

POZİTİF PSİKOLOJİK SERMAYENİN TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE DUYGUSAL ZEKÂNIN ARACILIK ROLÜ: ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA*

MEDIATING ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE IMPACT OF POSITIVE PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON BURNOUT: A RESEARCH ON EMPLOYEES

Öğr. Gör. Dr. Ayşe Nihan ARIBAŞ¹

Doç. Dr. Yusuf ESMER²

ÖZ

Günümüz iş yaşamında çalışanların başarılı olabilmeleri, örgütlerine daha fazla katkıda bulunabilmeleri ve tükenmişlik duygusu ile baş edebilmeleri için duygusal zekâlarını gerektiğinde kullanabilmeleri ve pozitif psikolojik sermaye ile donatılmış olmaları gerekmektedir. Bu araştırma, pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda ilgili literatür taranarak değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik dört hipotez belirlenmiştir. Araştırma evreni, Türkiye’de Aksaray ve Konya illerinde çeşitli meslek gruplarında görev yapan çalışanlardan oluşmaktadır. Kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen 408 kişi araştırmanın örneklemini olarak belirlenmiştir. Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda araştırmada veriler, anket tekniğiyle toplanmıştır. Araştırma hipotezleri Regresyon analizi ile sınanmıştır. Analiz sonucunda bütün hipotezler kabul edilmiş olup, pozitif psikolojik sermayenin duygusal zekâyı pozitif yönde, tükenmişliği ise negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal zekânın tükenmişliği negatif yönde etkilediği ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisinde tam aracılık rolünün olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Sermaye, Duygusal Zekâ, Tükenmişlik.

JEL Sınıflandırma Kodları: M54, D23, C91, C92.


ABSTRACT


In today's business life, employees need to be able to use their emotional intelligence when necessary and be equipped with positive psychological capital to be successful, contribute more to their organizations and cope with the feeling of burnout. The research is carried out to determine the relationships between positive psychological capital, emotional intelligence, and burnout. For this purpose, four hypotheses regarding the relationships between the variables are determined by scanning the relevant literature. The research population consists of employees working in various occupational groups in the provinces of Aksaray and Konya in Turkey. 408 people selected by convenience sampling method are determined as the sample of the research. Quantitative research method is used in the study. In this context, the data in the research are collected by the questionnaire technique. The research hypotheses are tested by regression analysis. As a result of the analysis, all hypotheses are accepted, and it is determined that positive psychological capital affects emotional intelligence positively and burnout negatively. In addition, it is concluded that emotional intelligence negatively affects burnout, and that positive psychological capital has a full mediating role in the effect of burnout.

Keywords: Psychological Capital, Emotional Intelligence, Burnout.

JEL Classification Codes: M54, D23, C91, C92.

* Bu çalışma için Aksaray Üniversitesi Etik Kurulundan 2021/04-16 sayılı ve 26/04/2021 tarihli etik kurul onayı alınmıştır.

¹  Aksaray Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, nihan_dinc85@hotmail.com

²  Bayburt Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü, yesmer@bayburt.edu.tr

EXTENDED SUMMARY

Purpose and Scope:

In the research, the relationships between employees' positive psychological capital, emotional intelligence and burnout perceptions were examined and it was tried to determine whether emotional intelligence had a mediating effect in the relationship between positive psychological capital and burnout. In addition, the demographic characteristics of the employees (age, gender, marital status, occupation, job satisfaction, average daily working time, total working time at the current workplace, education level, suitability of the profession, the most common problems in business life) Another aim of the research is to determine whether there is a statistical difference in emotional intelligence perception. When the literature is examined, it is seen that there are limited studies on the relationship between positive psychological capital, emotional intelligence and burnout. In this context, it is thought that the study is important in terms of revealing the relationship between these three variables. In line with the purpose of the research, a model showing the relationships between the variables was developed by scanning the relevant literature. In the research model, "Positive Psychological Capital" is determined as the independent variable, "Emotional Intelligence" as the mediating variable and "Burnout" as the dependent variable, and it is assumed that there are some relations between the variables. Four hypotheses were developed in line with the research model: H₁: Positive psychological capital has a positive effect on emotional intelligence. H₂: Emotional intelligence has a negative effect on burnout. H₃: Positive psychological capital has a negative effect on burnout. H₄: Emotional intelligence has a mediating effect on the effect of positive psychological capital on burnout.

Design/methodology/approach:

The population of the research consists of employees working in various occupational groups in Aksaray and Konya provinces in Turkey. The sample of the research consists of 408 people who agreed to participate in the research and were determined by convenience sampling method. Persons who volunteered to participate in the study and filled out the questionnaires were included in the study. Quantitative research method was used in the study. In this context, the data in the research were collected between April-May 2021 in the Google Form environment and using the survey technique. The questionnaire form consists of four parts. In the first part; There is a "Demographic Information Form" that aims to determine the demographic characteristics of the participants. In the second part, there is the "Positive Psychological Capital Scale", which aims to determine the positive psychological capital perceptions of the employees. In the third part, there is the "Emotional Intelligence Scale", which is used to determine the emotional intelligence levels of the employees, and in the last section, the Burnout Scale to determine the burnout levels of the employees.

Findings:

Multiple Correlation Analysis was used to determine the relationships between the variables, and Binary and Multiple Regression Analysis was used to test the research model and hypotheses. As a result of the Multiple Correlation Analysis, it was found that there is a positive relationship between positive psychological capital and emotional intelligence, a negative relationship between positive psychological capital and burnout, and a negative relationship between emotional intelligence and burnout. As a result of Binary and Multiple Regression Analysis, the following findings were reached: Positive psychological capital affects emotional intelligence significantly and positively. Emotional intelligence affects the perception of burnout significantly and negatively. Positive psychological capital affects the perception of burnout significantly and negatively. In Multiple Regression Analysis, when emotional intelligence is included in the model, it is seen that the effect of positive psychological capital on the perception of burnout is zero, in other words, it disappears. In this case, it can be said that the effect of positive psychological capital on burnout occurs entirely through emotional intelligence, that is, emotional intelligence has a full mediation effect. Whether the full mediation effect was significant was analyzed with the Sobel Test, and it was determined that the full mediation effect of emotional intelligence was significant in the effect of positive psychological capital on burnout.

Conclusion and Discussion:

All hypotheses (H₁, H₂, H₃, H₄) determined as a result of the research were accepted. Accordingly, it has been determined that positive psychological capital has a positive effect on emotional intelligence and a negative effect on burnout. While emotional intelligence has a negative effect on burnout, it has been determined that positive psychological capital has a full mediating role in the effect of burnout. Therefore, it can be said that as individuals' positive psychological capital levels and emotional intelligence levels increase, their burnout levels decrease and as a result of individuals having positive psychological capital and emotional intelligence, burnout may disappear. According to the results of the difference analysis, a difference was found between positive psychological capital perception and marital status, occupation, job satisfaction, and the suitability of the occupation for the person. In the perception of emotional intelligence, marital status, age, job satisfaction and the suitability of the profession to the person reveal a statistically significant difference. In the perception of burnout, it was determined age, gender, marital status, education level, occupation, total working time at the current workplace, daily average working hours, suitability of the profession, job satisfaction, the most encountered problem in business life and salary satisfaction revealed statistically significant differences. As a result, to reduce the burnout perceptions of employees, it is necessary to make some social and legal regulations that will improve working conditions to increase positive psychological capital and emotional intelligence levels. In this respect, important duties fall on employers, managers, and all relevant stakeholders.

1. GİRİŞ

Günümüzde çalışanların etkili ve verimli şekilde çalışarak örgütlerini başarıya taşıyabilmeleri konusunda örgütlerde üzerinde durulması veya dikkat edilmesi gereken birçok kavram bulunmaktadır. Bunların başında duygusal zekâ, pozitif psikolojik sermaye ve tükenmişlik gelmektedir. Bu bağlamda bireyler örgüte bilgi, beceri ve deneyimleri ile katkıda bulunurken, duygusal zekânın sağladığı birtakım özelliklerin de örgüte aktarılması oldukça önemlidir. Duygusal zekâ düzeyi yüksek olan bireylerin genellikle empati, duygularının farkında olma, duygularını kontrol etme, kendini motive etme ve sosyal beceriler gibi özelliklere sahip oldukları için tükenmişlik hissine kapılmamaları beklenmemektedir. Diğer yandan pozitif psikolojik sermaye sahibi bir birey öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik gibi özelliklere sahip olduğundan, örgütün başarısı için emek vermekten ve çalışmaktan kaçınmadığı bilinmektedir. Bu bakımdan duygusal zekâ ve pozitif psikolojik sermaye kavramları olumluluk barındırmakta iken; tükenmişlik kavramı ise olumsuzluk barındırmaktadır. Bu nedenle örgütlerin başarıya ulaşmalarında duygusal zekâ, pozitif psikolojik sermaye ve tükenmişlik duygusunun önemli düzeyde rol oynadığı söylenebilmektedir.

