

T.C
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL ZEKA
VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: **Seden AK SÜTLÜ**

İstanbul, 2013

T.C
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL ZEKA
VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:

Seden AK SÜTLÜ

Öğrenci No:

110746055

Danışman:

Doç. Dr. Fatih Mehmet GÜNER

İstanbul, 2013

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Sağlık alışanlarında Duygusal Zeka ve Tükenmişlik İlişkisi” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde gösterildiği her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 17.09.2013

Seden AK SÜTLÜ

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

04/09/2013

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Bilim dalı yüksek lisans öğrencilerinden **110746055** numaralı **Seden AK SÜTLÜ**'ün "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**SAGLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL ZEKA VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 28.05.2013 tarih ve 2013/17 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (60) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında *oyçokluğu/oybirliği* ile **Kabul/Red veya Düzeltme** kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

DANIŞMAN
DOÇ. DR. MEHMET FATİH GÜNER



ÜYE
YRD.DOÇ.DR. SITKI SÖNMEZER



ÜYE
YRD. DOÇ. DR. ERKUT ALTINDAĞ



TEŞEKKÜR

Araştırmanın gerçekleşmesinde yardımlarını esirgemeyen danışman hocam Doç. Dr. Fatih Mehmet GÜNER' e teőekkürü borç bilirim.

Çok değerli vakitlerini ayırıp çalışmanın anketlerini doldurarak araştırmaya büyük katkı sağlayan Acıbadem Maslak Hastanesi doktor ve hemşirelerine çok teşekkür ederim. Yüksek lisans eğitimi süresince çalışma saatlerindeki esnek davranışı için sorumlum Hasibe Sağında' ya çok teşekkür ederim.

Hayatımın her aşamasında sevgi ve desteklerini esirgemeyen eğitim hayatım boyunca büyük özverilerde bulunan annem Hacer AK, babam Aziz AK ve ağabeyim Erdem AK' a çok teşekkür ederim.

Son ve en önemli olarak yüksek lisans eğitimim sırasında maddi ve manevi desteğini her zaman üzerimde hissettiğim, yanındayken daima huzur bulduğum çok sevdiğim eşim, hayat arkadaşım Cihan SÜTLÜ' ye sonsuz teőekkürlerimi sunarım.

Tezimi; yazarken karnımda tekmeleriyle beni destekleyen savunma sırasında ise okulda beni yalnız bırakmayan minik kızım Mina' ya ithaf ediyorum.

Adı Soyadı : Seden AK SÜTLÜ
Danışmanı :Fatih Mehmet GÜNER
Türü ve Tarihi :Yüksek Lisans, 2013
Alanı : İşletme
Anahtar Kelimeler : Sağlık Çalışanları, Duygusal Zeka, Tükenmişlik

ÖZ

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL ZEKA VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ

Bu araştırmanın amacı sağlık çalışanlarında duygusal zeka ve tükenmişlik ilişkisini incelemektir. Araştırmada özel bir hastanede çalışan hekim, hemşire, sağlık memuru, ebe, acil tıp teknisyeni olmak üzere 206 çalışanın duygusal zeka ve tükenmişlik düzeyi incelenmiştir. Sağlık sektöründe hasta ile doğru iletişimin sağlanması oldukça önemlidir. Bu durum sağlık çalışanlarında duygusal zekanın etkinliğini ortaya koymaktadır ve buna ek olarak çalışma şartları da tükenmişlik ile karşılaşma durumlarıyla ilgili bilgi vermektedir. Araştırmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Schutte Duygusal Zeka Ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizinde ise; cronbach alpha, frekans, pearson momentler korelasyon analizi, t testi, tek yönlü varyans analizi, lds post hoc testi'nden yararlanılmıştır.

Araştırma sonucunda sağlık çalışanlarında duygusal zeka ve tükenmişlik ilişkisinin, meslek gruplarına göre, demografik değişkenlere göre ve çalışma yıllarına göre farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Name and Surname :Seden Ak SÜTLÜ
Supervisor :Fatih Mehmet GÜNER
Degree and Date :Master/2013
Major :Operating
Key Words :Health care professionals, Emotional intelligence

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND BURNOUT IN HEALT CARE WORKERS

The aim of this study was to examine the relationship between burnout and emotional intelligence in health care workers. Study at private hospital doctors, nurses, health officers, midwives, emergency medical technician and burnuot, including emotional intelligence level of 206 employees werw examined. Providing accurate communication with the patient in the health sector is very important in this case demonstrates the effectiveness of emotional intelligence to healthcare workers, working conditions, and in addition provide information about their encounter with the bornout. Research Maslach Burnout Inventory and Schutte Emotional Intelligence Scale.In analyzing the data, cronbach's alpha, frequency, pearson correlation analysis, t-test, one-way anova, post hoc lds test was used.

The relationship between emotional intelligence and burnout in health care workwers as a result of the research, professional groups, and according to demographic variables were found to vary according to years of employment.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

ÖZET	
ABSTRACT	
TABLolar LİSTESİ.....	v
KISALTMALAR.....	vi
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM DUYGUSAL ZEKA

1.1 Zekanın Tanımı.....	3
1.2.Zeka Modelleri.....	5
1.2.1.Sosyal Zeka Modeli.....	5
1.2.2.Çoklu Zeka Modeli.....	6
1.3.Duygusal Zekanın Tanımı.....	7
1.3.1.Duygusal Zekanın Unsurları.....	9
1.3.2.Duygusal Zeka Modelleri.....	11
1.3.2.1.John D. Mayer and Peter Salovey Modeli.....	12
1.3.2.2.Reuven Bar-on Modeli.....	13
1.3.2.3.Robert K.Cooper & Ayman Sawaf Modeli.....	15
1.3.2.4.Daniel Goleman Modeli.....	16
1.4.Duygusal Zekanın Ölçülmesi.....	18
1.5. İş Hayatında Duygusal Zekanın Önemi.....	19
1.6.Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekanın Önemi.....	20

İKİNCİ BÖLÜM TÜKENMİŞLİK

2.1.Tükenmişliğin Kavramı.....	22
2.2.Tükenmişlik İle İlgili Araştırmalar.....	24
2.3.Tükenmişliğin Belirtileri.....	26
2.3.1.Fiziksel Belirtiler.....	26
2.3.2. Psikolojik Belirtiler.....	26
2.3.3. Sosyal ve Mesleki Davranışsal Belirtiler.....	26
2.4.Tükenmişlik Modelleri.....	27
2.4.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	27
2.4.2. Leiter Tükenmişlik Modeli.....	28
2.4.3. Pines Tükenmişlik Modeli.....	28
2.4.4.Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli.....	29
2.4.5.Maslach Tükenmişlik Modeli.....	30
2.5. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler.....	31
2.5.1. Bireysel Faktörler.....	31
2.5.2. Örgütsel Faktörler.....	31
2.6. Tükenmişliğin Sonuçları.....	32
2.6.1. Bireyler Üzerindeki Sonuçları.....	32
2.6.2. İş Hayatındaki Sonuçları.....	33
2.7.Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri.....	33

2.7.1. Bireysel Mücadele Teknikleri.....	33
2.7.2. Örgütsel Mücadele Teknikleri.....	34

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Önemi.....	37
3.2. Araştırmanın Amacı.....	37
3.3. Evren ve Örneklem.....	37
3.4. Hipotezler.....	38
3.5. Veri Toplama Araçları.....	38
3.5.1. İstatiksel Analizler.....	40

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM BULGULAR VE YORUMLAR

4.1. Sağlık Çalışanlarının Sosyodemografik Verilere Göre Dağılımı ile İlgili Bulgular.....	41
4.2. Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	43
4.3. Medeni Durum, Cinsiyet, Meslek ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	44
4.4. Sağlık Çalışanlarının Yaşları ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	47
4.5. Sağlık Çalışanlarının Öğrenim Düzeyleri ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları İlişki.....	48
4.6. Sağlık Çalışanlarının Çalışma Yılları ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasında İlişki.....	49
4.7. Sağlık Çalışanlarının Çalıştığı Ekipteki Kişi Sayısı ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	50
4.8. Sağlık Çalışanlarının Aylık Gelir Miktarları ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	52
4.9. Sağlık Çalışanlarının Görevleri ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	53
4.10. Sağlık Çalışanlarının Gece-Gündüz Çalışma Durumu ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	54
SONUÇ.....	56
KAYNAKLAR.....	60
EKLER.....	66
Ek-1: Araştırmada kullanılan anket formu.....	66

TABLolar LİSTESİ

Sayfa No:

Tablo.1. 4 Boyutlu Duygusal Zeka Modelinin Zekayla ve Kişilikle Olan İlişkinin Odaklı İncelenmesi.....	13
Tablo.2. Bar-on Modelindeki Duygusal Zeka Boyutu ve Yetenekler.....	14
Tablo.3. Bar-on Modelinin Yeniden Yapılandırılmış Biçimi.....	14
Tablo.4. Goleman'ın Duygusal Zeka Boyutları ve Bunların Yapıtaşları.....	17
Tablo.5. Kullanılan Ölçeklerin Alt Boyutlarına İlişkin Güvenilirlik Sonuçları.....	40
Tablo.6. Sosyodemografik Verilerin Dağılımı.....	41
Tablo.7. Katılımcıların Çalışma Durumu ile Demografik Verilerin Dağılımı.....	42
Tablo.8. Duygusal Zeka ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler ile İlgili Bulgular.....	43
Tablo.9. Medeni Durum, Cinsiyet, Meslek ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	44
Tablo.10. Katılımcıların Yaşları ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.....	47
Tablo.11. Katılımcıların Öğrenim Düzeyleri ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.....	48
Tablo.12. Katılımcıların Mesleki Çalışma Yılları ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.....	49
Tablo.13. Katılımcıların Çalıştığı Ekip Sayısı ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.....	51
Tablo.14. Katılımcıların Aylık Gelir Miktarı ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.....	52
Tablo.15. Katılımcıların Görevleri ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.....	53
Tablo.16. Katılımcıların Çalışma Durumu ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları.....	54

KISALTMALAR

ABD:	Amerika Birleşik Devletleri
ark:	Arkadaşları
Dr:	Doktor
DZE:	Duygusal Zeka Enstitüleri
EQ:	Emotional Intellience, Duygusal Zeka
LSD:	Least Significant Difference
MBI:	Maslach Burnout Inventory
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences
Vd:	Ve Devamı
IQ:	Bilişsel Zeka
a.g.e:	Adı Geçen Eser
ATT:	Acil Tıp Teknisyeni

GİRİŞ

İş yaşamında ve kariyer gelişiminde başarı ile ilgili yapılan araştırmalar kişilerin sahip oldukları entellektüel zekanın (IQ) tek başına yeterli olmadığını gerek kişinin kendi duygularını gerekse başkalarının duygularını anlama, duyguları ifade edebilme, empati kurabilme, iletişimde farkındalık gibi kavramların önemli olduğunu göstermiştir. Bu da günümüzde ‘duygusal zeka’ kavramını ortaya çıkarmıştır.

Duygusal zeka terimi, ilk kez Daniel Goleman’ın Duygusal Zeka adlı eserinde bahsettiği gibi 1990 yılında konuşulmaya başlamış bir kavramdır. Buna göre; duygusal zeka kavramı; sosyal zekanın bir tipi olarak kişinin kendisinin ve başkalarının hislerini ve duygularını denetleme, bunları birbirinden ayırma ve bu bilgileri; düşünce ve davranışlarında rehber olarak kullanabilme yeteneğidir. Tükenmişlik günümüz işletmelerinde çalışanların çok sık karşılaştığı önemli sorunlardan biridir. Tükenmişlik; başarısızlık, yıpranma veya enerji, güç ve potansiyel üzerindeki aşırı zorlanma sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumudur. Sağlık sektöründe ‘duygusal zeka ve tükenmişlik’ kavramı büyük önem taşımaktadır. Çünkü bu mesleklerde hastalarla direkt iletişimin önemi ve hizmetin ancak ekip çalışması ile sunulması ‘duygusal zeka’ kavramını öne çıkarırken teknolojinin hızla gelişmesi ile sağlık çalışanlarından beklentilerin artması ‘tükenmişlik’ kavramını ön plana çıkarmaktadır. Sağlık sektöründe teknolojinin gelişmesine paralel olarak yeni tedavi yöntemleri ortaya çıkarken çalışanlar için bu durum bazen olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir.

Çalışmanın amacı sağlık profesyonellerinde mesleki tükenmişlik ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu temel amaca ek olarak araştırma sonuçlarına göre; çalışma sonunda ortaya çıkan ilişkiden uygulamaya yönelik çıkarımlarda bulunmak, kazanılan çıkarımları uygulamaya sunmak, sağlık çalışanlarının duygusal zekalarını kullanabilmeleri ve geliştirebilmeleri için farkındalık yaratmak ve çalışanların tükenmişlik sendromu ile baş edebilmeleri için çözüm önerileri sunmak hedeflenmektedir.

Araştırmanın evrenini özel bir hastanede hekim, hemşire, ebe, sağlık memuru, acil tıp teknisyeni olarak çalışan toplam 281 kişi oluşturmaktadır. Örneklem

ise çalışmayı kabul eden ve anketleri geçerli sayılan toplam 206 çalışanı kapsamaktadır. Araştırmacı tarafından örnekleme oluşturulan bireylerin demografik verilerini belirlemek amacıyla cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, meslek, meslek yılı, kurumdaki çalışma yılı, çalışma durumu, birimdeki konumu, aylık geliri, çalıştığı ekipteki kişi sayısını sorgulayan 11 soru içeren “Bilgi Formu”; “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ve “Schutte Duygusal Zeka Ölçeği” kullanılmıştır. Çalışma gönüllülük esasına göre yapılmıştır. Duygusal zeka ölçeği; iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı olarak tükenmişlik ölçeği ise duygusal tükenmişlik, duyarsızlık ve kişisel başarı olmak üzere üç boyutta incelenmiştir.

Çalışma giriş ile birlikte beş bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde araştırma hakkında özet bir bilgi sunulmaktadır. Birinci bölümde duygusal zeka konusu işlenmektedir. Zekanın tanımı, zeka modelleri, duygusal zekanın tanımı, unsurları, modelleri, iş hayatındaki önemi açıklanmaktadır. Sağlık çalışanlarında duygusal zekanın öneminden bahsedilmiş ve duygusal zekanın ölçülmesi hakkında bilgi verilmiştir. İkinci bölümde tükenmişlik konusu işlenmiştir. Tükenmişliğin tanımı, tükenmişlik ile ilgili kavramlar, tükenmişliğin sebepleri, belirtileri, modelleri, tükenmişliğe etki eden faktörler, tükenmişliğin sonuçları ve tükenmişlik ile mücadele teknikleri açıklanmıştır. Üçüncü bölümde tezin yürütülmesinde kullanılan araştırma yöntemi hakkında bilgi verilmektedir. Bu çerçevede araştırmanın önemi, amacı, evren ve örnekleme ele alınmış, araştırmanın hipotezleri açıklanmıştır. Araştırmada kullanılan istatistiksel yöntemler ve analizler hakkında bilgi verilmiştir. Dördüncü bölümde istatistiksel analizler sonucu bulgulara ve yorumlara yer verilmiştir. Bu bölümden sonra araştırmanın sonucuna yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA

Bu bölümde duygusal zeka konusu işlenmektedir. Zekanın tanımı, zeka modelleri, duygusal zekanın tanımı, unsurları, modelleri, iş hayatındaki önemi açıklanmaktadır. Sağlık çalışanlarında duygusal zekanın öneminden bahsedilmiş ve duygusal zekanın ölçülmesi hakkında bilgi verilmektedir.

1.1.Zekanın Tanımı

Zeka kavramına farklı kültürlerde geleneklere göre değişik anlamlar yüklenmiştir. Araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalara göre zekanın genetik ve çevresel faktörlerin etkisiyle şekillendiği görüşü hakimdir. Zeka; zamanla farklı boyutlarda ele alınmış ve tanımlanmıştır.

Zeka ile ilgili ilk yazılı belgeler ilk defa Eski Yunan ve Hindistan'da bulunmuştur. Zekanın en popüler tanımı; öğrenme, anlama ve alışılmamış durumlarla baş edebilme yeteneğidir. Psikoloji sözlüğü zekayı; "soyut düşünme, kavrama, problem çözme, bildiklerini yeni durumlara uygulama, akıl yürütme, bellek, geçmiş deneyimlerden kazanılan bilgileri vb. de dahil olmak üzere zihinsel yetilerin toplamı" olarak tanımlamaktadır¹.

Brown 1976'da zekanın "verilen görevlerdeki performans derecesi" olduğunu yazmıştır. Wenchsler zekayı "kişinin dünyayı ve karşılaştığı olayları anlayabilme kapasitesi" olarak tanımlamıştır. Humprays 1975'de zekanın "kişinin zihinsel yeteneklerinin bir repertuarı" olduğunu ileri sürmüştür. Stanford Binet zeka testinin kurucusu olan Terman zekayı "soyut olarak düşünebilme gücü olarak" tanımlamıştır². Başka bir tanıma göre zeka; basit bilgiyi elde edip onu yeni durumlarda kullanma yeteneği olarak tarif edilmektedir³.

¹ Selçuk Budak; Psikoloji Sözlüğü, Bilim ve Sanat Yay. ,Ankara, 2000,s.848.

²Richard Bootzin,Garden H. Bower,Psycholgy Today(New York:McGrow-Hill Inc).310.

³Laura Thi Lam, Susan L. Kirby, "Is Emotional Intelligence an Advantage?" "An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance" , The Journal of Social Psychology, (Mayıs 2002)ss.142, 134.

Mayer ve Salovey her durumda zekanın sembollerinin kullanabilme, anlayabilme ve algılama kapasitesiyle doğru orantılı olduğunu belirtmişlerdir⁴. Zekayı genel yetenek olarak algılayan ve zeka testleri alanında tanınmış bir psikolog olan Teoman'a göre zeka "soyut düşünme yeteneğidir". Başka bir tanımda ise "çabuk öğrenme, güç problemleri çözme, verilen işi hızlı ve doğru şekilde yapabilme" şeklinde açıklanmaktadır⁴.

Howard Gardner'e göre zekanın tek bir boyutu değil, çok farklı boyutları vardır ve bireylerin bu farklı boyutlar çerçevesinde değerlendirilmesi gerekir. Howard Gardner; çalışmaları sonucu zekayı yeniden tanımlamıştır. Zeka; "değişen dünyada yaşamak ve değişimlere uyum sağlamak amacıyla her insanda kendine özgü bulunan yetenekler ve beceriler bütünüdür"⁵.

