki uyumsuzluğu yaşatabilmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 415).

2.10. TÜKENMİŞLİKLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ

Tükenmişlikle mücadelede en önemlisi, başından tükenmişliği oluşturabilecek etmenlerin ortadan kaldırılması, bu durum gerçekleşmiyorsa erken dönemde fark edilerek hızla müdahale edilmesidir (Kacmaz, 2005: 31).

Bu çalışmada, işletme ortamında meydana gelebilecek tükenmişliğin, birey bazlı veya örgüt bazlı olabileceği gibi her ikisiyle birlikte de gelişebileceği göz önüne alınarak tükenmişliği önlemek amacıyla bireylere yönelik ve örgütlere yönelik mücadele yöntemleri incelenmiştir.

2.10.1. Kişisel Yöntemler

Çalışanlarda yaşanabilecek tükenmişlikle ilgili, bireyler bazında önleyici tedbirler, birincil koruyucu önlemler olarak nitelendirilmektedir. Alınması istenen önlemler bireylerin daha çok psikolojik yönlerine vurgu yapmaktadır. Bu önlemler aşağıdaki şekildedir (Weber, Jaekel-Reinhard, 2000: 516):

- Stresle başa çıkma konusunda iyileştirmeler,
- Gevşeme tekniklerinin öğrenilmesi,
- "Hayır" demeyi öğrenmek,
- Hobiler,
- Sosyal ilişkileri korumak,
- Yanlış beklentileri azaltmak.

2.10.2. Örgütsel Yöntemler

Tükenmişlikle ilgili mücadele yöntemlerinde, örgütün mücadele yöntemlerini uygulaması ikincil koruyucu önlemler olarak belirtilmektedir. Bu önlemler aşağıdaki şekildedir (Weber, Jaekel-Reinhard, 2000: 516):

- Sağlıklı bir çalışma ortamının oluşturulması (zaman yönetimi, iletişim tarzı),
- Performansın değerlendirilmesi, tanınması (övgü. takdir),
- Yöneticilerin eğitimi.

2.11. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Çalışanların tükenmişlik yaşamaları sonucunda, mutsuzluk ve verimsizlik meydana gelmekte ve bu durum hem çalışana hem de çalışılan iş yerine zarar vermektedir. Çalışanın normal sürelerden daha fazla hastalanması, ailevi , sosyal ve ekonomik problemlerin artması ve bu problemler sonucunda işe gelememe, erken emekli olma, iş yerinde kazaların artması, hizmette kalitenin düşmesi, iş değiştirme isteğinin artması maddi ve manevi kayıpları arttırmaktadır (Cerit, vd., 2016: 110).

2.12. DUYGUSAL ZEKA, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi açıklayan çalışmalar incelendiğinde; genel olarak duygusal zeka ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ve anlamlı, duygusal zeka ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ve anlamlı, iş tatmini ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkilere rastlanmıştır. Duygusal zeka

düzei yüksek bireylerin iş tatminlerinin daha yüksek, tükenmişliklerinin ise daha düşük olduğu gözlenmiştir.

Bu konu ile ilgili yapılmış çalışmalar aşağıda sıralanmıştır:

2.12.1. Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlikle İlgili Yapılmış Çalışmalar

Deniz (2006), "Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Yetenekleri İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi" adlı çalışması kapsamında, okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zeka, iş doyumunu ve tükenmişlik durumları arasındaki ilişki incelenerek duygusal zeka, iş doyumunu ve tükenmişlik durumlarının bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı ortaya konmuştur. Araştırmanın evrenini 2005-2006 öğretim yılında İç Anadolu bölgesinde resmi ve özel okul öncesi eğitim kurumlarında çalışan okul öncesi öğretmenleri oluşturmaktadır. Örnekleme ise tesadüfi eleman örnekleme yöntemiyle seçilen İç Anadolu Bölgesi'nde Konya, Ankara, Yozgat, Çankırı, Eskişehir, Kırıkkale, Kırşehir, Nevşehir, Niğde, Karaman, Sivas illerinde çalışmakta olan okul öncesi öğretmenleri oluşturmaktadır. Gönderilen 510 anketten 405 tanesi geri dönmüş ve tam doldurulan 378 anket analizlere tabii tutulmuştur. Yapılan anket güvenilirlik sonuçlarına göre duygusal zeka ölçeği, tükenmişlik ölçeği ve iş doyumunu ölçeği güvenilir bulunmuştur.

Veri analiz sonuçları incelendiğinde; duygusal zeka alt boyutlarının iş doyumunu ile pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı, tükenmişlik alt boyutları ile negatif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür.

Taşlıyan, Hırlak ve Çiftçi (2014), "Akademisyenlerin Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" adlı makalelerinde duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koyarak duygusal zeka faktörlerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Çalışma 291 akademik personelden alınan verilerle gerçekleştirilmiştir.

Yapılan analizler sonucunda, iş tatmini ile duygusal zeka ve tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı düzeyde ilişki olduğu ortaya konmuştur. İş tatmini ile duygusal zeka alt boyutlarından duygusal değerlendirme, duygusal yönetim, empatik duyarlılık ve duyguların pozitif kullanımı arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür. İş tatmini ile duygusal tükenme arasında orta düzeyde ve negatif yönlü ilişki; iş tatmini ile kişisel başarı arasında yüksek düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki; iş tatmini ile duyarsızlaşma arasında düşük düzeyde ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal zeka ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal değerlendirme ile duygusal tükenme arasında orta düzeyde, negatif; duygusal yönetim, empatik duyarlılık, duyguların pozitif kullanımı ile duygusal tükenme arasında düşük düzeyde, negatif; duygusal değerlendirme, duygusal yönetim, empatik duyarlılık, duyguların pozitif kullanımı ile kişisel başarı arasında düşük düzeyde, pozitif; duygusal değerlendirme, duygusal yönetim, empatik duyarlılık, duyguların pozitif kullanımı ile duyarsızlaşma arasında düşük düzeyde negatif ilişki olduğu görülmüştür.

Yağcı (2016), "Türkiye'de Kamu Kurumlarında ve Özel Sektörde Çalışan Psikologların İş Doyumu, Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Düzeylerinin Karşılaştırılması" adlı çalışmasında, araştırmanın evrenini Türkiye genelinde kamu kurumlarında ve özel sektörde çalışan psikologlar oluşturmaktadır. Örnekleme ise Ocak 2016 ile Şubat 2016 tarihleri arasında Türkiye genelinde kamu kurumlarında ve özel sektörde çalışan psikologlar arasından rastlantısal olarak seçilen 200 birey oluşturmaktadır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin Cronbach Alpha değerlerine bakıldığında yeterli güvenilirlikte bulunmuştur. Çalışmaya katılan psikologların 100'ü kamu kurumlarında 100'ü de özel kurumlarda çalışmaktadırlar.

Kamu kurumlarında çalışan psikologların iş doyum düzeyleri arttıkça duygusal tükenme düzeyleri düşmekte, duyguların değerlendirilmesi, duygusal zeka ve kişisel başarı düzeyleri ise artmaktadır. Kişisel başarı düzeyleri arttıkça da iyimserlik, duyguların değerlendirilmesi ve duygusal zeka düzeylerinde artış görülmektedir. İyimserlik, duyguların değerlendirilmesi ve duygusal zeka arttıkça duygusal tükenme ve tükenmişlik düzeyleri düşüş göstermektedir. Özel kurumlarda çalışan psikologların iş doyum düzeyleri arttıkça duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik düzeylerinde düşüş; kişisel başarı düzeyleri, duygusal zeka düzeyleri ve iyimserlik düzeylerinde artış görülmüştür. İyimserlik, duyguların değerlendirilmesi ve duygusal zeka arttıkça

duygusal tükenme ve tükenmişlik düzeyleri, duyguların kullanımı arttıkça tükenmişlik düzeylerinde düşme olduğu görülmüştür. Bu bulgular, psikologların iş doyumları ve duygusal zekalarının çalıştıkları kuruma göre farketmeksizin tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutları üzerinde etkili olduğunu göstermiştir.

2.12.2. Duygusal Zeka ve İş Tatmini İle İlgili Yapılmış Çalışmalar

Sirem (2009), "Duygusal Zeka Düzeyi ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama" adlı çalışmasında, duygusal zekanın iş tatminine etkisinin olup olmadığını araştırmayı amaç edinmiştir. Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar İli Kamu sağlık çalışanları seçilmiş ve zaman, maliyet, ulaşım gibi faktörler göz önüne alınarak araştırmanın kapsamına Afyonkarahisar İl Merkezi'ndeki dört devlet hastanesinde görev yapan hekimler, diğer meslek elemanları, hemşireler ve sağlık teknisyenleri de dahil edilmişlerdir. Değerlendiremeye alınan sağlık personel sayısı 842 olarak belirlenmiştir. Örneklem, basit rastgele örnekleme yöntemi ile belirlenerek örneklem sayısı 209 olarak seçilmiştir. Kullanılan anketlerin yüksek düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu yapılan testlerle ortaya konmuştur.

Yapılan analizler sonucunda, toplam duygusal zeka düzeyi ile toplam iş tatmini arasında düşük düzeyde de olsa pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Çömez (2012), "Duygusal Zeka- İş Tatmini İlişkisi: Celal Bayar Üniversitesi Akademisyenleri Üzerine Bir Araştırma" adlı çalışmasında, akademisyenlerin iş tatminlerinin sağlanmasında, duygusal zekanın ve alt bileşenlerinin hangi oranlarda etkili olduğunu bulmayı amaçlamıştır. Çalışmanın evreni Celal Bayar Üniversitesi'nde çalışan tüm akademik personeli kapsamaktadır. Evreni oluşturan personel sayısı 1151 olarak açıklanmıştır. Anket için 250 akademik personele ulaşılmış, 217'sinden dönüş alınmıştır. Eksik ve hatalı anketler çıkarıldıktan sonra kalan 189 anket analizlere tabii tutulmuştur. Kullanılan ölçekler yüksek güvenilirlikte bulunmuştur.

Yapılan analizlere göre, duygusal zeka ve iş tatmini arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Duygusal zekanın tüm alt bileşenlerine bakıldığında,

kişisel beceriler, kişiler arası beceriler, uyumluluk, stresle başa çıkma ve genel ruh durumu ile iş tatmini arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişki olduğu ortaya konmuştur.

2.12.3. İş Tatmini ve Tükenmişlik İle İlgili Yapılmış Çalışmalar

Kalkızoğlu (2018), "Tükenmişlik Sendromunun İş Tatminine Etkisi: Perakende Sektörü ve Sanal Örgüt Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama" adlı yüksek lisans tezinde çalışanların tükenmişlik düzeyinin iş tatmini üzerinde bir etkisinin olup olmadığını ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırma, İstanbul'da perakende sektörü alanında Türkiye'nin önde gelen firmalarından birinin genel müdürlüğünde görev yapan beyaz yakalı çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. 20 Şubat-19 Mart 2017 tarihleri arasında anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. 1000 kişiye ulaştırılan anket formlarından 527 tanesi geri ulaştırılmıştır. Eksik ve hatalı olanlar çıkarıldıktan sonra 403 anket formu ile analizler gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın diğer örneklemini ise sanal örgüt yapısı altında faaliyet gösteren bir firmada çalışanlar oluşturmaktadır. 24 Ekim-10 Kasım 2017 tarihleri arasında anket uygulaması yapılmıştır. 1000 kişiye anket formu ulaştırılmış, 186 adet anket formu geri gönderilmiştir. Eksik ve hatalı olanlar çıkarıldıktan sonra 160 adet anket formu ile analizler yapılmıştır. Tükenmişlik ölçeğine ait duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları bulunmaktadır. İş tatmini ölçeğine ilişkin içsel tatmin ve dışsal tatmin boyutları bulunmaktadır.

Analizler sonucunda elde edilen bulgulara göre, genel tükenmişlik ile genel iş tatmini arasında negatif yönde anlamlı ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü, anlamlı; kişisel başarı, içsel tatmin, dışsal tatmin arasında negatif yönde anlamlı ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma ile kişisel başarı, içsel tatmin ve dışsal tatmin arasında negatif yönde, anlamlı ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Kişisel başarı ile içsel tatmin ve dışsal tatmin arasında pozitif yönde, anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Ateş (2018), "Kamu Çalışanlarının İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Tekirdağ Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde Bir Araştırma" adlı çalışmada; bağımlı değişkenler tükenmişliğin alt boyutları, bağımsız değişken ise iş tatmininin alt boyutlarıdır. Anket çalışması 2015 yılı Mart ayında yapılmıştır. Çalışmaya Tekirdağ Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü ve Süleymanpaşa Sosyal Güvenlik

Merkez Mdrlg'nde çalışan toplam 115 kadrolu personel dahil olmuştur. Yapılan faktör analizi sonucunda tükenmişlik leğine ilişkin ortaya çıkan boyutlar, duygusal tükenme-duyarsızlaşma, dışsal kişisel başarı ve içsel kişisel başarı boyutlarıdır. İş tatmini ölçeğinde içsel tatmin ve dışsal tatmin alt boyutları oluşmuştur.

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, duygusal tükenme-duyarsızlaşma ile içsel tatmin ve dışsal tatmin arasında negatif yönde ve anlamlı ilişki ortaya çıkmıştır. Dışsal kişisel başarı ile içsel tatmin ve dışsal tatmin arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. İçsel kişisel başarı ile içsel tatmin ve dışsal tatmin arasında pozitif yönde, anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BİLECİK İLİ'NDEKİ BELEDİYELERDE BİR UYGULAMA

Bu bölümde araştırmanın amacı, araştırmanın modeli, veri toplama araçları ve verilerin analizi ile ilgili bilgiler verilmiştir.

