





Pandemi Döneminde Sağlık Sektöründe Çalışanların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Duygusal Zekâ Üzerindeki Etkisi*

The Effect of Professional Burnout Levels of Health Sector Workers on Emotional Intelligence During the Pandemic Period

Gözde Mert¹ , Aysun Öztekin² 

Geliş Tarihi (Received): 07.11.2021

Kabul Tarihi (Accepted): 17.02.2022

Yayın Tarihi (Published): 31.03.2022

Öz: Sağlık sektörü teknolojik gelişmelerden etkilenen ve emek yoğun bir sektör olma özelliği taşımaktadır. Sağlık sektörü, diğer sektörlere göre zaman baskısının daha yoğun olduğu ve iş görenlerin düşük hata toleransları içinde çalışmak zorunda kaldığı bir alandır. Özellikle pandemi döneminde sağlık çalışanlarının iş yükünün ağırlaşması, hastalığa yakalanma ve aile bireylerine bulaştırma kaynağı olmaları gibi birçok risk altında çalışmak durumunda kalmaları mesleki tükenmişlik düzeylerinde olumsuzluk yaratmış ve çalışanların kendi duygu ve düşüncelerini yönetmelerinde zorluklar yaşanmıştır. Bu çalışmanın amacı pandemi döneminde sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ düzeyini belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi incelemektir. Bu amaçla değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkisinin tespiti için korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Buna göre sağlık çalışanlarında mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Mesleki Tükenmişlik, Duygusal Zekâ, Sağlık Sektörü.

&

Abstract: The health sector is a labor-intensive sector that is affected by technological developments. It can be stated that the health sector, when compared to other sectors, is under intense time pressure and employees have to work within low error tolerances. Especially during the pandemic period, the heavy workload of healthcare professionals, the fact that they had to work under many risks, such as getting sick and being a source of infection to family members, created negativity in the levels of professional burnout, and it was difficult for employees to manage their own emotions and thoughts. The aim of this study is to determine the occupational burnout and emotional intelligence levels of health workers during the pandemic period, and to examine the relationship between them. For this purpose, correlation and regression analyzes were applied to determine the cause-effect relationship between the variables. Accordingly, it was determined that there is a significant and negative relationship between occupational burnout and emotional intelligence in healthcare workers.

Keywords: Burnout, Professional Burnout, Emotional Intelligence, Health Sector.

Atıf/Cite as: Mert, G., Öztekin, A. (2022). Pandemi döneminde sağlık sektöründe çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin duygusal zekâ üzerindeki etkisi. *Abant Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(1), 227-242. doi: <https://doi.org/10.11616/asbi.1020277>

İntihal-Plagiarizm/Etik-Ethic: Bu makale, en az iki hakem tarafından incelenmiş ve intihal içermediği, araştırma ve yayın etiğine uyulduğu teyit edilmiştir. / This article has been reviewed by at least two referees and it has been confirmed that it is plagiarism-free and complies with research and publication ethics. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asbi/policy>

Copyright © Published by Bolu Abant İzzet Baysal University, Since 2000 – Bolu

* Bu çalışma Dr. Öğr. Üyesi Gözde Mert'in danışmanlığında yürütülen Aysun Öztekin tarafından hazırlanan "Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişkilerin Sağlık Sektöründe Araştırılması" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasından üretilmiştir.

¹Dr. Öğr. Üyesi, Gözde Mert, Nişantaşı Üniversitesi, gozde.mert@nisantasi.edu.tr (Sorumlu yazar).

²Bilim Uzmanı, İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü, aysun.oztekin.tsm@hotmail.com.

1. Giriş

Tükenmişlik kavramını öncelikli olarak örgütsel stres konusunda uzun seneler çalışmış olan araştırmacı Freudenberger ortaya çıkarmıştır (Freudenberger, 1974: 159). Freudenberger, bireyler ile etkileşim içerisinde olan insanlarda gördüğü bu duruma tükenmişlik adını vermiştir. Freudenberger tükenmişlik tanımını, “kişilerin fazla çalışmaları neticesinde, işlerinde yapılması gerekenleri yapamaz duruma gelmeleri anlamına gelen duygusal tükenme hali” olarak açıklamıştır (Özgen, 2007: 120).

Alan yazında tükenmişlikle konusunda birçok açıklama yapılmasına rağmen günümüzde en geçerli tanım Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach'ın aynı zamanda bu konuda birçok çalışması bulunmaktadır. Araştırma çalışmalarını 1982'de “Burnout: The Cost of Caring” isimli eserinde bir araya getirmiştir. Christina Maslach ayrıca Maslach tükenmişlik ölçeğini de hazırlamış olan kişidir. Maslach, tükenmişliği daha fazla duygusal beklenti altında kalan ve yoğun iş temposuna sahip bireylerde gözlemlenen, fiziksel ve ruhsal bitkinlik, yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk durumu gibi duygulara kapılma ayrıca bu yaşadıkları durumun günlük hayat dâhil kişiyi her anlamda etkilemesi durumu olarak açıklamıştır (Dinçerol, 2013: 15).

İş ortamında her geçen gün kural ve prosedürler değişmekte, bununla birlikte birey gözlemlenirken, bireyin kendisini ve karşısındakini ne kadar idare edebildiği konusu, bireyin ne kadar eğitilmiş, akıllı olduğu konusundan daha da önem arz etmektedir (Goleman, 2017: 9). Baltaş (2015) duygusal zekânın, bireyin özel yaşamını da iş yaşamını da doğru yoldan etkilediğini belirtmektedir. Duygusal zekâ; duyguları denetim altında tutabilme, yaşatabilme, zamanında üretebilme ve başka kişilerle sağlıklı duygusal iletişime (empati) girebilme becerisidir. Bir başka ifadeyle; duygusal zekâ aklın duyguları gerektiği yerde bastırma gücünü gösterebilmesi ve kendisini his yoğunluklarından korumasıdır (Cherniss, 2000: 29).

Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde tükenmişliğin performans, iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel güven gibi konularla ağırlıklı olarak çalışıldığı görülmüştür. Bu çalışmada ise pandemi döneminde sağlık sektörüne odaklanılarak mesleki tükenmişliğin duygusal zekâ ile ilişkisine odaklanılmıştır.

2. Literatür

Bu bölümde mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ kavramları detaylı bir şekilde incelenmiştir.

2.1. Mesleki Tükenmişlik

Tükenmişliğin kelime açılımı “çaba göstermeme durumu, gücünü yitirmiş olma” şeklinde açıklanmaktadır (TDK, 2019). Günümüzde teknolojik, bilimsel, ekonomik ve sosyal alanda çok hızlı gelişim ve değişmelerle karşılaşmaktadır. Bunun sonucunda kişilerin yerine getirmesi gereken görevler artmakta, çevre ile olan ilişkiler çeşitlenmekte ve zamanın etkin kullanımının gerekliliği zorunda duruma gelmektedir. Hayatın kişiler için karmaşıklaşmasıyla gelişen bu dönem, insanların aldığı enerjiden fazlasını harcayarak duygusal ve fiziksel kaynaklarının tükenmesine neden olmaktadır. Tükenmişlik ismi verilen bu süreç hizmet sektöründe faaliyet gösteren bireylerle yapılan çalışmalarla 1970'lerde Amerika'da ortaya konmuştur (Arslan, 2020: 10).