Bireyin kendi duygularını ve başkalarının duygularını gözleme, farklı duygular arasında ayırım gerçekleştirme ve bunları uygun şekilde etiketleme, duygusal bilgiyi düşünme ve davranışa rehberlik ederek kullanma yeteneği olarak tanımlanan duygusal zekâ, aynı zamanda bireylerarası dinamiklerin düşünce ve anlayışını geliştirmek için zekâ, empati ve duyguları birleştirme yeteneklerini de ifade etmektedir (Ebrahimi vd., 2018, s. 438). Psikolojik sermaye, pozitif kaynakları ve yetenekleri destekleyen bireysel özelliklerin ve niteliklerin bir varlığı olmakta ve gerçek anlamda mutluluğun tanımına yakın düşünülebilmektedir. Bu yapı, insanları günlük yaşamla etkin bir şekilde başa çıkma, proaktif davranma, imkânlarına güvenme ve zorluklar yüzünden cesaretleri kırılmadan gelecekteki senaryolara olumlu bakma konularında da desteklemektedir (Santisi vd., 2020, s. 14). Literatürde tutarlı olarak denge ve uyum eksikliğinden kaynaklandığı belirtilen tükenmişlik ise genellikle, iş ile ilgili talepler çalışanın başa çıkma kapasitesini aşacak şekilde olduğunda ya da bireyin sarf ettiği çaba karşısında adil ödüller verilmediğinde ortaya çıkan birey ve çalışma ortamı arasındaki olumsuz ilişki olarak açıklanmaktadır (Maslach, 2003, s. 192).

Duygusal zekâ ve pozitif psikolojik sermaye günümüz iş dünyasında çalışanlarda bulunması beklenen olgular olup, çalışanların buldukları örgütlerin başarısına daha fazla katkıda bulunmak için duygusal zekâlarını da gerektiğinde ortaya koyabilmeleri ve pozitif psikolojik sermaye ile donatılmış olmaları gerekmektedir. Bu bağlamda duygusal zekâ düzeyi yüksek olan ve pozitif psikolojik sermayenin getirilerini yeterince kullanabilen çalışanların tükenmişlik duygusuna kapılma olasılığı düşük olmaktadır. Dolayısıyla bu bireylerin duygusal zekâ, pozitif psikolojik sermaye ve tükenmişlikleri arasında bir ilişkinin olduğu söylenebilmektedir. Bu çalışmada pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, ulaşılan sonuçları tüm çalışanlara genelleme için farklı meslek gruplarında görev yapan çalışanlar üzerinden elde edilen veriler birtakım istatistikî analiz teknikleri kullanılarak bu kavramlar arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Literatürde bu üç değişkeni birlikte inceleyen çalışmaların kısıtlı olması nedeniyle bu çalışmanın alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın bu bölümünde sırasıyla pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik kavramları açıklandıktan sonra bu kavramlar arasındaki ilişkilere yönelik gerçekleştirilmiş araştırmalar özetlenerek ilgili literatür doğrultusunda araştırma modeli ve hipotezler belirlenmiştir.

2.1. Pozitif Psikolojik Sermaye

Pozitif psikolojik sermaye, pozitif örgütsel davranış ve pozitif psikoloji disiplinlerinin literatüre kazandırdığı bir kavramdır. Zayıflıklar yerine üstünlüklere odaklanan, özgün ve esnek bir anlayışı ve daha proaktif bir düşüncüyü benimseyen pozitif örgütsel davranış, geleneksel sermaye türlerinden başka “psikolojik sermaye” kavramını örgütsel çalışmalara dâhil etmiştir (Kesken ve Ayyıldız, 2008, s. 738). Pozitif psikolojinin örgütlere yansımaları olan pozitif örgütsel davranış, örgütlerde performansın geliştirilmesi noktasında ölçülebilen, yönetilebilen ve geliştirilebilen insan kaynağının gücü ve psikolojik bakımdan gösterdiği kapasiteye vurgu yapmaktadır (Özen Kutanis ve Yıldız, 2014, s. 136). Pozitif psikolojide ise öncelikli hedef tedavi değildir. Ancak pozitif psikolojinin, aile, örgüt ve toplum yaşamına katkısı olduğu gibi aynı zamanda tedavi sürecine de etkisinin olduğunu söylemek mümkündür. Dolayısıyla pozitif psikolojinin insan yaşamının her alanında olumlu bir etkiye sahip olduğu

söylenmektedir (Şahinbaş ve Erigüç, 2019, s. 1203). Psikolojideki pozitif yaklaşım, insan kaynakları yönetimini de etkileyerek, pozitif psikolojik sermaye kavramının ortaya çıkmasına sebep olmuştur (Akçay, 2011, s. 77). Psikolojik sermaye kavramının temelinde çalışanların gelişme ve büyüme yeteneğine sahip olmaları yer almaktadır. Bununla birlikte yöneticiler, insanı nesne olarak görme riskine rağmen, çalışanların belirli özellik ve kapasitelerini örgütün bir kaynağı olarak görmemelidir. Bu nedenle psikolojik sermaye kavramının açıklanmasında örgütten değil, örgüt çalışanlarından bahsetmek daha doğru olmaktadır. Psikolojik sermaye kavramı, özellikle umut geliştirme stratejisi olarak, hedeflerin belirlenmesini de desteklemektedir. Bu durum çalışanların özgür iradeye sahip olmaları sebebiyle işleriyle ilgili bağımsız kararlar alıp, bu tür kararların sonuçlarına yönelik sorumluluk üstlenebilecekleri varsayımıyla uyumlu olmaktadır. Kendi başına hedefler belirlemek, kişinin yaptığı işi daha fazla anlamlandırmasını sağlamakta ve bu hedef belirleme ekiple birlikte gerçekleştirildiği zaman da topluluk olma duygusunu artırmaktadır (Bozek, 2015, s. 28). Psikolojik sermaye, sermayenin tanımına dayanmaktadır. İnsanlar, olumlu psikolojik durumlarını öğrenmenin, kendilerinin işte ve yaşamda mutluluk duygusu oluşturmalarına katkıda bulunabileceğini düşünmekte ve bu durum insanlar için bir tür "kaynak" olarak adlandırılabilir. Bununla birlikte psikolojik sermaye kavramı için, farklı bilim insanları tarafından farklı yaklaşımlar ileri sürülmüştür. Örneğin, bazı bilim insanları, psikolojik sermayenin, insanların çocukluk ve gençlik dönemlerinde oluşan psikolojik bir özellik olduğuna ve bunların insanların çalışma, tutum ve verimliliğini etkileyebileceğine inanmaktadırlar. Bazı bilim insanları ise psikolojik özelliklerle karşılaştırıldığında, insanın içinde bulunduğu psikolojik durumunun psikolojik sermayeyi tanımlamak için daha uygun olduğuna ve bunun rastgele olmayan bir pozitif psikolojik durum olduğuna inanmaktadırlar. Pozitif psikolojik durum, insanların tutumlarını daha fazla harekete geçirmeye yardımcı olmakta ve böylece iş verimliliklerini de önemli ölçüde geliştirebilmektedir. Psikolojik sermayenin öz yeterlilik, umut, iyimserlik ve dayanıklılık olmak üzere dört alt boyutta incelenmesi gerektiğine inanan bilim insanları da bulunmaktadır. Ayrıca iyi bir psikolojik sermayeye sahip olmak için, bu boyutların koordineli olarak geliştirilmesi gerekmektedir. Psikolojik sermaye, temelde bir bireyin kişisel özellikleri olarak tanımlanabilmekte ve doğuştan gelen faktörlerden etkilenebilmektedir. Ancak daha sonradan uygulama yoluyla da edinilebilmektedir. Doğuştan gelen faktörleri kontrol etmek zor olmakta, bu nedenle psikolojik sermayeyi iyileştirmek için yetiştirme ve düzenlemeye güvenmek gerekmektedir (Chen, 2020, s. 1326). Çalışanlara kendileri ile ilgili farkındalık kazandıran psikolojik sermaye, ortak bir amaca ulaşabilmek için çalışanlara mücadele gücü ve başarı hissi aşılamaktadır (Pelenk, 2018, s. 359). Psikolojik sermayenin bileşenlerinden olan *öz yeterlilik (self-efficacy)*, kişinin kendine olan güveni ve inancından doğmuş bir kavramdır. Çetin ve Basım (2012, s. 125), öz yeterliliğin, bir faaliyetin başlamasından önce çalışanların kendi yetenekleri ile ilgili bilgileri ölçtüğünü, topladığını ve kendini yeterli bulan çalışanların, daha zor işleri tercih ettikleri ve aksiliklerle karşılaşsalar bile bu tavırlarını sürdürdüklerini belirtmektedir. Diğer bir bileşen olan *umut (hope)*, Luthans vd. (2006, s. 389)'ne göre, çeşitli aşamalardan oluşmaktadır. Öncelikle kişisel hedefler belirlenmekte ve bu hedefler belirlendikten sonra, yollar geliştirilmekte ve öncelikli olarak katılımcılardan bu hedefe giden birden fazla yol oluşturmaları istenmektedir. Katılımcılar bu noktada mümkün olduğunca çok sayıda alternatif yol üzerinde beyin fırtınası yapmaya teşvik edilmekte ve daha sonraki aşamada ise çeşitli hedeflere ulaşmak için küçük gruplar oluşturulmaktadır. Son adı ise envanter yolları olup, bu süreç, her bir yolu takip etmek için gereken kaynakların dikkate alınmasını gerektirmekte, dikkatli davranarak yapılan incelemelerden sonra gerçekçi olmayan yollar çıkarılmakta, sonrasında ise hedefe gitmeden daha işlevsel olan ve daha az sayıda ama daha gerçekçi yol belirlenmektedir. Kesken ve Ayyıldız (2008, s. 739) ise örgütlerde umudu fazla olan çalışanların hedeflerine ulaşabilmek için mevcut yollar tıkanıldığında, alternatif yollar üretmekten çekinmediklerini belirtmektedir. İbrahimli (2020, s. 12), *iyimserlik (optimism)* özelliğinin pozitif olayları durağan, içsel ve genel gerekçeler ile anlamlandırabilme anlamına gelen bir tutum ve kişilik özelliği olduğunu belirtmekte olup başarı ve yüksek performansın elde edilmesi ve sürdürülebilmesinde bir fırsat olarak algılandığını belirtmektedir. Korkmazer vd. (2016, s. 272-273)'ne göre iyimserlik, gelecekte iyi şeyler olacağına dair kişinin beklentisini ifade etmekte ve olumlu olayları kişisel, kalıcı ve genel nedenlere; olumsuzları ise dışsal, geçici ve durumsal faktörlere dayandırmaktadırlar. Pozitif psikolojik sermayenin son özelliği olan *dayanıklılık (resiliency)* ise, ciddi risklerle karşılaşıldığı zaman bile kişinin kendini toparlamayı başarması olarak tanımlanmaktadır. Bu noktada kişi, bu risklere maruz kaldığında, olaylara olumlu bir şekilde uyum sağlamaktadır. Bu bağlamda yüksek dayanıklılık özelliği gösteren kişiler, olumsuz koşullarda bile kendilerine hâkim olmakta ve performanslarını da aşarak hayatlarına yeni anlamlar yükleyebilmektedirler.