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bireylerin duygusal zeka düzeyleri yaşamlarını etkilemektedir. Çalışanlar açısından da duygusal zeka ve tükenmişliğin, çalışanların iş tatminlerini ne şekilde etkilediği, tükenmişliğin duygusal zeka ve iş tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici etkisinin olup olmadığı önemli bir konu haline gelmiştir. Özellikle çalışan ve müşteri karşılıklı ilişki bağlılığının yer alması dolayısıyla belediyelerde duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

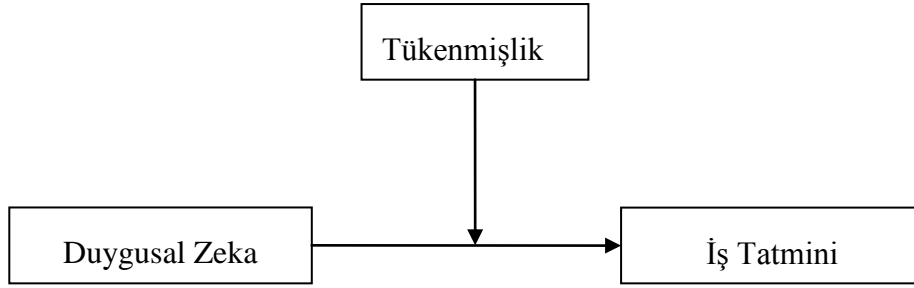
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Belediyeler ilçelerin kalkınması ve ilçe sakinlerine hizmet ulaşması için kamu hizmetlerini gören kurumlardır. Müşterilerle karşılıklı iletişimde bulunan ve en kısa sürede hizmet vermesi gereken belediye personellerinin duygu durumları, onların işteki tatmin dereceleri ve tükenmişliklerinin bu ilişkide düzenleyici bir etkisinin olup olmadığı önem arz etmektedir. Belediye çalışanları örnekleme bağlamında daha önce duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik ilişkisine yönelik çalışmaların eksikliğinin tespit edilmesi, yerel yönetimlerin başarısının da ön plana çıktığı günümüzde çalışmanın katkısını ortaya koymaktadır. Bu çalışma 2019 yılı Mart ayında belediyelerde görev yapan çalışanların durumunu göstermektedir. Ayrıca, araştırmanın sonucu itibarıyla belediye çalışanlarına ve dolayısıyla belediyelerin işleyişine çeşitli faydalar sağlayabileceği düşünülmektedir.

3.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.3.1. Araştırmanın Kavramsal Modeli

Araştırmanın kavramsal modeli Şekil 2'de görüldüğü gibidir.



Şekil 2: Araştırmanın Kavramsal Modeli

3.3.2. Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Çalışanların kendi duygularını değerlendirebilmelerinin, iş tatminleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₂: Çalışanların başkalarının duygularını değerlendirebilmelerinin, iş tatminleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₃: Çalışanların duygulardan yararlanmalarının, iş tatminleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₄: Çalışanların duygularını kontrol edebilmelerinin, iş tatminleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₅: Çalışanların tükenmişliğinin iş tatminleri üzerinde etkisi vardır.

H₆: Çalışanların duygusal zeka ve iş tatminleri arasındaki ilişkide tükenmişliğin düzenleyici etkisi vardır.

3.3.3. Araştırmanın Evren 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. Verilerin elde edilmesi amacıyla anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılacak olan anket öncelikli olarak Bilecik Merkez Belediyesi'nde görev yapan 59 kişilik bir gruba uygulanarak ön test çalışması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara istinaden çeşitli düzenlemeler yapılarak anket formu elde edilmiştir. Son şekli düzenlenen anket formu, diğer belediye çalışanlarına yüz yüze ulaştırılmıştır. Çalışanların anket formlarını doldurmaları sağlanmıştır.

Yapılan çalışmalar sonucunda, elde edilen 220 adet anketten 34 tanesinin uç değerlere sahip olduğu ve rastgele doldurulduğu tespit edilerek analizlerden çıkarılmıştır. Kalan 186 adet anket formu ile analizler gerçekleştirilmiştir.

Anketlerden elde edilen verilerin tanımlayıcı istatistikleri, korelasyon ve regresyon analizleri için SPSS 24.0 (Statistical Package for the Social Sciences) programı kullanılmıştır.

3.3.4. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. Araştırmada kullanılacak anket formundaki sorular, konularla ilgili yapılmış geçmiş çalışmalardan, yüksek güvenilirlik değerlerine sahip soru setlerinden seçilmiştir.

Birinci bölümde, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir durumu, statü ve çalışma süresi ile ilgili hazırlanan demografik özellikleri ve mesleki bilgileri içeren sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde iş tatminine ilişkin 3 soru, üçüncü bölümde tükenmişliğe ilişkin 10 soru ve son olarak dördüncü bölümde ise duygusal zekaya ilişkin 16 soru yer almıştır.

3.3.5. Kullanılan Ölçekler

Ankette 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. Boyutlar, kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolü şeklindedir. İlk 4 soru kendi duygularını değerlendirebilme boyutunda, 5-8 arasındaki sorular başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutunda, 9-12 arasındaki sorular duygulardan yararlanma boyutunda ve 13-16 arasındaki sorular ise duyguların kontrolü boyutunda yer almaktadır. Hazırlanan soruların değerlendirilmesi için 5'li Likert tipi (1= Hiç Katılmıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum şeklinde kodlanmıştır.) ölçek kullanılmıştır.

İş tatmini ölçeği, Çevirgen ve Üngüren (2009)'in Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi İş Tatmini Alt Ölçeğini kullanarak yaptığı çalışmadan alınmıştır. Ölçek 3 maddeden oluşmaktadır. Hazırlanan soruların değerlendirilmesi için 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır (1= Hiç Katılmıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum şeklinde kodlanmıştır.).

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 7'li Likert şeklinde toplamda 10 sorudan oluşmaktadır (1= Hiçbir Zaman, 7= Her Zaman şeklinde kodlanmıştır.). Ölçek tek boyutludur.

Bilecik'teki belediye personellerinin duygusal zeka, tükenmişlik ve iş tatmini durumları, yukarıda belirtilen ölçeklerle ve çeşitli boyutlarla ölçülmeye çalışılmıştır. Belediye çalışanlarının işlerine engel olmamak, onları sıkmadan gerçekçi cevaplar alabilmek adına olabildiğince kısa fakat gerekli ölçümü yapabilecek kuvvetlilikte ölçekler seçilmeye çalışılmıştır.

3.4. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırmanın yalnızca Bilecik İli'ndeki belediyelerde gerçekleştirilmiş olması, çalışmanın Türkiye'nin tamamındaki belediyelere genellenmesi açısından sınırlılık taşımaktadır.

Zaman yönünden, anket çalışmalarının 31 Mart yerel seçimlerinin hemen öncesine denk gelmiş olması bir sınırlılık yaratmıştır. Farklı bir zamanda farklı sonuçlara ulaşılması ihtimali bulunmaktadır. Çalışan personellerin seçim öncesi ruhsal durumlarının çalışmayı etkilemiş olması ihtimali araştırmanın bir diğer kısıtlılığını temsil etmektedir.

Bilecik dışında, farklı illere gidip, oralarda bulunan belediyelerde anket çalışması yapmak, maliyet kısıtını temsil ettiğinden, araştırma Bilecik'te bulunan 11 belediye ile sınırlandırılmıştır.

3.5. VERİ ANALİZİ VE BULGULAR

Elde edilen verilerin analizinde farklı istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Öncelikle, kullanılan ankete yönelik güvenilirlik analizleri yapılmış, katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular, yüzde ve frekans değerleriyle tablolaştırılmıştır. Kullanılan ölçeklere ilişkin ortalama ve standart sapma düzeyleri belirlenmiş ve sonrasında keşfedici faktör analizi, grupların alt boyutlara göre incelenmesi, korelasyon ve regresyon analizleri yapılarak çalışma sonlandırılmıştır.

3.5.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirliği

Ölçme aracının, farklı yerlerde, farklı zamanlarda ve farklı örnekleme uygulandığında aynı sonucu verme derecesi, ölçme aracının güvenilirlik değeri olarak bilinir. Ölçüm aletlerinde kısa süre aralıklarıyla (örneğin 5 dk.) ölçüm yapıldığında aynı sonucu vermesi beklenir ve sonuçların aynı çıkması, bu durumun tesadüfi olmadığını göstergesidir. Aynı sonuç gerçekleşmezse, ölçüm yapan cihazın güvenilirliğinden şüphe duyulur. Aynı güvenilirlik anket çalışmalarından da beklenir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 248; Giriş ve Astar, 2014: 245; Gürbüz ve Şahin, 2016: 159).

Güvenilirlik analizi, ölçekte kullanılan ifadelerin ve bu ifadelere katılımcılar tarafından verilen cevapların birbirleriyle tutarlılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktadır. Bu analiz için en çok tercih edilen teknik, Cronbach Alpha Tekniği'dir. Bu teknik ile analiz yapılabilmesinin mümkün olması için ölçek soru sayısının en az 21, denek sayısının da en az 30 olması gerekmektedir. Çıkan sonuç 0 ile 1 arasında değer almakta ve sonuç 1'e yaklaştıkça ölçek güvenilirliği artmaktadır (Arslantürk ve Arslantürk, 2011: 199; Güriş ve Astar, 2014: 246).

Arslantürk ve Arslantürk (2011: 200)'e göre Cronbach Alpha katsayılarının bulunabileceği aralıklar;

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise güvenilir değil,

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise düşük güvenilir,

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise oldukça güvenilir,

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise yüksek derecede güvenilir, şeklinde ifade edilmiştir.

Tablo 5: Duygusal Zeka, Tükenmişlik ve İş Tatmini Ölçeklerine İlişkin Cronbach Alpha Katsayıları

Ölçek	Ölçekte Bulunan İfade Sayısı	(α) Cronbach Alpha Katsayısı
Duygusal Zeka	16	0,863
Tükenmişlik	10	0,886
İş Tatmini	3	0,702

Tablo 5'te yapılan analizlere göre, duygusal zeka ölçeğinin güvenilirliği için incelenen Cronbach Alpha katsayısı 0,863 olarak tespit edilmiştir. Duygusal zeka ölçeğine ilişkin Cronbach Alpha katsayısının $0,863 > 0,80$ olması ölçeğin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Tükenmişlik ölçeği için yapılan güvenilirlik analizinde, ölçeğe ilişkin Cronbach Alpha katsayısı 0,886 olarak bulunmuştur. Tükenmişlik ölçeğine ilişkin Cronbach Alpha katsayısının $0,886 > 0,80$ olması ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. İş tatmini ölçeğine ilişkin yapılan güvenilirlik analizinde ise Cronbach Alpha katsayısı 0,702 olarak

bulunmuştur. Bu Cronbach Alpha katsayısı da $0,702 > 0,60$ olduğunu gösterdiğinden oldukça güvenilirdir.

3.5.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

. Frekans dağılımı, bir ya da birden fazla değişkene ait puan ya da değerlerin dağılımına ait özellikleri sınıflandırmak, tanımlamak sebebiyle verileri yüzde ve sayı olarak vermektedir (Büyüköztürk, 2002: 21; Gürbüz ve Şahin, 2016: 212).

Frekans analizi ile çalışmanın örneklemini oluşturan, Bilecik İli'ne bağlı ilçelerde çalışan 186 personelin demografik özellikleri incelenmiştir. Çalışmada yer alan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 6'da yer almaktadır. Bazı demografik özelliklerin frekans ve yüzde değerlerinin toplamında farklılıklar bulunmaktadır. Bunun sebebi, bazı katılımcıların demografik değişkenlere ilişkin bazı sorulara cevap vermemesinden kaynaklanmaktadır.

Tablo 6: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Veriler

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

Tablo 6'da yer alan katılımcıların cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde; katılımcıların %43,0'ının kadın (n=80), %56,5'inin ise erkek (n=105) olduğu görülmektedir.

Katılımcıların yaş grupları incelendiğinde; %14,0'ının 25 ve altı yaş grubunda (n=26) olduğu, %39,2'sinin 26-35 yaş grubunda (n=73) olduğu, %28,0'ının 36-45 yaş

(n=52) grubunda olduğu, %15,1'inin 46-55 yaş grubunda (n=28) olduğu ve %3,8'inin de 56 ve üzeri yaş gurubunda (n=7) olduğu görülmektedir.

Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde; %33,3'ünün bekâr (n=62), %66,7'sinin ise evli (n=124) olduğu görülmektedir.

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde; %7,5'inin ilköğretim mezunu (n=14), %27,4'ünün lise mezunu (n=51), %21,5'inin ön lisans mezunu (n=40), %36,6'sının lisans mezunu (n=68) ve %7,0'ının da lisansüstü mezun (n=13) olduğu ortaya çıkmıştır.

Çalışmaya katılanların gelir seviyeleri incelendiğinde; %21'inin 2.020 TL ve altında (n=39) bir gelire sahip olduğu, %18,3'ünün 2.021 TL-3.000 TL arasında (n=34) bir gelire sahip olduğu, %21,5'inin 3.001 TL-4.000 TL arasında (n=40) gelire sahip olduğu, %18,3'ünün 4.001 TL- 5.000 TL arasında (n=34) gelire sahip olduğu ve son olarak %19,9'unun 5.001 TL ve üzeri (n=37) bir gelire sahip olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların statülerine göre yönetici, memur ve işçi olmak üzere üç ayırım yer almaktadır. Sonuçlara bakıldığında, katılımcıların %10,2'sinin yönetici statüsünde (n=19), %40,3'ünün memur statüsünde (n=75) ve %46,8'inin ise işçi statüsünde (n=87) yer aldığı görülmektedir.

Çalışmanın yapıldığı süre zarfında katılımcıların görev yapmış oldukları kurumdaki çalışma süreleri incelendiğinde; %53,8'inin 0-5 yıl (n=100), %16,7'sinin 6-10 yıl (n=31), %7,0'ının 11-15 yıl (n=13), %5,9'unun 16-20 yıl (n=11) ve %13,4'ünün de 21 yıl ve üzeri (n=25) süre aralıklarında görev aldıkları görülmüştür.

3.5.3. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Veriler

Duygusal zeka, tükenmişlik ve iş tatmini ölçeklerine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma düzeyleri bu başlık altında ifade edilmiştir.

Aritmetik ortalama, bir değişkene ait değerlerin toplamının, değer sayısına bölünmesiyle elde edilir. Merkezi eğilimi belirtmek için en çok kullanılan ölçümdür. Standart sapma, verilerin ortalamaya göre yayılmasını gösterir. Standart sapma değeri küçükse, veriler ortalamaya yakın dağılmıştır; standart sapma değeri büyükse, veriler ortalamadan uzakta yayılmıştır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 213-214).

3.5.3.1. Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkin Veriler

Duygusal zeka ölçeğinde yer alan ifadelerin ortalama ve standart sapma dağılımları Tablo 7'de incelenmiştir. Aritmetik ortalama esas alınmıştır.