Cherniss (1980) tükenmeyi; talepler ile kaynaklar arasında oluşan dengesizlikten doğan transaksyonel aşama şeklinde açıklamaktadır. Dengesizliğe karşı gerginlik, yorgunluk ve endişe duygularıyla birlikte hızlı, duygusal tepki verilmesi aşaması izlediğini, bu sürecin ardından, robot ve şüphecilik hareketleri de dâhil hareket ile davranışta birkaç değişikliğin gözlemlendiğini bildirmiştir.

Cherniss, tükenmişlik konusundaki araştırmalara kritik faydalar sağlamıştır. 1980 yılında kültürel, kişisel ile örgütsel faktörleri ele alan bir iddia ortaya atarak, konunun bütünlüğüne önem vermiştir. Buna yönelik olarak potansiyel stres kaynakları ile çok fazla iş yükü ve kişilerle çalışan üst yöneticilerin karşılaşmış olduğu tükenmişliğe neden olan faktörler arasındaki karmaşık ilişkiyi açıklamıştır (Leiter ve Meehan, 1986: 15).

2.1.1. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler

Tükenmişliğe neden olan unsurlar incelendiğinde, birden fazla faktör olduğu görülmektedir. Bu faktörlerin bir bölümü insanların çalıştığı çevreden yani örgütsel; bir bölümü de kişilerden yani bireysel faktörlerden kaynaklanmaktadır (Çulha, 2017: 22).

Bireysel Faktörler

Tükenmişliğin etkilerinden dolayı sosyal yaşamda ve iş dünyasında önemi vardır. Öncelikle, tükenmişliğin, kişilerin fiziksel ve psikolojik sağlığı üzerinde negatif etkileri vardır. Tükenmişlik, uyuşturucu ve alkol bağımlılığı, aile uyumsuzluğu, uykusuzluk ve yorgunluk gelişiminde varsayılan bir faktördür. Bazı çalışmalarda medeni durum, cinsiyet ve yaş gibi bazı demografik özelliklerin tükenmişlikle ilgili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca, saldırganlık, dışa dönüklük, nevrozizm ve içe dönüklük gibi kişilik özellikleri üzerine yapılan çalışmalarda tükenmişlikle demografik özelliklerin ilişkili olduğu bulunmuştur (Sürgevil, 2014: 114). Yapılan araştırmalarda tükenmişliğe neden olan bireysel faktörlerin; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, yapılan işe karşı duyulan ilgi ve kişilik özellikleri olduğu belirtilmiştir (Örmen, 1993; Maslach ve Jackson, 1981; Çokluk, 1999; Seçer, 2011; Boahene, 2003; Baltaş ve Baltaş, 2008; Sürgevil, 2014; İzgar, 2001).

Örgütsel Faktörler

Tükenme konusunda kişisel etkenler önemli bir rol oynasa da örgütsel etkenler, tükenmişlikte en fazla toplam etkiyi oluşturduğu ifade edilmektedir (Shirom, 1989: 48). Örgütsel seviyede de bireysel seviyede olduğu gibi verilenlerin karşılıkları alınmaz ise bu durum, tükenme sonucunu meydana getirebilir (Van Horn, Schaufeli ve Enzmann, 1999: 99).

2.1.2. Tükenmişlik Modelleri

Literatürde tükenmişlik kavramını açıklama konusunda farklı yazarlar tarafından birçok model geliştirilmiştir. En çok incelenen modeller ise; Piness Modeli, Chermis Modeli, Pearlman ve Heartman Modeli, Edelwich ve Brodsky Modeli ve en yaygın kullanılan Maslach tarafından geliştirilen üç boyutlu tükenmişlik modelidir (Doğrar, 2019: 39). Bu modeller kapsamında tükenmişliğin neden ve sonuçlarına ilişkin bilgiler Tablo 1’de açıklanmaktadır (Bahar, 2006: 10).

Tablo 1: Tükenmişlik Modellerinin Karşılaştırılması

Modelin Adı	Modele Göre Tükenmişliği Ortaya Çıkaran Nedenler	Olası Sonuçlar
Cherniss Modeli (1980)	<ul style="list-style-type: none">• Aşırı iş yükü,• Rol belirsizliği,• Potansiyel stres kaynakları (örneğin günlük çalışma hayatındaki sorunlar ve iş gerçekleri ile romantik-mistik düşünceler arasındaki farklılıklar)	<ul style="list-style-type: none">• Psikolojik olarak iş ile ilişkisini kesme,• Hayal kırıklığı
Edelwich ve Brodsk Modeli (1980)	<ul style="list-style-type: none">• Çok az ücret,• Çok fazla kişiye hizmet (aşırı müşteri konsantrasyonu)• Hizmet verilenlerin lehinde eksiklik,• Uzun çalışma saatleri,• Bürokratik veya politik zorluklar,• Yüksek hedeflere ulaşmada zorluklar	<ul style="list-style-type: none">• Enerji ve amaçların yitirilmesi,• Duygusuzlaşma, işinden soğuma.
Maslach’ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli (1981)	<ul style="list-style-type: none">• Duyarsızlaşma,• Başarı duygusunun azalması• Duygusal tükenme.	<ul style="list-style-type: none">• İş ve hizmet verilenlerden soğuma,• Fiziksel tükenme ve yorgunluk,• Kendinden şüphe duymaya neden olan zihinsel yorgunluk,• Sapma,

		• İş ve hizmetten kaynaklanan psikolojik yorgunluk
Pearlman ve Harman Modeli (1982)	• Bu model, kişilerin kişisel ve çevresel değişkenlerini dikkate alan algısal / bilişsel bir modeldir. Bu model oldukça genişler ve tükenmişlik sırasında neredeyse tüm değişkenleri kapsar.	• Fiziksel ve/veya duygusal tükenme, • Başkalarına karşı duyarsızlaşma, • Düşük iş üretimi.
Pines Modeli (1988)	• İnsanların sürekli tüketildiği ortamlar, • Çalışma ortamındaki başarısızlıklar, • Çalışanların duygusal baskı altında olduğu çalışma ortamları.	• Enerji kaybı, • Kronik yorgunluk, • Fiziksel tükenme, umutsuzluk, Çaresizlik, • Hayal kırıklığı ve aldatma, • Etkisizlik ve olumsuz

Kaynak: Bahar, 2006: 10

2.1.3. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmiş çalışanların neden olduğu birden fazla dolaylı ve doğrudan sonuç bulunmaktadır. Tükenmiş çalışanlar incelendiğinde, düşük iş tatmini, verimsizlik ve bu kişilerin sağlığında olumsuzluklar gözlemlenmiştir (Wisniewski ve Gargiulo, 1991: 325). İşten ayrılma seçeneğini kullanan bireyler, işten ayrılmaya bile tükenmişliğin neticesinde sahip oldukları negatif enerjiyi çevresindeki kişilere yansıtırlar. Yaşadıkları şüphecilik problemi, iş arkadaşları ile olan ilişkilerini ve çalışma ortamlarını yakından etkilemektedir. Bununla birlikte, tükenmiş çalışanlarda işe geç gelme ve yüksek oranda bir sebep bularak işe gelmeme durumu gözlemlenmektedir (Farber, 1991: 16).