2.2. Duygusal Zekâ

Geçmişten günümüze, zamanla, zekâ katsayıları geliştirilmiş ve 20. yüzyılın ilk yarısında zekâ ölçüleri olarak kullanılmıştır. Psikologlar daha sonra diğer modern zekâ testi hareketini başlatmışlar ve *Intelligence Quotient* (IQ)'in geçerliliği, kısa süre içinde başarıyı tahmin ettiği ancak çevre veya sosyo-kültürel ortam gibi durumsal faktörleri dikkate almadığı gerekçesiyle sorgulanmıştır. Bu bağlamda teorisyenler, belki de IQ testleri ile ölçülen bilişsel zekânın, zekâyı tamamen kapsamadığını ancak belki de zekâ türlerinden birkaçının tek bir kişi ile çakışabileceğini varsaymaya başlamışlardır (Ugoani vd., 2015, s. 566). Goleman (1998, s. 26-27)'a göre; duygusal zekâ; öz farkındalık, oto kontrol, motivasyon, empati ve sosyal beceriler olmak üzere 5 bileşenden oluşmaktadır. *Öz farkındalık* (*self awareness*) duygusal farkındalık ile (kişinin duygularını ve duygularının etkilerini bilmesi), doğru öz değerlendirme (kişinin kendi güç ve sınırlarını bilmesi) ile ve kendine güven (kişinin kendi değer ve kapasitesine ilişkin güçlü bir algı) ile ilişkilidir. *Oto kontrol* (*self-regulation*), öz kontrol (yıkıcı olan duygu ve dürtüleri kontrol edebilme), güvenilirlik (dürüstlük ve doğruluk standartlarını koruma, vicdanlılık (kişisel performans için sorumluluk alma), uyum sağlama (değişimle başa çıkmada esnek olma) ve yenilikçilik (yeni fikir, bilgi ve yaklaşımlar konusunda rahatlık) ile ilişkilidir. *Motivasyon* (*motivation*), başarı güdüsü (bir standardı karşılama ya da mükemmelliğe ulaşma çabası), örgütsel bağlılık (takım veya örgütün hedefleriyle uyumlu olma), inisiyatif (fırsatlara göre hareket etmeye hazır olma) ve iyimserlik (engellere ve aksaklıklara rağmen hedeflere ulaşmada ısrarcı olma) olarak tanımlanmaktadır. *Empati* (*empathy*), başkalarını anlamak ve geliştirmek, diğer kişilerin duygularını ve bakış açılarını anlayabilmek ve endişelerine aktif şekilde ilgi duymak, başkalarının gelişim ihtiyaçlarını anlamak ve yeteneklerini teşvik etmek), hizmet odaklılık (müşterilerin ihtiyaçlarını bilmek ve karşılamayı öngörmek), çeşitliliği geliştirmek (farklı türden olan insanlar aracılığıyla fırsatları geliştirmek) ve politik farkındalık (bir takımın duygusal akımlarını ve güç ilişkilerini okuma) olarak tanımlanmaktadır. *Sosyal beceriler* (*social skills*), etkileme (ikna etmek için etkili taktikler kullanma), iletişim (net bir şekilde dinlemek ve ikna edici iletiler göndermek), çatışma yönetimi (anlaşmazlıklar üzerinde tartışmak ve onları çözmek), liderlik (kişilere ve gruplara ilham vererek yol göstermek), değişim katalizörü (değişimi başlatmak veya yönetmek), bağ kurmak (etkili ilişkileri beslemek), uyum ve işbirliği (ortak amaçlara ulaşabilmek için diğer kişiler ile çalışmak) takım yeteneklerini (kolektif hedeflere ulaşmada grup sinerjisi oluşturmak) açıklamaktadır (Özdemir vd., 2009, s. 368).

2.3. Tükenmişlik

Tükenmişlik, iş yerinde kronikleşmiş bireylerarası stres faktörlerine karşı gösterilen uzun dönemli tepkilerden oluşan psikolojik bir bozukluktur (Maslach ve Leiter, 2016, s. 103). Maslach ve Jackson tükenmişliğin 3 yönünü şöyle tanımlamaktadır: 1) Çalışanlar tarafından artan duygusal tükenme ve yorgunluk duygularının gelişmesi - duygusal kaynaklar tükendikçe, çalışanlar daha önce yapabildikleri gibi artık kendilerini işe veremeyeceklerini hissetmektedir. 2) Çalışanların müşterilerine karşı olumsuz, alaycı tavırlar içinde olma eğilimi- bu durum duygu ve kişiliğini yitirme olarak tanımlanmaktadır. 3) Kendini, özellikle müşterileri açısından olumsuz değerlendirme eğilimi- bu durum ise tükenmişliğin duygu eksikliği ya da kişisel başarının azalması yönünü hisseden bireylerin işlerinden veya kendilerinden memnun olmaması şeklinde açıklanmaktadır (Adekola, 2009, s. 886). Maslach tükenmişlik tiplerini; tükenme, sinizm ve etkisizlik olarak üç boyutta tanımlamıştır (Chowdhury, 2018, s. 1-2).

Tükenmişlik (*emotional burnout*); tükenmişliğin stres boyutunu yansıtsa da insanların iş ilişkilerinin kritik yönlerini bulmak konusunda başarısız olmaktadır. Tükenme, gereğinden fazla iş yükü ile başa çıkabilmek için bireyin kendisini duygusal ve bilişsel olarak işinden uzaklaştırmasına neden olmaktadır. *Duyarsızlaşma/sinizizm* (*depersonalization/cynicism*); duyarsızlaşma, aktif olarak bireyin kendisi ile hizmet alıcıları arasına mesafe koyarak, onları benzersiz ve çekici insanlar yapan nitelikleri görmezden gelme girişimidir. Talepler, bireyin işinin bireysel olmayan nesnelere kabul edildiğinde daha kolay şekilde yönetilebilmektedir. Bireyler kendilerini bitkin hissettikleri ve cesaretleri kırıldığı zaman kayıtsızlık veya alaycı bir tavır takınarak bilişsel mesafeyi kullanırlar. *Etkisizlik* (*ineffectiveness*); yorgunluğa veya sinizme katkı sağlayan kronik ve zorlayıcı talepleri barındıran olan bir çalışma durumu, kişinin etkinlik duygusunu aşındırabilmektedir. Etkisizlik, kaynakların eksik olması durumundan daha net şekilde ortaya çıkarken; tükenme ve sinizm, aşırı iş yükü ve sosyal çatışmanın bulunmasından dolayı ortaya çıkmaktadır (Chowdhury, 2018, s. 1-2). İş tükenmişliği (*job burnout*) ise; işten kaynaklanan stresin birikimi sebebiyle meydana gelen, çalışanlar açısından ve örgütsel bakımdan da olumsuz sonuçları olan bir bilinçaltı bozukluğu olarak tanımlanmaktadır (Lubbadeh, 2020, s. 7). İş tükenmişliği, bireyin mesleki alanında da kendini göstermekte ve duyarsızlaşma, başarısızlık hissi ve duygusal tükenme gibi belirtiler vermektedir. Kişiselleştirme, bireylerin kendilerini inkâr etme, başkalarını yabancılaştırma ve olaylara kayıtsız

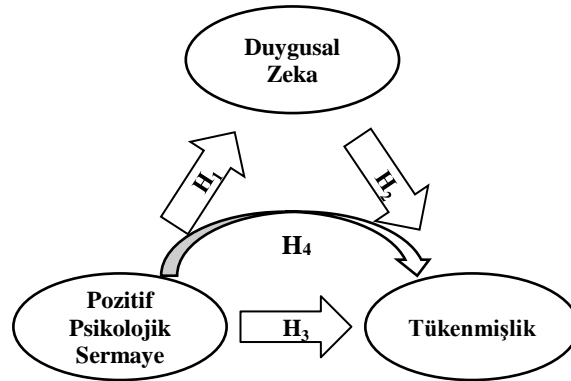
kalma tutumunu ifade etmektedir. Başarısızlık duygusu, düşük iş başarısı, yeterlilik duygusuna sahip olma ve kişinin kendi değeri ile ilgili hakkında olumsuz yorumlamaları, kişinin işe karşı tutkusunun olmaması, insanlara kayıtsız olması ve son derece duygusal davranışlar sergilemesi tükenmişliğin göstergeleridir (Wu, 2020, s. 311).