Tablo 7: Duygusal Zekaya İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Düzeyleri

Duygusal Zeka Ölçeği	\bar{x}	ss
1. Belirli hisleri niçin yaşadığımı anlamada yetenekliyimdir.	4,03	0,749
2. Duygularımı çok iyi anlarım.	4,15	0,770
3. Kendimi nasıl hissettiğimi anlarım.	4,21	0,718
4. Mutlu olup olmadığımı bilirim.	4,33	0,663
5. Arkadaşlarımın duygularını, onların davranışları sayesinde anlarım.	4,17	0,555
6. Başkalarının duygularını iyi gözlemlerim.	4,13	0,659
7. Başkalarının duygularına hassasiyet gösteririm.	4,25	0,567
8. İnsanların duygularını iyi anlarım.	4,08	0,668
9. Kendime ait hedefler belirler ve onları başarmaya çalışırım.	4,26	0,666
10. Kendimi yetenekli bir kişi olarak görürüm.	4,02	0,814
11. Başkalarından ziyade, kendimi motive ederim.	3,63	0,989
12. En iyisini başarmak için kendime motive ederim.	4,12	0,700
13. Zorluklar karşısında öfkemi kontrol edebilirim.	3,72	0,938
14. Duygularımı kontrol etmede oldukça yetenekliyimdir.	3,72	0,934
15. Çok kızgın olduğumda hızlı bir şekilde öfkemi yatıştırabilirim.	3,40	1,041
16. Duygularımı kontrol etmede oldukça iyiyimdir.	3,67	0,967

Tablo 7 incelendiğinde; en yüksek ortalama sahip ifadenin "Mutlu olup olmadığımı bilirim." ($\bar{x}= 4,33$) olduğu görülmektedir. En düşük ortalama sahip ifadenin ise "Çok kızgın olduğumda hızlı bir şekilde öfkemi yatıştırabilirim." ($\bar{x}= 3,40$) olduğu görülmüştür.

3.5.3.2. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Veriler

Tükenmişlik ölçeğine ilişkin ifadelerin ortalama ve standart sapma düzeyleri Tablo 8'de incelenmiştir.

Tablo 8: Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Düzeyleri

Tükenmişlik Ölçeği	\bar{x}	ss
1. Yaptığım işlerde çok yoruluyorum.	3,81	1,54
2. İnsanlar ile ilgili hayal kırıklığına uğramış hissediyorum.	3,82	1,43
3. Umutsuz hissediyorum.	2,63	1,422
4. Kapana kısılmış hissediyorum.	1,87	1,279
5. Çaresiz hissediyorum.	1,78	1,178
6. Çökmüş hissediyorum.	1,76	1,158
7. Zayıf hissediyorum.	1,74	1,185
8. Güvensiz hissediyorum.	1,95	1,379
9. Uyuma güclüğü çekiyorum.	2,54	1,68
10. Artık dayanamadığımı hissediyorum.	1,68	1,130

Tablo 8'de yer alan tükenmişlik ölçeğine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri incelendiğinde; en yüksek ortalamaya sahip ifadenin " İnsanlar ile ilgili hayal kırıklığına uğramış hissediyorum." ($\bar{x}= 3,82$) olduğu görülmektedir. " Artık dayanamadığımı hissediyorum." ($\bar{x}= 1,68$) ifadesinin ise en düşük ortalamaya sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

3.5.3.3. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Veriler

İş tatmini ölçeğine ilişkin ifadelerin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 9'da incelenmiştir.

Tablo 9: İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Düzeyleri

İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ	\bar{x}	ss
1. İşimden her yönüyle memnunum.	4,08	0,929
2. Genel olarak işimden hoşlanmam.	4,02	1,213
3. Genel olarak bu iş yerinde çalışmayı seviyorum.	4,08	1,004

Tablo 9'da yer alan iş tatmini ifadelerine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri incelendiğinde; "İşimden her yönüyle memnunum." ($\bar{x}= 4,08$) ifadesi ile "Genel olarak bu iş yerinde çalışmayı seviyorum." ($\bar{x}= 4,08$) ifadesine ait değerlerin aynı olduğu görülmektedir ($\bar{x}= 4,08$).

3.5.4. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örneklem Yeterlilik Testi ve Barlett Küresellik Testi Sonuçları

Faktör analizi yapılmadan önce değişkenler arasındaki ilişkinin olup olmadığı ve verilerin faktör analizine uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Testi ve Barlett Küresellik Testi ile incelenmiştir.

Barlett Küresellik Testi, ortaya konan değişkenler arasında yeterli oranda ilişki olup olmadığını göstermektedir. Faktör analizi için Barlett Küresellik Testi'ndeki p değerinin 0,05 anlamlılık değerinden küçük olması gerekir. Bu değer değişkenler arasında analiz yapmaya yeterli olacak miktarda ilişki olduğu, anlamını taşımaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 311; Sipahi, Yurtkoru ve Çinko, 2008: 79-80).

KMO Örneklem Yeterliliği Testi ise değişkenler arası ilişkinin faktör analizine uygunluğunu test etmektedir. Bu değer 0 ile 1 arasında olması beklenir. Değerler arasında en düşük seviyede kabul edilebilir oran 0,50'dir. KMO değerlerinde genel kabul görmüş değerler, "0,80 ve yukarısı mükemmel; 0,70-0,80 iyi; 0,60-0,70 orta; 0,50-0,60 kötü ve 0,50'den aşağısı kabul edilemez (Sipahi, Yurtkoru, ve Çinko, 2008: 79-80; Gürbüz ve Şahin, 2016: 311)", şeklindedir.

Tablo 10: Duygusal Zeka Ölçeğine İlişkin Kaiser-Meyer-Olkin Değeri ve Barlett Küresellik Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Değeri		0,854
Barlett Küresellik Testi	Ki-Kare	1431,898
	Serbestlik Derecesi	120
	P	0,01

Tablo 11: Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Kaiser-Meyer-Olkin Değeri ve Barlett Küresellik Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Değeri		0,880
Barlett Küresellik Testi	Ki-Kare	783,491
	Serbestlik Derecesi	45
	P	0,01

Tablo 12: İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Kaiser-Meyer-Olkin Değeri ve Barlett Küresellik Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Değeri		0,523
Barlett Küresellik Testi	Ki-Kare	68,121
	Serbestlik Derecesi	3
	P	0,01

Tablo 10, 11 ve 12'de görüldüğü gibi KMO değerleri $>0,50$ şartını sağladığından örneklemin yeterli olduğu ve yapılan testler sonucunda elde edilen değerlerin faktör analizine uygunluğu görülmüştür. Barlett Testi değerlerinin $0,01 < 0,05$ olması, gerekli olan anlamlılığı sağlamıştır. Dolayısıyla değişkenler arasında ilişki olabileceği ifade edilmektedir.

3.5.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Keşfedici Faktör Analizi

Yapılan ölçümlerin kalite ve geçerliliklerini ortaya koymak için uygulanan en önemli analizlerden biri faktör analizidir. Faktör analizi, birbiriyle ilişkili bulunan birçok değişkenin bir araya getirilerek birbiriyle ilişkisiz ve yeni boyutlar bulmayı

amaçlayan çok değişkenli bir istatistiktir. Faktör analizi, en küçük açıklayıcı sayısını bularak ortak miktarı açıklayan kavramdır.

İki çeşit faktör analizinden söz edilir. Bunlardan ilki keşfedici (açımlayıcı), ikincisi ise doğrulayıcı faktör analizidir. Keşfedici faktör analizinde, değişkenler arasında olan ilişkiden yararlanarak faktör bulmak amaçlanırken; doğrulayıcı faktör analizinde ise değişkenler arasındaki ilişkiye dair keşfedilen veya ortaya konan hipotezin test edilmesi amaçlanır. Keşfedici faktör analizi sonucunda kaç boyutun ortaya çıkacağı her zaman kesin olarak bilinmemektedir. Keşfedici faktör analizi aynı zamanda, bir dilden başka bir dile çevrilmiş bir ölçeğe ait ifadelerin altında yatan faktör yapısını da ortaya koymaktadır (Büyüköztürk, 2002: 117; Gürbüz ve Şahin, 2016: 309-310; Kieffer, 1998: 3; Yaşlıoğlu, 2017: 75). Keşfedici faktör analizinde teori geliştirilir, doğrulayıcı faktör analizinde ise teori test edilir (Tabachnick, Fidell, 2007: 732). Bu bilgilerden hareketle çalışmada keşfedici faktör analizinin kullanılması uygun görülmüştür.

Faktör sayısı belirlenirken özdeğer ve açıklanan varyans oranı değerlerine bakılmalıdır. Özdeğer, faktörü oluşturan maddelerin faktör yüklerinin kareleri toplamına eşittir. Özdeğerde 1'den büyük ne kadar değer varsa o kadar faktör ortaya çıkmaktadır. Özdeğere ilişkin bu kriter Kaiser Kriteri olarak belirtilmektedir. Kaiser kriterinde özdeğeri yüksek olan faktörler dikkate alınır. Faktör sayısı belirlenirken özdeğere bakıldığı gibi açıklanan varyans miktarı da dikkate alınır. Açıklanan varyans oranı tek boyutlu ölçeklerde en az %30, çok boyutlu ölçeklerde ise en az %50 olmalıdır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 312; Kieffer, 1998: 9-10; Suhr, 2006: 3).

Bu çalışmada da özdeğer ve açıklanan varyans oranına göre faktör sayısı belirlenmiştir. Bazı ifadeler aynı faktörde toplanmadığı için analizden çıkarılmıştır. Bu ifadeler; tükenmişlik ölçeğinde yer alan 1,2 ve 9. ifadeler; iş tatmini ölçeğinde yer alan 2. ifade ve duygusal zeka ölçeğinde yer alan 9. ifadedir.

3.5.5.1. Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Boyutlarının İfadeleri

Duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik ölçeklerine ilişkin keşfedici faktör analizi sonuçları, açıklanan ve toplam varyans oranları Tablo 11'de yer almaktadır.

Tablo 13: Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Ölçeklerine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi ve Varyans Oranı Sonuçları

Faktör Grupları ve Sorular	Faktör						Açıklanan Varyans Oranı (%)
	1	2	3	4	5	6	
Faktör 4: Kendi Duygularını Değerlendirebilme	Faktör Yükleri						6,302 Özdeğer= 1,512
1-Belirli hisleri niçin yaşadığımı anlamada yetenekliyimdir.				0,737			
2-Duygularımı çok iyi anlarım.				0,769			
3-Kendimi nasıl hissettiğimi anlarım.				0,782			
4-Mutlu olup olmadığımı bilirim.				0,590			
Faktör 3: Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme							10,259 Özdeğer= 2,462
5-Arkadaşlarımdan duygularını, onların davranışları sayesinde anlarım.			0,768				
6-Başkalarının duygularını iyi gözlemlerim.			0,761				
7-Başkalarının duygularına hassasiyet gösteririm.			0,786				
8-İnsanların duygularını iyi anlarım.			0,722				
Faktör 5: Duygulardan Yararlanma							14,352 Özdeğer= 3,444
9-Kendimi yetenekli bir kişi olarak görürüm.					0,594		
10-Başkalarından ziyade, kendimi motive ederim.					0,816		
11-En iyisini başarmak için kendime motive ederim.					0,722		
Faktör 2: Duyguların Kontrolü							5,152 Özdeğer= 1,237
12-Zorluklar karşısında öfkemi kontrol edebilirim.		0,875					
13-Duygularımı kontrol etmede oldukça yetenekliyimdir.		0,865					
14-Çok kızgın olduğumda hızlı bir şekilde öfkemi yatıştırabilirim.		0,827					
15-Duygularımı kontrol etmede oldukça iyiyimdir.		0,858					
Faktör 1: Tükenmişlik							27,799 Özdeğer= 6,672
1-Umitsuz hissediyorum.	0,643						
2-Kapana kısılmış hissediyorum.	0,810						
3-Çaresiz hissediyorum.	0,881						
4-Çökmüş hissediyorum.	0,867						
5-Zayıf hissediyorum.	0,778						
6-Güvensiz hissediyorum.	0,698						
7-Artık dayanamadığımı hissediyorum.	0,640						
Faktör 6: İş Tatmini							4,55 Özdeğer= 1,092
1. İşimden her yönüyle memnunum.						0,821	
2. Genel olarak bu iş yerinde çalışmayı seviyorum.						0,846	
Toplam Varyans Oranı							68,414

Tablo 13 incelendiğinde, faktör 4 (kendi duygularını değerlendirebilme) içerisinde yer alan "Kendimi nasıl hissettiğimi anlarım." ifadesinin (0,782), faktör 3'te (başkalarının duygularını değerlendirebilme) yer alan "Başkalarının duygularına hassasiyet gösteririm." ifadesinin (0,786), faktör 2 (duygulardan yararlanma) içerisinde yer alan "Başkalarından ziyade, kendimi motive ederim." ifadesinin (0,816), faktör 5'te (duyguların kontrolü) yer alan "Zorluklar karşısında öfkemi kontrol edebilirim." ifadesinin (0,875), faktör 1'de bulunan "Çaresiz hissediyorum." ifadesinin (0,881), faktör 6'da bulunan "Genel olarak bu iş yerinde çalışmayı seviyorum." ifadesinin (0,846) en yüksek faktör yüküne sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 13'e göre açıklanan varyans oranı 68,414'tür. 6 faktöre ilişkin özdeğer sayıları 1'den büyüktür.

3.5.6. Araştırmada Kullanılan Boyutların Alt Değişkenlere Göre İncelenmesi

Ölçeklerin alt boyutlarına ilişkin karşılaştırmalar yapılacağından, öncelikle verilerin normal dağılıp dağılmadığı incelenmelidir. Burada amaç, yapılacak olan analizlerin doğru yöntemlerle yapılmasını sağlamaktır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermedikleri çeşitli uygulamalarla ölçülebilmektedir. Bu uygulamalar, normal dağılımın özelliklerine göre incelenmesi, normal dağılım testleri ile incelenmesi ve varyans eşitliğinin incelenmesi: Levene testi ile gerçekleştirilmektedir (Güriş, Astar, 2014: 181-185).