Zekayla ilgili çeşitli kuramlar bulunmasına rağmen araştırmacılar aşağıdaki konularda görüş birliğine varmışlardır⁶:

- *Zekayı oluşturan unsurlar kalıtımla geçmektedir.*
- *Kalıtımla aktarılan bilişsel güçler, çevrenin etkisiyle yeteneklere dönüşmektedir*
- *Yeteneklerin insan zekasını oluşturdukları varsayılmaktadır.*
- *İnsan yeteneklerini kullanarak çevre ile denge ve uyum sağlamaktadır.*
- *İnsanın çevresiyle sürekli etkileşim halinde olması, zekasının gelişmesine ve bilişsel örüntüsünün gelişmesine yol açmaktadır.*
- *Çevreyle etkileşimin niteliği bilişsel örüntünün düzeyini değiştirmektedir.*
- *Zeka yönünden bireyler arasında farklılık bulunmaktadır.*
- *İnsan zekasını ölçmek için yeteneklerini ölçmek gerekmektedir.*

⁴John D. Mayer; A Field Guide To Emotional Intelligence, Cambridge University Press, (Aralık,1999) Chapter 1 (ss.1-24).

⁵Berra Kuşaklı.(2008). "Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zeka Yetenekleri ve Liderlik Davranışları" Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi.

⁶Shaun Newsome, Arla L. Day, Victor M. Catano, "Assessing The Predictive Validity of Emotional Intelligence", Personality And Individual Difference, (Sayı: 29 2000), s.1006

1.2. Zeka Modelleri

İnsanoğlunun kendi iç dünyasını keşfetmeye başlamasıyla birlikte zeka ile ilgili tanımlamalar ortaya çıkmıştır. 1900'lü yıllarda başlayan psikoloji alanındaki çalışmalar bilim adamlarının zeka hakkında fikirleri ve çalışmaları farklı zeka modellerini ortaya çıkarmıştır. İnsanların değişik kültür ve yaşam tarzlarının olması dolayısıyla farklı zeka modellerinin gelişmesine neden olmuştur. Bu modeller ;

1.2.1. Sosyal Zeka Modeli

Sosyal zeka; kişisel ve kişilerarası iletişim becerilerini kapsayan kendi duygularımızı anlamamız ve çevremizdekilerin duygularını anlamada ve bu duygular doğrultusunda davranışlarımızı yönlendirmede bize yardımcı olur.

Sosyal zeka kavramını 1920'de Columbia Üniversitesinde psikolog olarak görev yapan Edward Thorndike ortaya atmıştır. Thorndike sosyal zeka adı altında duygusal zekanın tanımına yakın bir tanım oluşturmuştur⁷.

Thorndike sosyal zekayı "...erkekleri, kadınları çocukları anlayabilme ve yönetebilme becerisi-insan ilişkilerinde bilgece davranma" olarak tanımlamıştır⁸.

"Zekanın mekanik, soyut ve sosyal olmak üzere üç temel bileşenden oluştuğunu ileri sürmüştür. Bu zeka modelinde IQ'nun başlı başına bir bileşen olduğunu ifade etmiş, soyut ve mekanik zekadan ayrı olduğunu belirtmiştir. Mekanik zekayı; mekanizmaları anlama ve yönetme yeteneği, soyut zekayı; fikirleri ve sembollerini anlama ve yönetme yeteneği, sosyal zekayı ise insanları anlamak ve yönetme yeteneği olarak tanımlamıştır⁹ ".

Sosyal zekayı oluşturan unsurlar, iki geniş kategoride incelenebilir: Sosyal farkındalık, yani başkaları hakkındaki sezgimiz; ve sosyal beceri, yani bu farkındalık ile ne yaptığımız.

⁷ Ulaş Çakar, Yasemin Arbak, Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt no:6,3,2004,s28.

⁸ Daniel Goleman; Duygusal Zeka Neden IQ' dan Neden Önemlidir?, Varlık Yayınları, İstanbul, 2005, (s.62)

⁹ Çakar, a.g.e.s.28

Sosyal Farkındalık

Sosyal farkındalık, başka birinin iç halini anında sezmekten, hislerini ve düşüncelerini anlamaya, karmaşık sosyal durumları kavramaya kadar uzanır. Şu öğelerden oluşur¹⁰;

- *Temel empati: Başkalarının hislerini paylaşmak, sözsüz duygusal işaretleri okumak,*
- *Uyum: Pür dikkat dinlemek, bir kişiye uyum sağlamak,*
- *Empatik İsbet: Başka birinin düşüncelerini, hislerini ve niyetlerini doğru anlamak,*
- *Sosyal Biliş: Sosyal dünyanın nasıl işlediğini bilmek.*

Sosyal Beceri

Başka birinin ne hissettiğini sezme, ya da ne düşündüğünü veya ne amaçladığını bilmek işin başlangıcıdır, ama verimli etkileşimleri garanti etmez. Sosyal farkındalığa dayanan sosyal beceri, pürüzsüz ve etkili ilişkilere olanak sağlar ve şu öğeleri içerir¹¹;

Eşzamanlılık: Sözsüz düzeyde pürüzsüz etkileşim,

Benlik sunumu: Kendini etkili bir biçimde tanıtmak,

Nüfuz: Sosyal etkileşimlerin sonucunu etkilemek,

İlgi: Başkalarının ihtiyaçlarını önemseyip, uygun biçimde davranmak.

1.2.2. Çoklu Zeka Modeli

Çoklu zeka modeline göre zeka tek bir faktörle açıklanamaz, kişilerdeki farklı yetenekler birer zeka alanını temsil etmektedir. Bireyin yetenekleri doğrultusunda farklı zeka alanları gelişir. Bunlar birbirleriyle birleşim ve etkileşim

¹⁰Daniel Goleman.Sosyal Zeka.Varlık Yayınları.İstanbul.3.Basım.2006.s 108.

¹¹Goleman,a.g.e.s.108.

halindedir. Kişi kendi iç dünyasını keşfettikçe bu zeka yetenekleri ortaya çıkar ve gelişmeye devam eder.

Gardner IQ tek bir standart faktör olarak kabul edildiği zeka anlayışının, zeka gibi karmaşık kavramın değerlendirilmesinde "mikroskobik" bir yaklaşım olduğunu ifade ederek 8 boyutlu bir çoklu zeka modeli oluşturmuştur¹².

- Dilbilimsel(Linguistic) Zeka
- Mantıksal-Matematiksel (Logical-Mathematical) Zeka
- Uzamsal(Spatial) Zeka
- Müzikal(Musical) Zeka
- Vücutsal-Devinduyumsal (Bodil-Kinesthetic) Zeka
- Kişilerarası(Interpersonel) Zeka
- Kişisel(Intrapersonel) Zeka
- Natüralist(Naturalist) Zeka

Bu temel model hala gelişmekte olan bir modeldir ve Gardner en son olarak ruhsal (spiritual) zeka ve varoluşsal (existential) zeka adını verdiği iki zeka boyutunu da aday zeka olarak modele yerleştirmiştir. Bu zeka boyutları pek çok alt boyutları içermekte ve de hepsi birbiriyle etkileşim içinde bulunmaktadır. Gardner, böylelikle zekanın pek çok değişik parçadan oluşan bir bütün olduğunu vurgulamak istemiştir¹³.

Gardner'in çoklu zeka modeli, zekanın çok boyutluluğunu vurgulamak açısından yararlı olmakla birlikte bu modeli destekleyen bir deneysel çalışma yoktur¹⁴. Bunun da temel nedeni, Gardner'in modelinin sayısal veriler ya da istatistiğe değil antropolojik argümanlara dayanmasıdır¹⁵.

1.3. Duygusal Zekanın Tanımı

Duygusal zeka genel anlamda duyguları anlayabilme ve yerinde kullanabilme becerisidir. Geçmişten günümüze yapılan çalışmalar literatürde bu konu ile ilgili birçok tanımın ortaya atılmasına neden olmuştur;

¹²Çakar,a.g.e.29

¹³Çakar,a.g.e.29

¹⁴Çakar,a.g.e.29

¹⁵Çakar,a.g.e.29

Duygusal zekâ, sosyal zekâ modelinden hareket edilerek ortaya atılmış bir kavramdır. İlk kez 1920’de Thorndike tarafından ortaya konulan sosyal zeka modelinde zeka, "erkekleri, kadınları, çocukları anlayabilme ve yönetebilme becerisi - insan ilişkilerinde bilgece davranma şeklinde" tanımlanmıştır¹⁶.

Daniel Goleman 1995 yılında yayınladığı “duygusal zeka” adlı kitabında duygusal zekayı “kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıları düşünerek engellenmesine izin vermeme, kendisini başkalarının yerine koyabilme, tatmini erteleyebilme, ümit besleyebilme, hedefe ulaşmada etkili ve uygun ifadeleri kullanma ve duyguları yönetebilme yeteneği” olarak tanımlarken, bireyin kendisini motive etmesi, duygularını kontrol altında tutabilmesi ve empati yeteneklerinin altını çizmektedir¹⁷.

Duygusal zeka modelini oluşturan Mayer ve Salovey’in tanımına göre “bireyin kendisinin ve diğerlerinin hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu süreçten elde ettiği bilgiyi, düşünce ve davranışlarında kullanabilme yeteneğiyle ilgili olan sosyal zekanın bir alt formudur¹⁸.

Psikanalizci Erik Erikson duygusal zekayı, "kişiliğin çeşitli yönlerini başarılı bir şekilde bütünleştirme yeteneği olarak tanımlayarak benlik bütünlüğü" olarak adlandırmaktadır. Duygusal Zeka Enstitüleri (DZE) Platformu'nun duygusal zeka tanımı ise: “Bireyin iç ve dış dünyasını barışık ve uyumlu kılması; evrendeki yerini yaşamsal gerçeklikte keşfetmesidir¹⁹.

"Robert Epstein'a göre duygusal zeka zihinsel bir beceridir. Sadece duygulara sahip olmak değil aynı zamanda onların ne anlama geldiğini anlamaktır. Duygu kavramı akıl gerektirir. Ancak kişiyi zihinsel sisteme ulaştıran, yaratıcı düşünce ve fikirlere meydan veren de duygulardır. Duygusal zeka kendi duygularımız ve

¹⁶Goleman,a.g.e,s.63

¹⁷Goleman,a.g.e,s.18.

¹⁸Selen Doğan, Faruk Şahin, Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış,Ç.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,Cilt16,Sayı 1,2007,s.235.

¹⁹“Duygusal Zekaya Kısa Bakış”, <http://www.dzeplatformu.org/dzkisabakis.php>, 13.02.13

başkalarının duygularını açıkça görmemize ve tanımamıza yardımcı olan bir grup zihinsel yetenektir²⁰ ".

Duygusal zekanın tanımladığı; bireyin kendini tanıması, kontrol etmesi ve motive etmesi, isteklerini erteleyebilmesi, duygusal değişimlerini kontrol etmesi, engellemeler karşısında direnebilmesi, diğer kişilere anlayışla yaklaşabilmesi, onların en derin duygularını sezineleyebilmesi, etkin ilişkiler kurup sürdürebilmesi yetenekleri, öğrenilebilir psikolojik ve sosyal becerilerdir ve beceriler sayesinde birey yaşamdaki başarısını ve doyumunu en üst düzeye çıkarabilmektedir. Bilim adamları duygusal zekanın IQ gibi kader olmadığını, her yaşta geliştirilebileceğini ifade etmektedirler. Bu da duygusal zekanın önemini bir kat daha arttırmaktadır²¹.

İlk defa 1990 yıllarında Mayer ve Salovey tarafından ortaya atılan duygusal zeka kavramı birçok araştırmacı tarafından çalışmalara ve bilimsel makalelere konu olmuştur. Geçmişteki entellektüel zekanın yerini günümüzde iş hayatında önemi giderek artan duygusal zeka almaktadır.

1.3.1. Duygusal Zeka Unsurları

Duygusal zeka ile ilgili araştırma yapanların çoğu Gardner'in 1983 yılında ortaya attığı 'çoklu zeka kuramı'ndan yararlanmışlardır. Gardner tarafından tanımlanan sekiz zeka alanı, sadece alışlagelen sözel ve matematiksel yetileri değil, "sosyal zeka" ve "kişiye dönük zeka" alanları olmak üzere iki kişisel alanı da içermektedir. Sonraları duygusal zeka üzerinde çalışan Goleman Gardner'in bu iki kişisel alanını da kapsayacak şekilde beş yetenek alanını içeren bir model oluşturmuşlardır. Bunlar;

- Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması: Kişinin belirli bir durumda ya da olay karşısında ne hissettiğinin farkına varabilmesi, duygularını tanımasıdır. Kişinin kendini tanıması duygusal zekanın temelini oluşturur. Duygularını tanıyan kişiler ruh hallerinin

²⁰Serkan Sirem,Duygusal Zeka ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi:Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Dumlupınar Üniversitesi,2009,s.9.

²¹Fusun Tekin Acar, Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üstüne Bir Alan Araştırması,Yayınlanmamış Doktora Tezi,İstanbul Üniversitesi,2001,s.28.

farkındadırlar, kişisel karar gerektiren konularda daha sağlıklı kararlar verebilirler, daha özerk davranabilirler, kendi sınırlarından emindirler ve hayata olumlu gözle bakabilirler²². Davranışlarının farkında olan kişiler iş hayatındaki tutumları ile çalışmalarında yüksek performans sergilerler.

- **Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi:** Bireyin duygularını, güdülerini varolan kaynaklarını yönetebilme gücüdür. Yoğun endişelerden, karamsarlıklardan, alınganlıklardan kurtulabilme ve kendini yatıştırma gibi yetenekleri kapsar. Bu yetenekleri zayıf olan kişiler sürekli huzursuzlukla mücadele ederken, kuvvetli olanlar ise hayatın tatsız sürprizleri ve terslikleriyle karşılaştıktan sonra kendilerini daha rahat toparlayabilirler²³.İş ortamında tatsız durumların üstesinden kolay gelirler ve beklenmedik durumların performanslarını etkilemesine izin vermezler. Bu kişiler iş yaşamında gösterdikleri performans ile önemli yere sahiptirler.
- **Kişinin Kendini Motive Etmesi:** Kişinin bir istek, amaç doğrultusunda enerjisini o yönde toplayabilme ve kendini harekete geçirme gücüdür. Birey içindeki başarı güdüsünü ortaya çıkarabilir, olumlu düşünebilir inisiyatif kullanabilir ve sorumluluk alabilirse yani olumlu duygularını harekete geçirebilirse içsel motivasyonu sağlayabilecektir²⁴. Bireyin kendini motive etmesi için bir heyecana, isteğe sahip olması gerekmektedir bu da ödüllendirme ya da başarı güdüsüyle sağlanabilir.
- **Empati:** Başkalarının duygularını anlama, tanıma ve yorumlayabilme yeteneğidir. Duygusal zekanın önemli unsurlarından biridir. Bu yetenek kişinin kişinin sözsüz iletişim aracı olan beden dilinin

²² Ayşe Öztürk, Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Yetenekleri İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırmalı Olarak Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi,2006,s.27.

²³ Meltem Onay ve Buket Uğur(2011).Sağıktaki Memnuniyetin Sessiz Sihri Duygusal Zeka. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi. Cilt 3. Sayı 2,03.01.13,s.25,ISSN 1309-8039(Online)

²⁴ Selen Doğan ve Özge Demiral, Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi,C. B. Ü.,Yönetim ve Ekonomi Dergisi,Cilt:14,Sayı:1,2007,s.216.

iletişimdeki önemini açıkça ortaya koymaktadır. Amerika ve on sekiz ülkede yedi binden fazla kişiye uygulanan testlerde; sözsüz işaretlerden duyguları okuyabilme üstünlüğüne sahip olanların; duygusal bakımdan daha dengeli, daha popüler, daha dışa dönük ve de daha duyarlı oldukları görülmüştür, genel olarak kadınlar bu tür empati konusunda erkeklerden daha başarılıdır²⁵. Empati sayesinde iletişim bebeklikten itibaren kullanılan bir iletişim şeklidir. Annesini ağlarken gören bir bebeğin annesinin gözyaşlarını silmesi empatik bir iletişim şeklidir.

- Sosyal Beceriler: Duygusal zekanın bir diğer özelliği de diğer insanlarla olan ilişkileri yürütebilmektir. Bu beceriler liderliğin, popüler olmanın, kişiler arası etkinliğin altında yatan unsurdur²⁶. “Sosyal becerileri gelişmiş insanlar; çalışırken gösterdikleri empati sayesinde ekipleri yönetmeye yatkındırlar. Aynı şekilde insanları ikna etmede de usta olurlar. Bu özbilinç, kendini yönetme ve empati özelliklerinin bir araya gelmesinin dışı vurumudur. İkna gücü yüksek olanlar, bu becerilerden dolayı ne zaman duygusal bir talepte bulunmak gerektiğini ve akla hitap etmenin ne zaman daha iyi sonuç vereceğini bilirler²⁷ „

1.3.2. Duygusal Zeka Modelleri

Mayer ve Salovey’in yaptığı tanımdan sonra 1990 yılların ilk yarısında duygusal zeka kavramı akademik çevrelerde incelenmeye başlamıştır. Kavramın yaygınlaşmasını ve akademik çevrelerin dışına çıkmasını sağlayan ise Daniel Goleman’ın 1995 yılında çıkarttığı “Duygusal Zeka, Neden IQ’dan Önemlidir?” adlı kitap olmuştur. Kitap kamuoyunun ilgisini çekmiş ve konuyla ilgili pek çok çalışma yayınlanmaya başlamıştır. Yapılan bu araştırmalar incelendiğinde duygusal zekanın

²⁵ Firdevs Maboçoğlu, Duygusal Zeka ve Duygusal Zekanın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, 2006, s.72.

²⁶ Onay ..a.g.e.s.25

²⁷ Yusuf Tuna Çay, Liderlik ve Duygusal Zeka, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi,2009,s.67.

iki temel yaklaşımla ele alındığı görülmektedir; yetenek modeli ve karma model. Bu modeller Crobb ve Mayer tarafından şu şekilde tanımlanmaktadır²⁸;

Yetenek Modeli: Duygusal zekayı bir yetenekler grubu olarak tanımlamaktadır, duygusal zekanın önemi ve duygulardan yararlanarak mantık yürütmenin potansiyel kullanımları üzerinde durmaktadır.

Karma model: Yetenek modeline göre daha popüler bir yönelimdir. Duygusal zeka yeteneğini sosyal beceriler, özellikler ve davranışlarla harmanlayan bu modeller duygusal zekanın bizi ulaştırabileceği başarılarla ilişkin parlak vaatlerde bulunmaktadır.