Tükenmişliğin hâkim olduğu ortamlarda, bir şirketin en önemli varlığı olan entelektüel sermaye değer kaybetmektedir. Yüksek düzeyde tükenmişlik, azalan performans ve tükenmişliğin olumsuz sonuçları, işletmenin kişilerarası ve entelektüel kapasitesini erozyona uğratmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997: 23). Sadece, hızlı karar alabilen, algılama yetenekleri yüksek ve pazar taleplerine duyarlı olan örgütler başarılı olup, hayatta kalabilmektedir (Wisniewski ve Gargiulo, 1991: 14). Tükenmişlik sendromuna karşı önlem alamayan örgütlerde, bu durumdan yenilgi ile çıkmaya mahkûm olacaklardır. Tükenmiş çalışan, inovasyon ve mükemmelliğe en az ilgi gösteren ya da göstermeyen bireydir (Güllüce, 2006: 28).

2.2. Duygusal Zekâ

Kişilerin beyni konusunda gerçekleştirilen son çalışmalar, kişinin zekâsının gerçek kriterinin sadece bilişsel zekâ olmadığını, yaşam başarısı hakkında önemli belirleyici olanın insanların duygusal zekâsı olduğunu ortaya koymuştur. Duygusal zekâ, bireyin bütün davranışlarına yön veren dürtü, ihtiyaç ile gerçek değerlerini sembolize etmekte ve iş hayatındaki başarının ve kişilerle olan ilişkilerin başarısının belirleyicisi konumundadır (Güllüce, 2006: 37). Son zamanlarda bilim insanları, örgütsel, eğitimsel ve klinik psikoloji vb. gibi farklı alanlarda uygulanan duygusal zekâ kavramını incelemeye odaklanmıştır (Petrides vd., 2016: 336).

Duygusal zekâ araştırmalarının temeli 1920’de Thorndike’nin oluşturmuş olduğu sosyal zekâ modeline dayanmaktadır. Bu zekâ türünün açıklamasını yaparken duygusal zekâyı da bir temel oluşturmuştur. Sosyal zekâ modeli kişilerin ilişkilerini idare etme ve anlama yeteneğine dayanmaktadır (Thorndike, 1920: 228). Bu kavram, Yale Üniversitesi’nde psikoloji bölümünde olan Peter Salovey tarafından icat edilmiş ve New Hampshire Üniversitesi’nden John Mayer tarafından bireyin başkalarının hisleri için empati yapması ve kendi duygularını anlaması olarak açıklanmıştır (O’Dell ve Glover, 1998: 55).

Howard Gardner ise duygusal zekâyı; Çoklu Zekâ Kuramının bir parçası olarak ortaya çıkarmıştır. Zekânın tek yönlü olmadığını açıklayan Gardner, zekâyı sekiz farklı türe ayırmıştır. Ortaya çıkardığı bu model, sosyal zekâ ile bireye dönük olan kişisel alanları da kapsamına almaktadır (Gardner, 1999: 105).

Daniel Goleman (1995) ise, “Duygusal Zekâ” adlı kitabında “Duygusal zekâyı bireyin kendi duygularını anlaması, duygularını yaşamı zenginleştirecek biçimde düzenleyebilmesi ve başkalarının duygularına

empati beslemesi yeteneği" şeklinde tanımlanmaktadır. Goleman; beynin düşünen tarafının, beynin duygusal olan tarafından ortaya çıktığını, beynin duygusal ve düşünen parçalarının beraber çalıştığını ve gerek özel hayatta gerekse iş hayatında mutlu ve başarılı olmanın, bireylerin duygusal zekâ yeteneklerine bağlı olduğunu açıklamaktadır.

2.2.1. Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusal zekâ konusunda birçok araştırma yapılmış olmasına rağmen, üç teori literatürü etkileme konusunda diğerlerinden daha fazla öneme sahiptir. Reuven Bar-On, Daniel Goleman ve John Mayer ve Peter Salovey ekibinin duygusal zekâ konusundaki araştırmaları oldukça fazladır. Bu araştırmacıların her birinin duygusal zekâyı kavramsallaştırması ve duygusal zekâ konusundaki çalışmaları duygusal zekâ literatürünün gelişmesini sağlamıştır (Smith, Profetto-Mcgrath ve Cummings, 2009: 1624). Tablo 2'de bu modellerin boyutları ile bu boyutların altındaki becerilere yer verilmiştir.

Tablo 2: Duygusal Zekâ Modellerinin Karşılaştırmalı Tablosu

Bar-On Modeli	Mayer ve Salovey Modeli	Cooper ve Sawaf Modeli	Goleman Modeli
Kişisel Beceriler <ul style="list-style-type: none">- Duygusal benlik bilinci- Kendine Saygı- Kendini Gerçekleştirme- Bağımsızlık	Duyguları Tanımlama <ul style="list-style-type: none">- Duyguların fark edilmesi- Duygularını açıklaması- Diğer bireylerin neler hissettiğini fark etmesi,	Duyguları Öğrenmek <ul style="list-style-type: none">- Duygusal dürüstlük- Duygusal enerji- Duygusal geri bildirim- Pratik sezgi	Kişisel Yeterlilikler <ul style="list-style-type: none">- Öz bilinç- Duygusal bilinç- Doğru öz değerlendirme- Özgüven
Kişilerarası Beceriler <ul style="list-style-type: none">- Empati- Kişilerarası ilişkiler- Sosyal Sorumluluk	Duyguları Kullanma <ul style="list-style-type: none">- Duyguyu, düşüncede kaynaştırma- Duyguların verimli ve etkin düşündürmesi- Duyguların kararlara ve hafızaya yardım etmesi	Duygusal Zindelik <ul style="list-style-type: none">- Özvarlık- Güven Çemberi- Yapıcı hoşnutsuzluk- Esneklik ve yenilenme	Kendini Yönetme <ul style="list-style-type: none">- Özdenetim- Güvenilirlik- Vicdanlılık- Uyumluluk- Yenilikçilik
Uyumluluk Becerisi <ul style="list-style-type: none">- Sorun çözme- Gerçeklik ölçüsü- Esneklik	Duyguları Anlama <ul style="list-style-type: none">- Temel duyguların karmaşık duygulara ne şekilde dönüştüğünün bilinmesi- Duyguların aşamalar arası geçişinin anlaşılması	Duygusal Derinlik <ul style="list-style-type: none">- Özgün potansiyel, amaç- Adanmışlık- Dürüstlüğü yaşamak- Yetki olmadan etki	Motivasyon <ul style="list-style-type: none">- Başarma dürtüsü- Bağlılık (kendini adama)- İniyatif- İyimserlik
Stresle Başa Çıkabilme Becerisi <ul style="list-style-type: none">- Stres Toleransı- Dürtü Kontrolü	Duyguları Yönetme <ul style="list-style-type: none">- Kendini, arzularını ve isteklerini kontrol altında tutabilmesi- Kendisinin ve diğer bireylerin duygularını yönetebilmesi	Duygusal Simya <ul style="list-style-type: none">- Sezgisel Akış- Düşünsel Zaman Değişimi- Fırsatı sezinlemek- Geleceği oluşturmak	Sosyal Yeterlilikler <ul style="list-style-type: none">- Empati- Başkalarını anlamak- Başkalarını geliştirme- Hizmete yönelik olma
Genel Ruh Durumu <ul style="list-style-type: none">- Mutluluk- İyimserlik			Sosyal Yetenekler <ul style="list-style-type: none">- Etki- İletişim- Çatışma Yönetimi- Liderlik- İlişki Kurmak- İş birliği, dayanışma,- Ekip çalışmasına yatkınlık

Kaynak: Canbulat, 2007: 67; Acar, 2001: 29.