Bu çalışmada normallik değerlendirmesi, çarpıklık ve basıklık katsayılarına göre incelenmiştir. Basıklık, bir dağılımın doruk noktası ile düzgünlüğünün bir ölçüsüdür. Basıklık değerleri sıfırın üzerinde ise, kısa, kalın kuyruklu ve yüksek bir dağılım vardır. Basıklık sıfırın altında ise, çok düz bir dağılım gerçekleşir. ± 1 arasındaki basıklık değeri mükemmel kabul edilmektedir. Negatif olan basıklık değeri normale göre daha düz bir şekli göstermektedir. Çarpıklık değeri, dağılımın ortalama etrafında simetriden ne kadar saptığını göstermektedir. Çarpık değişken, ortalaması dağılımın merkezinde olmayan bir değişkendir. Pozitif çarpıklık, daha fazla sayıda küçük değeri gösterir. Solda bir sürü yığın vardır ve sağ kuyruk oldukça uzundur. Sağa doğru çarpıktır. Negatif çarpıklık ise, daha fazla sayıda büyük değeri gösterir. Sağda bir sürü yığın vardır ve sol kuyruk

oldukça uzundur. Sola doğru çarpıktır (George, Mallery, 2016: 114-115; Tabachnick, Fidell, 2012: 79-80). Çarpıklık ve basıklık değeri ± 1 arasında olduğunda değer mükemmel kabul edilmektedir. Çarpıklık ve basıklık için ± 2 arasında bir değer de kabul edilebilir özelliktedir (George ve Mallery, 2016:114-115; Hair vd.,2014: 54).

Örneklem veri sayısı fazlaysa, basıklık ve çarpıklık değerlerine göre analiz yapmak doğru olacaktır. Çünkü basıklık ve çarpıklığa dair oluşacak hatalar veri sayısı arttıkça, azalmaktadır. Büyük örneklerle işlem yapıldığında çarpıklığın önem seviyesi, gerçek büyüklüğü kadar önemli olmamaktadır. Basıklık için de aynı durum söz konusudur. Sıfırdan uzaklaştıkça, örneklem sayısı fazla ise normalde olan etki azalmaktadır. Basıklıkta gerçekleşen bu azalma veri sayısının 100 ve üzeri olduğu durumlarda gerçekleşir. Negatif basıklık var ise veri sayısının 200 ve üzeri olması gerekmektedir (Tabachnick, Fidell, 2012: 79-80).

İdeal bir normal dağılımın grafiği simetrik olmalıdır. Ne çok sivri ne de çok basık olmalıdır. Çarpıklık ve basıklıkta ideal olan katsayı sıfırdır. Bu sebeple, test edilmek istenen verilerin çarpıklık ve basıklık katsayılarına bakılarak sıfıra yakınlıklarına göre normallik değerlendirmesi yapılır (Can, 2014: 84).

Araştırma verilerine uygulanan çarpıklık ve basıklık testleri sonucunda, üç ölçeğe ilişkin çıkan değerlerin normallik varsayımına uygun olduğu görülmüştür.

3.5.6.1. Duygusal Zekanın Alt Boyutları, İş Tatmini ve Tükenmişliğin Psiko-Sosyal ve İkili Değişkenler Bağlamında İncelenmesi

İkili gruplar arasındaki farklılıkların incelenmesi için t-testi uygulanır. Bağımsız gruplar arası t-testi, iki farklı örneklemin belirli bir değişkene ait ortalamalarının karşılaştırmasını ortaya koymaktadır. Ortaya çıkan ortalamalar karşılaştırılarak meydana gelen farkın belirli bir anlamlılık oranında önemli olup olmadığı araştırılmaktadır (Gürbüz, Şahin, 2016: 234).

Tablo 14: Cinsiyete Göre Duygusal Zekanın Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi

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		

Tablo 14'ten elde edilen verilere göre, kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolü ile ilgili kadın ve erkek grupları arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 15: Cinsiyete Göre Tükenmişliğin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi

Grup İstatistiği ve Bağımsız T-Testi								
Cinsiyet		N	Levene Test		\bar{x}	SS	T Test	
				p			t	p (2-Uçlu)
Tükenmişlik	Kadın	80	Eşit Varyanslar	0,578	2,0545	0,99722	1,543	0,125
	Erkek	105			1,8308	0,96101		

Tablo 15'ten elde edilen verilere göre, kadın ve erkek grupları arasında tükenmişlik ile ilgili anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 16: Cinsiyete Göre İş Tatmininin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi

Grup İstatistiği ve Bağımsız T-Testi								
Cinsiyet		N	Levene Test		\bar{x}	SS	T Test	
				p			t	p (2-Uçlu)
İş Tatmini	Kadın	80	Eşit Varyanslar	0,073	4,0250	0,80308	-0,941	0,348
	Erkek	105			4,1429	0,87353		

Tablo 16'dan elde edilen bulgulara göre, kadın ve erkek grupları arasında iş tatmini ile ilgili anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 17: Medeni Duruma Göre Duygusal Zekanın Alt Boyutlarına İlişkin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi

Grup İstatistiği ve Bağımsız T-Testi								
Medeni Durum		N	Levene Test		\bar{x}	SS	T-Test	
				p			t	p (2-Uçlu)
Kendi Duygularını Değerlendirebilme	Bekâr	62	Eşit Varyanslar	0,350	4,3226	0,54394	2,359	0,019
	Evli	124			4,1129	0,58466		
Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	Bekâr	62	Eşit Olmayan Varyanslar	0,003	4,2621	0,56798	1,751	0,083
	Evli	124			4,1169	0,45469		
Duygulardan Yararlanma	Bekâr	62	Eşit Olmayan Varyanslar	0,019	3,9570	0,72801	0,377	0,707
	Evli	124			3,9167	0,59753		
Duyguların Kontrolü	Bekâr	62	Eşit Varyanslar	0,139	3,5685	0,96471	-0,693	0,489
	Evli	124			3,6613	0,80344		

Tablo 17'den elde edilen bulgulara göre, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolüne ilişkin bekâr ev evli gruplarına göre anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Kendi

duygularını değerlendirebilmeye ilişkin bekâr ve evli gruplarına göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır ($t_{186}=2,359$; $p<0,05$). Bekâr çalışanların kendi duygularını değerlendirebilmeye ilişkin görüşlerinin ortalaması ($\bar{x}=4,32$; $ss.=.54$) evli çalışanların kendi duygularını değerlendirebilmeye ilişkin görüşlerinin ortalamasından ($\bar{x}=4,11$; $ss.=.58$) daha yüksek çıkmıştır.

Tablo 18: Medeni Duruma Göre Tükenmişliğin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi

Grup İstatistiği ve Bağımsız T-Testi								
Medeni Durum		N	Levene Test		\bar{x}	ss	T Test	
				p			t	p (2-Uçlu)
Tükenmişlik	Bekâr	62	Eşit Olmayan Varyanslar	0,001	1,6851	0,68793	-2,886	0,004
	Evli	124			2,0632	1,08680		

Tablo 18'den elde edilen verilere göre, bekâr ve evli gruplarında tükenmişliğe ilişkin anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir ($t_{186}= -2,886$; $p<0,05$). Evli çalışanların tükenmişliğe ilişkin görüşlerinin ortalaması ($\bar{x}=2,06$; $ss.=1,08$) bekâr çalışanların tükenmişliğe ilişkin görüşlerinin ortalamasından ($\bar{x}=1,68$; $ss.=.68$) daha yüksek çıkmıştır.

Tablo 19: Medeni Duruma Göre İş Tatmininin Bağımsız Gruplar Arası T-Testi

Grup İstatistiği ve Bağımsız T-Testi								
Medeni Durum		N	Levene Test		\bar{x}	ss	T Test	
				p			t	p (2-Uçlu)
İş Tatmini	Bekâr	62	Eşit Varyanslar	0,559	4,1694	0,75717	0,977	0,330
	Evli	124			4,0403	0,89169		

Tablo 19'dan elde edilen bulgulara göre, bekâr ve evli grupları arasında iş tatmini ile ilgili anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p>0,05$).

3.5.6.2. Duygusal Zekanın Alt Boyutları, İş Tatmini ve Tükenmişliğin İkiden Fazla Olan Gruplar Açısından İncelenmesi

İkiden fazla olan gruplar açısından karşılaştırma; Anova testi, F testi, varyans analizi veya t testinin ikiden fazla gruba uygulanmış şekli olarak da nitelendirilmektedir. Anova testi, ikiden fazla grubun ortalamalarının eşit olup olmadığını test etmek için kullanılmaktadır (Gürbüz, Şahin, 2016: 240; Arslantürk, Arslantürk, 2011: 253). Anova testinin yorumlanması için gerekli olan veriler F ve Sig. (p anlamlılık derecesi)'dir. Gruplar arasında bir farklılık mevcut ise ($p < 0,05$), bu farklılığın kaynağını öğrenmek için Post Hoc testlerinden uygun olan analiz çeşidi seçilir. Varyansları homojen olan sonuçlarda Post Hoc testlerinden Tukey, Scheffe, Bonferroni vb. testler; varyansları homojen olmayan sonuçlarda ise Tamhane's, Games-Howell, Dunnett's vb. testler kullanılmaktadır (Arslantürk, Arslantürk, 2011: 256-257).

Tablo 20: Duygusal Zeka Alt Boyutlarının, İş Tatmini ve Tükenmişliğin Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Levene ve Anova Testi Sonuçları

	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

Tablo 20'de Levene testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı sınanmış ve kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma ve iş tatmini boyutlarının varyanslarının homojen olduğu saptanmıştır ($p > 0,05$). Duyguların kontrolü ve tükenmişlik boyutlarına ilişkin varyansların homojen olmadığı saptanmıştır ($p < 0,05$).

Tablodaki anova testi sonuçlarına bakıldığında; kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma, duyguların kontrolü ve tükenmişlik boyutlarına ilişkin anlamlılık

oranlarının (sig.) 0,05'ten büyük olduğu bu sebeple de yaş gruplarının, bu boyutlara ilişkin çalışanların görüşleri arasında anlamlı bir farklılığa sebep olmadığı tespit edilmiştir. İş tatmini değişkeninin anlamlılık değeri incelendiğinde (sig.) 0,05'ten küçük bir değer olması, çalışanların yaş gruplarının iş tatminine ilişkin anlamlı bir farklılığa sebep olduğu tespit edilmiştir. Bu sebeple Post Hoc analizlerinden Tukey testi kullanılmış ve ikili karşılaştırma sonuçları Tablo 19'da verilmiştir.

Tablo 21: İş Tatmini Boyutunun Katılımcıların Yaş Gruplarına İlişkin İkili Karşılaştırma Tablosu

		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

Tablo 21'e göre iş tatmini; 25 ve altı yaş grubu ile 56 ve üstü yaş grupları, 36-45 ile 46-55 yaş grupları ve 46-55 ile 56 ve üstü yaş grupları açısından anlamlı farklılık göstermektedir. 25 ve altı yaş grubunun 56 ve üstü yaş grubuna göre iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. 46-55 yaş grubu ile 56 ve üstü yaş grubu arasındaki yüksek farkın nedeninin ise katılımcı sayısı ile ilgili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 22: Duyusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Eğitim Gruplarına Göre Levene ve Anova Testi Sonuçları

	Levene Test	p	F	p
Kendi Duyularımı Değerlendirebilme	0,312	0,870	0,473	0,756
Başkalarının Duyularını Değerlendirebilme	1,001	0,409	0,452	0,771
Duyulardan Yararlanma	2,401	0,052	2,317	0,059
Duyuların 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

Tablo 22'de Levene testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı sınıanmış ve varyansların homojen olduğu saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablodaki anova testi sonuçlarına göre; kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma, duyguların kontrolü, tükenmişlik ve iş tatmini boyutlarına ilişkin anlamlılık oranlarının (sig.) 0,05'ten büyük olduğu bu sebeple de eğitim gruplarının, bu boyutlara ilişkin çalışanların görüşleri arasında anlamlı bir farklılığa sebep olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 23: Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Gelir Gruplarına Göre Levene ve Anova Testi Sonuçları

	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

Tablo 23'te Levene testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı sınıanmış ve kendi duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma, duyguların kontrolü, tükenmişlik ve iş tatmini boyutlarının varyanslarının homojen olduğu saptanmıştır ($p>0,05$). Başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutuna ilişkin varyansların homojen olmadığı tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Tablodaki anova testi sonuçlarına göre; kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma, duyguların kontrolü, tükenmişlik ve iş tatmini boyutlarına ilişkin anlamlılık oranlarının (sig.) 0,05'ten büyük olduğu, bu sebeple de gelir gruplarının, bu boyutlara ilişkin çalışanların görüşleri arasında anlamlı bir farklılığa sebep olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 24: Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Statü Gruplarına Göre Levene ve Anova Testi Sonuçları

	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

Tablo 24'te Levene testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı sınıanmış ve kendi duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma, duyguların kontrolü, tükenmişlik ve iş tatmini boyutlarına ilişkin varyansların homojen olduğu saptanmıştır ($p>0,05$). Başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutuna ilişkin varyansların homojen olmadığı saptanmıştır ($p<0,05$).

Tablodaki anova testi sonuçlarına göre; kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma, duyguların kontrolü, tükenmişlik ve iş tatmini boyutlarına ilişkin anlamlılık oranlarının (sig.) 0,05'ten büyük olduğu bu sebeple de statü gruplarının, bu boyutlara ilişkin çalışanların görüşleri arasında anlamlı bir farklılığa sebep olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 25: Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Çalışma Sürelerine Göre Levene ve Anova Testi Sonuçları

	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

Tablo 25'te Levene's testi ile grup dağılımlarının varyanslarının homojen olup olmadığı sınıanmış ve kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını

değerlendirebilme, duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolü boyutlarına ilişkin varyansların homojen olduğu saptanmıştır ($p>0,05$). Tükenmişlik ve iş tatmini boyutlarına ilişkin varyansların homojen olmadığı saptanmıştır ($p<0,05$).

Elde edilen bulgulara göre, kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma, duyguların kontrolü, tükenmişlik ve iş tatmini boyutlarına ilişkin anlamlılık oranlarının (sig.) 0,05'ten büyük olduğu, bu sebeple de süre gruplarının, bu boyutlara ilişkin çalışanların görüşleri arasında anlamlı bir farklılığa sebep olmadığı tespit edilmiştir.