Bu dört ana modelden Mayer ve Salovey Modeli, yetenek modeli kapsamında incelenirken Reuven Bar-On Modeli, Robert K.Cooper & Ayman Sawaf Modeli ve Daniel Goleman Modeli karma model kapsamında incelenmektedir.

1.3.2.1. John D. Mayer & Peter Salovey Modeli

Mayer ve Salovey'in yaptığı tanımda duygusal zekanın faaliyet alanı duyguların sözlü ve sözsüz değerlendirilmesi ve ifadesi, kişinin kendisindeki ve diğerlerindeki duyguları düzenleyebilmesi ve duygusal içerikli problemlerin çözümünde duygulardan faydalanılmasını içerir²⁹. "Yazarlara göre kişinin etkin bir şekilde duyguları algılaması ve ifade edebilmesi için kendi fiziksel durumlarındaki, hislerindeki ve düşüncelerindeki durumları tanıması ifade edebilmesi ve bunun yanı sıra diğer insanlardaki, sanat eserlerindeki, dildeki, vb... duyguları tanıması ve ifade edebilmesi gerekmektedir. Bu yetenek alanı duygusal açıdan bir tür hissedebilme ve tanımlayabilme becerisidir³⁰ ".

Kişinin duygularını düşüncelerinin içinde asimile edebilmesi için kişinin duygularını öncelikle değerlendirebilmesi ve hafızasına yardımcı olabilmek için ortaya çıkarabilmesi gerekmektedir. Kişi ancak bu şekilde düşüncelerini üretken bir

²⁸Uğur Çakar, Yasemin Arbak.(2004).Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,6(3),s.34.03.02.13,www.sbe.deu.edu.tr/dergi/ARSIV_6_3.htm.

²⁹Çakar,a.g.e.,s. 35

³⁰ Çakar,a.g.e.,s. 35-37,

şekilde harekete geçirmek için duygularını kullanabilir. Kullanılan duygular her zaman olumlu duygular olmak zorunda da değildir, kişi gerektiğinde öfke, korku, üzüntü gibi olumsuz duyguları düşüncesinin üretkenliğini arttırmak için kullanabilir³¹.

Mayer ve Salovey'in modeli bir yetenek modelidir; yeteneğe dayanmayan faktörler bu modelde yer alamamaktadır. Bu yaklaşım yeteneğe dayalı olmayan faktörlerin değerli önemli olduğunu kabul etmekle birlikte bunların duygusal zekadan bağımsız olduklarını savunmaktadır³².

Tablo-1: 4 Boyutlu Duygusal Zeka Modelinin, Zekayla ve Kişilikle Olan İlişisine Odaklı İncelenmesi

BOYUTLAR	ÖLÇÜNÜN TANIMI	ZEKA VE KİŞİLİKLE İLİŞKİSİ
Duyguyu Algılamak	Duyguları yüzlerde, resimlerde tanıma yeteneği	Zekaya bilgi girdisi sağlar.
Duyguyla Düşünceleri Canlandırmak	Duygusal bilgiyi kontrol edebilme ve düşüncüyü zenginleştirebilmek için duygusal bilgiye yön verebilme yeteneği	Bilişsel görevlerde duygusal bilgiden yararlanmak için düşüncüyü düzenler.
Duyguyu Anlamak	İlişkiler, bir duygudan diğerine geçişler ve duygular hakkındaki dilbilimsel bilgilere ilişkin duygusal bilgiyi değerlendirebilme yeteneği	Duygular ve duygusal bilgi hakkında soyut değerlendirme ve mantık yürütme merkezidir.
Duyguyu Yönetmek	Kişisel ve kişiler arası gelişmeyi sağlayabilmek için duyguları ve duygusal ilişkileri yönetme yeteneği	Kişilik ve amaçlarla etkileşim içindedir.

1.3.2.2. Reuven Bar-On Modeli

Bar-On' un duygusal zeka modeli; zekanın kişisel, duygusal, sosyal ve hayatta kalma boyutları gibi bilişsel olmayan zeka faktörlerini içermektedir. Bu faktörlerin ortak paydası; kişinin gündelik yaşamla başa çıkabilmesi açısından bilişsel zekadan daha etkin olmalarıdır. Bu açıdan Bar-On'un modeli zihinsel yeteneklerle (kişinin kendisinin farkında olması gibi) zihinsel yeteneklerden ayrı

³¹ Çakar,a.g.e.,s.35

³²Sirem,a.g.e.,s.13.

olarak kabul edilen bazı özellikleri (kişisel bağımsızlık, kendine saygı ve ruh hali) birleştiren karma bir modeldir³³. Bar-On'un duygusal zeka tanımı kişisel, kişiler arası, şartlara ve çevreye uyumu, stres yönetimi unsurları ve genel ruh hali olmak üzere beş ana boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Tablo-2: Bar-On Modelindeki Duygusal Zeka Boyutları ve Yetenekler

Duygusal Zeka Boyutu	Boyutu Oluşturan Yetenekler
Kişisel Boyut	Öz-saygı, duygusal farkındalık, kendini ifade edebilme, bağımsızlık, öz-gerçekleştirme
Kişiler Arası Boyut	Empati, sosyal sorumluluk, kişiler arası ilişkiler
Uyum	Özne/nesnel farkındalığı, esneklik, problem çözme
Stres Yönetimi	Strese tolerans, tepki kontrolü
Genel Ruh Hali	Mutluluk, optimizm

*Multi Health Systems Inc.,2002

Bar-On, modelini 2000 yılında yeniden düzenlemiştir. Tablo 1.3 de görülebileceği üzere Bar-On 1997 yılında beş ayrı boyut altında ele aldığı yetenekleri duygusal ve sosyal zekanın temelini oluşturan yetenekler ile duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler olmak üzere iki ayrı grupta toplamıştır³⁴.

Tablo 3:Bar-On Modelinin Yeniden Gruplandırılmış Biçimi

Grup	Grubu oluşturan yetenekler
Duygusal ve sosyal zekanın temel öğeleri	Özsaygı, duygusal farkındalık, kendini ifade edebilme, empati, kişiler arası ilişkiler, strese tolerans, tepki kontrolü, öznel/nesnel farkındalığı, esneklik, problem çözme.
Duygusal ve sosyal zekayı harekete geçiren yetenekler	Optimizm, öz gerçekleştirme, mutluluk, bağımsızlık, sosyal sorumluluk

*Bar-On ,2000

Bar-On'un modelinde bulunan öznel/nesnel farkındalığı, stres yönetimi gibi unsurlar özellikleri itibarı ile duygu ve zekanın genel anlamının ötesine

³³ Çakar, a.g.e,s36.

³⁴ Çakar, a.g.e,s37.

geçmektedir³⁵. Bar-On'un modeli sahip olduğu yapıyla araştırmacılara alternatif bir duygusal zeka modeli sunmaktadır.

1.3.2.3. Robert K.Cooper & Ayman Sawaf Modeli

Cooper ve Sawaf, bireyin işinde ve yaşamında duygusal zekası üzerinde yoğunlaşması ve onu geliştirmeye başlaması için bir başlangıç çalışma planı önermektedir. Bu plan, duygusal zekayı psikolojik çözümlene ve felsefe alanından çıkaran, doğrudan bilime, keşfe ve uygulamaya sokan “Dört Köşe Taşlı Model” ismini verdikleri modeldir³⁶.

Birinci Köşe Taşı: Duyguları Öğrenmek

Duyguları öğrenmek kişinin duygusal potansiyelinin farkında olması ve bunu ilişkilerde değerlendirmesi üzerine kuruludur. Duyguların doğuştan gelen hissiyatının farkında olmak, onlara anlam yüklemek ve değerlendirmek üzerine yoğunlaşır.

Bu bağlamda duygusal bilgi edinme süreci: Duygusal zekanın alfabesini, yazılımını ve kelime bilgisini öğrenmek ve duyguların doğuştan gelen bilgeliğinin farkına varmak, ona saygı duymak ve değerlendirmek üzerine yoğunlaşma olarak ele alınıyor. Alt bileşenleri; duygusal dürüstlük, duygusal enerji, duygusal geribildirim ve pratik sezgidir.

İkinci Köşe Taşı: Duygusal Zindelik

Duygusal zindelik; kalpte güven duygusunun geliştirilerek duyguları tanıma becerisini tarif eder. Kişinin bu özelliğinin pratiğe dönüştürülmüş halidir. Gayret duygusunu geliştirerek kişinin zorluklara karşı yapıcı güç oluşturmasını sağlar. Kişi baskı ve problemlerle karşılaştığında duygusal zindelik sayesinde zihinsel uyumluluk sağlar ve daha kolay başa çıkabilir. Alt bileşenleri; duygusal zindelik, öz varlık, güven çemberi, yapıcı hoşnutsuzluk, esneklik ve yinelemedir.

³⁵Çakar,a.g.e.,s.38.

³⁶Sirem,a.g.e.,s.16.

Üçüncü Köşe Taşı: Duygusal Derinlik

Duygusal derinlik, kişinin temel karakter ve etkinliğini oluşturur. Kişinin potansiyelini, bütünlüğünü ve amacını geliştirir³⁷.

Duygusal derinlik, temel karakterimizi ve etkinliğimizi oluştururken, potansiyelimizi, bütünlüğümüzü ve amacımızın gelişmesine yardımcı olan bir araç olarak ele alınmaktadır. Gerekli adımları, duygusal derinlik aracılığıyla, yaşamı belirleyen tek potansiyeli keşfederek ve bunun sorumluluğunu üstlenerek çok daha büyük bir amacı uygulamak için atılması gerektiği belirtilmektedir³⁸. Alt bileşenleri; özgün potansiyel ve amaç, adanmışlık, dürüstlüğü yaşamak ve yetki olmadan etkidir.

Dördüncü Köşe Taşı: Duygusal Simya

Simya, değerinin az olduğu düşünülen basit bir maddeyi, daha değerli bir şey haline dönüştürme gücü olarak bilinmektedir bu bağlamda duygusal simya ise kaynağında güçlendirilmiş bir farkında olma duygusunu taşır. Alt bileşenleri; sezgisel akış, düşünsel zaman değişimi, fırsatı sezinlemek ve geleceği yaratmaktır.

1.3.2.4. Daniel Goleman Modeli

Goleman'ın modeli Mayer ve Salovey' in temel yetenek modelinden geliştirilmiş, fakat ondan farklı olarak zihinsel yetenekleri kişinin kendi duygularının farkında olması ve diğer özellikleri (kişinin kendini motive edebilmesi) içeren bir karma modeldir. Mayer ve Salovey' in modeli duygusal zekâyla ilgili olan yetenekleri incelemeye yoğunlaşmış olduğu için duygusal zekanın örgütsel faaliyetler ve özellikle liderlik üzerindeki etkisiyle ilgilenmemek gibi bir dezavantaja sahiptir.

³⁷ Sibel Sü Eröz, Duygusal Zeka Ve İletişim Arasındaki İlişki, Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi, 2011, s.72. .

³⁸ Sirem, a.g.e., s.19.

Tablo 4’de Goleman’ın duygusal zekâ boyutları ve bunların yapıtaşları gösterilmiştir.

Tablo 4: Goleman’ın duygusal zekâ boyutları ve bunların yapıtaşları

BOYUTLAR	BOYUTUN TANIMI	YAPITAŞLARI
Kişinin kendi duygularının farkında olması	Kişinin herhangi bir duyguyu hissettiğinde onu tanıyabilme, izleyebilme ve bu bilgiyi kararlarını verirken kullanabilme yeteneği.	-Kişinin özgüven duyabilmesi. - Kişinin gerçekçi bir şekilde kendini değerlendirebilmesi. -Kişinin kendiyile alay edebilmesi.
Kişinin kendi duygularını yönetmesi	Kişinin duygularını ve tepkilerini uygun bir şekilde yönetebilme, kendini sakinleştirebilme ve olumsuz duygular kontrolden çıkmadan önce onlarla başa çıkabilme yeteneği. Kişinin olumlu sonuçlar elde edebilmek için kısa vadede zevklerinin tatminini erteleyebilme yeteneği.	- Kişinin güvenilir ve dürüst olabilmesi. - Kişinin belirsizliğe karşı rahat olabilmesi. - Kişinin değişikliğe açık olabilmesi.
Kişinin kendini motive etmesi	Kişinin bir amaç doğrultusunda duygularını yönlendirebilme, karşılaştığı engeller ve sorunlar karşısında yılmama yeteneği. Kişinin“akış durumuna” geçebilme yeteneği.	- Kişinin başarıya yönelik güçlü bir istek duyabilmesi. - Kişinin başarısızlığın karşısında bile iyimser olabilmesi. - Kişinin kendini örgüte adayabilmesi.
Empati	Kişinin diğer kişilerin duygu ve düşüncelerinin tarafsız bir şekilde farkında olabilme yeteneği. Kişinin kendisini başkasının yerine koyabilme yeteneği.	- Kişinin yetenek geliştirme ve korumaya yönelik uzmanlık geliştirebilmesi. - Kişinin kültürlerarası hassaslık duyabilmesi. - Kişinin müşterilere hizmet edebilmesi.
Sosyal beceriler	Kişinin sosyal durum ve ilişki ağlarını iyi kavrayabilme, diğer kişilerin duygularını yönetebilme ve diğer kişilerle sorunsuz geçinebilme yeteneği.	- Kişinin liderliği yönetmekte etkinlik gösterebilmesi. - Kişinin ikna edici olabilmesi. -Kişinin takımları oluşturabilmesi ve onlara liderlik edebilmesi.

Kaynak: Elif Akbaş“İstanbul İli Fatih İlçesi İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Düzeylerinin Belirlenmesi“,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi SBE,2006,s.36.

1.4. Duygusal Zekanın Ölçülmesi

"Duygusal zeka kavramının ortaya çıkmasıyla birlikte duygusal zekayı ölçmeye yönelik ölçekler de geliştirilmeye başlanmıştır. Duygusal zekanın ölçümü konusunda kapsamlı bir ölçek Cooper ve Sawaf'ın (1997) Liderlikte Duygusal Zeka isimli kitabında yer almıştır. Bu testte 21 farklı kategoride 249 soru sorulmakta ve bir puanlandırma sistemine göre duygusal zeka ölçülmektedir. Bu test, çok sayıda sorudan oluşması ve cevaplamasının çok uzun zaman almasından dolayı çok eleştiri almıştır. Testin bu derecede uzun olması çeşitli araştırmalarda kullanılmasını engellemektedir³⁹ ".

"Schuttle'nin (1998) 33 sorudan oluşan ve Salovey - Mayer'in duygusal zeka modeline dayanan bir ölçeği bulunmaktadır. Schuttle'in geliştirdiği duygusal zeka testinin yüksek düzeyde geçerliliğe ve güvenilirliğe sahip olduğu araştırmalarla kanıtlanmıştır. Yapılan çalışmalarda ölçeğin güvenilirlik katsayısı % 78 olarak belirlenmiştir. Bütün iyi yönlerine rağmen sahip olduğu psikometrik problemler ve duygusal zekayı ölçmekte yetersiz kalan soru sayısı itibarıyla eleştiri görmüştür⁴⁰ ".

"Mayer ve Salovey'in geliştirdiği çok faktörlü duygusal zeka ölçeği ise, dört farklı kabiliyeti ölçerek insanların duygusal zeka puanını belirlemektedir. Yapılan araştırmalarda çok faktörlü duygusal zeka ölçeğinin güvenilirliğinin % 70 olduğu tespit edilmiştir. Bu ölçeğin değerlendirdiği yetenekler, duyguları algılama, özümseme, anlamaya yöneltmedir. Bu ölçek, çoğu test yönteminde rastlanmadık şekilde, kişilere fotoğraf gösterilmesi, müzik dinletilmesi ve hikaye okunması gibi faaliyetleri içermektedir. Kişinin karşılaştığı çeşitli olaylar karşısında nasıl tepkiler verdiğini gözlem altına alan bu yöntem, katılımcıların duygusal dünyalarının daha ayrıntılı ve gerçekçi bir şekilde aydınlatılması amacıyla geliştirilmiştir. Takdir edileceği üzere bu şekilde farklı boyutlara sahip bir ölçeğin uygulanması bu yüzden

³⁹ Mahmut Akın, "İşletmelerde Duygusal Zekanın Üst Kademe Yöneticiler İle Astları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi SBE, 2004, s.42

⁴⁰ Adrian Furnham "On the Dimensional Structure of Emotional Intelligence," Personality and Individual Differences. Cilt no:29,sayı no 2:313-320,(Ağustos 2000),s.315.

Mayer ve Salovey'in geliştirdiği testin çeşitli araştırmalarda kullanılma sıklığı oldukça dūřüktür, oldukça zor ve maliyetlidir⁴¹ ".

"Boyatzıs ve Goleman tarafından geliştirilen bir duygusal zeka ölçeği 360 derecelik bir değerlendirmeyi içermektedir. Bu sistemde, işletmedeki bir çalışanın duygusal zekasının belirlenmesi için kişinin üştleri, astları ve çalışma arkadaşları değerlendirme yapmaktadır. Bu yöntemin avantajı çok daha gerçekçi sonuçlara ulaşılmasının sağlayabilmesidir. Çünkü insanlar kendileri hakkında bazen bilerek, bazen de öyle zannederek yanlış bilgi verebilmektedir. Özellikle insanın kendi zayıf taraflarının farkında olmaması ve bunları kabul etme konusundaki zafiyetleri bu ölçeğin önemini artırmaktadır. Bu yöntemde kişinin kendisinden, çalışma arkadaşlarından, astlarından ve üştlerinden alınan değerlendirme sonuçları birleştirilerek karma bir zeka puanı elde edilir. Ölçeğin uygulama zorluğu araştırmalarda kullanımını azaltmaktadır⁴² ".

"Baron'un duygusal zeka ölçeği ise 17 yıllık bir bilimsel çalışmanın ürünüdür. Çeşitli ölkelerde 10 bin kişi üzerinde denenmiştir. İsveç'ten Kore'ye kadar çok farklı ölkelerde yapılan çalışmalar sonucunda ölçeğin farklı költürlere uyumu sağlanmıştır. Bu test bugün itibariyle duygusal zekayı ölçen ve ticari olarak elde edilebilen ilk testtir. Baron'un duygusal zeka testi yüksek derecede bir geçerliliğe ve güvenilirliğe sahiptir. Baron'un duygusal zeka testi bilimsel araştırmalarda yoğun olarak kullanılmaktadır⁴³ ".