2.3. Mesleki Tükenmişlik ile Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki

Maslach ile Zimbardo (1982) tükenmişliğin, bireyin çalışma yaşamında müşterilerine gerekli olan ilgiyi göstermediği ve kötü davrandığı için olumsuz bir etki meydana getirdiğini açıklamışlardır. Birey, tükenmişlik sırasında fiziki olarak oradadır fakat, içsel şekilde orada yokmuş gibi davranır. Her türlü davranıştan, çevresine karşı olan yaklaşma hareketlerinden kendini uzak tutar. Bir süre sonra psikolojik

açından her şeyden uzaklaşmaktadır. Çalışma sırasında verdiği molaların süresi gün geçtikçe uzar ve eve bir an önce gidebilmek için işyerinden erken bir vakitte ayrılır (Sürgevil, 2014: 92).

Çalışanların iş ortamlarında fiziksel ve duygusal yeteneklerini, akıllarını daha sık bir biçimde kullanmaları önem taşımaktadır. Bu nedenle duygusal zekâ kavramının iş hayatındaki önemi gün geçtikçe artmaktadır. Özellikle pandemi döneminde sağlık çalışanlarının iş yüklerinin artmasının yanında, psiko-sosyal baskının oluşması, ev ve iş hayatı dengesindeki bozulmalar, yorgunluk gibi faktörler sağlık personelinin olumsuz bir şekilde etkilemiştir. Çalışanlar kendi duygu ve düşüncelerini iyi bir biçimde yönetirlerse, iş yaşamında önlerine çıkan zorluklar karşısında fiziksel güçlerini ve çalışma güçlerini iyi olarak kullanmayı bileceklerdir (Herece, 2016: 62).

Türkiye’de tükenmişlik ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı çalışma vardır. Bu çalışmalar genellikle eğitim ve sağlık sektöründe gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmalardan bazıları Tablo 3’te sunulmaktadır.

Tablo 3: Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişkiyi Araştıran Çalışmalar

Yazar / Konu	Araştırma Bulguları
Güllüce (2006) / Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki: Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama	Tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında ters bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Öztürk (2006) / Okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ yetenekleri, iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından karşılaştırmalı olarak incelenmesi.	Okul öncesi öğretmenlerinin tükenmişlik seviyeleri ile duygusal zekâ alt boyutlarının yaş, eğitim seviyesi gibi değişkenlere göre anlamlı düzeyde farklılaştığı açıklanmıştır.
Demirdiş (2009) / İlköğretim okulu yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki (Şanlıurfa ili örneği).	İlköğretim okulu yöneticilerinin genellikle duygusal zekâlarının fazla seviyede olduğu belirlenmiştir. Bu durumun genel ruh seviyesini ve stresle başa çıkma durumu boyutlarını pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
Konakay (2010) / Duygusal zekânın akademisyenlerde tükenmişlik ile ilişkisinin incelenmesi.	Duygusal zekâ yeterliliği ve akademisyenler ile üniversitelerin tükenmişliği önleme politikalarının yeniden değerlendirilmesi gerekliliği belirlenmiştir.
Önal (2010) / Eğitim İşgörenlerinin duygusal zekâları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin demografik değişkenler açısından incelenmesi.	Eğitim çalışanlarının tükenmişlikleri ve duygusal zekâları demografik değişkenler açısından ele alındığında anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.
Adiloğulları (2013) / Muğla merkezdeki beden eğitimi öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi.	Beden eğitimi öğretmenlerinin duygusal zekâ seviyeleri yükseldikçe tükenmişlik seviyelerinin azaldığı gözlemlenmiştir.
Sütlü (2013) / Sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi.	Sağlık çalışanlarında tükenmişlik ile duygusal zekâ ilişkisinin, demografik değişkenler açısından, meslek grupları açısından ve çalışma yılları açısından farklılık gösterdiği saptanmıştır.
Çitil (2014) / Ebelerde mesleki tükenmişlik ve duygusal zekânın değerlendirilmesi ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi.	Ebelerin duyarsızlaşma ile duygusal tükenme düzeyleri normal seviyede olduğu ve kişisel başarı yönünden tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.
Turan (2015) / Öğretmenlerin duygusal zekâ ve tükenmişlik düzeyleri ve bazı değişkenler ile arasındaki ilişkinin incelenmesi.	Bekar öğretmenlerin duygusal zekâ seviyelerinin evli öğretmenlere göre daha düşük olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlik seviyeleri arasındaki fark ise anlamlı değildir.

Kaynak: Herece, 2016: 63

Literatür incelendiğinde sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin genel olarak diğer sektörlere göre daha yüksek olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca tüm dünyada sosyal, ekonomik ve bireysel açıdan pek çok olumsuz etkisi olan Covid-19 pandemisinden de sağlık çalışanları etkilenmişlerdir. Özellikle sağlık çalışanlarının pandemi sürecinin neden olduğu ağır iş yükünün oluşması, psikolojik olarak hastalığa yakalanma ve aile bireylerine bulaştırma kaynağı olma gibi birçok olumsuz etkilere sebep olmuştur. Bu bilgilerden yola çıkarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

H₁: Sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri duygusal zekâ düzeyini etkilemektedir.

3. Yöntem

Araştırma kesitsel ve nicel bir araştırmadır. Araştırmanın kesitsel olması verilerin araştırma kapsamına alınan sağlık çalışanlarından belirli bir anda toplanması ve boylamsal zaman boyutunu içermemesidir. Nicel bir araştırma olması ise verilerin ölçekler yardımı ile sayısal (nümerik) olarak elde edilmesidir. Bu kapsamda veriler anket yöntemi ile araştırmacılar tarafından toplanmıştır. Çalışma içeriğinde farklı ilişkiler analiz edilip, test edildiğinden dolayı büyük oranda veri toplanmasını gerektirmekte ve bu da nicel yaklaşım benimsenmesine yol açmaktadır (Mert, Durmaz ve Küçükaltan, 2020).

3.1. Veri Toplama Araçları ve Kullanılan Değişkenler

Araştırmada veriler 3 bölümden oluşan bir anket formu yardımı ile toplanmıştır. Bunlar sağlık çalışanlarının bireysel ve mesleki özelliklerini ölçen sosyo-demografik veri formu, mesleki tükenmişlik ölçeği ve duygusal zekâ ölçeğidir.