2.4. Pozitif Psikolojik Sermaye, Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik İlişkisi

İlgili literatür incelendiğinde, pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkilere yönelik birçok araştırmanın yapıldığı görülmektedir. Bu araştırmaların birkaçı şu şekilde özetlenebilmektedir: Mellão ve Mónico (2013) duygusal zekâ düzeyi ve psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ve duygusal zekânın kendini motive etme ve duyguları kontrol etme alt boyutlarının psikolojik sermayeyi en çok artıran boyutlar olduğu sonucuna ulaşmıştır. Peng vd. (2013) pozitif psikolojik sermayenin sağlanmasının iş tükenmişliğini azalttığı bulgusuna ulaşmıştır. Năstăsă ve Fărcaş (2015) tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında negatif bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Ocak ve Güler (2016) tükenmişliğin, kişisel başarı hissi azalması alt boyutu üzerinde, psikolojik sermayenin iyimserlik alt boyutunun ve tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu üzerinde ve psikolojik sermayenin psikolojik dayanıklılık alt boyutunun olumsuz yönde etkisinin varlığını ortaya koymuştur. Tösten vd. (2017)'nin çalışmasında ise pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ve orta düzeyde bir ilişkinin varlığından söz edilmektedir. Erdoğan (2018) pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Molero vd. (2018), duygusal zekâ ve beden dilinin tükenmişlik duygusunu önlediği sonucuna ulaşmıştır. Gong vd. (2019) duygusal zekânın pozitif psikolojik sermaye üzerinde yordayıcı etkisinin bulunduğu ve iş tükenmişliği ile duygusal zekâ arasında da negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Söylemez (2019) pozitif psikolojik sermayenin alt boyutlarından olan öz yeterlilik ve dayanıklılığın, tükenmişliğin alt boyutlarından olan düşük kişisel başarıyı negatif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Uslu (2019) duygusal zekâ ile pozitif psikolojik sermaye arasında pozitif bir ilişkinin var olduğu sonucuna ulaşmıştır.

İlgili literatürdeki araştırmaların sonuçları incelendiğinde, pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik kavramları arasında ilişkilerin olduğu görülmektedir. Ayrıca Goleman (1998)'in duygusal zekâ modeline göre, bireylerin kendi ruhsal durumlarının bilincine vardıkça duygusal zekâ düzeylerinde artış görüldüğü ve duygusal zekâ yetilerini doğru kullanabilen bireylerin olumsuz duygularıyla daha iyi başa çıkabildiği bulgusuna ulaşılmıştır. Buna göre pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık etkisinden söz etmek mümkündür. Ancak pozitif psikolojik sermaye ve tükenmişlik ilişkisinde duygusal zekânın aracılık etkisinden söz edebilmek için literatürdeki araştırmaların yanı sıra Baron ve Kenny (1986, s. 1176-1177) tarafından aracılık etkisine yönelik ileri sürülen dört koşulun da sağlanması gerekmektedir. Bunlar; "(1) Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde bir etkisi olmalıdır, (2) Aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde bir etkisi olmalıdır, (3) Bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde bir etkisi olmalıdır, (4) Aracı değişken bağımsız değişkenle birlikte regresyon analizine tabi tutulduğunda, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi azalırken, aracı değişkenin de bağımsız değişken üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır." Tüm bu bilgiler doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli Şekil 1'deki gibidir.

Şekil. 1. Araştırma Modeli



Araştırma modelinde, “Pozitif Psikolojik Sermaye” bağımsız değişken, “Duygusal Zekâ” aracı değişken ve “Tükenmişlik” bağımlı değişken olarak belirlenmekte ve değişkenler arasında birtakım ilişkilerin olduğu varsayılmaktadır. İlgili literatür ve araştırmanın amacı doğrultusunda dört hipotez geliştirilmiştir:

H₁: Pozitif psikolojik sermayenin, duygusal zekâ üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H₂: Duygusal zekânın, tükenmişlik üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır.

H₃: Pozitif psikolojik sermayenin, tükenmişlik üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır.

H₄: Pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerinde etkisinde duygusal zekânın aracılık etkisi vardır.

3. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümü, araştırmanın amacı ve önemi, evren ve örnekleme, veri toplama araçları ve analiz yöntemleri ve ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilikleri kısımlarından oluşmaktadır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmada, çalışanların pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik algıları arasındaki ilişkiler incelenerek, pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik ilişkisinde duygusal zekânın aracılık etkisinin olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca çalışanların demografik özelliklerinin (yaş, cinsiyet, medeni durum, meslek, iş memnuniyeti, günlük ortalama çalışılan süre, mevcut iş yerinde toplam çalışma süresi, eğitim durumu, mesleğin kişiye uygunluğu, iş yaşamında en çok karşılaşılan problemler) pozitif psikolojik sermaye, tükenmişlik ve duygusal zekâ algısında istatistiksel olarak fark gösterip göstermediğinin belirlenmesi araştırmanın diğer bir amacıdır.

Literatürde pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkisine yönelik sınırlı sayıda araştırmanın olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın, bu üç değişken arasındaki ilişkiyi ortaya koyması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evreni, Türkiye’de Aksaray ve Konya illerinde çeşitli meslek gruplarında görev yapan çalışanlardan oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise araştırmaya katılmayı kabul eden ve kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen 408 kişi oluşturmaktadır. Araştırmaya katılmak için gönüllü olan ve anketleri eksiksiz olarak dolduran kişiler araştırmaya dâhil edilmiştir. Araştırmada veriler, Google Form ortamında anket tekniği ile Nisan-Mayıs 2021 tarihlerinde toplanmıştır. Anketlerin yapılabilmesi için Aksaray Üniversitesi İnsan Araştırmaları Etik Kurulu’ndan yazılı izin alınmıştır (Tarih: 26/04/2021 ve No: 2021/04-16).

3.3. Veri Toplama Araçları ve Analiz Yöntemleri

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda veri toplama aşamasında anket tekniği tercih edilmiştir. Anket formu, dört bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölümde; katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeyi amaçlayan “Demografik Bilgi Formu” bulunmaktadır. İkinci bölümde çalışanların pozitif psikolojik sermaye algılarını belirlemeyi amaçlayan “Pozitif Psikolojik Sermaye Ölçeği (PPSÖ)” bulunmaktadır. Luthans ve arkadaşları tarafından 2007 yılında geliştirilen bu ölçek, Erkmen ve Esen (2013) tarafından Türkçe’ye çevrilmiştir. Ölçek, 6’lı Likert tipinde olup (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 6= Tamamen Katılıyorum), ölçek maddelerinden 13, 20 ve 23 numaralı maddeler ters kodlanmıştır. Ölçeğin 4 alt boyutu vardır. Ölçeğin ilk altı ifadesi ‘öz yeterlilik’ boyutunu, ikinci altı ifadesi ‘ümit’ boyutunu, üçüncü altı maddesi ‘dayanıklılık’ boyutunu ve son altı maddesi ise ‘iyimserlik’ alt boyutunu ifade etmekte ve ölçeğin tamamı genel pozitif psikolojik sermaye düzeyini ölçmektedir. Ölçeğin geneli ve alt boyutlarına yönelik hesaplanan puanın yüksek olması ise o boyuta yönelik bireyin algısını ifade etmektedir (Arslaner ve Artan, 2019, s. 1671). Üçüncü bölümde katılımcıların duygusal zekâ düzeylerini ölçmeyi amaçlayan “Duygusal Zekâ Ölçeği (DZÖ)” bulunmaktadır. Hall tarafından 1999 yılında geliştirilen, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin (2000) tarafından yapılan bu ölçek, her birisi 6 maddeden oluşan duygularının farkında olma, duygularını kontrol etme, kendini motive etme, empati, sosyal beceriler olmak üzere 5 alt boyuttan oluşmaktadır. 6’lı Likert tipindeki bu ölçek 30 maddeden oluşmakta ve “1: Tamamen Katılmıyorum, 6: Tamamen Katılıyorum” şeklinde puanlanmaktadır ve ölçekte ters kodlanan ifade bulunmamaktadır. Alt ölçeklerin puanlarının hesaplanmasında, alt ölçeklerin puanları toplanmakta ve puanlar arttıkça duygusal zekânın o alt boyutunun yüksekliğini göstermektedir. Dördüncü bölümde ise katılımcıların tükenmişlik durumlarını tespit etmeyi amaçlayan “Tükenmişlik Ölçeği (TÜKÖ)” yer almaktadır. Maslach ve

Jackson'ın 1986 yılında geliştirdiği bu ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin (1993) tarafından yapılmıştır. Ölçek, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmakta olup, 5'li Likert tipindedir (1=Hiçbir Zaman; 5=Her Zaman). Ölçeğin değerlendirilmesinde, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında puan arttıkça tükenmişlik artmakta ve kişisel başarı boyutunda ise puan azaldıkça tükenmişlik azalmaktadır (Uğurluoğlu vd., 2013, s. 9). Ölçeğin 3 alt boyutunun maddeleri şu şekildedir (Ergin, 1993, s. 144-145): Duygusal tükenmişlik boyutu 9 maddeden (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), duyarsızlaşma boyutu 5 maddeden oluşmaktadır (5, 10, 11, 15, 22) ve kişisel başarısızlık boyutu 8 maddeden oluşmaktadır (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

Verilerin istatistiksel analizi SPSS 24.0 paket programı ile gerçekleştirilmiştir. Verilerin normal dağılıp dağılmadığı çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerine bakılarak değerlendirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde; frekans, yüzde, toplam puan, ortalama, standart sapma, normal dağılmayan veriler için Mann Whitney U Testi ve Kruskal Wallis Testi, normal dağılan veriler için ise Bağımsız Örneklem T- Testi ve ANOVA Analizi kullanılmıştır. Pozitif psikolojik sermaye, tükenmişlik ve duygusal zekâ düzeyleri arasındaki ilişkiler Çoklu Korelasyon Analizi kullanılarak, etkiler ise İkili ve Çoklu Regresyon Analizi kullanılarak belirlenmeye çalışılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliklerinin test edilmesinde Cronbach Alfa (α) değerlerine bakılmış, yapı geçerliliklerini test etmek için ise Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır.