3.5.7. Duygusal Zeka Alt Boyutlarına, İş Tatmini ve Tükenmişliğe İlişkin Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi, iki veya daha fazla değişken arasında ilişkinin olup olmamasının incelenmesi ve bu inceleme sonucunda eğer ilişki varsa, bu ilişkinin şiddetinin ortaya konmasını sağlayan bir analiz türüdür. Korelasyon analizi neden-sonuç ilişkisi anlamına gelmemelidir. Değişkenler arası artış ve azalışlar aynı yönde ise doğru ilişkiden söz edilir; fakat değişkenlerden biri artıyorken, diğeri azalıyorsa ortada ters yönlü bir ilişki vardır (Güriş, Astar, 2014: 255-256; Gürbüz, Şahin, 2016: 263-265).

Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değerler taşımaktadır. Korelasyon değeri r harfi ile gösterilmektedir. $r=0$ ise değişkenler arasında ilişki yoktur. $r<0$ ise değişkenler arasında ters yönlü bir ilişki vardır. $r>0$ ise değişkenler arasında doğru yönlü bir ilişki vardır. Korelasyon analizi yapılırken, örneğin alındığı ana kütleinin dağılımının normal olmadığı durumda Spearman korelasyon katsayısı; normal olduğu durumda ise Pearson korelasyon katsayısı kullanılır. Spearman ve Pearson korelasyon katsayıları aynı şekilde yorumlanır (Güriş ve Astar, 2014: 255-256; Gürbüz ve Şahin, 2016: 263-265). Çalışmada Pearson Korelasyon Analizi uygulanmıştır.

Değişkenler arasındaki ilişki şiddetinin değerlendirilmesi için aşağıdaki kriterler göz önünde bulundurulmuştur (Jawlik, 2016: 132):

r	İlişki
0,00-0,10	Yok

0,10-0,30	Zayıf
0,30-0,50	Orta
0,50-0,70	Güçlü
0,70-1,00	Çok Güçlü

Tablo 26: Duygusal Zeka Alt Boyutları, İş Tatmini ve Tükenmişliğe İlişkin Pearson Korelasyon Analizi Bulguları

		1	2	3	4	5	6
İş Tatmini	Korelasyon	1					
	p						
Tükenmişlik	Korelasyon	-.262**	1				
	p	0,01					
Kendi Duygularını Değerlendirebilme	Korelasyon	0,146*	-0,286**	1			
	p	0,046	0,01				
Başkalarının Duygularını Değerlendirebilme	Korelasyon	0,152*	-0,185*	0,580**	1		
	p	0,038	0,013	0,01			
Duygulardan Yararlanma	Korelasyon	0,123	-0,255**	0,339**	0,297**	1	
	p	0,094	0,01	0,01	0,01		
Duyguların Kontrolü	Korelasyon	-0,078	-0,208**	0,314**	0,319**	0,306**	1
	p	0,290	0,005	0,01	0,01	0,01	
*Korelasyon 0,05 seviyesinde anlamlıdır (2-Uçlu).							
**Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-Uçlu).							

Tablo 26 incelendiğinde, iş tatmini ile tükenmişlik boyutları arasında (r: -0,262; p:0,01<0,05) negatif yönlü zayıf bir ilişki, iş tatmini ile kendi duygularını değerlendirebilme boyutları arasında (r: 0,046; p: 0,046<0,05) pozitif yönlü zayıf bir ilişki, iş tatmini ile başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutları arasında (r: 0,152; p: 0,038<0,05) pozitif yönlü zayıf bir ilişki, tükenmişlik ile kendi duygularını değerlendirebilme boyutları arasında (r: -0,286; p: 0,01<0,05) pozitif yönlü zayıf bir ilişki, tükenmişlik ile başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutları arasında (r: -

0,185; $p:0,013<0,05$) negatif yönlü zayıf bir ilişki, tükenmişlik ile duygulardan yararlanma boyutları arasında ($r: -0,255$; $p:0,01<0,05$) negatif yönlü zayıf bir ilişki, tükenmişlik ile duyguların kontrolü boyutları arasında ($r: -0,208$; $p:0,005<0,05$) negatif yönlü zayıf bir ilişki, kendi duygularını değerlendirebilme ile başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutları arasında ($r: 0,580$; $p:0,01<0,05$) pozitif yönlü güçlü bir ilişki, kendi duygularını değerlendirebilme duygulardan yararlanma boyutları arasında ($r: 0,339$; $p: 0,01<0,05$) pozitif yönlü orta düzey bir ilişki, kendi duygularını değerlendirebilme ile duyguların kontrolü boyutları arasında ($r:0,314$; $p:0,01<0,05$) pozitif yönlü orta düzey bir ilişki, başkalarının duygularını değerlendirebilme ile duygulardan yararlanma boyutları arasında ($r: 0,297$; $p:0,01$) pozitif yönlü zayıf bir ilişki, başkalarının duygularını değerlendirebilme ile duyguların kontrolü boyutları arasında ($r:0,319$; $p:0,01<0,05$) pozitif yönlü orta düzey bir ilişki, duygulardan yararlanma ile duyguların kontrolü boyutları arasında ($r:0,306$; $p:0,01<0,05$) pozitif yönlü orta düzey ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. İş tatmini ile duygulardan yararlanma boyutları arasında ($r: 0,123$; $p:0,094>0,05$) pozitif yönlü zayıf düzeyde ilişkinin olduğu, iş tatmini ile duyguların kontrolü boyutları arasında ($r: -0,078$; $p: 0,290>0,05$) istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür.

3.5.8. Duygusal Zeka Alt Boyutları, İş Tatmini ve Tükenmişliğe İlişkin Regresyon Analizi

Regresyon analizi, bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerindeki değişimin ne kadarlık kısmını açıkladığını gösteren veri analiz tekniklerinden biridir. Bağımsız değişkenin, bağımlı değişkeni ne şekilde etkilediği, bağımsız değişkenin alacağı değerle bağımlı değişkenin değerinin ne olacağı öğrenilmeye çalışılır. Regresyon analizinde, değişkenler arasında sebep-sonuç ilişkisi vardır. Oluşan bu ilişkinin matematiksel olarak açıklanması regresyon analizinin amacını oluşturmaktadır. (Eymen, 2007: 92; Dursun ve Kocagöz, 2010: 2; Can, 2014: 264).

Regresyon analizinde; bir bağımsız değişken ve bir bağımlı değişken mevcut ise, basit regresyon analizinden; bir bağımlı değişken, iki veya daha fazla bağımsız değişken var ise çoklu regresyon analizinden; iki veya daha fazla bağımlı değişken var ise çok

değişkenli regresyon analizinden bahsedilir. Değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin varlığı söz konusu ise doğrusal regresyon analizi olarak isimlendirilir. Aksi halde eğrisel regresyon analizinin varlığından söz edilir (Büyüköztürk, 2002: 87). Bu çalışmadaki değişkenler arasındaki ilişki doğrusaldır. Yapılan açıklamalar neticesinde, basit doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

Veriler üzerinde uygulaması yapılan regresyon analizinde değişkenlerin tamamı birden analize dahil edilmiştir. Bu sebeple standart yöntem (enter) kullanıldığı bilinmelidir. Standart yöntemin kullanılmasındaki gaye, tüm bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken üzerindeki ortak etkisini ortaya koyabilmektir (Can, 2014: 274-289).

Araştırmada VIF kriteri değeri (varyans büyütme faktörü) de incelenmektedir. VIF kriteri değeri çoklu doğrusal bağıllık anlamını taşımaktadır. Çoklu doğrusal bağıllığın olmaması çoklu regresyonun temel varsayımlarından biridir. VIF kriteri değerinin hesaplanmasında, kritik değer olarak 5, baz alınmaktadır. Elde edilen değerlerin 5'ten küçük olması istenir. Değişkenler arasında tam doğrusal ilişki varsa sistem çözülemez. Kuvvetli çoklu bağlantı varsa, F testi anlamlı çıksa da t testlerinin bir veya birkaçı anlamsız sonuçlar verebilmektedir (Güriş, Astar, 2014: 325-328). Tolerans değeri, bağımsız değişkenler arasındaki çoklu bağlantıya işaret eder. Değerin 0,2'den küçük olması değişkenler arasında çoklu bağlantı sorunu olduğunu işaret eder (Gürbüz, Şahin, 2016: 273). Çoklu doğrusal bağlantının olup olmadığının incelenmesi için regresyon analizi yapılırken tolerans değeriyle VIF kriteri değeri de incelenmiştir.

Regresyon analizinde, hata terimleri arasında ilişkinin olup olmaması (otokorelasyon) durumunu analiz etmek için Durbin-Watson test istatistiği uygulanmaktadır. Otokorelasyon, içsel bağlantı yokluğu olarak da belirtilmektedir. Bu değer, 0 ile 4 arasında değişmektedir. Durbin-Watson değerlerinin 1'den küçük ve 3'ten büyük olması, ilişkili hata değerlerinin olduğunu göstermektedir. Durbin-Watson değerlerinde 1,5 ile 2,5 arasındaki değerler sorunsuz aralık olarak değerlendirilmektedir (Sayılğan, Süslü, 2011: 86; Dalğar, Tunç, Kaya, 2009: 47; Aktaş, 2019: 172). Bu veriler ışığında analiz sonuçları değerlendirilmiştir.

Tablo 27: Çalışanların Duygusal Zeka Düzeyleri İle İş Tatminleri Arasındaki Regresyon Analizine İlişkin Sonuçlar

Bağımsız Değişkenler	B	β	t	p Değeri	Tolerans Değeri	VIF Değeri
Kendi Duygularını Değerlendirme	0,139	0,095	1,038	0,301	0,623	1,604
Başkalarının Duygularını Değerlendirme	0,208	0,122	1,355	0,177	0,637	1,569
Duyguların Yararlanma	0,145	0,110	1,390	0,166	0,834	1,200
Duyguların Kontrolü	-0,178	-0,180	-2,287	0,023	0,837	1,195
Sabit	2,710		4,660	0,01		
R^2 : 0,060, F: 2,890, p: 0,024, Std. Tahmini: 0,83251						
Bağımlı Değişken: İş Tatmini						

Tablo 27 incelendiğinde kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme ve duygulardan yararlanma boyutlarına ilişkin p değerleri 0,05'ten büyük tespit edilmiştir. Bu durum istatistiksel olarak iş tatmini üzerinde bu üç boyutun anlamlı bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir. Duyguların kontrolü boyutunun iş tatmini üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Analize göre, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranı (R^2), %6,0 olarak tespit edilmiştir. Açıklanamayan diğer faktörlerle ilişkili olarak duygusal zeka faktörleri olmadan da çalışanlardaki iş tatmini 2,710 değerinde olmaktadır. VIF değeri incelendiğinde çoklu doğrusal bağlantı sorunu olmadığı görülmüştür. Model tablosundaki p değerinin 0,05'den küçük olması bu modelin anlamlı ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir (F=2,890; p=0,024).

Tablo 27 incelendiğinde başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolü boyutlarına ilişkin p değerleri 0,05'ten büyük tespit edilmiştir. Bu durum istatistiksel olarak iş tatmini üzerinde bu üç boyutun anlamlı bir etkiye sahip olmadığını göstermektedir. Kendi duygularını değerlendirebilme boyutunun tükenmişlik üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Analize göre, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranı (R^2) %10,4 olarak tespit edilmiştir. Açıklanamayan diğer faktörlerle ilişkili olarak duygusal zeka faktörleri olmadan da çalışanlardaki tükenmişlik 4,440 değerinde olmaktadır. Model tablosundaki p değerinin 0,05'ten küçük olması bu modelin anlamlı ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir ($p=0,01$).

Tablo 28: Çalışanların Tükenmişlikleri İle İş Tatminleri Arasındaki Regresyon Analizine İlişkin Sonuçlar

Bağımsız Değişken	B	β	t	p Değeri	Tolerans Değeri	VIF Değeri
Tükenmişlik	-0,246	0,061	-4,040	0,01	1,000	1,000
Sabit	4,559		34,499	0,01		
R^2 : 0,081, F: 16,325, p: 0,01, Durbin-Watson: 0,653, Std. Tahmini: 0,81622						
Bağımlı Değişken: İş Tatmini						

Tablo 28 incelendiğinde tükenmişliğe ilişkin p değeri 0,05'ten küçük tespit edilmiştir. Bu durum istatistiksel olarak tükenmişliğin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Analize göre, bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı (R^2), %08,1 olarak tespit edilmiştir. Açıklanamayan diğer faktörlerle ilişkili olarak tükenmişlik olmadan da çalışanlardaki iş tatmini 4,559 değerinde olmaktadır. Model tablosundaki p değerinin 0,05'ten küçük olması bu modelin anlamlı ve kabul edilebilir olduğunu göstermektedir ($p=0,01$).

3.5.9. Düzenleyici Değişkenle Regresyon Analizi

Bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini etkileyebilen değişken, düzenleyici değişken olarak belirtilmektedir. Düzenleyici etki, ılımlaştırıcı etki, biçimleyici etki gibi isimler aynı ifade için kullanılmaktadır. Düzenleyici etki; etkileri artırıcı ve azaltıcı yönde olabileceği gibi karşıt yönde de olabilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 294).

Yapılan analizler neticesinde duygusal zeka ile iş tatmini arasında tükenmişliğin düzenleyici etkisinin olmadığı, p anlamlılık değerinin 0,2843 ($p>0,05$) olduğu ve gereken anlamlılık değerini sağlamadığı tespit edilmiştir.

3.5.10. Bulguların Yorumlanması ve Araştırma Hipotezlerinin Testi

Bu çalışmada belediye çalışanlarının duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlikleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu inceleme doğrultusunda, çalışmada uygulanan anketlerden elde edilen bulgulara ilişkin yorumlar aşağıda sunulmuştur.