Araştırmacı tarafından hazırlanmış olan sosyo-demografik veri formunda sağlık çalışanlarının; yaş, cinsiyet, medeni durum, gelir, unvan, toplam çalışma süresi, eğitim, meslekten ve aldığı ücretten memnun olma durumlarına yönelik sorular yer almaktadır.

Araştırmada sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyini ölçmek için Maslach Tükenmişlik Ölçeği, duygusal zekâ düzeyi için ise Bar-On EQ-i Duygusal Zekâ Ölçeği kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin orijinali 22 madde ve 3 alt boyuttan (alt ölçek) oluşmaktadır. Bıkkınlık, yorgun olma ve duygusal olarak enerjinin azalması ile ilgili olarak duygusal tükenmişlik ölçeğinde ilgili dokuz madde (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20) yer almaktadır. Duyarsızlaşma (D) alt ölçeğinde ise bireyin hizmet sunduğu kişilere karşı, duygudan uzak bir şekilde, kişilerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almadan davranmaları ile ilgili beş madde (5, 10, 11, 15 ve 22) yer almaktadır. Üçüncü olarak Kişisel Başarı (KB) alt ölçeğinde ise; başarı duygusunda azalma, kendisini işine yetersiz ve başarısız olarak algılama ile ilgili olarak 8 madde yer almaktadır (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21). Ölçekte yüksek puan bireyin daha fazla kişisel başarı duygusu yaşadıklarını ve tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olduğunu göstermektedir.

Çalışmada uygulanan duygusal zekâ ölçeği olan Bar-On EQ-i Duygusal Zekâ Ölçeği, 1997 yılında Dr. Reuven Bar-On tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin ilk hali toplam 133 maddeden oluşmaktadır. Bu ölçeğin Türkçe güvenilirlik ve geçerlik çalışması 2002 yılında Mumcuoğlu tarafından yapılmıştır. Ölçekte yer alan ifade sayısı fazla olması nedeniyle, 2001 yılında Acar tarafından duygusal zekâ ölçeği yeniden çalışılarak belirsiz, çift anlamlı ve benzer ifadeler belirlenerek elenmiş ve nihai olarak 88 maddeden oluşan bir ölçek elde edilmiştir. Çalışmada ölçeğin bu formu kullanılmıştır. Ölçek beşli Likert tipindedir. Bar-On EQ-i Duygusal Zekâ Ölçeği altı alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar genel ruh hali, kişisel farkındalık, kişilerarası ilişkiler, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkında olma, olumsuz kişisel özelliklerin farkında olma ve uyum yeteneği şeklindedir.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni olarak İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü 11 Adet Ek Hizmet Binası ve 39 İlçe Sağlık Müdürlüğünde aktif olarak çalışan sağlık çalışanlarından belirlenmiştir. İstanbul'daki sağlık çalışanlarının araştırma evreni olarak seçilmesinin sebebi, katılımcıların ulaşılabilir olması ve sağlık çalışanı sayısı bakımından en büyük il olması ve araştırmacının da sağlık personeli olarak İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü'nde görev almasıdır. Verilerin toplanmasında "Basit Tesadüfi Örneklem Yöntemi" kullanılmıştır. Araştırmada örneklem büyüklüğü aşağıdaki formül yardımı ile belirlenmiştir.

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

n: Örnek kütle büyüklüğü

N: Anakütle büyüklüğü

P: İncelenen olayın görülme sıklığı (olasılığı)

1-P: İncelenen olayın görülmemesi sıklığı (olasılığı)

t: Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosundan bulunan teorik değer
d: Örneklem Hatası

Mümkün olduğu kadar büyük örneklerle çalışabilmek için olasılıklar 0,5 olarak alınmıştır. %95 güvenilirlik ile ($\alpha=0.05$ hata ile), incelenen olayın görülme sıklığının, (p) gerçek popülasyon oranından (P) %5 düşük / %5 yüksek olmasına razı olunduğu bir diğer ifade ile $d=0.05$ örneklem hatası altında ve yaklaşık 9000 çalışma evrenine göre minimum örnek büyüklüğü en az 369 olarak hesaplanmıştır. Çalışmada 405 kişiye ulaşılmış olup, 370 veri araştırmada kullanılmıştır.

3.3. Bulgular

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının tanımlayıcı bulguları Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4: Katılımcıların bireysel özelliklerinin dağılımı (n=370)

Gruplar	Frekans	Yüzde	Gruplar	Frekans	Yüzde
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	271	73,2	Bekar	137	37,0
Erkek	99	26,8	Evli	233	63,0
Yaş			Gelir Düzeyi		
21-30	103	27,8	2001-3500 TL	37	10,0
31-40	154	41,6	3501-5000 TL	158	42,7
41-50	90	24,3	5001-7000 TL	135	36,5
51 ve üzeri	23	6,2	7001 TL ve üzeri	40	10,8
Eğitim Durumu			Unvan		
Önlisans ve altı	118	31,9	Hekim	49	13,2
Lisans	168	45,4	Ebe-Hemşire	115	31,1
YL/DR	84	22,7	Diğer	206	55,7
Toplam Hizmet Süresi			Meslekten Memnuniyet Durumu		
1 yıl altı	26	7,0	Çok Memnunum	43	11,6
1-5	72	19,5	Memnunum	219	59,2
6-10	88	23,8	Memnun Değilim	70	18,9
11-15	77	20,8	Kararsızım	38	10,3
16 -20	31	8,4			
21yıl ve üzeri	76	20,5			
Ücretten Memnuniyet Durumu					
Evet	51	13,8			
Hayır	175	47,3			
Kısmen	144	38,9			

3.3.1. Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Açıklayıcı faktör ve güvenilirlik analizleri kapsamında mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ ölçekleri incelenmiştir.

Mesleki Tükenmişlik Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Faktör analizi ölçeğe ait yapısal geçerlilik sınaması için kullanılmıştır. Varimax yönteminden yararlanılmıştır. Mesleki tükenmişlik ölçeği için elde edilen KMO değeri 0,832 olup, örneklem hacminin yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett Küresellik testi ise anlamlıdır. Diğer taraftan açıklanan toplam varyans %59 olarak hesaplanmıştır. Buna göre faktör analizi yapısal olarak uygundur (Yılmaz ve Mert, 2020; Mert, Durmaz ve Küçükaltan, 2020). Mesleki tükenmişlik faktör analizi sonuçları Tablo 5'tedir.

Tablo 5: Mesleki Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Faktör	İfade	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)
Duygusal Tükenme	T2	,853	26,572
	T1	,840	
	T3	,817	
	T8	,791	
	T13	,704	
	T14	,578	
	T6	,571	
Duyarsızlaşma	T19	,740	17,762
	T7	,721	
	T9	,702	
	T12	,699	
	T18	,686	
	T4	,602	
Kişisel Başarım	T5	,807	14,762
	T15	,803	
	T10	,606	
	T16	,585	
Toplam			59,096
Kaiser - Meyer - Olkin Örneklem Yeterliliği			0,884
Bartlett's Küresellik Testi	Ki Kare		2836,233
	p değeri		0,000

Mesleki tükenmişlik ölçeğin Cronbach's Alfa iç tutarlılık katsayıları ise, toplam mesleki tükenmişlik için 0,812, Duygusal Tükenme faktörü için 0,889, Duyarsızlaşma faktörü için 0,789, Kişisel Başarım faktörü için 0,791 olarak bulunmuştur.