3.4. Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilikleri

Ölçeklerin güvenilirlik analizi Cronbach Alfa (α) katsayısına göre yapılmıştır. Güvenilirlik analizi bulguları Tablo 1'de verilmektedir.

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi Bulguları

| Ölçekler | Boyutlar | Cronbach's Alpha (α) |
|----------|----------------------------|-------------------------------|
| PPSÖ | Özyeterlilik | 0,83 |
| | Ümit | 0,79 |
| | Dayanıklılık | 0,85 |
| | İyimserlik | 0,78 |
| DZÖ | Duygularının Farkında Olma | 0,71 |
| | Duygularını Kontrol etme | 0,77 |
| | Kendini Motive etme | 0,80 |
| | Empati | 0,80 |
| | Sosyal Beceriler | 0,74 |
| TÜKÖ | Duygusal tükenmişlik | 0,91 |
| | Duyarsızlaşma | 0,75 |
| | Kişisel başarısızlık | 0,72 |

Tablo 1'de sunulan verilere göre, PPSÖ'nün güvenilirliği 0,84, DZÖ'nün güvenilirliği 0,92 ve TÜKÖ'nün güvenilirliği ise 0,81 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca alt boyutların güvenilirlik değerleri incelendiğinde tüm boyutların güvenilirlik değerlerinin 0,70'in üzerinde olduğu görülmektedir. Genel olarak güvenilirlik değerleri 0,70-1,00 arasında olduğundan tüm ölçeklerin ve alt boyutlarının oldukça güvenilir oldukları söylenebilmektedir (Kayış, 2009, s. 403-405).

Araştırmada, yabancı literatürdeki çalışmalardan Türkçe'ye çevrilmiş, geçerliliği ve güvenilirliği Türkiye'de test edilmiş ölçekler katılımcılara uygulanacak şekilde uyarlandığından ölçeklerin yapı geçerliliklerini test etmek ve faktör yapılarını belirlemek için Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılması uygun görülmüştür (Büyüköztürk, 2002, s. 472; Yaşoğlu, 2017, s. 75). Açıklayıcı Faktör Analizi bulguları Tablo 2'de verilmektedir.

Tablo 2. Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

| Ölçekler | Boyutlar | Faktör Dağılımı (Min-Max) | Varyanslı Birikimli Açıklama Yüzdesi (%) | KMO | P |
|----------|----------------------------|---------------------------|--|-------|-------|
| PPSÖ | Özyeterlilik | 0,619-0,796 | 55,457 | 0,921 | 0,000 |
| | Ümit | 0,627-0,835 | | | |
| | Dayanıklılık | 0,530-0,828 | | | |
| | İyimserlik | 0,536-0,750 | | | |
| DZÖ | Duygularının Farkında Olma | 0,502-0,871 | 54,936 | 0,920 | 0,000 |
| | Duygularını Kontrol etme | 0,542-0,776 | | | |
| | Kendini Motive etme | 0,697-0,816 | | | |
| | Empati | 0,532-0,824 | | | |
| TÜKÖ | Sosyal Beceriler | 0,595-0,788 | 51,224 | 0,905 | 0,000 |
| | Duygusal tükenmişlik | 0,616-0,886 | | | |
| | Duyarsızlaşma | 0,562-0,836 | | | |
| | Kişisel başarısızlık | 0,465-0,659 | | | |

Tablo 2`deki Açıklayıcı Faktör Analizi bulguları incelendiğinde ölçeklerin KMO değerlerinin 0,5 düzeyinin bir hayli üzerinde olması ölçeklerin örneklem yeterliliği bakımından iyi durumda olduklarını göstermektedir (Field, 2009, s. 647). Ayrıca ölçeklerin tüm maddelerinin faktör yüklerinin 0,40 düzeyinin üzerinde olduğu ve tüm ölçeklerde maddelerin aslına uygun bir şekilde alt boyutlara dağıldığı görülmektedir (Hair Jr vd., 2014, s. 115). Bu bulgular tüm ölçeklerin faktör yapılarının aslına uygun dağıldığını ve yapı geçerliliklerinin olduğunu kanıtlamaktadır.

4. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde demografik bulgular, betimleyici istatistiki bulgular, hipotez bulguları ve farklılık analizi bulguları verilerek değerlendirilmektedir.

4.1. Demografik Bulgular

Katılımcıların %81,6'sının kadın, %64'ünün evli, %45,3'ünün 26-33 yaş aralığında olduğu, %51,2 'sinin lisans mezunu olduğu, %31,9 'unun memur olduğu ve %40,4'ünün mevcut iş yerinde 1-5 yıl aralında çalışma süresine sahip olduğu görülmüştür. Ayrıca katılımcıların %52,5'inin günlük ortalama 8 saat ve altında çalıştığı, %63'ünün işinden memnun olduğu, %69,9'unun mesleğini kendine uygun bulduğu, %35'inin iş yaşamında eğitim ve iletişim gibi problemlerine sahip olduğu ve %54,2'sinin ise aldığı maaştan memnun olmadığı belirlenmiştir.

4.2. Betimleyici İstatistiki Bulgular

Katılımcıların pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin betimleyici istatistiki bulgular Tablo 3`te verilmektedir.

Tablo 3. Betimleyici İstatistiki Bulgular

| Ölçekler/Alt Boyutlar | N | X | SS | Çarpıklık | Basıklık |
|-----------------------|-----|--------|---------|-----------|----------|
| PPSÖ | 408 | 4,0818 | 0,62348 | -0,061 | -0,441 |
| Öz yeterlilik | 408 | 4,5400 | 0,86946 | -0,165 | -0,582 |
| Ümit | 408 | 4,3133 | 0,90223 | -0,106 | -0,430 |
| Dayanıklılık | 408 | 3,7676 | 0,77567 | -0,156 | -0,518 |
| İyimserlik | 408 | 3,7063 | 0,50684 | -0,094 | 0,252 |

| Ölçekler/Alt Boyutlar | N | X | SS | Çarpıklık | Basıklık |
|---------------------------|------------|---------------|----------------|---------------|--------------|
| DZÖ | 408 | 4,8071 | 0,70439 | -1,660 | 5,338 |
| Duyularının Farkında Olma | 408 | 4,3113 | 0,96112 | -0,697 | 0,300 |
| Duyularını Kontrol Etme | 408 | 5,0114 | 0,83289 | -1,606 | 3,947 |
| Kendini Motive Etme | 408 | 4,9698 | 0,82310 | -1,727 | 4,326 |
| Empati | 408 | 4,9886 | 0,79524 | -1,722 | 4,727 |
| Sosyal Beceriler | 408 | 4,7545 | 0,86155 | -1,358 | 2,665 |
| TÜKÖ | 408 | 3,0313 | 0,48960 | 0,594 | 0,731 |
| Duyusal Tükenmişlik | 408 | 2,7791 | 0,93908 | 0,381 | -0,467 |
| Duyarsızlaşma | 408 | 2,1520 | 0,85260 | 0,754 | 0,257 |
| Kişisel Başarısızlık | 408 | 3,7518 | 0,56584 | -0,182 | 0,108 |

Tablo 3'teki katılımcıların pozitif psikolojik sermaye ortalamaları incelendiğinde, genel ortalama $4,0818 \pm 0,62348$, alt boyutlar için sırasıyla ortalamaları öz yeterlilik için $4,5400 \pm 0,86946$, ümit için $4,3133 \pm 0,90223$, dayanıklılık için $3,7676 \pm 0,77567$ ve iyimserlik için ise $3,7063 \pm 0,50684$ 'tür. Hesaplanan ortalamalara göre, katılımcıların pozitif psikolojik sermaye düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu söylenebilmektedir. Alt boyutlar bazında hesaplanan ortalamalar değerlendirildiğinde ise öz yeterlilik en yüksek ortalamaya sahip iken, iyimserlik en düşük ortalamaya sahiptir. Duygusal zekâ ortalamaları incelendiğinde, genel ortalama $4,8071 \pm 0,70439$, alt boyutlar bazında sırasıyla duygularının farkında olma için $4,3113 \pm 0,96112$, duygularını kontrol etme için $5,0114 \pm 0,83289$, kendini motive etme için $4,9698 \pm 0,82310$, empati toplam için $4,9886 \pm 0,79524$ ve sosyal beceriler için ise $4,7545 \pm 0,86155$ 'tir. Hesaplanan ortalamalara göre, katılımcıların duygusal zekâ genel ve alt boyutlarının hepsinin normal düzeyde oldukları söylenebilmektedir. Tükenmişlik ortalamaları incelendiğinde ise genel ortalama $3,0313 \pm 0,48960$, alt boyutlar bazında sırasıyla, duygusal tükenmişlik için $2,7791 \pm 0,93908$, duyarsızlaşma için $2,1520 \pm 0,85260$ ve kişisel başarısızlık için ise $3,7518 \pm 0,56584$ 'tür. Hesaplanan ortalamalara göre, katılımcıların duygusal tükenmişlik ortalamalarının orta düzeyde olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca duyarsızlaşma ortalamasının düşük olduğu dolayısıyla duyarsızlaşma boyutunda az tükenmişlik yaşandığı söylenebilmektedir.