1.5. İş Hayatında Duygusal Zekanın Önemi

Günümüzde işletmelerinde; örgütlerin değişen koşullarda ayakta kalabilmeleri için makinelerin gücünden ziyade kişilerin kurum içindeki değerleri ve kuruma olan katkıları üzerinde durulmaya başlamıştır. Kişiler arası iletişim ve etkileşimin daha önemli olduğu hizmet sektöründe çalışanların müşteriler ile ilişkileri, onları anlayabilme ve sorunlar karşısında çözüm üretme konusundaki becerileri iş hayatında duygusal zekanın önemli olduğu gerçeğini ortaya çıkarmaktadır. Çeşitli işletmeler bu konunun önemini daha önce kavramış

⁴¹ Akın, a.g.e., s 95.

⁴² Akın, a.g.e., s.95.

⁴³ Akın, a.g.e., s.96.

çalışanların duygusal zekalarını geliştirebilmeleri için eğitim, seminer, kurs vb. programlar düzenleyerek çalışanların üzerinde yatırım yapmaya başlamıştır. Duygusal zekalarını kullanabilen çalışanlar işletmelerde uygun pozisyonlarda çalıştırılarak hem müşterilerin istekleri daha kolay karşılanmış hem de müşterilerin istekleri karşısında yetersiz kalan bazı çalışanların performansları olumsuz etkilenmemiştir.

İş dünyasında değişim son derece hızlı gerçekleştiğinden kullanılan araçlar, makineler, programlar sürekli olarak değişmektedir. Bu yüzden bir işte uzmanlığı ve tecrübesi olan bir kişinin birkaç yıldan daha uzun süre bu yeteneği ile işini gereği gibi sürdüreceğinin garantisi yoktur. Kişinin işini başarıyla sürdürebilmesi için değişime uyum sağlaması ve kendini geliştirmesi gerekir. İşletme personelinin bu hızlı değişime uyum sağlayabilmesinde sosyal ve duygusal yeteneklerin önemi büyüktür. İşletmedeki değişim sebebiyle çalışanlar işsiz kalacaklarını düşünerek korku duygusu yaşayabilirler. Aşırı düzeyde korku duygusu yaşayan kişiler bu duyguyu ne kadar kısa sürede fark eder ve kontrol altında tutabilirlerse o ölçüde kendilerini bu duygunun olumsuz sonuçlarından koruyabilirler. Duygusal zekanın iş yaşamına olan olumlu katkıları sonucu yapılan araştırmalar, liderlik kavramını ortaya koymuş ve çağımızda işletmelerde değişim yaratmak için yöneticilere değil, liderlere ihtiyaç duyulduğu ortaya atılmıştır. Çalışma hayatının kuralları değişmektedir. Çalışanlar ile ilgili artık yeni ölçütler kullanılmaktadır. Çalışanların sadece ne kadar akıllı olduklarına ya da eğitim uzmanlıklarına değil, kendilerini ve birbirlerini idare etmekte ne kadar başarılı olduklarına bakılmaktadır. Bu ölçüt, işe alınacaklarla alınmayacakların, gözden çıkarılacak ile elden geçirilmeyeceklerin, dikkate alınmayacaklarla terfi ettirileceklerin seçilmesinde gittikçe daha fazla kullanılmaktadır.

1.6. Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekanın Önemi

Sağlık hizmetleri; sektörde insanların en fazla ihtiyaç duydukları hizmetler arasında ilk sıralarda yer alır. Sağlık bakımı uygulamaları yıllar geçtikçe değişip gelişirken dolayısıyla sektör de hızla gelişme göstermiş ve sağlık hizmetlerinde yeni standartlar gelişmiştir. Hastanın isteklerinin karşılanmasında hasta ve sağlık çalışanı arasındaki iletişimin önemi giderek artmıştır. Sağlık çalışanları için hastaların

duygularını anlama ve bunu hastaya iletebilmek sağlıklı iletişim açısından son derece önemlidir. Burada duygusal zeka kavramı devreye girmektedir.

Duygusal zekaya sağlık sektöründe çalışan açısından bakıldığında özellikle doktor, hemşire ve hasta bakıcıların hastalar ile iyi bir ilişki kurabilmeleri için, önce kendilerinin duygularının farkında olabilen ve duygularını yönetebilen, empati kurabilen kendi kendini motive edebilen ve etkin iletişim içinde olan, bir başka deyişle duygusal zeka becerileri gelişmiş bireyler olmaları gerekmektedir.

"Duygular, hemşirelerin kendileri hakkında geri bildirim ve diğer bireylerle olan etkileşimin düzenleyicisidir. Hemşireler hastaya yardım ederken pek çok duyguyu yaşayabilir. Bunlara hastanın gelişiminden duyulan mutluluk, hastanın durumu kötüleştiğinde duyulan hayal kırıklığı, hasta yardımı reddettiğinde hissedilen sıkıntı, hasta kendi çıkarları doğrultusunda hemşireyi yönlendirmeye çalıştığında hissedilen öfke, hasta hemşireye güçlü bir bağla güven duyduğunda hissedilen güçlülük duyguları örnek verilebilir. Kendi duygularını anlamaya açık olan hemşireler hastaya nasıl cevap vereceklerini ve nasıl algılanabileceklerini bilirler. Hemşirelerin duyguları hastaların duyguları için değerli ipuçlarıdır. Hemşirenin başkalarının duygularını anlamasının yolu kendi duygu ve düşüncelerini tanıyabilmesinden, onları kontrol etmekten ve yönetebilmekten geçer⁴⁴ ".

"Duygusal zekası gelişmiş hemşireler yaşamdan doyum alan, değişen koşullara uyum sağlayabilen ruhsal yönden sağlıklı bireyler olacaktır. Hasta ya da sağlıklı bireylerle çalışırken onların yalnız fizyolojik gereksinimlerine değil duygusal gereksinimlerine de duyarlı olup, uygun yaklaşımlarda bulunabileceklerdir⁴⁵ ".

Yapılan çalışmalar incelendiğinde hemşirelerin yüksek duygusal zekaya sahip olmalarının önemini vurgulayan ve hemşirelerin duygusal zeka düzeylerinin yeterince gelişmediği şeklinde sonuçların elde edildiği çalışmalara rastlanmaktadır. Sağlık çalışanları üzerinde yapılan bu çalışma ile literatüre bir kaynak kazandırmak hedeflenmiştir.

⁴⁴ Sibel Karakaş, Sibel Küçüköğlü, "Bir Eğitim Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeyleri", Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, 2011: 14, 3, s. 9.

⁴⁵ Karakaş, Küçüköğlü, a.g.e., s. 9.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

İkinci bölümde tükenmişlik konusu işlenmektedir. Tükenmişlik kavramı, tükenmişlik ile ilgili araştırmalar, tükenmişliğin belirtileri, modelleri, tükenmişliğe etki eden faktörler, tükenmişliğin sonuçları ve tükenmişlik ile mücadele teknikleri açıklanmaktadır.

2.1. Tükenmişlik Kavramı

Teknolojinin hızla gelişmesi çağımızda birçok yenilikleri ortaya koyarken gerek iş hayatında gerekse sosyal hayatta birçok yeni kavram ile tanışmaktayız. Tükenmişlik de bu yeni tanıştığımız önemli kavramlardan biri olarak son yıllarda iş hayatında önemli bir yer kaplamaya başlamıştır.

Gelişen teknoloji iş yaşamında yeni yönelimlere yol açmıştır. Bu yönelimler şirketlerde farklı stratejiler oluşmasına, müşterinin beklentilerinin hızla değişmesine ve artmasına neden olmaktadır. Beklentiler her an değişen koşulların etkisiyle çalışanın daha çok değişime uyum göstermesini sağlamakta, uzun vadede çalışanların aşırı iş stresi ve değişim altında yıpranmalarına neden olmaktadır. Son yıllarda artan bu iş stresinin çalışanda yarattığı olumsuz tutumlar kişide yıpranma ile karakterize olan 'tükenmişlik kavramını' ortaya koymuştur ki bu durum şirketlerde; çalışanların verimin düşmesine bazen de çalışan kaybına neden olduğu için büyük maddi zararlara neden olmaktadır. Tükenmişlik sendromu daha çok insanlarla yüz yüze iletişimin ön planda olduğu hemşirelik, doktorluk, öğretmenlik, polislik gibi meslek dallarında görülmektedir. Çünkü bu meslek gruplarında görülen duygusal yüklenme kişinin uzun dönemde fiziksel, ruhsal ve psikolojik çöküntüye uğramasına neden olabilmektedir.

“Modern zamanların önemli fenomenlerinden biri olarak bilinen tükenmişlik(burnout), ilk olarak 1970'lerde Amerika'da, müşteri hizmetlerinde çalışan insanların yaşadığı mesleki bunalımı ifade etmek amacıyla kullanılmıştır. Ancak, Greene'nin 1960 yılında yayınlamış olduğu, ruhsal çöküntü ve hayal kırıklığına uğramış bir mimarın işini terk edip Afrika ormanlarına kaçışını anlatan

"bir tükenmişlik olayı", orijinali adıyla "A Burnt-Out Case" isimli romanında da kendine yer bulan bu popüler kullanım, "büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağımlılık ile idealizmin sönmesi" şeklinde tanımlanmıştır. Burada önemli nokta, tükenmişliğin araştırmacılar tarafından önemli bir çalışma konusu olmadan önce, hem uygulayıcılar hem de sosyal eleştirmenler tarafından, sosyal bir problem olarak önemini anlaşılmış olmasıdır¹". Tükenmişlik ile ilgili ilk çalışmalar Freudenberger ve Maslach tarafından yapılmıştır. İki araştırmacı da farklı boyutlarda tükenmişliği açıklamışlardır. Freudenberger tükenmişliği değerlendirme, önleme ve tedavi etme üzerine çalışırken Maslach ise sadece araştırma ve teori kısmıyla ilgilenmiştir.

"Tükenmişliğin "mesleki bir tehlike" olarak ilk tanımlarından biri, Freudenberger tarafından 1974 yılında yapılmıştır. Freudenberger tükenmişliği; "başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" olarak tanımlamıştır. Freudenberger'den sonra konuya ilişkin çalışmaları ve özellikle tükenmişliğe ilişkin geliştirdiği ölçek nedeniyle en fazla anılan teorisyen olan Maslach'a göre tükenmişlik iş yerinde stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik sendromdur²".

"Glicken ve Janka tükenmişliği düşük moral ve iş tatminsizliğine bir tepki olarak görmekten ziyade bunlardan farklı olarak tükenmişliğin klinik olarak gözlenebilen şartlarla ilgili olduğunu ayrıca işle ve diğer şartlarla ilgili bir durumu anlattığını ifade etmişlerdir. Pines ve Aronson' a göre tükenmişlik; bir şevk enerji, idealizm perspektif ve amaç kaybıdır ve sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, zihinsel ve duygusal tükenme durumu şeklinde ifade etmiştir³".

¹ Olca Sürgevil, Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri (1. Basım), Nobel Yayınevi, İstanbul, 2006, s. 3.

² Güler Sağlam Arı, Emine Çına Bal, Tükenmişlik Sendromu: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt no: 15, 1, 2008, s. 132.

³ Mehmet Halit Yıldırım, Leyla İçerli, Tükenmişlik Sendromu, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 2, 1, 2010, s. 124.

Kristensen tükenmişliği kişisel tükenmişlik, iş ile ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olmak üzere üç boyutta tanımlamıştır⁴. Kişisel tükenmişlik bireyin deneyimlerinden kaynaklanırken, iş ile ilgili ve müşteri ile ilgili tükenmişlik yine bireyin çalışma hayatından kaynaklanmaktadır.

Tükenmişlik konusunda birçok araştırma yapan Maslach, tükenmişliği üç boyutta ele almıştır ve halen günümüzde çok sık kullanılmakta olan “Maslach Tükenmişlik Ölçeğini” geliştirmiştir. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarıdır.

Duygusal tükenme; kişinin yoğun bir iş temposu altında aşırı yüklenme sonucu psikolojik ve ruhsal açıdan çöküntüye uğraması durumudur. Duyarsızlaşma; kişinin hizmet verdiği bireylere karşı birtakım olumsuz tavırlar sergilemesi durumudur. Kişi hizmet verdiği kişilere karşı ilgisiz davranır onları birer nesneymiş gibi görür. Kişisel başarıda ise kişi kendini işinde başarısız hisseder. Duyarsızlaşmanın sonucu olarak başkalarına karşı olumsuz düşünceler sergileyen kişi belli bir süre sonra kendi hakkında da aynı şeyleri düşünmeye başlar ve kendini başarısız ve değersiz biri olarak görür.

2.2. Tükenmişlik ile İlgili Araştırmalar

Tükenmişlik kavramı 1970’li yıllarda konuşulmaya başlamış günümüze gelene kadar farklı yaklaşımlarla incelenmiştir. Birçok araştırmaya konu olmuştur. İlk zamanlar yapılan araştırmalar daha çok tanımı açıklamaya yönelik araştırmalar iken daha sonra bu kavram ile ilgili deneysel çalışmalar da yapılmıştır ve yapılmaya devam edilmektedir.

“1974’de Freudenberg ile başlayan çalışmalar Christina Maslach’ın oluşturduğu Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI) ile daha somut bir hale getirilmiş ve günümüze kadar önemini koruyarak gelmiştir. Türkiye’de ise 1992 yılında Canan Ergin tarafından Maslach Tükenmişlik Ölçeği Türkçe’ ye çevrilmiş, geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiştir. MBI’nın geçerlilik ve güvenilirlik testlerinden tatmin edici sonuçlar alınmasının üzerine tükenmişlik sendromu

⁴ Yıldırım, İçerli, a.g. e., s.125.

Türkiye’de de popüler bir kavram haline gelmiş, konu ile ilgili çalışmalar yapılmıştır⁵.”

Freudenberger ve arkadaşları yaptığı çalışmalarda duygusal tükenme ve motivasyon arasındaki ilişkiyi ortaya koyarak tükenmişlik kavramının tanımını yapmış ve bu sürecin nedenlerini araştırırken Maslach ise iş yerinde stres ile ilgili görüşmeler yapmış ve bunun çalışan üzerindeki etkilerini ortaya çıkarmıştır.

“Tükenmişlik hakkında yazılan ilk makalelerdeki klinik ve sosyal bakış açıları; tükenmişlik araştırmalarının ilk safhasını etkilemiştir. Klinik bakış açısında, tükenmişliğin belirtileri ve ruh sağlığına etkileri konularına odaklanılmıştır. Sosyal bakış açısında odak noktası, hizmeti sunan ve alan müşteri arasındaki ilişki olmuştur. Yapılan ilk araştırmaların birçoğu tanımlayıcı ve niteliksel olup; görüşmeler, alan araştırmaları ve gözlemler gibi tekniklerden yararlanmışlardır⁶”.

“Yurtdışında yapılan araştırmalarda Sarros ve Saorros(1992) 491 ortaöğretim öğretmene yaptığı çalışmada sosyal desteğin tükenmişlikle güçlü ilişkisi saptanmıştır, Bakker(2002) de sekiz farklı meslek grubundan 2919 kişiye MBI’yı uygulamıştır ve ölçeğin faktör geçerliliği test edilmiş ve üç boyutunun da hem tükenmişlikle ilgili faktörleri içerdiği hem de her meslek grubu için geçerli olabileceği sonucuna varılmıştır. Croom(2003) de ziraat alanında uzmanlaşmış 164 akademisyen ile çalışma yapmış ve akademisyenlerde orta derecede duygusal tükenme düşük derecede duyarsızlaşma ve yüksek derecede kişisel başarı görülmüştür⁷”.

Ülkemizde yapılan araştırmalara bakıldığında; “Baysal(1995) de 551 öğretmen ile çalışma yapmış ve öğretmenlerin mesleğin gereklerini yerine getirdiği verimlilik, geleceğe ilişkin düşünceler, meslektaş desteği ve aile desteği gibi değişkenler ile MBI’nın üç alt boyutu arasındaki değişkenler saptanmıştır. Selçukoğlu(2001) de 178 araştırma görevlisi ile araştırma yapmış ve cinsiyet, yaş ve

⁵ Sema Polatçı, “Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, 2007,s.97-98.

⁶ Sürgevil, a.g.e,s.15.

⁷ Polatçı,a.g.e.,s.101.

medeni durumun tükenmişlik düzeyine etkisi incelemiştir⁸”. Ülkemizde daha çok öğretim görevlisi ve öğretmenler üzerinde yapılan bu çalışmalara bir ilave olarak sağlık çalışanları ile yapılan bu çalışmada literatüre bir kaynak kazandırmak hedeflenmektedir.

2.3. Tükenmişliğin Belirtileri

“Tükenmişlik sendromu aniden ortaya çıkan bir durum değildir, aksine yavaş gelişen belirtiler yumağıdır. Tükenmişlik yaşayan kişi genellikle mesleki tatminsizlik ve yorgunluğun karmaşasını yaşamaktadır. Ancak bu duyguları yerine getirmenin zorluğu ve belirgin belirtilerinin olmaması, bu durumun sıklıkla göz ardı edilmesine neden olmaktadır. Tükenmişlik belirtilerinin göz ardı edilmesi de onun ilerlemesi ve başa çıkılmaz hale gelmesine neden olmaktadır. Bu nedenle tükenmişlik sendromu sürecinin belirtilerinin iyi bilinmesi ve zamanında teşhis edilerek gerekli önlemlerin alınması çok önemlidir.”

Tükenmişliğin belirtilerini üç başlık altında incelenmektedir; ¹⁰

Fiziksel Belirtiler

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

Psikolojik Belirtiler

- *Kayıtsızlık-ilgisizlik*
- *Çökkün duygu durum, neşesizlik*

⁸ Polatçı, a.g.e., s104.

⁹ Kadir Ardıç, Sema Polatçı, Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü İşle Bütünleşme, www.erciyes.edu.tr, 19.03.13.

¹⁰ İbrahim Balcıoğlu, Seyfî Memetali, Rakel Rozant, Tükenmişlik Sendromu, Dirim Tıp Gazetesi 2008, sayı: 8, s. 101.

- *Anksiyete, huzursuzluk*
- *Benlik saygısında azalma*
- *Umutsuzluk boşluk hissi*
- *Eleştirilere aşırı duyarlılık*
- *Karar verme yetisinde azalma*
- *Kognitif fonksiyonlarda yavaşlama*

Sosyal ve Mesleki Davranışsal Belirtiler

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

2.4. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik ile ilgili kaynakları incelediğimizde birçok tükenmişlik modeli karşımıza çıkmaktadır. Bunlar aşağıdaki gibi incelenmektedir;

2.4.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik literatürüne önemli katkıları olan Cary Cherniss, 1980 yılında tükenmişlik ile ilgili bir modeli öne sürmüştü ve iş kaynaklı strese karşı verilen tepkilere göre bu modeli geliştirmiştir.