Yapılan faktör analizinde, duygusal zeka ölçeğine ilişkin dört boyut elde edilmiştir. Elde edilen boyut sayısı, temel alınan ölçekle aynıdır. Bu boyutlar; kendi duygularını değerlendirebilme, başkalarının duygularını değerlendirebilme, duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolü boyutlarıdır. Duygusal zeka ölçeğine ilişkin çıkan boyutlar her çalışmada aynı olmamaktadır. Kelsay (2010)'ın ve Atilla (2012)'nin araştırmalarında ölçeğin orijinalindeki ve bu çalışmadaki gibi dört boyut ortaya konmuştur (Kelsay, 2010; Atilla, 2012: 101). Fakat Orhan (2012)'in çalışmasında aynı ölçeğe ilişkin üç alt boyut tespit edilmiştir. Bu boyutlar, kendi duygularını ve başkalarının duygularını tanıma, duyguları yönetme ve duyguları kullanma boyutlarıdır (Orhan, 2012: 61). Erdoğan (2014)'in çalışmasında, literatürde dört boyutlu olan ölçeğin iki boyutta toplandığı görülmüştür. Kendi duygularını tanıma ve başkalarının duygularını tanıma ifadeleri tek boyutta toplanırken, duyguları kullanma ve duyguları yönetme ifadeleri de diğer boyutta toplanmıştır (Erdoğan, 2014: 100-101). Bazı çalışmalarda, ölçekteki "duygulardan yararlanma" ifadesi "duyguların kullanılması" adını, "duyguların kontrolü" ifadesi de "duyguların düzenlenmesi" adını almıştır. Çoban (2017) ve Özbezek (2018)'in çalışmalarında boyutlar bu şekilde isimlendirilmiştir.

Tükenmişlik ve iş tatmini ölçekleri de temel alınan ölçeklerle aynı şekilde tek boyut olarak elde edilmişlerdir.

Duygusal zeka ölçeğine ilişkin ifadeler incelendiğinde; en yüksek ortalama "kendi duygularını değerlendirebilme" boyutundaki "Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim." ifade olduğu tespit edilmiştir. Özbezek (2018)'in çalışmasında da en yüksek ortalamaya sahip ifade, "kendi duygularını değerlendirebilme" boyutunda çıkmıştır. Arslantaş (2015) da çalışmasında, "Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim." ifadesinin en yüksek ortalamaya sahip olduğunu belirtmiştir.

Araştırma sonucunda katılımcıların demografik özellikler açısından anlamlı farklılıklar gösterip göstermediği t-testi ve anova testi ile ortaya konmuştur.

Duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik boyutlarının cinsiyet ve medeni durum değişkenlerine göre incelenmesiyle;

- Duygusal zeka boyutlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık içermediği tespit edilmiştir. Güllüce (2010), Deniz ve Yılmaz (2004) ve Acar (2002)'in çalışmalarında da cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılıkların olmadığı ortaya konmuştur. Fakat cinsiyet değişkeni açısından sonuçlar her çalışmada aynı değildir. Arslantaş (2015)'in çalışmasında, kendi duygularını değerlendirebilme ve başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutları cinsiyet değişkeni açısından anlamlı farklılıklar içermektedir.
- Tükenmişlik boyutunun cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık içermediği ortaya çıkmıştır. Boyar (2011)'in çalışmasında da aynı sonuca rastlanmıştır.
- İş tatmini boyutunun cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık içermediği görülmüştür. Köksel(Köksel, 2009)'in çalışmasında ise iş tatmininin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği ortaya konmuştur.
- Duygusal zekanın alt boyutlarından, "başkalarının duygularını değerlendirebilme", "duygulardan yararlanma" ve "duyguların kontrolü" boyutlarının medeni duruma göre anlamlı bir farklılık içermediği tespit edilmiştir. Arslantaş (2015) çalışmasında, dört boyutun da medeni duruma göre anlamlı bir farklılık içermediğini ortaya koymuştur.

- Duygusal zeka alt boyutlarından olan "kendi duygularını değerlendirebilme" boyutunun medeni duruma göre anlamlı bir farklılık içerdiği tespit edilmiştir.
- Tükenmişlik boyutunun medeni duruma göre anlamlı bir farklılık içerdiği tespit edilmiştir. Boyar (2011)'ın çalışmasında da tükenmişliğin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık içermediği görülmüştür.
- İş tatmini boyutunun medeni duruma göre anlamlı bir farklılığı içermediği görülmüştür. Köksel (2009) de çalışmasında aynı sonuca ulaşmıştır. Fakat çalışmalarda sonuçlar her zaman birbiriyle örtüşmemektedir. Türesin (2012) ise çalışmasında iş tatmininin medeni duruma göre anlamlı bir farklılık içermediğini belirtmiştir.

Duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik boyutları; eğitim, gelir, statü, çalışma süresi ve yaş değişkenlerine göre incelendiğinde, sadece iş tatmininin yaş değişkenine göre anlamlı farklılık içerdiği tespit edilmiştir. Diğer boyutlarda istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların olmadığı ortaya konmuştur.

Korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; Çoban (2017) ve Güneş (2016)'ın çalışmalarında olduğu gibi tüm duygusal zeka boyutları birbirleri ile pozitif ve anlamlı ilişkiye sahiptirler. İş tatmini ile duygulardan yararlanma ve duyguların kontrolü boyutları arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. İş tatmini ile tükenmişlik arasında negatif yönlü, kendi duygularını değerlendirme ve başkalarının duygularını değerlendirme boyutları ile pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik ile duygusal zeka boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki ortaya çıkmıştır. Korelasyon analizinde en yüksek ilişki, kendi duygularını değerlendirebilme boyutu ile başkalarının duygularını değerlendirebilme boyutları arasında; en düşük ilişki ise iş tatmini ile kendi duygularını değerlendirebilme boyutları arasında çıkmıştır.

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre;

- Duyguların kontrolü boyutu, iş tatmini üzerinde,
- Tükenmişlik, iş tatmini üzerinde anlamlı etkiye sahiptir.

Araştırmada kullanılan hipotezlerin, yapılan analizler sonucunda kabul veya ret olması aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 29: Hipotez Kabul/Ret Tablosu

HİPOTEZ		SONUÇ
H ₁	Çalışanların kendi duygularını değerlendirebilme yeteneğinin, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	RET
H ₂	Çalışanların başkalarının duygularını değerlendirebilme yeteneğinin, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	RET
H ₃	Çalışanların duygulardan yararlanma yeteneğinin, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	RET
H ₄	Çalışanların duyguları kontrol etme yeteneğinin, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL
H ₅	Çalışanların tükenmişliğinin iş tatminleri üzerinde etkisi vardır.	KABUL
H ₆	Çalışanların duygusal zeka ve iş tatminleri arasındaki ilişkide, tükenmişliğin düzenleyici etkisi vardır.	RET

SONUÇ VE ÖNERİLER

Toplum bilimciler ve psikologların uzun yıllardır incelediği bir konu olan duygusal zeka; empati, takım ruhu, duyguları anlamak, duyguları yönetebilmek, iletişim gibi kavramlarla birlikte ifade edilmektedir. Duyguların insan hayatında ve iş hayatında öneminin giderek anlaşılmasıyla birlikte, duygusal zekanın incelendiği alanlar da artmıştır. Artık sadece psikologlar ya da toplum bilimciler değil, iş dünyası da duygusal zekayı inceleme alanına almıştır. Bireylerin kendi duygularını ve başkalarının duygularını doğru anlayabilmesi, yönetebilmesi ve ifade edebilmesi duyguların aslında her alandaki önemini ortaya koymaktadır.

İşletmeler ve kurumlar için önemli olarak en başta gelen kaynak, insandır. Çalışma alanı olarak seçilen belediyelerde de insanlarla birebir temaslar çok sık görülmektedir. Ayrıca belediyelerden hizmet talebinde bulunan bireylerin sorunlarına hızlı bir çözüm getirilmesi gerekmektedir. Bu durum da belediyelerde duygusal zeka düzeyi yüksek çalışanların bulunmasını zorunlu kılmaktadır. Hizmetin aksaması, görülememesi veya olabilecek farklı aksaklıkların hizmet talep eden bireylere gerekli şekilde ifade edilebilmesi, o bireylerin anlaşıldıklarını hissettirebilmesi duygusal zekanın önemini ortaya koymaktadır.

Duygusal zekası gelişmiş çalışanların oluşturduğu çalışma ortamı mutlu ve yapıcı olurken, duygusal zekası gelişmemiş çalışanların oluşturacağı çalışma ortamı olumsuz bir yönde etkilenmektedir. Duygusal zekanın yüksek seviyelere gelmesiyle, çalışanlar arasındaki karakteristik ve kültürel farklılıklar gibi nedenlerle oluşabilecek krizler eritilerek huzurlu bir çalışma ortamı var edilir ayrıca iş doyumunu ve verim de artar. Yöneticilerin bu durumu göz önünde bulundurarak çalışanların duygusal zeka düzeylerinin artırılması konusunda gerekli çalışmaları uygulamaya koymaları belediyeler ve çalışanlar açısından avantaj sağlayacaktır. Var olan personelin duygusal zeka düzeyinin geliştirilerek iş tatmininin artırılması ve tükenmişliğinin düşürülmesi planlanırken; yeni işe alınacak bireyler için de gerekli testlerin ve uygulamaların düzenlenerek uygulamaya konması gerekmektedir.

Duygusal zekası artan çalışanların tükenmişlik yaşama durumları diğer çalışanlara göre daha düşük olacaktır. Çünkü duygusal zeka seviyesi yüksek olan çalışanlar kendi duygularını kontrol edebilecek ve duygularını yönetebilecek güce sahip

olmaktadırlar. Yine aynı şekilde, duygusal zekası yüksek çalışanlar, işlerinden ve çalışma şartlarından normal çalışanlara göre daha fazla tatmin duyacaklardır.

İş ortamında huzurlu, keyifli ve verimli bir ortamın oluşabilmesinin yolu artık sadece bilişsel zekadan geçmemektedir. Bunun farkına varan yöneticiler, duygusal zekaya, çalışanların iş tatminine odaklanarak tükenmişliğin önüne geçip değişime daha kolay adapte olacaklardır. Bu yayılımın yöneticilerden başlayarak çalışanlara doğru aktarılmasının verimli olacağı düşünülmektedir. Yöneticiler kendi duygusal zeka düzeylerini geliştirmek için içinde bulunacakları gelişim sürecinden dolayı çalışanları daha iyi anlayacak ve bu gelişime katkı sunacaklardır.

Belediye çalışanları belirli zaman aralıklarıyla duygusal zeka testlerine tabii tutularak, duygusal zeka düzeyini geliştirecek uygulamalardan faydalanmalıdırlar. Bunun sağlanabilmesi amacıyla belediyelerin anlaşmalı olarak duygusal zeka eğitimi veren kurumlarla çalışması önerilebilir. Belediye bünyesinde duygusal zeka düzeyinin artırılması, iş tatmininin artırılması ve tükenmişliğin ortadan kaldırılması için belli bir bölümün kurulması kararlaştırılabilir.

Bu çalışmayla birlikte elde edilen bulgular hem teorik hem de pratik açıdan faydalı bilgiler sağlamaktadır. Duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişliğin bir arada incelendiği çalışmaların sınırlı olması teorik açıdan fayda sağlayacağı gibi bu uygulamanın belediyelerde gerçekleştirilmiş olmasının da pratik açıdan fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Konu itibariyle bu çalışma;

Çalışanlar açısından değerlendirildiğinde; onların duygusal zeka seviyelerinin yükseltilmesi için eğitimlerin uygulanmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Fakat eğitim verilmeden önce çalışanların eğitime katılmak isteyip istemediğinin belirlenecek yöntemlerle ortaya konması gerekir. Aksi halde çalışanlar eğitim almak istemedikleri halde eğitim görürlerse, sonucun verimli olmayacağı düşünülmektedir. Ortaya çıkan sonuç, eğitimin istenmediği yönünde ise bunun sebepleri araştırılmalıdır. Çalışanların iş tatminlerinin artırılması için, tüm çalışanlarla etkinlikler düzenlenebileceği, çalışanlara çeşitli ödüller verilebileceği, onların başarılarının sözlü olarak ifade edilebileceği, çalışanların değerli olduklarının hissettirebileceği göz ardı edilmemelidir.

Yöneticiler açısından değerlendirildiğinde; yöneticiler duygusal zeka seviyesi düşük olan bireylerle aynı çalışma ortamını paylaşmak istemeyecektir. Empati kurmak, iletişim sağlayabilmek, duyguları yönetebilmek çalışma ortamında kolaylaştırıcı etkilidir. Duygusal zeka kapsamına giren yetenekler (empati, ilişki yönetimi, duyguları anlama ve kontrol etme) olmadığında, iş ortamında akıcılığı sağlayan yeteneklerden mahrum kalınacaktır. Bu sebeplerle, yöneticiler işe başlayacak bireylere duygusal zeka ölçeğini bir envanter olarak kullanabilir ve sonuca göre personel alımı gerçekleştirebilirler. Aynı ortamda çalışılan personellere belirli periyotlarda duygusal zeka eğitimi aldırarak seviyenin artmasını ve çalışma ortamında daha verimli bir akışın olmasını sağlayabilirler.

Tüm süreçler sağlıklı işlediği sürece halk ile belediyenin birbirini anlaması ve yönlendirmesinin daha kolay olacağı düşünülmektedir.

Gelecekte bu konuda çalışacak araştırmacılar için:

- Ülke genelinde daha kapsamlı bir araştırma yapılabilir,
- Veri seti genişletilebilir ve farklı istatistiksel yöntemler kullanılarak konu daha detaylı incelenebilir,
- Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar farklı belediyelerde yapılacak çalışmalarla karşılaştırılabilir,
- Yerel ve genel seçim öncesi belediyelerde çalışma yapmak tüm çalışanlara ulaşma konusunda sınırlılık yaratmaktadır. Çalışmaların seçim zamanlarına gelmemesine dikkat edilmelidir.
- Konu ile ilgili devletin farklı kurumlarında veya farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerden veri toplanarak elde edilen sonuçlar karşılaştırılarak çalışma geliştirilebilir,
- Bu çalışmanın örneklem grubunu belediye çalışanları oluşturmaktadır. Belediye başkanları veya devletin idaresindeki yöneticilere yönelik bir örneklem grubu oluşturulabilir,
- Duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişlik için farklı teorisyenlerin ortaya koyduğu ölçeklerle yeni çalışmalar yapılabilir,

önerileri sıralanmıştır.