Verilerin normal dağılıp dağılmadığı çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılarak değerlendirilmiştir. Tabachnick ve Fidell (2013, s. 94-97)'e göre verilerin normal dağılım göstermesi için çarpıklık ve basıklık değerlerinin $-1,5$ ile $+1,5$ arasında olmaları gerekmektedir. Tablo 3'teki değerler incelendiğinde pozitif psikolojik sermaye ve tükenmişlik ölçeklerinin normal dağılım gösterdiği ancak duygusal zekâ ölçeğinin normal dağılım göstermediği görülmektedir.

4.3. Hipotez Bulguları

Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için Çoklu Korelasyon Analizi, araştırma modelini ve hipotezleri test etmek için ise İkili ve Çoklu Regresyon Analizi yapılmıştır. Araştırmada Korelasyon ve Regresyon analizleri gizil değişkenler üzerinden yapılmış ve alt değişkenler analizlere dâhil edilmemiştir. Çünkü gizil değişkenlerle yapılan analizlerde, değişkenler arası ilişkiler hatalardan arınmış bir şekilde hesaplanabilmekte ve gözlemlenen değişkenlerle yapılan analizlere nazaran daha güvenilir sonuçlar ortaya konulabilmektedir (Meydan ve Şeşen, 2015, s. 30).

Katılımcıların pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla yapılan Korelasyon Analizi bulguları Tablo 4'te verilmektedir.

Tablo 4. Korelasyon Analizi Bulguları

| Değişkenler | X | PPS | DZ | TÜK |
|----------------------------------|--------|----------|----------|-----|
| Pozitif Psikolojik Sermaye (PPS) | 4,0818 | 1 | | |
| Duygusal Zekâ (DZ) | 4,8071 | 0,437** | 1 | |
| Tükenmişlik (TÜK) | 3,0313 | -0,265** | -0,173** | 1 |

**p: 0,000, p<0,01

Çoklu Korelasyon Analizi sonucunda pozitif psikolojik sermaye ile duygusal zekâ arasında pozitif yönlü ($r: 0,0437, p<0,01$), pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ($r: -0,265, p<0,01$) ve duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ($r: -0,173, p<0,01$) bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Pozitif psikolojik sermayenin duygusal zekâ üzerindeki etkisini (H_1), duygusal zekânın tükenmişlik üzerindeki etkisini (H_2) ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisini (H_3) ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisinde duygusal zekânın aracılık etkisini (H_4) belirlemek amacıyla yapılan İkili ve Çoklu Regresyon Analizi sonucunda elde edilen bulgular Tablo 5`te verilmektedir.

Tablo 5. Regresyon Analizi Bulguları

| Model | | β | St, β | SS | t | p |
|------------------|------------|---------|-------------|-------|--------|----------------|
| PPS--->DZ | | 0,494 | 0,437 | 0,050 | 9,802 | 0,000 |
| DZ--->TÜK | | -0,120 | -0,173 | 0,034 | -3,541 | 0,000 |
| PPS--->TÜK | | -0,208 | -0,265 | 0,038 | -5,547 | 0,000 |
| PPS--->DZ--->TÜK | PPS--->TÜK | -0,184 | -0,235 | 0,042 | -4,413 | 0,000 |
| | DZ--->TÜK | -0,049 | -0,070 | 0,037 | -1,325 | 0,186** |

Tablo 5`te araştırma modeline ilişkin değişkenler arasındaki ilişkiler ve etkilere yönelik bulgular verilmektedir. Bu bulgular doğrultusunda:

Pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâyı anlamlı düzeyde ve pozitif yönde etkilemektedir. Pozitif psikolojik sermaye düzeyindeki 1 birimlik değişim, duygusal zekâ düzeyinde 0,494 birimlik değişime neden olmaktadır. Buna göre, H_1 kabul edilmiştir.

Duygusal zekâ, tükenmişlik algısını anlamlı düzeyde ve negatif yönde etkilemektedir. Pozitif psikolojik sermaye düzeyindeki 1 birimlik değişim, duygusal zekâ düzeyinde 0,120 birimlik değişime neden olmaktadır. Buna göre, H_2 kabul edilmiştir.

Pozitif psikolojik sermaye, tükenmişlik algısını anlamlı düzeyde ve negatif yönde etkilemektedir. Pozitif psikolojik sermaye düzeyindeki 1 birimlik değişim, tükenmişlik algısında 0,208 birimlik değişime neden olmaktadır. Buna göre, H_3 kabul edilmiştir.

Çoklu Regresyon Analizinde duygusal zekâ modele dâhil edildiğinde pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik algısı üzerindeki etkisinin sıfırlandığı (anlamsızlaştığı) başka bir ifade ile ortadan kalktığı görülmektedir. Bu durumda pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisinin tamamen duygusal zekâ üzerinden gerçekleştiği yani duygusal zekânın tam aracılık etkisinin olduğunu söylemek mümkündür (Baron ve Kenny, 1986, s. 1176). Tam aracılık etkisinin anlamlı olup olmadığı Sobel Testi ile analiz edilmiştir. Sobel Testi bulguları Tablo 6`da verilmektedir (Pracher ve Leonardelli, 2001, s. 1).

Tablo 6. Sobel Testi Bulguları

| Model | t | Test İstatistiği | p |
|------------|--------|------------------|------------|
| PPS---->DZ | 9,802 | 3,33035058 | 0,00086737 |
| DZ--->TÜK | -3,541 | | |

** $p<0,01$

Sobel testi bulguları incelendiğinde pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisinde duygusal zekânın tam aracılık etkisinin anlamlı olduğu ($p<0,01$) görülmektedir. Buna göre, H_4 de kabul edilmiştir.

4.4. Farklılık Analizi Bulguları

Psikolojik sermaye, tükenmişlik ve duygusal zekâ düzeyleri yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek, mevcut iş yerinde toplam çalışma süresi, günlük ortalama çalışma saati, iş memnuniyeti, mesleğin kişiye uygunluğu, iş yaşamında en çok etkilenen problem ve maaş memnuniyeti demografik değişkenleri bakımından istatistiksel olarak farklılık gösterip göstermediği Mann Whitney U Testi, Kruskal Wallis Testi, Bağımsız Örneklem T- Testi ve ANOVA Analizi ile incelenmiştir. Mann Whitney U Testi, 2`li değişkenli sorular için, Kruskal Wallis Testi ise ikiden fazla değişken içeren sorularda hangi değişkenler arasında istatistiksel anlamda

fark olup olmadığının tespiti için kullanılmıştır. Farklılık analizlerine ilişkin elde edilen bulgular Tablo 7'de verilmektedir.

Tablo 7. Farklılık Analizi Bulguları

| Değişkenler | PPS | | DZ | | TÜK | | |
|---|------------------|--------------|----------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| | X | SS | X | SS | X | SS | |
| Yaş | 19-25 yaş | 95,93 | 16,29 | 140,69 | 19,85 | 67,61 | 12,30 |
| | 26-33 yaş | 98,08 | 14,75 | 143,13 | 23,17 | 67,60 | 11,56 |
| | 34-41 yaş | 96,75 | 15,31 | 145,97 | 16,25 | 64,28 | 10,06 |
| | 42 ve üzeri yaş | 102,18 | 12,77 | 148,50 | 23,03 | 60,45 | 7,26 |
| | F | 2,092 | | X ^{2*} | 7,878 | F | 7,441 |
| | p | 0,101 | | p | 0,049 | p | 0,000 |
| Cinsiyet | Kadın | 97,70 | 15,06 | 145,19 | 19,91 | 66,33 | 11,51 |
| | Erkek | 99,09 | 14,56 | 139,85 | 25,57 | 63,45 | 8,65 |
| | t | -0,724 | | Z | -1,390 | T | 2,025 |
| | p | 0,470 | | p | 0,164 | p | 0,004 |
| Medeni Durum | Bekar | 95,72 | 14,99 | 140,64 | 23,31 | 68,17 | 12,89 |
| | Evli | 99,22 | 14,82 | 146,22 | 19,55 | 64,44 | 9,70 |
| | t | -2,283 | | Z | -2,552 | T | 3,298 |
| | p | 0,023 | | p | 0,011 | p | 0,001 |
| Eğitim Durumu | İlköğretim | 95,50 | 18,44 | 155,00 | 15,25 | 68,25 | 10,27 |
| | Lise | 100,54 | 15,79 | 145,59 | 20,46 | 69,07 | 10,68 |
| | Ön lisans | 96,53 | 16,53 | 146,84 | 18,96 | 68,12 | 12,29 |
| | Lisans | 96,93 | 15,22 | 142,89 | 23,38 | 65,49 | 11,50 |
| | Lisansüstü | 100,25 | 12,35 | 144,32 | 17,25 | 63,18 | 8,67 |
| | F | 1,262 | | X ^{2*} | 2,785 | F | 3,002 |
| p | 0,284 | | p | 0,594 | p | 0,018 | |
| Meslek | Akademisyen | 102,63 | 10,13 | 146,19 | 18,92 | 60,87 | 8,42 |
| | Veteriner hekim | 99,35 | 12,46 | 141,14 | 12,13 | 64,42 | 8,28 |
| | Öğretmen | 102,16 | 14,03 | 146,08 | 17,20 | 52,05 | 9,32 |
| | Sağlık personeli | 93,84 | 15,73 | 144,83 | 18,73 | 69,10 | 11,31 |
| | Memur | 97,31 | 15,74 | 144,17 | 21,69 | 65,86 | 10,63 |
| | Diğer | 99,82 | 13,76 | 135,68 | 37,02 | 69,09 | 15,22 |
| | F | 4,125 | | X ^{2*} | 1,747 | F | 6,501 |
| p | 0,001 | | p | 0,883 | p | 0,000 | |
| Mevcut iş yerinde toplam çalışma süresi | 1 yıldan az | 97,79 | 16,61 | 142,79 | 20,23 | 64,37 | 11,56 |
| | 1-5 yıl | 96,67 | 15,60 | 141,56 | 23,81 | 67,39 | 11,77 |
| | 6-10 yıl | 100,46 | 13,59 | 147,26 | 17,45 | 66,50 | 10,35 |
| | 10 yıl ve üzeri | 97,97 | 13,77 | 146,95 | 19,37 | 63,16 | 9,65 |
| | F | 1,240 | | X ^{2*} | 4,843 | F | 3,393 |
| | p | 0,295 | | p | 0,184 | p | 0,018 |
| Günlük ortalama çalışma saati | 8 saat ve altı | 98,09 | 14,96 | 143,92 | 22,81 | 63,01 | 10,74 |
| | 9-11 saat | 97,51 | 15,16 | 144,74 | 19,02 | 68,71 | 10,36 |
| | 12 saat ve üzeri | 99,17 | 17,11 | 143,57 | 20,00 | 69,42 | 12,13 |
| | F | 0,193 | | X ^{2*} | 0,268 | F | 15,111 |
| p | 0,824 | | p | 0,874 | p | 0,001 | |
| İş memnuniyeti | Evet | 102,24 | 13,47 | 147,79 | 19,27 | 61,43 | 8,47 |
| | Hayır | 87,45 | 13,93 | 133,88 | 26,62 | 77,05 | 12,06 |
| | Kararsızım | 93,59 | 14,62 | 141,96 | 17,87 | 69,67 | 8,84 |
| | F | 37,295 | | X ^{2*} | 26,053 | F | 88,356 |
| p | 0,000 | | p | 0,000 | p | 0,000 | |
| Mesleğin kişiye uygunluğu | Evet | 100,76 | 14,12 | 146,43 | 19,17 | 63,40 | 9,92 |
| | Hayır | 90,30 | 14,50 | 139,93 | 20,51 | 73,25 | 10,79 |
| | Kararsızım | 92,84 | 15,33 | 138,03 | 28,41 | 69,05 | 12,38 |
| | F | 18,422 | | X ^{2*} | 9,423 | F | 27,124 |
| p | 0,000 | | p | 0,009 | p | 0,000 | |