“Bireyler çevreden kaynaklanan veya kendi içlerinde oluşan beklentilerini karşılama arzusundadırlar. Bu beklentilerin, kişinin baş edebilme gücünü aşması strese neden olmaktadır. Bu durumda birey strese başa çıkmak için stres kaynağını ortadan kaldırma yoluna gitmektedir. Eğer başarılı olmazsa başa çıkma tekniklerine başvurarak rahatlama yoluna gidebilir. Eğer bunda da başarısız olursa, bu kez duygusal yükünü hafifletmek için işle olan psikolojik ilişkisini kesmektedir. Stresle

başa çıkma teknikleri mevcut olumsuz durumu iyileştirmesine yardımcı olmuşsa, bireyde olumlu davranış değişiklikleri ortaya çıkar. Aksi durumda ise olumsuz tutum değişiklikleri görülmektedir¹¹ “.

Bu sürecin sonunda; düşük motivasyon, müşteri, yönetici ve iş arkadaşlarına karşı olumsuz tutumlar geliştirme ve iş yaşamına ilişkin hedeflerin küçülmesi ve iş tatminsizliği gibi durumlar ile karşılaşılabilir.

2.4.2. Leiter Tükenmişlik Modeli

“Leiter’in tükenmişlik modeli iki koşula dayanmaktadır. Maslach tükenmişlik ölçeğiyle tanımlanan tükenmişliğin üç boyutu, “iş saatleri dışındaki diğer zamanları da etkiler” düşüncesi, birinci koşulu oluşturmaktadır. İkinci koşul ise, “üç boyutun çevresel koşullar ve farklı kişilik özellikleri nedeniyle farklı ilişkilere sahip olduğu” düşüncesinden meydana gelmektedir¹² ”.

“Modele göre; çalışanlardaki tükenmişlik, iş ile ilgili stres kaynaklarına karşı duyarsız kalmakla artmaktadır. Bunun temel nedenleri ise; örgütlerdeki iş yükü, sıradanlık, çalışan-yönetici çatışmaları, müşteriler ile yaşanan ilişkiler, özerklik ve karar verme eksikliği gibi durumlardır. Bu modelde, örgütsel ve bireysel girişimler birlikte ele alındığı takdirde, tükenmişliği önlemenin ve hafifletmenin olanaklı bulunduğu belirtilmektedir¹³ ”.

2.4.3. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines tarafından ortaya konulan bu model duygusal tükenme, fiziksel tükenme ve zihinsel tükenme olarak üç bölümden oluşmaktadır.

Pines’e göre tükenmişlik, duygusal yönden kişilerin devamlı olarak tükenmelerine sebep olan durumların; kişilerde neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu olarak tanımlanmaktadır. Yorgunluk, zayıflık ve düşük

¹¹ Mert Özgüner, Örgüt Kültürü ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Bozok Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,2011,s.52.

¹² Demirtaş A.,Üç Farklı Hastanede Çalışan Yöneticilerin ve Klinikte Çalışan Personelin Tükenmişlik Durumunun Araştırılması,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Ankara Üniversitesi,2006,s.20-21.

¹³ Fatma Sumeli, Özel Bir Hastanede Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, 2011,s.12.

enerji fiziksel bitkinliğin; çaresizlik, depresyon, umutsuzluk, adanmışlık ve hayal kırıklığı duygusal bitkinliğin; insanlara, çalışma yaşamına, kişinin hayatına ve kendine karşı olumsuz tutumlar ise zihinsel bitkinliğin göstergeleridir. Tükenmişliğin temelinde, bireyi duygusal yönden devamlı baskı altında tutan iş ortamları vardır¹⁴.

2.4.4. Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Pealman ve Hartman'ın tükenmişlik modelinde “durumun strese götürme derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve strese verilen tepkinin sonucu” olmak üzere dört aşama bulunmaktadır¹⁵.

Durumun strese götürme derecesi: Hangi durumun veya olayların strese yol açtığını gösteren aşamadır. Strese neden olan başlıca iki aşama vardır. Bunlardan ilki bireyin beceri ve yeteneklerinin örgütsel beklentiler karşısında yetersiz kalmasıdır. İkincisi ise; bireyin yaptığı işin beklentileri karşılayamamasıdır. Burada kişinin yetenekleri ile örgüt beklentileri karşısında uyumsuzluk vardır.

Algılanan stres düzeyi: Strese neden olan birçok faktör olabilir fakat bunların hepsi kişinin kendini stres altında hissetmesine neden olmaz. Bu aşamaya geçmek sadece var olan stres düzeyine bağlı değil, bireyin kişiliğine, örgütteki rollerine ve geçmiş deneyimlerine de bağlıdır.

Strese verilen tepki: Bu aşamada kişinin vereceği tepki fiziksel, duyuşsal/bilişsel ve davranışsal tepkilerdir. Bunlardan hangisinin oluşacağını ise kişisel ve örgütsel değişkenler belirler.

Strese verilen tepkinin sonucu: Yaşanan stres sonucu kişilerin iş doyumunu ya da iş yapma düzeylerin değişiklik, fiziksel ve zihinsel sağlıklarında bozulmalar yaşanır ve kişi işi bırakma ya da işten atılma durumları ile baş başa kalabilir. Tüm bu kronikleşen stres durumunun karşısında kişide “tükenmişlik sendromu” gelişir.

¹⁴Uğur Çapulcuoğlu, Tükenmişliği Açıklayan Modeller, <http://uzmalariz.com>, 21.04.13.

¹⁵Sürgevil, a.g.e,s.31.

2.4.5. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach tükenmişlik modeli, literatürde “Çok boyutlu tükenmişlik modeli” ya da “Üç boyutlu tükenmişlik modeli” olarak da anılmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik; “insanlarla yüz yüze çalışılan meslek gruplarında bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel başarı/yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen sendrom olarak” tanımlanmıştır. Maslach’a modeline göre tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı olmak üzere 3 boyutu bulunmaktadır¹⁶.

Duygusal Tükenme

Tükenmişlik sendromunun ilk aşamasını oluşturmaktadır. Duygusal tükenme; bilişsel, duyuşsal ve fiziksel yorgunluk ile birlikte ortaya çıkan enerji yoksunluğu ve duygusal kaynakların bitmesini nitelemektedir. Genellikle insanlarla yüz yüze çalışmanın yoğun olduğu meslek gruplarında görülür. Dolayısıyla hizmet sektöründe çalışanlarda sık görülür. Uzun bir süre aynı işi yapan kişilerde rastlanır.

Duyarsızlaşma

Tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmektedir. Duyarsızlaşma; müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir. Duyarsızlaşma yaşayan bireyde idealizmde azalma meydana gelir. Kişi karşı kişilere karşı kaba, aşağılayıcı tutumlar sergiler, insanlara birer nesne gibi davranır. Kişi aynı zamanda diğer kişilerle arasına bir set koymuş olur. Duyarsızlaşma ile diğerlerinden bilişsel bir uzaklaşmaya yönelen bireyin kendini uzaklaştırması, aslında duygusal tükenmişliğe yönelik bir tepki, bir anlamda kişinin kendini koruma stratejisidir. Ancak bu kadar negatif olmak, insanın iyi halini ve etkin çalışma kapasitesini ciddi anlamda yok edici bir etki yaratabilmektedir.

¹⁶Çapulcuoğlu,a.g.e,s.2.

Kişisel Başarı (Kişisel Yeterlilik)

Zamanla sorunlarla başa çıkamayan birey, önceleri başkalarına yüklediği olumsuz tutum ve davranışları artık kendine yüklemeye başlar. Kendini, karşısına çıkan sorunların çözümünde yetersiz olarak hissetmeye başlar. Bireyin duygusal olarak tükenmesi ve duyarsızlaşması sonucunda iş yaşamında başarılı olma ve iş için yeterli olma hissini azalması ile karakterize bir durumdur¹⁷.

2.5. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişliğe etki eden faktörler genel olarak bireysel ve örgütsel faktörler başlıkları altında incelenmektedir.

2.5.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler, kişinin tükenmişliğe neden olan örgütsel kaynaklı faktörlerden etkilenmesini hem azaltıcı hem de güçlendirici etkiye sahiptir. Bireyler aynı koşullar altında bazen farklı tepki gösterebiliyorlar. Bir bireyi tükenmişliğe sürükleyen bir ortam diğer bireyde farklı etki gösterebiliyor, bu durum bireyin kişilik özellikleri ile ilgili bir durumdur. Tüm kişilerin tükenmişlik durumu ile karşılaşma olasılığı olmakla birlikte bazılarında bu olasılık artmaktadır.

“Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eşin mesleği, mezun olunan okul, kişisel beklentiler, kişilik ve özel hayattaki motivasyon tükenmişliğe etki eden kişisel nedenler arasında yer almaktadır¹⁸”.

2.5.2. Örgütsel Faktörler

İşletmelerde; piyasa koşullarında ayakta kalabilmek için uygulanan ve gün geçtikçe artan rekabet şartları çalışana verilen değer azalması ve daha çok işletmelerin ekonomik taleplerinin artması ön plana çıkmaktadır. Çalışana verilen değer azalması da bireylerin tükenmişlik sendromu ile karşılaşma sıklığını

¹⁷Demirtaş,a.g.e.,s.23.

¹⁸ Ayşe Esmeray Yoğun Erçen, Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Mersin İlinde Karşılaştırmalı Bir İnceleme,<http://egitim.cu.edu.tr.21.02.13>

arttırmaktadır. Bu doğrultuda tükenmişlik üzerinde etkili olan örgütsel faktörler incelenmektedir.

“Tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörler arasında; iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler belirtilmiştir. İş yükü, belirli bir zamanda belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarıdır. Kontrol, kişinin işi üzerinde sahip olduğu seçim yapma, karar verme, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme olanağı şeklinde tanımlanmaktadır¹⁹. Ödül bireyin iş sonuçlarına ve katkısına göre aldığı maddi ve manevi karşılıkları anlatmaktadır. Kişinin örgüte ilişkin benimseme ve kabullenışı ise aidiyet olarak tanımlanmaktadır. Adalet ise örgütte verilen kararların doğruluğunu ve eşitliğini ifade etmektedir. Değerler, örgütte gelişen ve örgütün üyeleri tarafından kabul gören iyi/kötü; güzel/çirkin, başarılı/başarısız gibi inanç ve algılayışların tamamı olarak tanımlanmaktadır²⁰”.

2.6. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik bireyler üzerinde fiziksel, davranışsal ve psikolojik sonuçlar doğururken kişinin iş yaşamında motivasyonun düşmesine ve en önemlisi çalışan kaybına neden olur. Bu sonuçlar aşağıdaki gibi açıklanmaktadır.

2.6.1. Birey Üzerindeki Sonuçları

İş ortamında yaşanan stres kaynaklı tükenmişlik durumu bireyde fiziksel ve psikolojik olarak bazı olumsuz durumların yaşanmasına neden olmaktadır. Birey kendini değersiz ve yetersiz hissetmeye başlar, işini iyi yapamayacağını düşünür ve motivasyonu düşer. Tüm bunları yaşayan bireyde aşağıdaki şikayetler oluşur;

- Hipertansiyon,
- Taşikardi,
- Ülser, mide rahatsızlıkları,
- Kolesterolde artış,
- Soğuk algınlığı ve yorgunluk,

¹⁹ Ferda Kervancı, Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Araştırmaya Yönelik Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi,2013,s.27-28.

²⁰ Erçen,a.g.e.,s.3.

- Fiziksel ve psikosomatik semptomlar,
- Mutsuzluk,
- Öz saygı ve güvenin azalmasına,
- İş doyumsuzluğu,
- Unutkanlık ve alınganlık,
- Depresyon ve anksiyete,
- Ajitasyon ve iletişim başarısızlıkları,
- Kararsızlık,
- Aile kaynaklı sorunların ortaya çıkması

2.6.2. İş Hayatındaki Sonuçları

Bireyin kendini değersiz ve yetersiz hissetmesinin bir sonucu olarak, motivasyonu düşer. Kişi işine karşı ilgisizleşir, işini önemsememeye başlar ve aşağıdaki şikayetler gelişmeye başlar;

- Hizmet kalitesinde düşme,
- İşe devamsızlık,
- Düşük performans,
- Bıkkınlık,
- İş bırakma isteğinde artış,
- Hırsızlık olayları,
- İşin savsaklanması,
- Tıbbi yanışların artması,
- Hasta ve yakınlarının personel yakınmalarının artması,
- Hasta sağlığının olumsuz etkilenmesi
- Personel döngüsünde artış

2.7. Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri

Tükenmişlik ile mücadele yöntemlerini bireysel ve örgütsel boyut olmak üzere 2 ana boyutta incelenir:

2.7.1. Bireysel Mücadele Teknikleri

Kişinin tükenmişlik sendromu ile başa çıkabilmesi için bireysel olarak aldığı önlemlerdir.

Aşağıdaki maddelerde bireysel mücadele yöntemlerini sıralanmaktadır²¹;

- *Kişi işin başında yaptığı işin zorluklarını ve risklerini, tükenmenin belirtilerini iyi öğrenmelidir.*
- *Mümkün olduğu kadar iyi bir performans göstereceği bir bölümde çalışmalıdır.*
- *Sorumluluklarının sınırını bilmeli ve bu sayede, gereksiz kaldıramayacağı yüklerin altına girmekten kendini koruyabilmelidir.*
- *Gerektiğinde yardım alma konusunda bilinçlendirilmelidir.*
- *Çalışma ortamından zaman zaman uzaklaşmalı, değişik zihinsel ve fiziksel aktivitelere ve hobilere zaman ayırmalıdır.*
- *Kişi tatil ve dinlenme imkanlarını mutlaka kullanmalıdır.*
- *Aynı yerde çalışanlar olarak iş dışı zamanlarda da birlikte vakit geçirme imkanları yakalayıp çalışma arkadaşları ile birliktelik ruhu yaratmaya gayret göstermelidir.*

2.7.2. Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Örgütsel mücadele yöntemleri tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalan çalışanlara bu durumla başa çıkabilmek için çalıştıkları kurum tarafından çeşitli çözüm yolları sunulurken bu sürecin işveren ve çalışan için daha çabuk atlatılmasını sağlar.

²¹Ebru Yıldız, Eğitimcilerde Tükenmişlik, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, 2011, s.52.

Aşağıdaki maddelerde örgütsel mücadele yöntemlerini sıralanmaktadır²².

- *Çalışanların tükenen güç kaynaklarını yenilemeleri için grup çalışmaları, seminerlere motive edilmelidir*
- *Kurum yöneticileri aldıkları ve uyguladıkları kararlarında, çalışanların ihtiyaç ve beklentilerini göz ardı etmemelidirler.*
- *Kurumlarda tükenmişlikle başa çıkma programları uygulanmalı, çalışanların iş ortamından kaynaklandığı zorluklar üzerinde tartıştığı, çözüm yolları üzerinde düşündüğü ve birtakım duyguları açıkça paylaşabileceği destek grupları oluşturarak olumsuz yarışma durumları önlenmelidir.*
- *Yöneticiler kurum içerisindeki olumlu atmosfer açısından iletişim yöntemlerini gözden geçirerek kaliteyi artırıcı önlemler almalıdır;*
- *Personel seçimi: İşe alınacak adayların dikkatli bir incelemeye tabi tutulması, ileride karşılaşılabilecek tükenmişlik problemlerinin yolun başında önlemek açısından oldukça önemlidir.*
- *Yönetim geliştirme: Örgütteki yöneticilerin işlerini daha etkin yapabilmeleri için, teknik ve sorun çözme yeteneklerinin geliştirilmesi, başında önlenmesi açısından oldukça önemlidir; davranış ve tutumlarının değiştirilmesi için düzenlenen biçimsel programlardır.*
- *Örgüt geliştirme: Örgüt üyelerinin inanç tutum ve davranışlarını değiştirmek, birbirleri ile daha etkin haberleşmeleri sağlamak, sorunları açık bir duruma getirmek, birbirine yardımcı olmalarını sağlamak, düşünce, arzu ve önerilerini birbirleri ile paylaşmalarını sağlayacakları ortamı geliştirmek, örgüt geliştirme programlarının temel araçlarıdır.*

²²Ali Çağlar Güllüce,,Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Erzurum Üniversitesi,2006,s.31.

- *Yetki devretme: Üst yöneticilerin yetki devretmesi örgütler için son derece önemlidir. Bu sayede hem üst yöneticilerin iş yükü azalacak, hem de insan kaynakları profesyonellerini, ihtiyaçları olan yetkiye sahip olacaklardır.*
- *Çevre koşullarının iyileştirilmesi: Isı, ışık ve ses düzeyinin çalışanlar için en iyi düzeye getirilmesi anlamına gelmektedir.*
- *Çatışmaların yönetimi: Kişilerarası değer yargıları, karakter, algılama, yetenek, hırs hatta amaç farklılıkları örgüt bünyesinde çatışmalara neden olmaktadır. Yöneticiye düşen en büyük görevlerden birisinin çeşitli düzeylerde ortaya çıkan çatışmaları önlemek olduğu açıktır.*
- *Hedef saptamak: Çalışanların makul hedeflere yönlendirilmesi tükenmişliği önlemede başlıca önlemlerden birisidir.*
- *Performans değerlendirme sistemleri: Tükenmişlik belirtilerini fark eden yönetici kişiyi uyarıp, yapması gereken değişiklikleri tavsiye edebilir. Freudenberger PDS'nin ceza verici bir araç olarak değil de limit koyucu olarak kullanılmasını tavsiye etmektedir.*
- *Sosyal destek: Sosyal desteğin tükenmişliğe karşı bir tampon görevi gördüğüne işaret etmektedir. Sosyal destek kaynaklarından yararlanmak tükenmişliği azaltan, sosyal destek kavramlarından yoksun olmak ise tükenmişliği arttıran bir kavram olarak bulunmuştur. Yakın, devamlı, ulaşılabilir bir aile ve dost çevresine sahip olmanın, bireye güven veren ve destekleyen nitelik taşıdığı için tükenmişlik riskini azalttığı görülmektedir.*

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Önemi

Araştırmanın hizmet sektöründe önemli bir çoğunluğu oluşturan sağlık çalışanları üzerinde yapılması bu sektör için duygusal zeka ve tükenmişlik kavramının etkisi ortaya koymaktadır. Sağlık hizmetleri; hasta ile direkt iletişim kurulması, hizmetin ancak ekip çalışması ile mümkün olması çalışanların duygusal zekalarına dikkat çekerken günümüzde teknolojinin artması ile hizmeti alanların beklentilerinin artması çalışanlarda tükenmişlik kavramının gelişmesine neden olmaktadır. Duygusal zeka; çalışanların birbirleri ile iletişimini ve kişinin kendi otonomisini geliştiren bir unsurdur. Günümüzde birçok şirket yöneticileri de bunun farkına varabilmiş ve çalışanlarını bu doğrultuda geliştirmeye başlamıştır. Tükenmişlik ise kişilerin performansını olumsuz etkileyen sorunlardan biridir ve çözümlenemez ise büyük maddi kayıplara neden olmaktadır.