Araştırma sonucuna yönelik genel bir değerlendirme yapıldığında duygusal zeka, iş tatmini ve tükenmişliğe yönelik farklı analizlerle ortaya konan çalışmalarla genel olarak tutarlı sonuçlara ulaşıldığı belirtilebilir. Bu sebeple geçerli ve güvenilir bilgilere ulaşıldığı söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Acar, F. (2002), "Duygusal Zeka ve Liderlik", *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:12, ss.53–68.
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsii, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S., ... Lönnqvist, J. (2006), "Burnout In The General Population", *Social Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, S:41, ss.11–17.
- Akıncı, Z. (2002), "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, S:4, ss.1–25.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012), "Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü.", *The Effect of Development Culture and Perceived Organizational Support to The Job Satisfaction and Job Performance: The Mediating Role of Trust.*, S:19(C:1), ss.105–135.
- Aksoy, B. (2018), "İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütsel Adalet İlişkisi Üzerine Bir Değerlendirme", (C:April), ss.1–19.
- Aktaş, C. (2019), "Türkiye'nin Turizm Gelirini Etkileyen Değişkenler İçin En Uygun Regresyon Denklemine Belirlenmesi", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, S:2(C:6), ss.163–174.
- Alanyalı, L. K. (2006), *Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Tatminine Olan Etkilerinin Tükenmişlik ve Dinçlik (Coşku) Etkileri Bağlamında İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- 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.
- Arslantaş, M. (2015), *İlkokullarda Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Düzeyleri ve Örgütsel Kimlik Algılarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Zirve Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Arslantürk, Z. ve Arslantürk, E. H. (2011), *Uygulamalı Sosyal Araştırma* (2. bs.). Çamlıca Yayınları.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1995), "Emotion in the Workplace: A Reappraisal", *Human Relations*, S:48(C:2), ss.97–125.
- Ateş, N. (2018), *Kamu Çalışanlarının İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Tekirdağ Sosyal Güvenlik İl Müdürlüğü'nde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atilla, G. (2012), *Hastanelerde Duygusal Zeka-Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aziri, B. (2011), "Job Satisfaction: A Literature Review", *Management Research And Practice*, S:3(C:4), ss.77–86.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Verbeke, W. (2004), "Using The Job Demands-Resources Model To Predict Burnout and Performance", *Human Resource Management*, S:43(C:1), ss.83–104.
- Bar-On, R. (2003), "BarOn Emotional Quotient-Inventory (BarOn EQ-i®)", *El Consortium*, S:1(C:8).
- 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.
- 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", *Int Arch Occup Environ Health*, ss.199–204.
- Ben-zur, H. ve Michael, K. (2007), "Social Work in Health Care Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses", *Social Work in Health Care*, S:45(C:4), ss.63–82.

- 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.
- Boyar, E. (2011), *Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D. ve Rhee, K. (2000), "Clustering Competence In Emotional Intelligence: Insights From The Emotional Competencie Inventory (ECI)", *Handbook of emotional intelligence*, S:99(C:6), ss.343–362.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008), "İş Tatminini Etkileyen İşletne İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, S:9(C:1), ss.1–18.
- 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.
- Büyüköztürk, Ş. (2002), *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı* (2. bs.). Pegem A Yayınları.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004), "Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:6, ss.23–48.
- Can, D. A. (2014), *SPSS İle Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi* (3. bs.). Pegem Akademi Yayınları.
- Çapri, B. (2013), "Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu İle Eş Tükenmişlik Ölçeği- Kısa Formu’nun Türkçe Uyarlaması ve Psikoanalitik-Varoluşçu Bakış Açısından Mesleki ve Eş Tükenmişlik İlişkisi", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, S:13(C:3), ss.1393–1418.
- Çarıkçı, İ. (2000), "Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler: Süpermarket Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S:5(C:2), ss.155–168.

- 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.
- Çetinkaya, Ö. ve Alparslan, A. M. (2011), "Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S:16(C:1), ss.363–377.
- Çevirgen, Y. D. D. A. ve Üngüren, A. G. E. (2009), "Konaklama İşletmelerinde Etik İklim ve İş Tatmini İlişkisi", *10. Ulusal Turizm Kongresi* içinde (ss. 274–283).
- Chen, L. S. L. ve Wu, K. I. F. (2013), "Antecedents of Intention To Use CUSS System: Moderating Effects of Self-Efficacy", *Service Business*, S:8(C:4), ss.615–634.
- Cherniss, C. (2000), "Emotional Intelligence: What it is and Why it Matters", *Paper presented at the Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, S:15, ss.1–14.
- Cherniss, C. ve Goleman, D. (2001), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*, (C. Cherniss ve D. Goleman, Ed.). San Francisco: Jossey-Bass A Wiley Company.
- Cihangiroğlu, N. ve Şahin, B. (2010), "Organizasyonlarda Önemli Bir Fenomen: Psikolojik Sözleşme", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, S:6(C:11), ss.1–16.
- Clarke, M. J., Marks, A. D. G. ve Lykins, A. D. (2016), "Bridging The Gap: The Effect of Gender Normativity On Differences In Empathy And Emotional Intelligence", *Journal of Gender Studies*, S:25(C:5), ss.522–539.
- Çoban, M. (2017), *İşgörenlerde Hizmet Verme Yatkinliğinin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Rolü*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çömez, F. (2012), *Duygusal Zeka -İş Tatmini İlişkisi: Celal Bayar Üniversitesi Akademisyenleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Cooper, R. K. ve Sawaf, A. (2000), *Liderlikte Duygusal Zekâ*.

- Côté, S. (2017), "Enhancing Managerial Effectiveness Via Four Core Facets of Emotional Intelligence: Self-Awareness, Social Perception, Emotion Understanding, and Emotion Regulation", *Organizational Dynamics*, S:46(C:3), ss.140–147.
- Cullen, A. (1995), "Burnout: Why Do We Blame the Nurse?", *The American Journal of Nursing*, S:95(C:11), ss.22-.
- Dağar, H., Tunç, H. ve Kaya, M. (2009), "Bölgesel Kalkınmada Yükseköğretim Kurumlarının Rolü ve Bucak Örneği", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:1(C:1), ss.39–50.
- Davis, J. ve Wilson, S. M. (2000), "Principals' Efforts to Empower Teachers: Effects on Teacher Motivation and Job Satisfaction and Stress", *The Clearing House: A Journal of Educational Strategies, Issues and Ideas*, S:73(C:6), ss.349–353.
- Dawda, D. ve Hart, S. D. (2000), "Assessing Emotional Intelligence: Reliability And Validity of The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-İ) İn University Students", *Personality and Individual Differences*, S:28(C:4), ss.797–812.
- Deci, E. L. ve Gagne, M. (2005), "Self-Determination Theory And Work Motivation", *Journal of Organizational Behavior*, S:26(4), ss.331–362.
- Deniz, L. ve Hasançebioğlu, T. (2003), "Öğretmen Liderlik Stillerini Belirlemeye Yönelik Bir Ölçek Çalışması", *M. Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, S:17, ss.55–62.
- Deniz, M. (2011), "Duygusal Zeka Boyutları İle Liderlik Uygulamaları Arasındaki İlişki: Sağlık Sektörü Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma", *e-Journal of New World Sciences Academy*, S:7(C:2), ss.45–66.
- Deniz, M. E. ve Yılmaz, E. (2004), "Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zeka Yetenekleri ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişki", *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*, ss.1–9.
- Doğan, Selen; ve Demiral, Ö. (2007), "Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi", *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S:14(C:1), ss.209–230.

- Doğan, Selen ve Şahin, F. (2007), "Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış", *.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, S:16(C:1), ss.231–252.
- Downing, J. A. (2016), *Emotional Intelligence , Leadership Style , and Job Satisfaction in Contrasting Workplace Environments*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Walden University.
- Dursun, Y. ve Kocagöz, E. (2010), "Yapısal EŞitlik Modellemesi ve Regresyon: Karşılaştırmalı Bir Analiz", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S:35, ss.1–17.
- Eğinli, A. T. (2009), "alıŐanlarda İŞ Doyumu : Kamu Ve Özel Sektör alıŐanlarının İŞ Doyumuna Yönelik Bir Araştırma ", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, S:23(C:3), ss.35–52.
- Erdem, A. R. (1998), "Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları", *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, S:4, ss.51–57.
- Erdoğan, S. (2014), *Lider ve AŐtların Duygusal Zeka Faktörleri İle Lider Üye EtkileŐimi Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eymen, U. E. (2007), *SPSS 15.0 Veri Analiz Yöntemleri* (1. bs.).
- Fiori, M. ve Antonakis, J. (2011), "The Ability Model of Emotional İntelligence: Searching For Valid Measures", *Personality and Individual Differences*, S:50(C:3), ss.329–334.
- Freshman, A. P. D. B. ve Rubino, A. P. D. L. (2002), "Emotional Intelligence : A Core Competency for Health Care Administrators", *The Health Care Manager*, S:20(C:4), ss.1–9.
- George, D. ve Mallery, P. (2010), *Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 17.0 Update (10a ed.)*.
- George, D. ve Mallery, P. (2016), *IBM SPSS Statistics 23 Step by Step: A Simple Guide and Reference (Fourteenth Edition)*, (F. Edition, Ed.). New York: New York: Routledge.

- Gill, L. J., Ramsey, P. L. ve Leberman, S. I. (2015), "A Systems Approach to Developing Emotional Intelligence Using the Self-awareness Engine of Growth Model", *Systemic Practice And Action Research*, S:28(C:6), ss.575–594.
- 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. (1996), *Duygusal Zekâ* (16. bs.). İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (2001), "The Emotionally Intelligent Workplace", C. Cherniss ve D. Goleman (Ed.), *An EI-based Theory of Performance* içinde (ss. 27–44).
- Greenglass, E. R., Burke, R. J. ve Konarski, R. (1998), "Components of Burnout, Resources, and Gender- Related Differences", *Journal of Applied Social Psychology*, S:28(C:12), ss.1088–1106.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J. ve Konarski, R. (2007), "The Impact of Social Support On The Development of Burnout İn Teachers : Examination of A Model", *Work & Stress*, S:11(C:3), ss.267–278.
- 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.
- Güneş, E. (2016), *Duygusal Zeka ve Liderlik Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı.
- Gürbüz, D. D. S. ve Şahin, D. D. F. (2016), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (3. bs.). Seçkin Yayıncılık.
- Güriş, P. D. S. ve Astar, Y. D. D. M. (2014), *SPSS İle İstatistik*. Der Yayınları.
- Gürkan, H., Barut, C., Ünsel, O. ve Aybay, E. (2017), "Demografik Değişkenler ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi : Bitlis İli Turizm Sektörü Çalışanları Uygulaması", *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:6(C:2), ss.130–157.
- Hair, J. F., Joseph, F., Hult, G. T. M., Ringle, C. ve Sarstedt, M. (2014), *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.

- Hakim, 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.
- Hemmati, T., Mills, J. F. ve Kroner, D. G. (2004), "The Validity of The Bar-On Emotional İntelligence Quotient İn An Offender Population", *Personality and Individual Differences*, S:37(C:4), ss.695–706.
- 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.
- İmamoğlu, S. Z., Keskin, H. ve Erat, S. (2004), "Ücret , Kariyer ve Yaratıcılık İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", *Yönetim ve Ekonomi*, S:11(C:1), ss.168–176.
- Jawlik, A. (2016), *Statistics from A to Z : Confusing Concepts Clarified*. John Wiley & Sons.
- Kaçmaz, N. (2005), "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu", *Journal of Istanbul Faculty of Medicine*, S:68, ss.29–32.
- Kalkızoğlu, S. (2018), *Tükenmişlik Sendromunun İş Tatminine Etkisi: Perakende Sektörü ve Sanal Örgüt Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kelsay, F. E. (2010), *Dönüşümsel Liderlik İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki: Kar Amacı Gütmeyen Bir Hizmet Örgütünde Çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keser, A. (2005), "İş Doyumu Ve Yaşam Doyumu İlişkisi :Otomotiv SektöründeBir Uygulama", *Çalışma ve Toplum*, S:4(C:1), ss.77–96.
- Keskin, P. D. H., Akgün, P. D. A. E. ve Yılmaz, D. S. (2013), *Örgütlerde Duygusal Zekâ ve Duygusal Yetenekler*.
- Kieffer, K. M. (1998), *Orthogonal Versus Oblique Factor Rotation: A Review of the Literature Regarding the Pros and Cons*. New Orleans.
- Kline, P. (1991), *İntelligence- The Psyhcometric View*.

- Kök, S. B. (2006), "İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, S:20(C:1).
- Köksel, L. (2009), *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*.
Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Koroğlu, Ö. (2011), "İşgören Doyumu Ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, S:7(C:14), ss.245–266.
- Küçüközkan, Y. (2015), "Liderlik ve Motivasyon Teorileri : Kuramsal Bir Çerçeve", *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, S:1(C:2), ss.86–115.
- Kula, S. ve Çakar, B. (2015), "Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Bağlamında Toplumda Bireylerin Güvenlik Algısı ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki", *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, S:6(C:12), ss.191–210.
- Kuzulugil, Ş. (2012), "Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, S:41(C:1), ss.129–141.
- Lam, L. T. H. I. ve Kirby, S. L. (2002), "Is Emotional Intelligence an Advantage ? An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance", *The journal of social Psychology*, S:142(C:1), ss.133–143.
- 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 Potential Utility for Management Studies", *Journal of Applied Psychology*, S:89(C:3), ss.483–496.
- Malach-Pines, A. (2005), "The Burnout Measure, Short Version", *International Journal of Stress Management*, S:12(C:1), ss.78–88.
- Mao, W.-C., Chen, L.-F., Chi, C.-H., Lin, C.-H., Kao, Y.-C., Hsu, W.-Y., ... Hsieh, J.-C. (2016), "Traditional Chinese Version of The Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT-TC): Its Validation And Application To Schizophrenic Individuals", *Psychiatry Research*, S:243, ss.61–70.
- Martin, J. (2016), "Emotionally Intelligent Leadership at 30 Rock : What Librarians Can

- Learn from a Case Study of Comedy Writers", *Journal of Library Administration*, S:56(4), ss.345–358.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", 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.
- Maul, A. (2011), "The Factor Structure And Cross-Test Convergence of The Mayer-Salovey-Caruso Model of Emotional İntelligence", *Personality and Individual Differences*, S:50(C:4), ss.457–463.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R. ve Salovey, P. (1999), "Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence", *Intelligence*, S:27(C:4), ss.267–298.
- Mayer, J. D. ve Salovey, P. (1993), "The Intelligence of Emotional Intelligence", *Intelligence*, ss.433–442.
- 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.
- Mumcuoğlu, Ö. (2002), *Bar-On Duygusal Zeka Testi (Bar-On Emotional Quotient Inventory - Bar-On EQ-i)'nin Türkçe Dilsel Eşdeğerlik, Güvenirlik ve Geçerlik Çalışması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- 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 & Business Management (IFBM)*, S:2(C:7), ss.305–316.
- Newsome, S., Day, A. L. ve Catano, V. M. (2000), "Assessing The Predictive Validity of Emotional İntelligence", *Personality and Individual Differences*, S:29(C:6), ss.1005–1016.
- Nunes, R. (2003), *Working With Emotional Intelligence* <http://www.eiconsortium.org/> adresinden erişildi.