| Değişkenler | PPS | | DZ | | TÜK | | |
|---------------------------------------|--|--------------|-------|-----------------|-------|----------|--------------|
| | X | SS | X | SS | X | SS | |
| İş yaşamında en çok etkilenen problem | Eğitim standartları | 104,22 | 12,97 | 149,72 | 17,84 | 60,27 | 10,41 |
| | Çalışma sistemindeki uygunsuzluklar | 100,08 | 15,05 | 146,13 | 17,65 | 64,61 | 9,77 |
| | Çalışma ortamındaki iletişim sıkıntıları | 98,70 | 13,76 | 142,85 | 24,97 | 64,66 | 9,26 |
| | Hepsi | 92,79 | 14,19 | 141,61 | 22,13 | 70,96 | 11,50 |
| | Hiçbiri | 102,04 | 15,72 | 145,77 | 19,76 | 60,40 | 9,36 |
| | F | 8,085 | | X ^{2*} | 6,108 | F | 16,526 |
| | p | 0,000 | | p | 0,191 | p | 0,000 |
| Maaş memnuniyeti | Evet | 102,65 | 13,67 | 146,76 | 21,36 | 60,73 | 8,35 |
| | Hayır | 95,34 | 14,96 | 142,43 | 22,44 | 68,70 | 11,93 |
| | Kararsızım | 97,96 | 15,33 | 145,43 | 14,72 | 65,43 | 9,06 |
| | F | 9,839 | | X ^{2*} | 4,523 | F | 22,623 |
| | p | 0,000 | | p | 0,104 | p | 0,000 |

Tablo 7'deki pozitif psikolojik sermaye değerleri incelendiğinde; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, günlük ortalama çalışma saati ve mevcut iş yerinde toplam çalışma süresine göre pozitif psikolojik sermaye algısında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı, medeni durum, meslek, iş memnuniyeti, mesleğin kişiye uygunluğu, iş yaşamında en çok etkilenilen problem ve maaş memnuniyetine göre pozitif psikolojik sermaye algısında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu bulgusuna ulaşılmıştır ($p < 0,05$). Duygusal zekâ değerleri incelendiğinde; cinsiyet, eğitim durumu, meslek, mevcut iş yerinde toplam çalışma süresi, günlük ortalama çalışma saati, iş yaşamında en çok etkilenilen problem ve maaş memnuniyeti durumuna göre duygusal zekâ düzeyinde istatistiksel olarak bir farkın anlamlı olmadığı, medeni durum, yaş, iş memnuniyeti, mesleğin kişiye uygunluğu durumuna göre duygusal zekâ düzeyinde ise istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu bulgusuna ulaşılmıştır ($p < 0,05$). Tükenmişlik değerleri incelendiğinde ise; cinsiyet, medeni durum, yaş, meslek eğitim durumu, mevcut iş yerinde toplam çalışma süresi, günlük ortalama çalışma saati, iş yaşamında en çok etkilenilen problem ve maaştan memnun olma durumuna göre tükenmişlik algısında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu bulgusuna ulaşılmıştır ($p < 0,05$).

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

İnsan ilişkilerinin yoğun bir şekilde yaşadığı günümüz iş dünyasında pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik örgütler için oldukça önem arz eden kavramlar olarak görülmektedir. Pozitif psikolojik sermaye, öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik bileşenleri ile çalışanların örgüte olan katkılarını ortaya koymaktadır. Duygusal zekâ, empati, duygularının farkında olma, duygularını kontrol etme, kendini motive etme ve sosyal beceriler bileşenleri ile bireylerin örgütlerde başarılı olabildiklerini ve bu bileşenlerin getirdiği avantajları kullanarak örgüt performansı üzerinde önemli ölçüde rol oynayabildiklerini belirtmektedir. Tükenmişlik ise duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt boyutları ile bireyin iş yaşamı üzerinde oldukça olumsuz etki bıraktığını göstermektedir. Bu çalışmada, pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Bu kapsamda çalışmada, pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisi ve duygusal zekânın bu ilişkide aracılık etkisinin olup olmadığını belirlemeye çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda belirlenen tüm hipotezler kabul edilmiştir. Birinci olarak, pozitif psikolojik sermayenin çalışanların duygusal zekâ düzeylerini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça duygusal zekâ düzeyleri de artmaktadır. Bu sonuç, Uslu (2019)'nın çalışmasında ulaştığı duygusal zekâ düzeyi ile pozitif psikolojik sermaye düzeyi arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucu ile örtüşmektedir.

İkinci olarak, duygusal zekânın, çalışanların tükenmişlik algılarını negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri arttıkça tükenmişlik algıları azalmaktadır. Bu sonuç, Năstăsă ve Fărcaş (2015)'in ulaştığı tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında negatif bir ilişki olduğu sonucu ile örtüşmektedir.

Üçüncü olarak, pozitif psikolojik sermayenin, çalışanların tükenmişlik algılarını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre, çalışanların pozitif psikolojik sermaye düzeyleri arttıkça tükenmişlik algıları azalmaktadır. Bu sonuç, Bitmiş ve Ergeneli (2015)'nin ulaştığı psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki

bulunduğu sonucu ve Bayarçelik vd. (2019)'ın ulaştığı pozitif psikolojik sermaye düzeyinin duygusal tükenme düzeyini azalttığı sonucu ile örtüşmektedir.

Dördüncü olarak, pozitif psikolojik sermayenin çalışanların tükenmişlik algıları üzerindeki etkisinde duygusal zekânın tam aracılık etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, çalışanların pozitif psikolojik sermayeyle birlikte duygusal zekâyâ da sahip olmaları sonucunda yaşanan tükenmişliğin ortadan kalkabileceği söylenebilmektedir. Bu sonucun, Sarvar vd. (2017)'in ulaştığı çalışanların psikolojik sermayelerinin duygusal zekâ düzeyleri ile ilişkili olduğu ve pozitif sermayenin alt boyutları ile proje başarısı arasında duygusal zekânın aracılık etkisine sahip olduğu sonucu ile örtüştüğü söylenebilmektedir.