3.2. Araştırmanın Amacı

Çalışmanın amacı sağlık profesyonellerinde mesleki tükenmişlik ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi incelemek ve çalışmanın sonunda ortaya çıkan ilişkiden uygulamaya yönelik çıkarımlarda bulunmak ve bunları uygulamaya sunmak. Sağlık çalışanlarının duygusal zekalarının kullanabilmeleri ve geliştirmeleri için farkındalık yaratmak. Çalışanların tükenmişlik sendromu ile ilgili baş edebilmeleri için çözüm önerileri sunmak.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini özel bir hastanede çalışan hekim, hemşire, ebe, sağlık memuru, acil tıp teknisyeni olarak çalışan toplam 281 kişi oluşturmuştur. Örneklem ise çalışmayı kabul eden ve anketi geçerli sayılan toplam 206 çalışmanı kapsamaktadır.

3.4. Hipotezler

H1: Duygusal zeka ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Medeni durum, cinsiyet, meslek ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır.

H3: Yaş ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır.

H4: Öğrenim düzeyi ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır.

H5: Çalışılan ekipteki kişi sayısı ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır.

H6: Aylık gelir miktarı ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır.

H7: Çalışanların görevleri ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır.

H8: Çalışanların gece-gündüz çalışma durumları ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır.

H9: Çalışma yılı ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır.

3.5. Veri Toplama Araçları

Araştırmada araştırmacı tarafından örnekleme oluşturan bireylerin demografik verilerini belirlemek amacıyla cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, meslek, meslek yılı, kurumdaki çalışma yılı, çalışma durumu, birimdeki konumu, aylık geliri, çalıştığı ekipteki sayıyı sorgulayan 11 soru içeren” Bilgi Formu”; “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ve “Schutte Duygusal Zeka Ölçeği” kullanılmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği 22 sorudan oluşmaktadır, seçeneklerin 0-4 şeklinde puanlaması yapılmıştır, 0; hiçbir zaman, 1; çok nadir, 2; bazen, 3; çoğu zaman, 4; her zaman seçeneğini göstermektedir. Schutte duygusal zeka ölçeği 41 sorudan oluşmaktadır. Cevaplama seçenekleri 5'li Likert tipinde olup 1; kesinlikle katılmıyorum, 2; katılmıyorum, 3; fikrim yok, 4; katılmıyorum, 5; kesinlikle katılmıyorum şeklindedir.

Kullanılan ölçeklerin alt boyutları sorulara göre aşağıda sınıflandırılmıştır.

Maslach Tükenmişlik ölçeği alt boyutları

- Duygusal tükenmişlik için: 1,2,3,6,8,13,14,16,20
- Duyarsızlaşma için: 5,10,11,15,22
- Kişisel başarı için:4,7,9,12,17,18,19,21

Schutte Duygusal zeka ölçeği alt boyutları

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

Schutte duygusal zeka ölçeğinin Türkçeye uyarlanması geçerlilik-güvenilirlik analizi Arkun ve arkadaşları tarafından yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geçerlilik-güvenilirlik analizi Çam ve arkadaşları tarafından yapılmıştır.

Kullanılan ölçeklerde yer alan değişkenlerin güvenilirliği Cronbach Alpha katsayıları göz önüne alınarak değerlendirilmiştir. Tablo 1 de Maslach tükenmişlik ölçeği ve Schutte Duygusal Zeka Ölçeğindeki alt boyutların ilişkin güvenilirlik katsayıları yer almaktadır.

Tablo 5: Kullanılan ölçeklerin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik sonuçları

Değişkenler	Cronbach alpha
<u>Tükenmişlik (Genel)</u>	0,617
Duygusal tükenmişlik	0,750
Duyarsızlaşma	0,747
Kişisel başarı	0,718
<u>Duygusal Zeka (Genel)</u>	0,546
İyimserlik/ ruh halinin düzenlenmesi:	0,789
Duyguların değerlendirilmesi	0,786
Duyguların kullanımı	0,594

3.5.1. İstatiksel Analizler

Araştırmada verilerin analizinde SPSS for Windows 16.0 paket programı kullanılmıştır. Kullanılan veri analiz yöntemleri:

- Cronbach Alpha
- Frekans
- Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Analizi
- T Testi
- Tek Yönlü Varyans Analizi
- LSD Post Hoc Testi

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

4.1. Demografik Veriler

Katılımcıların sosyodemografik verileri tablo 6 de yer almaktadır.

Tablo-6: Sosyodemografik verilerin dağılımı

Değişkenler		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	135	65,2
	Erkek	71	34,3
	Yanıtlanmayan	1	0,5
Yaş	18-24 yaş	90	43,5
	25-31 yaş	41	19,8
	32-38 yaş	35	16,9
	39 ve üzeri	40	19,3
	Yanıtlanmayan	1	0,5
Medeni Durum	Evli	69	33,3
	Bekar	136	65,7
	Yanıtlanmayan	2	1,0
Öğrenim Durumu	Lise ve önlisans*	86	41,5
	Lisans	60	29,0
	Yüksek Lisans	16	7,7
	Doktora	29	14,0
	Yanıtlanmayan	16	7,7
Meslek	Hekim	48	23,2
	Yardımcı sağlık çalışanı**	159	76,8
Meslek Yılı	1 yıldan az	47	22,7
	1-4 yıl	62	30,0
	5-8 yıl	27	13,0
	9-12 yıl	19	9,2
	13-15 yıl	18	8,7
	15 yıldan fazla	34	16,4
Toplam		207	100

*Ön lisans mezunu iki kişi ** Hemşire, Sağlık memuru, ATT, Ebe

Katılımcıların %65,2 (n=135)'sinin kadın, %43,5 (n=90)'inin 18-24 yaş arasında, %65,7 (n=136)'sinin bekar, %41,5 (n=86)'inin lise mezunu, %76,8 (n=159)'sinin yardımcı sağlık çalışanı, %30 (n=62)'unun 1-4 yıllık mesleki deneyimi olduğu belirlendi (tablo 6).

Tablo 7: Çalışma Durumu ile İlgili Demografik Verilerin Dağılımı

Değişkenler		Sayı	Yüzde
Kurumdaki Çalışma Yılı	1 yıldan az	63	30,4
	1-4 yıl	107	51,7
	5-8 yıl	22	10,6
	9-12 yıl	9	4,3
	13-15 yıl	2	1,0
	15 yıldan fazla	4	1,9
Çalışma Durumu	Sadece gündüz	112	54,1
	Gündüz ve gece (karma)	89	43,0
	Sadece gece	5	2,4
	Yanıtlanmayan	1	0,5
Birimdeki Konumu	Yardımcı sağlık çalışanı	131	63,3
	Sorumlu hemşire	26	12,6
	Uzman hekim/yard.dr/doç.dr/prof.dr	40	19,3
	Klinik şefi	3	1,4
	Yanıtlanmayan	7	3,4
Aylık Gelir	2000 TL ve altı	117	56,5
	2000 TL-3000 TL	33	15,9
	3000 TL-4000 TL	2	1,0
	4000 TL ve üzeri	49	23,7
	Yanıtlanmayan	6	2,9
Çalıştığı Ekipteki Sayı	1-5 kişi	31	15,0
	6-10 kişi	73	35,3
	11-15 kişi	52	25,1
	16 kişi ve üzeri	45	21,7
	Yanıtlanmayan	6	2,9
Toplam		207	100

Katılımcıların çalışma durumu ile ilgili demografik verileri incelendiğinde %51,7 (n=107)'sinin 1-4 yıllık kurum deneyimi, %54,1 (n=112)'inin sadece gündüz çalıştığı, %63,3 (n=131)'ünün yardımcı sağlık çalışanı olarak çalıştığı, %56,5 (n=117)'inin 2000 TL ve altı aylık gelire sahip olduğu, %35,3 (n=73)'ünün 6-10 kişilik ekip ile çalıştığı saptanmıştır(Tablo 7).

4.2. H1: Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır

Duygusal zeka ve tükenmişlik arasında ilişki olup olmadığını değerlendirmek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Duygusal zeka ile tükenmişlik arasındaki toplam puan arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ($r=0,067$; $p=0,390$). Ölçeklerin alt boyutları ile ilgili ilişki incelenmiştir. Alt boyutları ile ilgili ilişki tablo 8'de yer almaktadır.

Tablo 8: Duygusal Zeka İle Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler İle İlgili Bulgular

Duygusal zeka	Tükenmişlik		
	Duygusal tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel başarı
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	-,151*	-,288*	,417*
Duyguların değerlendirilmesi	,248*	,324*	-,426*
Duyguların kullanımı	-,039	,035	,036

* $p<0,05$ anlamlı

Tablo 8 incelendiğinde tükenmişlik ölçeğinin “duygusal tükenmişlik” alt boyutu ile duygusal zekanın “iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi” alt boyutu arasında ters yönde ($r=-,151$); “duyguların değerlendirilmesi” alt boyutu ile pozitif yönde ($r=,248$) ilişkiler $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı olarak belirlenmiştir (Tablo 8).Tükenmişlik ölçeğinin “duyarsızlaşma” alt boyutu ile “iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi” alt boyutu arasında ters yönde ($r=-,288$); “Duyguların değerlendirilmesi” alt boyutu ile pozitif yönde ($r=,324$) ilişkiler $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı olarak belirlenmiştir (Tablo 8).

Tükenmişlik ölçeğinin “kişisel başarı” alt boyutu ile duygusal zekanın “iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi” arasında pozitif yönde ($r=,417$) ve

“duyguların değerlendirilmesi” alt boyutu arasında ($r=-.426$) negatif yönde $p<0,05$ önem düzeyinde anlamlı ilişki belirlenmiştir (Tablo 8).

“İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi” puanı arttıkça “kişisel başarı” puanının arttığı ancak “duygusal tükenmişlik” ve “duyarsızlaşma” puanının azaldığı saptanmıştır. “Duyguların değerlendirilmesi” puanı arttıkça “duygusal tükenmişlik” ve “duyarsızlaşma” puanının arttığı, ancak “kişisel başarı” puanının ise azaldığı saptanmıştır.

4.3. H2 Medeni Durum, Cinsiyet, Meslek İle Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasında Farklılık Vardır

Tablo 9: Medeni Durum, Cinsiyet, Meslek ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Ölçek alt boyutları	Değişkenler	N	Mean	Std. Deviation	P	T	
	Medeni Durum						
Tükenmişlik	Duygusal tükenme	Evli	66	15,8788	6,27698	,114	2,523
		Bekar	127	15,8976	6,67242		
	Duyarsızlaşma	Evli	66	4,0303	2,55385	,003*	9,194
		Bekar	131	4,5115	3,72799		
	Kişisel başarı	Evli	67	23,8657	3,39739	,142	2,178
		Bekar	130	23,0154	4,22063		
Duygusal zeka	İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	Evli	61	79,9016	10,29515	,271	1,219
		Bekar	127	81,7087	7,17371		
	Duyguların düzenlenmesi	Evli	65	26,2462	5,96613	,035*	4,512
		Bekar	129	28,6202	7,50124		
	Duyguların kullanımı	Evli	67	19,9851	4,26221	,994	,000
		Bekar	132	20,4621	4,13033		
	Cinsiyet						
Duygusal tükenme	Kadın	127	16,0236	6,77585	,455	,559	
	Erkek	67	15,5821	6,01551			

Duyarsızlaşma tükenme	Kadın	130	4,2692	3,43441	,412	,676
	Erkek	67	4,5224	3,29535		
Kişisel başarı	Kadın	130	23,3923	4,09101	,937	,006
	Erkek	68	23,0294	3,74553		
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	Kadın	125	82,7840	6,75562	,204	1,628
	Erkek	63	77,8413	10,07265		
Duyguların düzenlenmesi	Kadın	131	27,4733	7,51750	,077	3,164
	Erkek	64	28,4688	6,04472		
Duyguların kullanımı	Kadın	133	20,2632	4,28863	,351	,873
	Erkek	67	20,3433	3,93335		
	Meslek					
Duygusal tükenme	Hekim	46	15,6087	4,65941	,026*	5,003
	Yardımcı sağlık çalışanı	149	15,9463	6,97562		
Duyarsızlaşma	Hekim	47	4,9149	2,45684	,006*	7,684
	Yardımcı sağlık çalışanı	151	4,1788	3,60016		
Kişisel başarı	Hekim	48	23,0625	2,99934	,022*	5,336
	Yardımcı sağlık çalışanı	151	23,3444	4,22855		
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	Hekim	41	78,7073	7,14228	,556	,349
	Yardımcı sağlık çalışanı	148	81,7770	8,50756		
Duyguların düzenlenmesi	Hekim	46	27,7609	6,21891	,275	1,199
	Yardımcı sağlık çalışanı	150	27,8533	7,32229		
Duyguların kullanımı	Hekim	47	19,5319	4,07991	,851	,035
	Yardımcı sağlık çalışanı	154	20,5195	4,16054		

*p<0, 05 anlamlı

Katılımcıların medeni durumları, cinsiyet ve mesleklerine göre duygusal zeka ve tükenmişlik açısından gruplar arasında anlamlı farklılığın olup olmadığını ortaya çıkarmak için gerçekleştirilen t testi sonuçları Tablo 9 da yer almaktadır.

Katılımcıların medeni durum ile tükenmişlik ölçeğinin “duyarsızlaşma” alt boyutu arasında ve duygusal zeka ölçeğinin “duyguların kullanımı” alt boyutları arasında bekarların ortalamasının daha yüksek olması istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0,05$). Bekar olanların “duyarsızlaşma” puanının ve “duyguların kullanımı” puanları evlilere göre daha yüksektir. Medeni durum ile tükenmişlik alt boyutları olan “duygusal tükenme” ve “kişisel başarı” puanı arasında istatistiksel olarak anlamlılık yoktur. Medeni durum ile duygusal zekanın “iyimserlik ve “duyguların kullanımı” puanları arasında da anlamlılık bulunmamaktadır.

Katılımcıların cinsiyeti ile tükenmişlik ve duygusal zeka arasında anlamlı fark yoktur ($p > 0,05$). Cinsiyet farklılığı tükenmişlik ve duygusal zekayı etkilememektedir.

Katılımcıların meslekleri ile tükenmişlik ölçeğinin tüm alt boyutları arasında anlamlı farklılık belirlendi ($p < 0,05$). “Duygusal tükenme” ve “kişisel başarı” alt boyutunda yardımcı sağlık çalışanlarının, “duyarsızlaşma” alt boyutunda hekimlerin ortalaması daha yüksektir. Yardımcı sağlık çalışanlarında daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma oluştuğunu, hekimlerde ise kişisel başarı puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir (tablo 9).

4.4. H3 Yaş İle Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasında Farklılık Vardır

Tablo 10: Katılımcıların Yaşları ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Ölçek alt boyutları	Değişken	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
Duygusal tükenme	18-24 yaş	82	15,7439	6,82915	,621	,602
	25-31 yaş	39	17,1026	8,20396		
	32-38 yaş	34	15,4706	5,15949		
	39 ve üzeri	39	15,2821	4,82836		
Duyarsızlaşma	18-24 yaş	84	4,7143	4,11454	1,240	,296
	25-31 yaş	39	3,4615	2,28088		
	32-38 yaş	35	4,4571	3,28403		
	39 ve üzeri	39	4,3846	2,45609		
Kişisel başarı	18-24 yaş	85	22,6941	4,33980	1,273	,285
	25-31 yaş	39	23,9231	3,78630		
	32-38 yaş	34	23,8824	4,12505		
	39 ve üzeri	40	23,5000	2,91767		
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	18-24 yaş	81	81,2222	7,50167	,088	,967
	25-31 yaş	38	80,9737	11,21410		
	32-38 yaş	32	81,7188	8,03313		
	39 ve üzeri	37	80,7297	6,92278		
Duyguların düzenlenmesi	18-24 yaş	83	29,5542	6,95675	4,685	,004*
	25-31 yaş	39	27,0256	6,97924		
	32-38 yaş	33	24,3939	7,46215		
	39 ve üzeri	40	27,6750	5,98883		
Duyguların kullanımı	18-24 yaş	87	20,5172	4,18153	,720	,541
	25-31 yaş	40	19,8500	4,28803		
	32-38 yaş	33	20,8788	4,00591		
	39 ve üzeri	40	19,7000	4,15840		

*p<0, 05 anlamlı

Katılımcıların yaşlarına göre duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Duygusal zekanın alt boyutu olan “duyguların düzenlenmesi” ile yaş arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir (p<0,05). Katılımcıların yaşları ile duygusal zekanın diğer alt boyutlarında ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarında farklar istatistiksel açıdan anlamlı değildir (p>0,05) (Tablo 10). Bu anlamlılığın hangi

gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan LSD Post Hoc (Least Significant Difference/En Küçük Önemli Fark) testine göre bu farkın 18-24 yaş ile 32-38 yaş arası (I-J=5,16028, p=0,000) ve 32-38 yaş ile 39 ve üzeri yaş grubu (I-J=-3,28106, p=0,043)'ndan kaynaklandığı olduğu belirlenmiştir. 18-24 yaş arasındaki kişilerin 32-38 yaşa göre, 39 ve üzerinde yaş ortalamasına sahip olanların ise 32-38 yaş arasındakilere göre duyguların düzenlenmesi puanlarının yüksek olduğu belirlendi.