Duygusal Zekâ Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Faktör analizinin uygulanmasında Varimax yönteminden yararlanılmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,832 olarak elde edilmiştir. Faktör analizinin Bartlett Küresellik testi 0,05 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Ayrıca toplam açıklanan varyans düzeyi %58 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar duygusal zekâ ölçeği için yapılan faktör analizinin uygun olduğunu göstermektedir (Yılmaz ve Mert, 2020; Mert, Durmaz ve Küçükaltan, 2020). Analiz sonuçları Tablo 6'da sunulmaktadır.

Tablo 6: Duygusal Zekâ Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Faktör	İfade	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)
Genel Ruh Hali	D64	,735	13,7
	D70	,718	
	D65	,696	
	D73	,686	
	D82	,614	
	D39	,536	
	D83	,509	
Kişisel Farkındalık	D69	,743	10,584
	D63	,732	
	D55	,681	
	D54	,648	
Kişilerarası İlişkiler	D48	,794	10,364
	D45	,721	
	D49	,681	
	D57	,645	
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	D27	,758	9,160
	D25	,736	
	D26	,633	
	D28	,578	
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	D16	,845	8,297
	D21	,711	
	D17	,594	
Uyum Yeteneği	D78	,774	6,526
	D81	,768	
Toplam			58,632
Kaiser - Meyer – Olkin Örnekleme Yeterliliği			0,832
Bartlett's Küresellik Testi	Ki Kare		2643.456
	p değeri		0,000

Duygusal zekâ ölçeği için Cronbach's Alfa katsayısı 0,842, genel ruh hali faktörü için 0,800, kişisel farkındalık faktörü için 0,761, kişilerarası ilişkiler faktörü için 0,755, empati yeteneği ve olumlu kişisel özelliklerin farkındalığı faktörü için 0,682, olumsuz kişisel özelliklerin farkındalığı faktörü için 0,702 ve son olarak uyum yeteneği için ise 0,645 olarak bulunmuştur.

3.3.2. Normal Dağılım Analizi

Ölçeklere ve faktör analizi sonucu alt boyutlara ait tanımlayıcıyı istatistikler ise Tablo 7'deki gibidir.

Tablo 7: Ölçeklere ait Tanımlayıcıyı İstatistikler (n=370)

Ölçekler ve Alt Boyutları	Ort.	Std. Sp.	Çarpıklık		Basıklık	
			Değer	Std. Hata	Değer	Std. Hata
Genel Ruh Hali	2,4660	,79541	,767	,127	,253	,253
Kişisel Farkındalık	2,2291	,69068	,786	,127	1,510	,253
Kişilerarası İlişkiler	1,8959	,69745	1,171	,127	2,170	,253
Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	2,1291	,64581	,849	,127	1,431	,253
Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	2,4928	,93259	,300	,127	-,680	,253
Uyum Yeteneği	2,3095	,92733	,935	,127	,675	,253
Duygusal Zekâ	2,2657	,48533	,107	,127	-,229	,253
Duygusal Tükenme	3,2317	,95142	-,360	,127	-,470	,253
Duyarsızlaşma	2,3225	,71127	,542	,127	,430	,253
Kişisel Başarım	3,7203	,92785	-,912	,127	,536	,253
Mesleki Tükenmişlik	3,0258	,57318	-,729	,127	1,279	,253

Ölçeklere ait tanımlayıcıyı istatistikler ortalama, standart sapma, çarpıklık ve basıklık değerleri ile incelenmiştir. Ayrıca çarpıklık ve basıklık değerleri ölçeklerin normal dağılım sınaması için kullanılmış ve normal dağılımın sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır.

3.3.3. Hipotez Testi

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik ölçeklerinden aldıkları puanlar Pearson korelasyon analizi ile ele alınmıştır. Korelasyon analizi Tablo 8'dedir.

Tablo 8: Korelasyon Analizi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.Genel Ruh Hali	1										
2.Kişisel Farkındalık	.159**	1									
3.Kişilerarası İlişkiler	.265**	.412**	1								
4. Empati Yeteneği ve Olumlu Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	.212**	.371**	.290**	1							
5.Olumsuz Kişisel Özelliklerin Farkındalığı	.505**	.206**	.164**	.154**	1						
6.Uyum Yeteneği	.092	.387**	.372**	.219**	.072	1					
7.Duygusal Zekâ	.762**	.605**	.627**	.553**	.615**	.450**	1				
8.Duygusal Tükenme	-.223**	-.260**	-.193**	-.213**	-.193**	-.078	-.320**	1			
9.Duyarsızlaşma	.273**	.360**	.242**	.217**	.297**	.187**	.423**	-.107*	1		
10.Kişisel Başarımlar	-.488**	-.309**	-.299**	-.241**	-.347**	-.113*	-.533**	.623**	-.194**	1	
11.Mesleki Tükenmişlik	-.219**	-.138**	-.140**	-.142**	-.134**	-.015	-.237**	.874**	.291**	.722**	1

* p<0,05 **p<0,01

Yapılan analiz sonucunda sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ düzeyleri arasında negatif yönlü ($r=-0,237$) ve anlamlı ilişki bulunmaktadır ($p<0,01$).

Mesleki Tükenmişliğin Duygusal Zekâ Üzerindeki Etkisine Ait Bulgular

Bu aşamada sağlık çalışanlarında mesleki tükenmişlik düzeyinin duygusal zekâ üzerindeki etkisi kesitsel doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Kurulan regresyon modeline ait denklem aşağıdadır:

$$\text{Duygusal Zekâ} = \beta_0 + \beta_1 \text{Mesleki Tükenmişlik} + u$$

Mesleki tükenmişlik düzeyinin duygusal zekâyâ olan etkisini inceleyen regresyon Anova bulguları Tablo 9'dadır.

Tablo 9: Regresyonun ANOVA Tablosu

Model	Toplam Kareler	df	Ortalama Kareler	F	p
1 Regresyon	4,865	1	4,865	21,822	,000
Artık	82,049	368	,223		
Toplam	86,915	369			
a. Bağımlı Değişken: Duygusal Zekâ					
b. Bağımsız Değişkenler: Sabit, Mesleki Tükenmişlik					

Tablo 9'a göre yapılan F testi sonucundan modelin bir bütün olarak istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ($F=21,822$ ve $p=0,000$). Bu göre; duygusal zekâ bağımlı değişkenini, sabit ve mesleki tükenmişlik değişkenleri ile açıklamak mümkündür. Regresyonun katsayılar tablosu ise Tablo 10'daki gibidir.