- Nwachukwu Prens, O. (2005), "Benchmarking The Competencies of Academically Qualified Teacher In Nigerian Secondary Schools", *In The Africian Symposium*, S:5(C:3), ss.17–37.
- Odabaşı, B. (2013), "İlköğretim 2 . Kademe Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Ana Baba Tutumları Açısından İncelenmesi", *Anadolu Journal of Educational Sciences International*, S:3(C:2), ss.33–51.
- Önen, S. M. ve Kanayran, H. G. (2015), "Liderlik ve Motivasyon : Kuramsal Bir Değerlendirme", *Birey ve Toplum*, S:5(C:10), ss.43–64.
- Orhan, N. (2012), *Bankacılık Sektöründe Duygusal Zekâ ve Yenilikçi İş Davranışlarının İş Tatmini Üzerine Etkileri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- 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 & Administrative Sciences Studies*, S:3(C:4), ss.248–269.
- Özbezek, D. (2018), *Kontrol Odağı ve Duygusal Zekânın Liderlik Etme Motivasyonuna Etkisi Üzerine TRC 1 Bölgesinde Bir Araştırma : Üniversite Öğrencileri Örneği* . Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer, M. ve Bakır, B. (2003), "Sağlık Personelinin Motivasyonu İlgili Etmenlerin Belirlenmesi", *Gülhane Tıp Dergisi*, S:45(C:2), ss.117–122.
- Öztürk, A. (2006), *Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Yetenekleri İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pines, A. M. (2002), "Tükenmişliğe Psikanalitik-Varoluşsal Bir Yaklaşım: Bir Hemşire, Öğretmen ve Yönetici Durumunda Gösterilmiştir.", *Psychotherapy*, S:39(C:1), ss.103–113.
- Pines, A. M. ve Keinan, G. (2005), "Stress And Burnout : The Significant Difference", *Personality and Individual Differences*, S:39, ss.625–635.

- Rai, G. S. (2010), "Administration in Social Work Burnout Among Long-Term Care Staff", *Administration in Social Work*, S:34(C:3), ss.225–240.
- Rau, W. A. (2001), *The Relationship Of Emotional Intelligence Test Scores To Job Performance Evaluation Scores In The Management Group Of A Health Care Organization*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Medical University of South Carolina.
- Raziq, A. ve Maulabakhsh, R. (2015), "Impact of Working Environment on Job Satisfaction", *Procedia Economics and Finance*, S:23(C:October 2014), ss.717–725.
- Ryan, R. M. ve Deci, E. L. (2000), "Intrinsic and Extrinsic Motivations : Classic Definitions and New Directions", *Contemporary Educational Psychology*, S:25(1), ss.54–67.
- Şahin, A. (2004), "Yönetim Kuramları ve Motivasyon İlişkisi", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:11, ss.523–547.
- Salavera, C., Usan, P. ve Teruel, P. (2019), *Contextual Problems , Emotional Intelligence And Social Skills In Secondary Education Students. Gender Differences* (C. 177).
- Salovey, P. ve Mayer, J. D. (1990), "Emotional Intelligence", S:9(C:3), ss.185–211.
- Savaş, A. C. (2012), "Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka Ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S:33, ss.139–148.
- Sayılgan, G. ve Süslü, C. (2011), "Makroekonomik Faktörlerin Hisse Senedi Getirilerine Etkisi : Türkiye ve Gelişmekte Olan Piyasalar Üzerine Bir İnceleme", *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar*, S:1(C:5), ss.73–96.
- Seker, S. E. (2015), "Motivasyon Teorisi", *YBS Ansiklopedisi*, S:2(C:1), ss.22–26.
- Sesen, H., Cetin, 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.

- Sevinç, E. (2013), "Çoklu Regresyon Korelasyon Analizinde Varsayımdan Sapmalar ve Çimento Sektörü Üzerine Uygulama", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, ss.1–36.
- Shi, J. ve Wang, L. (2007), "Validation of Emotional Intelligence Scale İn Chinese University Students", *Personality and Individual Differences*, S:43(C:2), ss.377–387.
- Sipahi, B., Yurtkoru, E. S. ve Çinko, M. (2008), *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi* (2. bs.). Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Sirem, S. (2009), *Duygusal Zeka Düzeyi ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Snyder, C. R. ve Lopez, J. S. (2009), *Oxford Handbook of Positive Psychology* (2.). New York: Oxford University Press
https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=6IyqCNBD6oIC&oi=fnd&pg=PP1&dq=snyder+and+lopez+2009&ots=IMI9SM0gpE&sig=epv3LMij8FisFGNwS7cQZU0FHlw&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.
- 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.
- Suhr, D. D. (2006), "Exploratory or Confirmatory Factor Analysis?", ss.1–17.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2007), *Using Multivariate Statistics* (Fifth Edit.). Boston: Pearson Education.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2012), *Using Multivariate Statistics* (6. bs.). Pearson Education.
- Tanrıverdi, L. (2008), *İlköğretim Müfettişlerinin İş Tatmini İle Tükenmişlik*

Düzeylerinin İncelenmesi. Yeditepe Üniversitesi.

- Taşlıyan, M., Hırlak, B. ve Çiftçi, G. E. (2014), "Akademisyenlerin Duygusal Zekâ , İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, S:6(C:3), ss.63–80.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S. ve Aydın, N. (2006), "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon Ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyo-Demografik Özelliklerle İlişkisi", *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, S:7(C:2), ss.100–108.
- Tietjen, M. A. ve Myers, R. M. (1998), "Motivation And Job Satisfaction", *Management Decision*, S:36(C:4), ss.226–231.
- Toker, B. (2007), "Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, S:8(C:1), ss.92–107.
- Trivellas, P., Gerogiannis, V. ve Svarna, S. (2013), "Exploring Workplace Implications of Emotional Intelligence (WLEIS) in Hospitals: Job Satisfaction and Turnover Intentions", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, S:73, ss.701–709.
- Tuğrul, C. (1999), "Duygusal Zeka", *Klinik Psikiyatri Dergisi*, S:1, ss.12–20.
- Tümkaya, S., Çam, S. ve Çavuşoğlu , İ. (2009), "Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye Uyarlama , Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması ", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:18(C:1), ss.387–398.
- Türesin, H. (2012), *Örgüt Çalışanlarının Paternalistik Liderlik Algıları, Öğrenilmiş Güçlülük Düzeyleri, İş Tatmin Düzeyleri ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Ural, A. (2001), "Yöneticilerde Duygusal Zekanın Üç Boyutu", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:3, ss.209–219.
- Weber, A. ve Jaekel-Reinhard, A. (2000), "Burnout Syndrome : A Disease of Modern Societies ?", *Occup. Med.*, S:50(C:7), ss.512–517.
- Weiss, H. M. (2002), "Deconstructing Job Satisfaction. Separating Evaluations, Beliefs And Affective Experiences", *Human Resource Management Review*, S:12(C:2),

ss.173–194.

Wells, D., Torrie, J. ve Prindle, L. (2000), *Exploring Emotional Intelligence Correlates in Selected Populations of College Students*. Canada.

Yağcı, M. (2016), *Türkiye’de Kamu Kurumlarında ve Özel Sektörde Çalışan Psikologların İş Doyumu, Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Düzeylerinin Karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yaşarsoy, E. (2006), *Duygusal Zeka Gelişim Programının, Eğitilebilir Zihinsel Engelli Öğrencilerin Davranış Problemleri Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yaşlıoğlu, M. M. (2017), "Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik : Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, S:46, ss.74–85.

Yaylacı, D. D. G. Ö. (2006), *Kariyer Yaşamında Duygusal Zeka ve İletişim Yeteneği*.

Yazıcıoğlu, İ. ve Sökmen, G. (2007), "Determining Satisfaction Levels of Food and Beverage Employees in Lodging Operations: A Research in Adana", *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:18, ss.1–23.

Yazıcıoğlu, P. D. Y. ve Erdoğan, Y. D. D. S. (2014), *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (4. bs.). Ankara: Detay Yayıncılık.

Yeşilyaprak, B. (2001), "Duygusal Zeka ve Eğitim Açısından Doğurguları", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, S:25, ss.139–146.

Yıldırım, İ. (1992), "Psikolojik Danışma ve Rehberlik Programı Öğrencileri İle Psikoloji Programı Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeyleri", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, S:7, ss.193–208.

Yıldız, E. (2012), "Mesleki Tükenmişlik ve Rehber Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:1(C:33), ss.37–61.

Yüksel, İ. (2005), "İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan

Görgül Çalışma", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, S:6(C:2), ss.291–306.

Yürür, Ş. ve Sarıkaya, M. (2011), "Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi", *Ege Akademik Bakış*, S:11(C:4), ss.537–552.

EKLER

Sayın Katılımcı,

Bu formdan elde edilecek bilgiler, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda yürütülmekte olan "**Duygusal Zeka, İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bilecik İlindeki Belediyelerde Bir Uygulama**" adlı yüksek lisans tez çalışması kapsamında bilimsel amaçla kullanılacaktır.

Çalışmada elde edilen bilgiler yalnızca bu akademik çalışmada kullanılacak olup, mutlak surette gizli tutulacaktır. Tüm soruları cevaplamak konusundaki hassasiyetiniz, ilgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Saygılarımla

Meltem BAŞARAN

İşletme Yüksek Lisans Öğrencisi

Aşağıdaki soruları size en uygun seçenekleri işaretleyerek yanıtlayınız.

1. **Cinsiyetiniz:** Kadın Erkek
2. **Yaşınız:** 25 ve altı 26-35 36-45 46-55 56 ve üzeri
3. **Medeni Durumunuz:** Bekâr Evli
4. **Eğitim Düzeyiniz:** İlköğretim Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü
5. **Geliriniz:** 2.020 TL ve altı 2.021 TL-3.000 TL 3.001 TL-4.000 TL
4.001 TL- 5.000 TL 5.001 TL ve üzeri
6. **Statünüz:** Yönetici Memur İşçi
7. **Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz?** 0-5 6-10 11-15 16-20
21 ve üzeri

Aşağıdaki cümlelere göre işinizi düşünerek size uygun gelen seçeneği X işareti ile işaretleyiniz.	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. Her yönüyle işimden memnunum.					
2. Genel olarak işimden hoşlanmam.					
3. Genel olarak burada çalışmaktan hoşlanırım.					

<p>Bu bir kendini değerlendirme ölçeğidir. <u>İş ortamınız ve mesleğinizle</u> ilgili aşağıdaki durumları ne sıklıkla yaşadığınızı belirtmeniz istenmektedir. Lütfen aşağıdaki her ifadeyi okuduktan sonra her bir maddenin yanındaki boşluğa size en uygun olan seçeneği X işareti ile işaretleyiniz.</p>	Hiçbir Zaman	Sadece Bir Defa	Nadiren	Bazen	Sık Sık	Çoğunlukla	Her Zaman
--	--------------	-----------------	---------	-------	---------	------------	-----------

1. Yaptığım işlerde çok yoruluyorum							
2. İnsanlar ile ilgili hayal kırıklığına uğramış							
3. Umutsuz							
4. Kapana kısılmış							
5. Çaresiz							
6. Çökmüş							
7. Zayıf							
8. Güvensiz							
9. Uyuma güçlüğü							
10. Yeter artık dayanamıyorum							

Aşağıdaki sorulara göre kendinizi düşünerek size uygun gelen seçeneği X işareti ile işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Belirli hisleri niçin yaşadığımı anlamada oldukça yetenekliyimdir.					
2. Duygularımı çok iyi anlarım.					
3. Kendimi nasıl hissettiğimi anlarım.					

4. Mutlu olup olmadığının farkındayım.					
5. Arkadaşlarımın duygularını davranışlarından anlarım.					
6. Başkalarının duygularını iyi gözlerim.					
7. Başkalarının duygularına hassasiyet gösteririm.					
8. İnsanların duygularını iyi anlarım.					
9. Kendime ait hedefler belirler ve onları başarmaya çalışırım.					
10. Kendimi uzman/yetenekli bir kişi olarak görürüm.					
11. Başkalarından ziyade, kendimi motive ederim.					
12. En iyisini başarmak için kendime motive ederim.					
13. Zorluklar karşısında öfkemi kontrol edebilirim.					
14. Duygularımı kontrolde oldukça kabiliyetliyimdir.					
15. Çok kızgın olduğumda hızlı bir şekilde öfkemi yatıştırabilirim.					
16. Duygularımı kontrolde oldukça iyiyimdir.					

ÖZGEÇMİŞ

Adı-Soyadı: Meltem BAŞARAN

Doğum Yeri: Eminönü/İstanbul

Doğum Tarihi: 07.05.1990

Medeni Durum: Evli

E-Mail: mltm.tna@windowslive.com



EĞİTİM DURUMU

Lisans Öğrenimi: -Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi İİBF/ Kamu Yönetimi Bölümü
-Anadolu Üniversitesi- Yönetim Bilişim Sistemleri (devam)

Yüksek Lisans Öğrenimi: Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Sosyal Bilimler
Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı

İş Tecrübesi: 2012 -2012 Bilecik Valiliği-Basın Yayın ve Halkla İlişkiler (Staj)

Eğitim ve Seminerler:

- **İnsan Kaynakları Yönetimi Uzmanlığı Başarı Sertifikası**
Yıldız Teknik Üniversitesi
- **Personel Özlük İşleri, Bordrolama ve SGK Uygulamaları**
- **Excel İle Veri Analizi ve Raporlama Başarı Sertifikası**
- **Beyin Dili ve Zekaları Etkin Kullanma**
Nüve Eğitim ve Danışmanlık
- **Performans Yönetimi ve Motivasyon**

Nüve Eğitim ve Danışmanlık

- **Neuro Linguistic Programming**

Nüve Eğitim Danışmanlık

- **JCL Nedir? ve Münazara Teknikleri**

JCI-JUNIOR CHAMBER INTERNATIONAL ESKİŞEHİR

- **Keşfet Kendini**

Pozitif Yaşam Danışmanlık

- **ISO 9001:2008**

Pozitif Yaşam

- **Kriz Döneminde İşe Girmenin Yolları**

Prometheus