4.5. H4 Sağlık Çalışanlarının Öğrenim Düzeyleri İle Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasında Farklılık Vardır

Tablo 11: Katılımcıların Öğrenim Düzeyleri ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Ölçek alt boyutları	Öğrenim düzeyi	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
Duygusal tükenme	Lise ve ön lisans	80	15,7875	6,25147	,174	,914
	Lisans	56	15,9464	7,68569		
	Yüksek Lisans	16	16,9375	7,15978		
	Doktora	27	15,4815	4,91755		
Duyarsızlaşma	Lise ve ön lisans	81	4,4321	3,80440	1,396	,246
	Lisans	56	3,6786	3,03379		
	Yüksek Lisans	16	5,5000	4,24264		
	Doktora	29	4,5862	2,09621		
Kişisel başarı	Lise ve ön lisans	84	23,1786	4,52080	,047	,986
	Lisans	54	23,2778	3,49888		
	Yüksek Lisans	16	23,5000	3,81226		
	Doktora	29	23,0690	3,15018		
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	Lise ve ön lisans	79	81,1392	10,15234	,452	,716
	Lisans	58	81,7241	6,24301		
	Yüksek Lisans	14	81,5000	5,99679		
	Doktora	26	79,5000	6,14654		
Duyguların düzenlenmesi	Lise ve ön lisans	80	28,4250	6,70684	,928	,428
	Lisans	57	27,9825	7,33750		
	Yüksek Lisans	16	25,3750	8,71684		
	Doktora	29	27,2759	5,72524		
Duyguların kullanımı	Lise ve ön lisans	82	21,0000	4,01540	1,150	,330
	Lisans	59	20,0847	4,42286		
	Yüksek Lisans	16	19,3125	4,58576		
	Doktora	29	19,9310	3,98148		

(p<0,05)

Katılımcıların öğrenim düzeyleri ile duygusal zeka ve tükenmişlik boyutları ile ilgili tek yönlü varyans analizi ile değerlendirilmiş olup istatistiksel açıdan anlamlı bir fark saptanmamıştır. Öğrenim düzeylerinin duygusal zekayı ve tükenmişliği etkilemediği görüldü.

4.6. H9 Çalışma Yılı İle Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasında Farklılık Vardır

Tablo 12: Katılımcıların Mesleki Çalışma Yılları ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Ölçek alt boyutları	Çalışma yılı	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig
Duygusal tükenme	1 yıldan az	42	14,2857	6,94327	1,272	,278
	1-4 yıl	59	16,4746	6,54522		
	5-8 yıl	25	17,8800	8,41289		
	9-12 yıl	19	15,2632	5,63562		
	13-15 yıl	18	14,6667	4,93487		
	15 yıldan fazla	32	16,2812	4,98536		
Duyarsızlaşma	1 yıldan az	44	3,4318	3,15047	2,33	,044*
	1-4 yıl	59	5,1695	4,11956		
	5-8 yıl	26	3,3077	2,51029		
	9-12 yıl	18	3,8889	3,35873		
	13-15 yıl	18	5,2778	2,58515		
	15 yıldan fazla	33	4,6970	2,73273		
Kişisel başarı	1 yıldan az	42	24,0238	4,18177	1,993	,081
	1-4 yıl	61	22,0000	4,09878		
	5-8 yıl	26	23,8846	4,01325		
	9-12 yıl	18	24,2222	3,76603		
	13-15 yıl	18	23,6667	3,62994		
	15 yıldan fazla	34	23,4706	3,31421		
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	1 yıldan az	44	83,2955	8,27880	2,03	,076
	1-4 yıl	55	79,9636	6,46920		
	5-8 yıl	25	82,5200	6,71516		
	9-12 yıl	17	76,7647	14,00236		
	13-15 yıl	17	80,1765	8,91092		
	15 yıldan fazla	31	81,8065	7,30944		
Duyguların düzenlenmesi	1 yıldan az	44	29,7727	7,61841	1,51	,190
	1-4 yıl	58	28,5172	6,96165		
	5-8 yıl	26	27,0385	6,27682		
	9-12 yıl	18	26,1111	8,32352		
	13-15 yıl	16	26,3750	8,95079		
	15 yıldan fazla	34	26,3529	4,72185		
Duyguların kullanımı	1 yıldan az	46	20,9348	3,81460	0,367	,871
	1-4 yıl	60	20,0000	4,37636		
	5-8 yıl	25	20,0400	4,03609		
	9-12 yıl	19	19,7368	4,12098		
	13-15 yıl	17	20,4706	4,36059		
	15 yıldan fazla	34	20,3235	4,37431		

*p<0, 05 anlamlı

Katılımcıların mesleki çalışma yıllarına göre duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan “duyarsızlaşma” ile mesleki çalışma yılı arasında anlamlı fark olduğu belirlendi ($p < 0,05$). Katılımcıların mesleki çalışma yılı ile tükenmişlik diğer alt boyutlarında ve duygusal zeka ölçeğinin alt boyutlarında farklar istatistiksel açıdan anlamlı değildir. $p > 0,05$ (Tablo 12). Bu anlamlılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan LSD Post Hoc (Least Significant Difference/En Küçük Önemli Fark) testine göre bu farkın 1 yıldan az çalışanlar ile 1-4 yıl arasında çalışanlar ($I-J = -1,73767$, $p = 0,009$), 1 yıldan az çalışanlar ile 13-15 yıl arasında çalışanlar ($I-J = -1,84596$, $p = 0,048$), 1-4 yıl arasında çalışanlar ile 5-8 yıl arasında çalışanlar ($I-J = 1,86180$, $p = 0,018$)’ndan kaynaklandığı olduğu belirlenmiştir. Genel olarak duyarsızlaşma puanı en düşük olan grup 1 yıldan az deneyime sahip olanlardır.

4.7. H5 Çalışılan Ekipteki Kişi Sayısı İle Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasında Farklılık Vardır

Tablo 13: Katılımcıların Çalıştığı Ekip Sayısı ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Ölçek alt boyutları	Ekip sayısı	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig
Duygusal tükenme	1-5 kişi	31	15,5484	5,46406	,950	,417
	6-10 kişi	66	16,8182	7,23221		
	11-15 kişi	50	16,3400	7,00032		
	16 kişi ve üzeri	42	14,7619	5,23501		
Duyarsızlaşma	1-5 kişi	31	4,6452	3,14694	1,768	,155
	6-10 kişi	70	4,7143	3,68366		
	11-15 kişi	51	4,5490	3,64041		
	16 kişi ve üzeri	40	3,2750	2,47021		
Kişisel başarı	1-5 kişi	31	24,2903	4,34506	1,623	,185
	6-10 kişi	70	22,5714	4,06317		
	11-15 kişi	49	23,1837	4,23612		
	16 kişi ve üzeri	44	23,7045	2,90612		
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi-	1-5 kişi	28	83,6071	5,25173	1,289	,280
	6-10 kişi	65	79,9077	7,69887		
	11-15 kişi	49	81,0000	8,01301		
	16 kişi ve üzeri	41	80,9512	10,93378		
Duyguların düzenlenmesi	1-5 kişi	30	25,5333	6,62146	3,470	,017*
	6-10 kişi	65	29,6154	6,87544		
	11-15 kişi	52	28,1731	7,03972		
	16 kişi ve üzeri	43	26,3721	5,87174		
Duyguların kullanımı	1-5 kişi	30	20,6000	4,13230	,407	0,75
	6-10 kişi	69	20,0725	4,32271		
	11-15 kişi	51	20,6863	3,83922		
	16 kişi ve üzeri	45	19,8889	4,34962		

*p<0, 05 anlamlı

Katılımcıların ekip sayısı ile duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Duygusal zeka ölçeğinin alt boyutu olan “duyguların düzenlenmesi” ile ekip sayısı arasında anlamlı fark olduğu belirlendi (p<0,05). Katılımcıların ekip sayısı ile duygusal zeka ölçeğinin diğer alt boyutlarında ve

tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarında farklar istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($p>0,05$) (Tablo 13). Bu anlamlılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan LSD Post Hoc (Least Significant Difference/En Küçük Önemli Fark) testine göre bu farkın 1-5 kişilik ekip ile çalışanlar ile 6-10 kişilik ekip ile çalışanlar arasında ($I-J=-4,08205$, $p=0,006$), 6-10 kişilik ekip ile çalışanlar ile 16 kişi ve üzerinde ekip ile çalışanlar ($I-J=3,24329$, $p=0,014$)’ dan kaynaklandığı belirlenmiştir. Katılımcıların “duyguların düzenlenmesi” puan ortalamaları incelendiğinde ise en düşük ortalamanın 1-5 kişilik ekip arasındaki çalışanlarda, en yüksek ortalamanın ise 6-10 kişilik ekip ile çalışanlarda olduğu belirlendi.

4.8. H6 Aylık Gelir Miktarı İle Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasında Farklılık Vardır

Tablo 14: Katılımcıların Aylık Gelir Miktarı ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Ölçek alt boyutları	Aylık geliri	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
Duygusal tükenme	2000 TL ve altı	109	15,7339	6,50874	,436	,727
	2000 TL-3000 TL	33	17,1212	8,75984		
	3000 TL-4000 TL	2	14,5000	3,53553		
	4000 TL ve üzeri	45	15,7556	4,51339		
Duyarsızlaşma	2000 TL ve altı	111	4,2883	3,55831	,796	,498
	2000 TL-3000 TL	33	3,6667	3,87836		
	3000 TL-4000 TL	2	4,0000	,00000		
	4000 TL ve üzeri	46	4,8478	2,44010		
Kişisel başarı	2000 TL ve altı	112	22,9643	4,24673	1,598	,191
	2000 TL-3000 TL	32	24,5312	3,85197		
	3000 TL-4000 TL	2	25,5000	2,12132		
	4000 TL ve üzeri	47	23,0638	3,03891		
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	2000 TL ve altı	111	81,5135	8,66746	2,095	,103
	2000 TL-3000 TL	30	83,0000	8,07294		
	3000 TL-4000 TL	2	87,5000	4,94975		
	4000 TL ve üzeri	41	78,8049	6,94341		
Duyguların düzenlenmesi	2000 TL ve altı	111	28,5405	7,16276	2,130	,098
	2000 TL-3000 TL	32	25,7500	6,49069		
	3000 TL-4000 TL	2	21,0000	5,65685		
	4000 TL ve üzeri	45	27,3778	6,01622		
Duyguların kullanımı	2000 TL ve altı	115	20,2609	4,23661	1,358	,257
	2000 TL-3000 TL	32	21,2500	4,12702		
	3000 TL-4000 TL	2	19,5000	3,53553		
	4000 TL ve üzeri	46	19,3478	3,94528		

Katılımcıların gelir düzeyleri ile duygusal zeka ve tükenmişlik boyutları ile ilgili tek yönlü varyans analizi ile değerlendirilmiş olup istatistiksel açıdan anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların gelir düzeylerinin duygusal zekayı ve tükenmişliği etkilemediği belirlendi.

4.9. H7 Çalışanların Görevleri İle Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasında Farklılık Vardır

Tablo 15: Katılımcıların Görevleri ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Ölçek alt boyutları	Görevi	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
Duygusal tükenme	Yardımcı sağlık çalışanı	122	16,3443	7,09530	,641	,590
	Sorumlu hemşire	25	15,9600	6,55413		
	Uzman hekim/yard.dr/doç.dr/prof.dr	37	14,6486	4,65007		
	Klinik şefi	4	15,2500	5,73730		
Duyarsızlaşma	Yardımcı sağlık çalışanı	124	4,4516	3,49995	,860	,463
	Sorumlu hemşire	25	3,4800	4,13441		
	Uzman hekim/yard.dr/doç.dr/prof.dr	38	4,7895	2,61139		
	Klinik şefi	4	3,5000	3,10913		
Kişisel başarı	Yardımcı sağlık çalışanı	124	22,8226	4,23506	2,439	,066
	Sorumlu hemşire	25	25,1200	3,46795		
	Uzman hekim/yard.dr/doç.dr/prof.dr	39	23,3333	3,18164		
	Klinik şefi	4	22,5000	1,73205		
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	Yardımcı sağlık çalışanı	121	80,9587	8,96604	1,254	,292
	Sorumlu hemşire	23	83,5217	5,76722		
	Uzman hekim/yard.dr/doç.dr/prof.dr	34	79,1765	7,39972		
	Klinik şefi	4	81,5000	6,55744		
Duyguların düzenlenmesi	Yardımcı sağlık çalışanı	124	28,7823	7,08320	2,564	,056
	Sorumlu hemşire	24	24,8333	8,10081		
	Uzman hekim/yard.dr/doç.dr/prof.dr	37	28,0000	5,81664		
	Klinik şefi	4	24,2500	4,57347		
Duyguların kullanımı	Yardımcı sağlık çalışanı	128	20,3516	4,19897	2,756	,044*
	Sorumlu hemşire	24	22,3750	3,70443		
	Uzman hekim/yard.dr/doç.dr/prof.dr	38	19,4211	3,88087		
	Klinik şefi	4	18,7500	6,65207		

* $p<0,05$ anlamlı

Katılımcıların görevleri ile duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Duygusal zeka ölçeğinin alt boyutu olan “duyguların kullanımı” ile görevleri arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. ($p<0,05$). Katılımcıların görevleri ile duygusal zeka ölçeğinin diğer alt boyutlarında ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarında farklar istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($p>0,05$) (Tablo 15). Bu anlamlılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan LSD Post Hoc (Least Significant Difference/En Küçük Önemli Fark) testine göre bu farkın staflar ile sorumlu hemşire arasında ($I-J=-2,02344$, $p=0,029$), sorumlu hemşire ile çalışanlar ile uzman hekim/yard.dr/doç.dr/prof.dr arasından ($I-J=2,95395$, $p=0,007$) kaynaklandığı belirlenmiştir. “Duyguların kullanımı” duygusal zeka puanları incelendiğinde en düşük ortalamanın klinik şeflerine, en yüksek ortalamanın ise sorumlu hemşirelere ait olduğu görülmektedir.

4.10. H8 Çalışanların Gece-Gündüz Çalışma Durumları İle Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Arasında Farklılık Vardır

Tablo 16: Katılımcıların Çalışma Durumu ile Duygusal Zeka ve Tükenmişlik Boyutları ile İlgili Tek Yönlü Varyans Analiz Sonuçları

Ölçek alt boyutları	Değişken	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
Duygusal tükenme	Sadece gündüz	106	15,9906	5,46765	,706	,495
	Gündüz ve gece(karma)	83	15,6988	7,03083		
	Sadece gece	5	19,2000	13,02690		
Duyarsızlaşma	Sadece gündüz	109	4,0183	3,07313	5,725	,004*
	Gündüz ve gece(karma)	83	4,5663	3,26546		
	Sadece gece	5	9,0000	7,14143		
Kişisel başarısızlık	Sadece gündüz	109	23,7890	3,88986	2,190	,115
	Gündüz ve gece(karma)	84	22,6429	3,99892		
	Sadece gece	5	22,2000	4,20714		
İyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi	Sadece gündüz	101	82,0495	6,95611	1,688	,188
	Gündüz ve gece(karma)	82	80,0732	9,82913		
	Sadece gece	5	77,8000	3,11448		
Duyguların düzenlenmesi	Sadece gündüz	107	27,0935	6,99667	1,285	,279
	Gündüz ve gece(karma)	83	28,7470	7,25804		
	Sadece gece	5	28,2000	4,76445		
Duyguların kullanımı	Sadece gündüz	108	20,0000	4,14007	,447	,640
	Gündüz ve gece(karma)	87	20,5632	4,22259		
	Sadece gece	5	20,4000	2,30217		

* $p<0,05$ anlamlı

Katılımcıların çalışma durumu ile duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan “duyarsızlaşma” ile çalışma durumu arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). Katılımcıların çalışma durumu ile tükenmişlik ölçeğinin diğer alt boyutlarında ve duygusal zeka ölçeğinin alt boyutlarında farklar istatistiksel açıdan anlamlı değildir ($p > 0,05$) (Tablo 16). Bu anlamlılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan LSD Post Hoc (Least Significant Difference/En Küçük Önemli Fark) testine göre bu farkın sadece gündüz çalışanlar ile sadece gece çalışanlar arasında ($I-J = -4,98165$, $p = 0,001$), gündüz ve gece(karma) çalışanlar ile sadece gece çalışanlar ($I-J = -4,43373$, $p = 0,010$)’dan kaynaklandığı belirlenmiştir. “Duyarsızlaşma” puanı incelendiğinde en yüksek puanın sadece gece çalışanlarında, en düşük puanın ise sadece gündüz çalışanlarına ait olduğu görülmektedir.

SONUÇ

Çalışmaya toplam 207 sağlık profesyoneli katılmıştır, anketdeki veri eksikliği nedeni ile 1 anket çalışma dışı bırakılmıştır, 135 kadın ve 71 erkek olmak üzere toplam 206 anket çalışmaya dahil edilmiştir. Çalışmada sağlık personellerine cinsiyet, yaş, medeni durum, meslek, mesleki çalışma yıllarını ve çalışma durumlarını içeren sorular ile Schutte Duygusal Zeka Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin bulunduğu anketler dağıtılmıştır. Katılım tamamen gönüllük esasına göre yapılmıştır. Araştırmaya katılanların %23.2 sini (n=48) hekim, %76.8'ini (n=159) hemşire, sağlık memuru, ebe ve att olmak üzere yardımcı sağlık çalışanları oluşturmuştur. Çalışanların kurumdaki çalışma yıllarına baktığımızda %51.7 ile (n=107) 1-4 yıl, gece-gündüz vardiyalı çalışma düzenine baktığımızda %54.1 ile (n=112) sadece gündüz çalışanlar en yüksek ortalamaya sahiptir. %63.3'ü (n=131) bulunduğu birimde staf olarak çalışmaktadır, %56.5'i (n=117) kişi 2000 TL ve altı aylık gelire sahiptirler. %35.3 ile (n=73) çalışanın da ekipte çalıştığı kişi sayısı (6-10) kişi ile en yüksek ortalamaya sahiptir.

Duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Duygusal zeka ve tükenmişlik toplam puanı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Fakat daha anlamlı verilere ulaşmak için birçok araştırmada olduğu gibi duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi alt boyutlarına göre incelendi.

Duygusal Zeka Ölçeği; iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı alt boyutlarından, Tükenmişlik Ölçeği ise duygusal tükenmişlik, duyarsızlık ve kişisel başarısızlık alt boyutlarından oluşmaktadır. Duygusal zeka ve tükenmişliği alt boyutlarına göre incelediğinde, tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenmişlik alt boyutu ile duygusal zekanın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi alt boyutu arasında ters yönde, duyguların değerlendirilmesi alt boyutu ile pozitif yönde ilişki bulunmuştur. Bu duruma göre; çalışanlarda duygusal tükenmişlik arttıkça, iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi güçleşmektedir ve duyguların değerlendirilmesinde artış görülmektedir. Çalışanlar tükenmişlik belirtilerini fark ettikçe, duyguların değerlendirilmesine daha çok önem vermişlerdir. Bu sonuç önem düzeyinde anlamlı bulunmuştur.

Tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarısızlık alt boyutu ile duygusal zekanın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi alt boyutu arasında pozitif yönde ilişki var iken duyguların değerlendirilmesi alt boyutu ile arasında negatif yönde ilişki vardır. Bu durum “duygusal zeka ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezini doğrulamaktadır.