Tablo 10: Model Katsayılar Tablosu

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p
	β	Std. Hata	β		
1 (Sabit)	2.872	.132		21.746	.000
Mesleki tükenmişlik	-.200	.043	-.237	-4.671	.000
Bağımlı Değişken: Duygusal Zekâ					

Tablo 10 incelendiğinde sabit terim ve mesleki tükenmişlik katsayıları 0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır. Modelin bağımsız değişkeni olan mesleki tükenmişliğin standardize katsayısı ise negatif yönlü bulunmuştur ($\beta=-,237$). Elde edilen bu sonuç H_1 hipotezini desteklemektedir. Buna göre mesleki tükenmişlik düzeyi arttıkça duygusal zekâ sağlık çalışanlarında düşmektedir. Bir başka ifade ile mesleki tükenmişlik duygusal zekâyı olumsuz etkilemektedir. Buna göre araştırma kapsamına alınan sağlık çalışanlarında teorik olarak beklentiyle uyumlu şekilde mesleki tükenmişlik düzeyinin artması, duygusal zekânın düşmesine neden olmaktadır. Diğer taraftan sağlık çalışanlarında mesleki tükenmişlik düzeyinin azalması ise duygusal zekânın artmasına neden olmaktadır. Mesleki tükenmişlik düzeyinde meydana gelecek %1'lik bir azalama, mesleki tükenmişlik düzeyini yaklaşık olarak %0,24 düzeyinde arttırmaktadır. Modelin açıklama gücünü gösteren bulgu ise Tablo 11'dedir.

Tablo 2: Model Açıklayıcılığı Tablosu

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Std. Hatanın Tahmini	Durbin-Watson
1	,237	,056	,053	,47219	1,960

Tablo 11 mesleki tükenmişlik düzeyinin duygusal zekâ değişkenini açıklama oranını göstermektedir. R² yaklaşık olarak %056'dır. Ayrıca Durbin-Watson test istatistiği de 1,960 olarak hesaplanmıştır.

4. Sonuç

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ düzeyini belirlemek ve iki değişken arasındaki ilişkiyi pandemi dönemini göz önünde bulundurarak incelemek amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında 370 sağlık çalışanına ilişkin veriler kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bireysel özelliklerinin dağılımı, birinci sıradaki çoğunluğu oluşturan gruplar açısından incelendiğinde; %41,6'sının (n=154) 31-40 yaş aralığında, %73,2'sinin (n=271) kadın, %63'ünün (n=233) evli, %42,7'sinin (n=158) 3501-5000 TL aylık gelir aralığında olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki özelliklerinin dağılımı, birinci sıradaki çoğunluğu oluşturan gruplar açısından incelendiğinde ise %55,7'sinin (n=206) diğer sağlık çalışanı, %23,8'inin 6-10 yıl arasında mesleki deneyiminin, %45,4'ünün (n=168) lisans mezunu, %59,2'sinin (n=219) mesleğinden memnun olduğu ve son olarak %47,3'ünün (n=175) aldığı ücretten memnun olmadığı saptanmıştır.

Ölçeklerin yapı geçerliliği için öncelikle açıklayıcı faktör analizi uygulanmış, sonrasında güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Elde edilen bulgular araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğunu ortaya koymuştur.

Araştırma hipotezinin testi için öncelikle Pearson korelasyon analizi uygulanmış, sonrasında iki değişken arasındaki etkiyi belirlemek için regresyon analizi ile incelenmiştir. Buna göre sağlık çalışanlarında mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında anlamlı ilişkilerin olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Ayrıca bağımsız değişken mesleki tükenmişlik bağımlı değişken ise duygusal zekâ arasında yapılan regresyon analizinde iki değişken arasında negatif ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Mesleki tükenmişlik değişkeninin regresyon katsayısı -0,237 olarak hesaplanmıştır ($p<0,05$). Bu sonuç, sağlık çalışanlarında mesleki tükenmişlik düzeyinin yüksek olmasının, duygusal zekâ düzeyinde azalmaya sebebiyet verebileceğini ifade etmektedir.

Çalışma bulguları literatürde mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalarını destekler niteliktedir. Örneğin Güllüce ve İşcan (2010) 68 işletmedeki 122 yönetici üzerinde yaptıkları uygulama sonuçları mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Benzer şekilde Aslan ve Özata (2008) da sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki toplam ve alt boyutlar düzeyinde negatif ilişkiler saptamışlardır.

Herece ve Şener (2017) ise sağlık sektörü dışında kamu çalışanlarında tükenmişlik ile duygusal zekâ arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yapmış oldukları çalışmalarında; tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarı hissini duygusal zekânın alt boyutlarından iyimserlik ile duyguların kullanımı üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu belirlenmiştir.

Ak-Sütlü (2013) tarafından sağlık sektöründe yapılan çalışmanın sonucunda da tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenmişlik alt boyutu ile duygusal zekânın iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi alt boyutu arasında ters yönde, duyguların değerlendirilmesi alt boyutu ile pozitif yönde ilişki bulunmuştur.

Duygusal zekâ iş ortamında bireyin verimli çalışmasını etkilerken, duygusal zekânın düşük olması iş yaşam kalitesini düşürerek bireyin hayattan aldığı keyfi azaltan bir olgudur. Bu nedenle duygusal zekâ tükenmişlikle mücadelede ayrıca önemli bir etkidir. Bu yönüyle bakıldığında yoğun stres altında çalışan sağlık çalışanlarının iş ortamlarında başarılı olabilmeleri için yapmaları gereken unsurlar öncelikle kendi duygularını okuma ve tanıma, bunları anlama ve duygularının başarılarına ve ilişkilerine etkilerini tanımlayabilmektir. Bu adımdan sonra ise diğerlerini anlayabilme ve hissedebilme, empati yapabilme ve bu sayede kendileri ve öteki çalışanlar açısından yaşanan tükenmişliği en aza indirmeye uğraşmalıdırlar. Kurum yöneticilerine bu noktada önemli görevler düşmektedir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerini yükseltebilmeleri ve tükenmişliği mümkün olduğunca düşürmeleri için aşağıdaki hususlar önerilebilir:

- Sağlık çalışanlarına yönelik olarak kurum içinde stres, motivasyon, etkili iletişim, zaman planlaması ve yönetimi gibi duygusal zekâ becerilerini geliştirmek ve örgütsel çatışmaları azaltacak ve dolayısıyla tükenmişliği indirecek kurumsal düzeyde eğitimlerin verilmesi ve çalışmaların yapılması yararlı olabilir.
- İnsana temas eden sağlık çalışanlarının mesleği gereği kişisel duygularının farkında olması iş ve özel yaşamda çevresinde bulunan diğer insanların da duygularını algılayabilmesi, onları okuması ve anlayabilmesi, farkına varması ve hissedebilmesi ve başkalarının bakış açıları ile düşünebilmesi sunulacak olan hizmet kalitesini arttırabileceği gibi, sağlık çalışanlarına da önemli kazanımlar sağlayacaktır.
- Yoğun stres altında çalışan sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının, iş koşullarının ücret, mesai, yükselme, iş zenginleştirme, geliştirme gibi konularda geliştirilmesi yararlı olacaktır.
- Her bireyin sahip olduğu farklı kişisel özellikleri bulunmaktadır. Aynı çatı altında iş gereği birbirine bağlı olarak ekip halinde çalışan sağlık çalışanlarında da bu durum geçerlidir. Özellikle kişilerin sahip oldukları farklı özelliklerin iş hayatına, mesleğine uygun olması oldukça önemlidir. Bunun yanı sıra kurum yöneticilerinin sağlık çalışanlarına yönelik olarak yapacakları faaliyetlerde bu durumu göz ardı etmemeleri gerekmektedir.
- Sağlık sektörü emek yoğun bir alandır. Hizmetin kalitesi, sağlık çalışanına bağlı olarak değişmektedir. Bu nedenle sağlık çalışanlarının daha rahat ortamlarda kendilerini daha rahat hissederek, motivasyonları ve tatmin düzeyleri yüksek, tükenmişlik düzeyleri düşük olmaları hizmet kalitesini doğrudan etkileyecektir. Bu açıdan bakıldığında da sağlık yöneticileri personellerine uygun çalışma koşulları sunmalı ve etkili bir liderlik davranışı göstermelidir.
- Yöneticiler öncelikle kendi duygularını keşfetme, bunları okuyabilme ve öz değerlendirmelerini yapmalıdır.
- Sağlık sektöründe önemli bir sorun olan mesleki tükenmişlikle başa çıkabilmek için örgütsel anlamda çeşitli programlar düzenlenebilir. Bu kapsamda çalışanların farkındalık bilinçlerinin geliştirilmesi, zaman planlaması ve zamanın etkili yönetimi, stres, etkili ve doğru iletişim, kurum içi çatışma yönetimi ve motivasyon gibi konularda sağlık çalışanlarının eğitilmesi ve geliştirilmesi yararlı olacaktır.

Araştırmanın bulguları, örnekleme yer alan sağlık çalışanları ile sınırlıdır. Elde edilen sonuçların genellenmesi için, bu konuda farklı değişkenler ve sektörler araştırmaya dahil edilmeli ve daha büyük örneklemeler alınarak, karşılaştırmalar yapılmalıdır.

Kaynaklar

- Acar, F. T. (2001). Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları ile İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.*
- Ak-Sütlü, S. (2013). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik İlişkisi. *Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.*
- Arslan, F. (2020). Fen Bilimleri Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin ve Nedenlerinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi. Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.*
- Aslan, Y. ve Özata, Y. (2008). Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 0 (30), s. 77-97.*
- Bahar, E. (2006). Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi. Aydın. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Baltaş, Z. (2015). *İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık Duygusal Zekâ (7. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.*
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2008). *Stres ve Başa Çıkma Yolları (24. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.*
- Boahene, A. L. (2003). Understanding and Preventing Burnout Among Social Studies Teachers In Africa. *The Social Studies, March/April, s. 68-72.*
- Canbulat S. (2007). Duygusal Zekânın Çalışanların İş Doyumları Üzerine Etkisinin Araştırılması. *Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress In The Human Services. Beverly Hills: Sage.*
- Cherniss, C. (2000). *Emotional Intelligence: What It is and Why It Matters. Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Topuluğu'nun Yıllık Olağan Toplantısında Sunulan Bildiri, New Orleans, L.A.*
- Çokluk, Ö. (1999). Zihinsel ve İşitme Engelliler Okullarında Görev Yapan Yönetici ve Öğretmenlerde Tükenmişliğin Kestirilmesi. *Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Çulha, Y. (2017). Okul Psikolojik Danışmanlarının Müdürlerinin Liderlik Stilleri Algıları ile Kendi İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Diñçerol, C. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.*
- Doğrar, C. C. (2019). Örgütsel Adalet, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti Kavramları ve Aralarındaki İlişkiler: Akademik Yayınlar Bağlamında Bir Değerlendirme. *Yüksek Lisans Tezi. İzmir: İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Edelwich, J. ve Brodsky, A. (1980). *Burn-Out: Stages Of Disillusionment In The Helping Professions. New York: Human Sciences Press.*
- Farber, B. (1991). *Crisis in Education: Stres and Burnout in The American Teacher. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.*
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues. 30(L). s. 159-165.*
- Gardner, H. (1999). *Çoklu Zekâ, (Çev. Meral Tüzel). İstanbul: BZD Yayıncılık, Enka Vakfı.*
- Goleman, D. (2017). *İşbaşında Duygusal Zekâ (17. Baskı). (H. Balkara, Çev.). İstanbul: Varlık Yayınları.*

- Güllüce, A. Ç. (2006). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama). *Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Güllüce, A. ve İşcan, Ö. (2010). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 5 (2), s. 7-30.
- Herece, F. ve Şener, İ. (2017). Duygusal Zekâ ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 3 (3), s. 38-54.
- Herece, G. N. (2016). Duygusal Zekâ ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Çankaya Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik* (1.Basım). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Leiter, M. ve Meehan, K. A. (1986). Role Structure And Burnout in The Field of Human Services. *The Journal of Applied Behavioral Science*. 22(1). 15.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2. s. 99-113.
- Maslach, C. ve Leiter, M.P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: CA: Jossey-Bass.
- Mert, G., Durmaz, V. ve Küçükaltan, B. (2020). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Stres İlişkisinin Havayolu Uçuş Ekibi Örneğinde İncelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.29(3). s.279-297.
- O'dell, I. ve Glover, R. B. (1998). Emotional Intelligence: How Much Do You Know? *Recreational Sports Journal*. 22(4), s. 55-57.
- Örmen, U. (1993). Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Özgen, I. (2007). Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. I. *Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler*. 4-5 Mayıs 2007. Antalya. s. 116-124.
- Petrides, K. V., Mikolajczak, M., Mavroveli, S., Sanchez-Ruiz, M. J., Furnham, A. ve Perez-Gonzalez, J. C. (2016). Developments İn Trait Emotional Intelligence Research. *Emotion Review*. 8(4). s. 335-341.
- Seçer, İ. (2011). Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzenlerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.*
- Shirom, A. (1989). *Burnout in Work Organizations*. In C.L. Cooper & I. Robertson (Eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, s. 25-48. New York: Wiley.
- Smith, K. B., Profetto-Mcgrath, J. ve Cummings, G. G. (2009). Emotional Intelligence and Nursing: An Integrative Literature Review. *International Journal of Nursing Studies*. 46(12), s. 1624-1636.
- Sürgevil, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence And Its Uses. *Harper's Magazine*. 140, s. 227-235.
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2019). Güncel Türkçe Sözlük. Ankara: TDK.
- Van Horn, J. Schaufeli, W. ve Enzmann, D. (1999). Teacher Burnout and Lack Of reciprocity. *Journal of Applied Social Psychology*. 29(1). s. 91-108.

-
- Wisniewski, L. ve Gargiulo, R. (1991). Occupational Stress and Burnout Among Special Educators: A Review of The Literature. *Journal of Special Education*. 31(3). s. 325-347.
- Yılmaz, O. ve Mert, G. (2020). Çalışanların Adaptif Yeteneklerinin Teknolojik Yenilikleri Kullanma Düzeyine Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Örneği. *International Review of Economics and Management*, 8 (1), s. 146-175.