Çalışanlarda kişisel başarı; iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesini olumlu etkilemişken, duyguların değerlendirilmesini güçleştirmiştir. Araştırmanın verdiği verilere göre çalışanlar kişisel başarıları arttığında ruh hallerinin düzenlenmesi için girişimlerde bulunmuşlar fakat, duygularını değerlendirememişlerdir.

Çalışanların medeni durumları, cinsiyet ve mesleklerine göre duygusal zeka ve tükenmişlik ilişkisine baktığında; duygusal zekanın duyguların kullanımı alt boyutu ile tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu bekarlarda daha yüksek bulunmuştur. Bekar çalışanlar duygularını daha iyi kullanabilirken bunun bir sonucu olarak duyarsızlaşma onlarda daha sık görülür. Medeni durum ile ilgili bu durum bir hipotezi doğrulamaktadır.

Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında yardımcı sağlık çalışanlarının, duyarsızlaşma alt boyutunda ise hekimlerin ortalaması daha yüksektir. Çalışanların görevleri ile ilgili bu durum çalışanların görevleri ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır hipotezini doğrulamaktadır, fakat cinsiyetleri ile ilgili yapılan analizlerde tükenmişlik ve duygusal zeka arasında anlamlı bir fark yoktur, bu durum ile ilgili hipotezi desteklememektedir.

Çalışanların yaşları ile duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeklerinin alt boyutları arasında fark olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan analizde; duygusal zekanın alt boyutu olan duyguların düzenlenmesi arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir.

Çalışanların öğrenim düzeyleri ile duygusal zeka ve tükenmişlik boyutları ile ilgili yapılan analizde anlamlı bir farklılık yoktur. Dolayısıyla öğrenim durumu

duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi etkilememektedir, bu durum hipotezi desteklememektedir.

Çalışanlarda tükenmişlik ölçeğinin alt boyutu olan duyarsızlaşma ile mesleki çalışma yılı arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Bu fark 1 yıldan az çalışanlar ile 1-4 yıl arası çalışanlar, 1 yıldan az çalışanlar ile 13-15 yıl arası çalışanlar, 1-4 yıl arası çalışanlar ile 5-8 yıl arası çalışanlardan kaynaklandığı görülmüştür. Bu durum bir hipotezi daha desteklemektedir.

Çalışanların ekip sayısı ile duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları arasında fark olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan analizde duygusal zeka ölçeğinin alt boyutu olan duyguların düzenlenmesi ile ekip sayısı arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. Bu durumda sağlık çalışanlarının çalıştıkları ekipteki kişi sayısı arttıkça duyguların düzenlenmesi güçleşmektedir fakat 16 kişi ve üzerinde çalışanlarda bu durum değişmemektedir, durum hipotezi desteklemektedir.

Çalışanların aylık gelir miktarları ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye baktığında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır bu durum bir hipotezi desteklememektedir.

Çalışanların gece-gündüz çalışma durumu ve duygusal zeka ve tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları arasında; tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma alt boyutunda farklılık saptanmıştır. Sadece gündüz ve gece-gündüz karma çalışanlar arasındaki ilişkiye baktığında duyarsızlaşma gece-gündüz (karma) çalışanlarda daha yüksek çıkmıştır. Gördüğümüz gibi karma çalışma düzeni, kişinin uyku düzeninin farklı olması duyarsızlaşmayı olumsuz etkilemiştir

Gece-gündüz (karma) çalışanlar ile sadece gece çalışanların ilişkisine baktığımızda ise tahmin edildiği gibi sadece gece çalışanlarda duyarsızlaşma daha yüksektir ki bu durum hipotezi desteklemektedir.

Çalışanların toplam mesleki yıllarına göre tükenmişlik ve duygusal zeka arasındaki ilişkiye bakıldığında bir farklılık vardır fakat kurumdaki çalışma yıllarına göre bakıldığında bu durumun çalışanların duygusal zeka ve tükenmişlik düzeyini

etkilemediğini görülmektedir. Bu da gösteriyor ki araştırma yapılan kurum çalışanların tükenmişliğini arttırmamıştır dolayısıyla çalışma koşullarının oldukça elverişli olduğu düşünülebilir.

Araştırmanın genel sonucuna bakıldığında 9 adet hipotez oluşturulmuştur ve 7 hipotez araştırma verilerine göre desteklenmektedir 2 hipotez ise desteklenmemektedir. Bunlar aşağıda yer almaktadır;

- H1: Duygusal zeka ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır, araştırma verilerine göre desteklenmektedir.
- H2: Medeni durum, cinsiyet, meslek ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır, araştırma verilerine göre desteklenmektedir.
- H3: Yaş ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır, araştırma verilerine göre desteklenmektedir.
- H4: Öğrenim düzeyi ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır, araştırma verilerine göre desteklenmemektedir.
- H5: Çalışılan ekipteki kişi sayısı ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır, araştırma verilerine göre desteklenmektedir.
- H6: Aylık gelir miktarı ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır, araştırma verilerine göre desteklenmemektedir.
- H7: Çalışanların görevleri ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır, araştırma verilerine göre desteklenmektedir.
- H8: Çalışanların gece-gündüz çalışma durumları ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır, araştırma verilerine göre desteklenmektedir.
- H9: Çalışma yılı ile duygusal zeka ve tükenmişlik arasında farklılık vardır, araştırma verilerine göre desteklenmektedir.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

Goleman D., Duygusal Zeka.(35.Baskı),İstanbul:Varlık Yayınları,2006.

Goleman D.,**Duygusal Zeka Neden IQ'dan Neden Önemlidir?**.İstanbul:Varlık Yayınları,2005.

Goleman D. **İş Başında Duygusal Zeka**.(10.Basım).İstanbul:Varlık Yayınları,2012.

Goleman D., **Sosyal Zeka**.(3.Basım).İstanbul:Varlık Yayınları,2007.

Sürgevil O.,**Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri**(1.Basım),İstanbul:Nobel Yayınevi,2006.

TEZLER

Acar Füsün,**Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Çalışması** Doktora Tezi,İstanbul Üniversitesi,2001.

Akın M, **İşletmelerde Duygusal Zekanın Üst Kademe Yöneticiler ile Astarları Arasındaki Çatışmalar Üzerindeki Etkileri**,Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi,2004.

Çay Y., **Liderlik ve Duygusal Zeka**,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Hacettepe Üniversitesi,2009.

Demirbaş A.,**Üç Farklı Hastanede Çalışan Yöneticilerin ve Klinikte Çalışan Personelin Tükenmişlik Durumunun Araştırılması**,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Ankara Üniversitesi,2006.

Eröz S.,**Duygusal Zeka Ve İletişim Arasındaki İlişki**, Doktora Tezi,Uludağ Üniversitesi,2011.

Güllüce A.,**Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki**,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Erzurum Üniversitesi,2006.

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

Kuşaklı B., **Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zeka Yetenekleri ve Liderlik Davranışları**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi,2008.

Maboçoğlu F.,**Duygusal Zeka ve Duygusal Zekanın Gelişimine Katkıda Bulunan Etmenler**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Ankara Üniversitesi,2006.

Özgüner M.,**Üç Farklı Hastanede Çalışan Yöneticilerin ve Klinikte Çalışan Personelin Tükenmişlik Durumunun Araştırılması**,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Ankara Üniversitesi,2006.

Öztürk A.,**Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Yetenekleri, İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi**,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Selçuk Üniversitesi,2006.

Polatçı S.,**Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Gaziosmanpaşa Üniversitesi,2007.

Sirem S.,**Duygusal Zeka Düzeyi ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi:Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama**,Yüksek Lisans Tezi,Dumlupınar Üniversitesi,2009.

Sumeli F.,**Özel Bir Hastanede Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi**,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Marmara Üniversitesi,2011.

SÜRELİ YAYINLAR

Akbolat M ve Işık O,**Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeylerinin Motivasyona Etkisi**,sbe.dpu.edu.tr/dergi/32/cilt 1/109-124.pdf, 22.03.13

Arı G., Bal E., **Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi**,Yönetim ve Ekonomi Dergisi,Cilt 15,1,2008,s.132.

Doğan S. ve Şahin F. **Duygusal Zeka:Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemine Tarihsel Bakış**,Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,Cilt 16,Sayı 1,.2007, s 235.

Doğan S.,Demiral Ö.,**Kurumların Başarısında Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi**, Yönetim ve Ekonomi,Cilt 14,1,2007,s.216.

Kaçmaz N.,**Tükenmişlik(Bournot) Sendromu**,İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi 2005; 68; 29-32.

Karakaş S. ve Küçüköğlü S.,**Bir Eğitim Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeyleri**, Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi,14,3,9-10,2011.

Laura Thi LAM, Susan L. KIRBY, **Is Emotional Intelligence an Advantage?” “An Exploration of the Impact of Emotional and General Intelligence on Individual Performance**, The Journal of Social Psychology, (Mayıs 2002)ss.142, 134.

MAYER J. A **Field Guide To Emotional Intelligence**, Cambridge University Press,
(Aralık,1999) Chapter 1 (ss.1-24).

Selçuk Budak; Psikoloji Sözlüğü, Bilim ve Sanat Yay. ,Ankara, 2000.

Shaun NEWSOME, Arla L. DAY, Victor M. CATANO, **Assessing The Predictive
Validity of Emotional Intelligence**, Personality And Individual
Difference, (Sayı: 29 2000), s.1006.

Yıldırım M.,İçerli L.,**Tükenmişlik Sendromu**,Organizasyon ve Yönetim Bilimleri
Dergisi,Cilt 2,1,2010.

İNTERNET YAYINLARI

Ardıç K., Polatçı S, **Tükenmişlik Sendromu ve Madolyonun Öbür Yüzü İşle Bütünleşme**, www.erciyes.edu.tr,19.03.13.

Balcıoğlu İ.,Memetali S. ve Rozant R.**Tükenmişlik Sendromu**,Dirim Tıp Gazetesi, sayı 8,www.frik.com.tr, 21.01.13

Çakar U. ve Arbak Y, **Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,6(3),www.sbe.deu.edu.tr/dergi/ARSIV_6_3.htm, 03.02.13.

Çapulcuoğlu U,**Tükenmişliği Açıklayan Modeller**,uzmanlariz.com,21.04.13.

Ercen A, **Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri**,http://eğitim.cu.edu.tr.21.02.13.

Onay M. ve Uğur B.(2011).**Sağlıktaki Memnuniyetin Sessiz Sihri:Duygusal Zeka**,Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi.Cilt 3.Sayı 2,ISSN 1309-8039(Online),03.01.13.

EKLER

EK-1: Araştırmada kullanılan anket formu

Bu çalışma Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık İşletmeciliği ve Yönetimi yüksek lisans programı kapsamında yürütülen tez çalışmamda kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Çalışma sağlık profesyonellerinde duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya hastanemizde çalışan tüm sağlık çalışanlarının katılımı planlanmaktadır. Gönüllülük esasına dayanır. Anket formlarını çalışanların sadece kendilerinin doldurması gerekir. Anket formlarının tüm çalışanlara ulaşip geri toplanması 2 hafta gibi bir sürede yapılacaktır. Çalışmanın bir riski bulunmamaktadır, ankete verilen yanıtlar bireysel değerlendirilmeyip, genel bir değerlendirme ile bilimsel bir amaca hizmet etmek için kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır. Katılımcı isterse bu araştırmaya katılmaktan vazgeçme hakkına sahiptir. Bu durumda kişilere herhangi bir yaptırım uygulanmayacaktır.

Bu çalışmanın finansmanı sadece araştırmacıya aittir. Yapılan bu araştırmada kurumun ve araştırma sorumlusunun maddi bir çıkarı bulunmamaktadır, sadece bilimsel amaç esastır.

Katılımınız için teşekkür ederim.

ANKET FORMU

Bu çalışma Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık İşletmeciliği ve Yönetimi yüksek lisans programı kapsamında yürütülen tez çalışmamda kullanılmak üzere hazırlanmıştır.

Çalışma sağlık profesyonellerinde duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmaya hastanemizde çalışan tüm sağlık çalışanlarının katılımı planlanmaktadır. Gönüllülük esasına dayanır. Anket formlarını çalışanların sadece kendilerinin doldurması gerekir. Anket formlarının tüm çalışanlara ulaşip geri toplanması 2 hafta gibi bir sürede yapılacaktır. Çalışmanın bir riski bulunmamaktadır, ankete verilen yanıtlar bireysel değerlendirilmeyip, genel bir değerlendirme ile bilimsel bir amaca hizmet etmek için kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır. Katılımcı isterse bu araştırmaya katılmaktan vazgeçme hakkına sahiptir. Bu durumda kişilere herhangi bir yaptırım uygulanmayacaktır.

Bu çalışmanın finansmanı sadece araştırmacıya aittir. Yapılan bu araştırmada kurumun ve araştırma sorumlusunun maddi bir çıkarı bulunmamaktadır, sadece bilimsel amaç esastır.

Katılımınız için teşekkür ederim.

Beykent Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı
Sağlık İşletmeciliği ve Yönetimi
Yüksek Lisans Öğrencisi
SEDEN AK SÜTLÜ

KİŞİSEL BİLGİLER

1.Cinsiyetiniz?

Kadın:

Erkek:

2.Hangi yaş aralığındasınız?

18-24:

25-31:

32-38:

39 ve üzeri:

3.Medeni durumunuz? Evli:

Bekar:

4.Öğrenim durumunuz?(yardımcı sağlık çalışanı konumunda olanlar; hemşire/ebe/att vb)

Lise:

Lisans:

Yüksek Lisans

Doktora:

5.Hekimler için, Ünvanınız?

Uzman hekim:

Yard.Doç.Dr :

Doç.Dr:

Prof Dr:

6.Mesleğinizde hangi yıl aralığındasınız?

1 yıldan az:

1-4 yıl:

5-8 yıl:

9-12 yıl:

13-15 yıl:

15 yıldan fazla:

7.Bulduğunuz kurumda kaç yıldır çalışmaktasınız?(ASG genelinde)

1yıldan az :

1-4 yıl:

5-8 yıl:

9-12 yıl

13-15 yıl:

15 yıldan fazla:

8.Çalışma durumunuz?

Sadece gündüz:

Gündüz ve Gece(karma):

Sadece gece:

9.Çalıştığınız birimdeki konumunuz?

Staf:

Sorumlu Hemşire:

Uzman/Yard.Doç./Doç./Prof.Dr:

Klinik Şefi:

10.Aylık gelirinüz hangi aralıktadır?

2000tl ve altı:

2000-3000tl:

3000-4000tl:

4000tl ve üzeri:

11.Çalıştığınız ekipteki kişi sayısı hangi aralıktadır?

1-5 kişi:

6-10kişi:

11-15 kişi

16 kişi ve üzeri:

GÖZDEN GEÇİRİLMİŞ SCHUTTE DUYGUSAL ZEKA ÖLÇEĞİ

Maddeleri anlamanız ve size hitap eden kutucuğu doğru işaretlemeniz anket sonucunun güvenilirliği ve geçerliliği açısından önem arz etmektedir. Aşağıdaki ifadeler kutuların içerisindeki sayılara eşdeğerdir. Yazılı metnin yanındaki 1' den 5'e kadar numaralandırılmış cevap kutucuklarından birini seçerek (X) işareti koyunuz.

- 1-Kesinlikle katılmıyorum
- 2-Katılmıyorum
- 3-Fikrim yok
- 4-Katılıyorum
- 5-Kesinlikle katılıyorum

Soruların tek bir doğrusu veya yanlışı yoktur. Bu nedenle ifadeyi okuduğunuzda aklınıza ilk gelen cevap sizin tutumunuzu en iyi yansıtan olacaktır.

	1	2	3	4	5
1.Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.					
2.Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.					
3.Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.					
4.Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.					
5.Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirler.					
6.Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını almakta zorlanırım.					
7.Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.					
8.Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.					
9.Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.					
10.Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.					
11.Hissettiğim duyguların farkında olurum.					
12.Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.					
13.Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınırım					

14.Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.					
15.Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.					
16.Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.					
17.Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.					
18.Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.					
19.Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.					
20.Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.					
21.Ruh halim iyiye sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.					
22.İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.					
23.Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırmaz.					
24.Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.					
25.Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz					
26.Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.					
27.Hissettiğim duyguların farkındayım.					
28.İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.					
29.Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.					
30.İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.					
31.Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.					
32.Bir kişi hayatındaki önemli olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum.					
33.Duygularımda ne zaman değişiklik olsa aklıma yeni fikir gelir.					
34.Sorunları çözme biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.					
35.Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım.					
36.Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.					

37. İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.					
38. İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.					
39. Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.					
40. İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.					
41. Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.					

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Lütfen, aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkla yaşadığınızı, ifadenin yanında yer alan seçeneklerden size uygun olanı işaretleyerek belirtiniz. 0 Hiçbir zaman, 4 Her zaman, aralıkları arasında size uygun olan seçenek ile ilgili rakamı **yuvarlak içine alarak** değerlendiriniz.

	Hiçbir Zaman 0	Çok Nadir 1	Bazen 2	Çoğu Zaman 3	Her Zaman 4
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda kaldığım zaman, yorgunluk hissediyorum.					
4. Hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.					
5. Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.					
6. Gün boyu insanlarla çalışmak, beni gerçekten geriyor.					
7. Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.					
8. İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.					
10. Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı daha duyarsız oldum.					

11. Bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum.					
12. Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
13. İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
14. İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum.					
15. Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor.					
16. İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17. Hizmet verdiğim kişilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum.					
18. Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19. İşimde birçok önemli şey yaptım.					
20. Sabrımın tükendiğini hissediyorum.					
21. İşimde, duygusal sorulara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22. Hizmet verdiğim kişilerin, bazı sorunları yüzünden beni suçladıklarını hissediyorum.					

ÖZGEÇMİŞ

10 Aralık 1986 İzmir doğumluyum. İlk ve ortaokulu İstanbul'da lise öğrenimimi ise Tekirdağ' da tamamladım. Lise öğrenimimden sonra Marmara Üniversitesi Ebelik bölümüne kaydoldum. 2010 yılında bu bölümden mezun oldum. Aynı yıl içinde düzenlenen 1.Ulusal ve Uluslar arası katılımlı ebelik öğrenci kongresinde konuşmacı olarak görev aldım. 18-24 yaş arası gençlerde sigararaya başlama nedenleri ile ilgili bir çalışma yaptım. 2010 yılından beri özel bir sağlık kurumunda çalışmaktayım. 2011 yılında Beykent Üniversitesi Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim dalında yüksek lisans eğitimime başladım.

Özel ilgi alanlarım içerisinde sağlık kurumları yönetimi, anne-bebek sağlığı ve sağlıkta felsefe yer almaktadır.

Yabancı dilim İngilizce olup, evli ve bir çocuk annesiyim.

Seden AK SÜTLÜ