Araştırmada pozitif psikolojik sermaye, duygusal zekâ ve tükenmişlik algılarının bazı demografik değişkenler açısından farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farklılık analizi sonuçlarına göre; pozitif psikolojik sermaye algısı ile medeni durum, meslek, iş memnuniyeti, mesleğin kişiye uygunluğu arasında fark bulunmuştur. Duygusal zekâ algısında medeni durum, yaş, iş memnuniyeti ve mesleğin kişiye uygunluğu istatistiksel olarak anlamlı fark ortaya koymaktadır. Tükenmişlik algısında ise yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslek, mevcut iş yerinde toplam çalışma süresi, günlük ortalama çalışma saati, mesleğin kişiye uygunluğu, iş memnuniyeti, iş yaşamında en çok karşılaşılan problem ve maaş memnuniyetinin istatistiksel olarak anlamlı farklar ortaya koyduğu tespit edilmiştir. İlgili literatür incelendiğinde farklılık sonuçlarını destekleyen çalışmaların olduğu görülmektedir. Şen vd. (2019) çalışmadan farklı olarak, çalışanların psikolojik sermaye alt boyutlarının yaş ve kurumdaki çalışma süresine bağlı olarak değiştiği ancak cinsiyete bağlı olarak değişmediği sonucuna ulaşmışlardır. Salavera vd. (2018) cinsiyetin duygusal zekâ bağlamında istatistiksel olarak anlamlı farklar ortaya koymadığı sonucuna ulaşmışlardır. Lindeman vd. (2017) katılımcıların yarısından fazlasının şiddetli tükenmişlik yaşadıkları ve kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşmışlardır. Sak (2017) yine kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır. Fuente vd. (2018) ise cinsiyet ve medeni durumun tükenmişlik bağlamında istatistiksel olarak anlamlı farklar ortaya koyduğunu belirtmişlerdir.

Sonuç olarak; çalışanların tükenmişlik algılarını azaltmak için pozitif psikolojik sermaye ve duygusal zekâ düzeylerini artırmaya yönelik çalışma şartlarını iyileştirecek birtakım sosyal (eğitim, konferans, seminer vb.), ekonomik (ücret, performans primi vb.) ve yasal (sosyal güvenlik, özlük hakları, çalışma saatleri vb.) düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Bu doğrultuda işverenlere, yöneticilere ve ilgili tüm paydaşlara önemli görevler düşmektedir. Ayrıca bu çalışmanın sadece Konya ve Aksaray illerinde birkaç meslek grubunu kapsayacak şekilde yapılmış ve değişkenlerin alt boyutları arasındaki ilişkilerin incelenmemiş olması çalışmanın önemli bir sınırlılığı olarak görülebilmektedir. Bu bağlamda bundan sonraki çalışmalarda Türkiye genelinde, daha fazla meslek grubunu içeren ve alt boyutlar arasındaki ilişkilerin de incelendiği bir araştırmanın yapılması önerilmektedir.

YAZARLARIN BEYANI

Katkı Oranı Beyanı: Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

Destek ve Teşekkür Beyanı: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

Çatışma Beyanı: Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

KAYNAKÇA

- Adekola, B. (2010). Gender differences in the experience of work burnout among university staff. *African Journal of Business Management*, 4(6), 886-889.
- Akçay, V. H. (2011). Pozitif psikolojik sermaye kavramı ve işletmelerde sürdürülebilir rekabet üstünlüğünü sağlamadaki rolü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 73-98.
- Arslaner, F. ve Artan, F. İ. (2019). Pozitif psikolojik sermayenin lider-üye etkileşimi vasıtasıyla bireysel performansı etkilemedeki rolü: Perakende sektöründe bir araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(4), 1657-1689. <https://doi.org/10.15295/bmij.v7i4.1195>
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.51.6.1173>

- Bayarçelik, E. B., Vatansver Durmaz, B. ve Gürler, N. (2019). İş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *İnsan & İnsan Dergisi*, 6(21), 493-523. <https://doi.org/10.29224/insanveinsan.513475>
- Bitmiş, G. M. ve Ergeneli, A. (2015). How psychological capital influences burnout: The mediating role of job insecurity. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 207, 363-368. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.106>
- Boztek, A. (2015). Positive psychological capital concept: A critical analysis in the context of participatory management. *Management and Business Administration, Central Europe*, 22(3), 19-11.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, (32), 470-483.
- Chen, J. (2020). Relationship between psychological capital, job stress and job burnout of special education workers. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(1), 1325- 1331.
- Chowdhury, A. R. (2018). Burnout and its organizational effects: A study on literature review. *Journal of Business & Financial Affairs*, 7(4), 1-3.
- Çetin, F. ve Basım, H. N. (2012). Örgütsel psikolojik sermaye: Bir ölçek uyarlama çalışması. *Amme İdaresi Dergisi*, 45(1), 121-137.
- Ebrahimi, R. M., Khoshsima, H. ve Zare-Behtash, E. (2018). The impacts of emotional intelligence enhancement on Iranian intermediate EFL learners writing skill. *International Journal of Instruction*, 11(1), 437-452. <https://doi.org/0.12973/iji.2018.11130a>
- Erdoğan, P. (2018). *Pozitif psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine etkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama [Doktora Tezi]*. Selçuk Üniversitesi.
- Ergin, C. (1993). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları* (s. 143-154). Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Ergin, F. E. (2000). *Üniversite öğrencilerinin sahip oldukları duygusal zekâ düzeyi ile 16 kişilik özelliği arasındaki ilişki üzerine bir araştırma [Yüksek Lisans Tezi]*. Selçuk Üniversitesi.
- Erkmen, T. ve Esen, E. (2013). Psikolojik sermaye ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Öneri Dergisi*, 10(39), 23-30.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS* (3. Baskı). SAGE Publications, Inc.
- Fuente, C. A. G., Ortega, E., Baena, R. L., Solana, F. I. E., Vargas, C. ve Urquiza, G. L. J. (2018). Gender, marital status, and children as risk factors for burnout in nurses: A meta-analytic study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(2102), 1-13.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Random House, Inc.
- Gong, Z., Chen, Y. ve Wang, Y. (2019). The influence of emotional intelligence on job burnout and job performance: Mediating effect of psychological capital. *Frontiers in Psychology*, 10(2707), 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02707>
- Hair Jr, J. F., Black, W., Babin, B. J. ve Anderson, R. (2014). *Multivariate data analysis* (7. Baskı). Pearson Education Limited.
- İbrahimli, N. (2020). *Hizmet sektöründe pozitif psikolojik sermaye ile iş tatmini arasındaki ilişki [Yüksek Lisans Tezi]*. Bursa Uludağ Üniversitesi.
- Kayış, A. (2009). Güvenilirlik analizi (reliability analysis). Ş. Kalaycı (Ed.), *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri içinde* (s. 403-419). Asil Yayın Dağıtım.
- Kesken, J. ve Ayyıldız, N. A. (2008). Liderlik yaklaşımlarında yeni perspektifler: Pozitif ve otantik liderlik. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), 729-754.

- Korkmaz, F., Ekingen, E. ve Yıldız, A. (2016). Psikolojik sermayenin çalışan performansına etkisi: Sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(3), 271-281.
- Lindeman, B., Petrusa, E., McKinley, S., Hashimoto, A. D., Gee, D., Smink, S. D., Mullen, T. J ve Phitayakorn, R. (2017). Association of burnout with emotional intelligence and personality in surgical residents: Can we predict who is most at risk?. *Journal of Surgical Education*, 74(6), 22-30.
- Lubbadeh, T. (2020). Job burnout: A general literature review. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 7-15.
- Luthans, F., Avey, J., Avolio, B., Norman, S. M., ve Combs, G. (2006). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387-393. <https://doi.org/10.1002/job.373>
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *American Psychological Society*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C. ve Leiter, P. M. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Mellão, N. ve Mónico, M. S. L. (2013). The relation between emotional intelligence and psychological capital of employees. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(2), 545-550.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modellemesi amos uygulamaları* (2. Baskı). Detay Yayıncılık.
- Molero, P. P., Ortega, Z. F., Cuberos, C. R., Martinez, M. A., Sanchez, C. M. ve Valero, G. G. (2018). An explanatory model of emotional intelligence and its association with stress, burnout syndrome, and non-verbal communication in the university teachers. *Journal of Clinical Medicine*, 7(12), 1-12. <https://doi.org/10.3390/jcm7120524>
- Nastasa, E. L. ve Farcaş, D. A. (2015). The effect of emotional intelligence on burnout in healthcare professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 187, 78-82.
- Ocak, M. ve Güler, M. (2016). Psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi: Görgül bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 49, 117- 134.
- Özdemir, A., Kösecik, M. ve Kök, S. B. (2009). The relationship between emotional intelligence dimensions and conflict management strategies of academics in selected Turkish universities. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23, 367-390.
- Özen Kutanis, R. ve Yıldız, E. (2014). Pozitif psikoloji ile pozitif örgütsel davranış ilişkisi ve pozitif örgütsel davranış boyutları üzerine bir değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 5(11), 135-154.
- Pelenk, S. E. (2018). Psikolojik sermaye ve iş tatmininin performans üzerindeki etkisi: Teknoloji sektöründe bir araştırma. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 357-370. <https://doi.org/10.15869/itobiad.466760>
- Peng, J., Jiang, X., Zhang, J., Xiao, R., Song, Y., Feng, X., Zhang, Y. ve Miao, D. (2013). The impact of psychological capital on job burnout of chinese nurses: The mediator role of organizational commitment. *PLoS ONE*, 8(12), 1-7. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0084193>
- Pracher, K. J. ve Leonardelli, G. J. (2001). *Calculation for the Sobel test: An interactive calculation tool for mediation tests*. <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm> adresinden 28 Ekim 2021 tarihinde alınmıştır.
- Sak, R. (2018). Gender differences in Turkish early childhood teachers' job satisfaction, job burnout and organizational cynicism. *Early Childhood Education Journal*, 46, 643-653.
- Salavera, C., Usan, P. ve Jarie, L. (2018). Emotional intelligence and social skills on self-efficacy in secondary education students. Are there gender differences?. *Journal of Adolescence*, 60, 39-46. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2017.07.009>

- Santisi, G., Lodi, E., Magnano, P., Zarbo, R. ve Zammitti, A. (2020). Relationship between psychological capital and quality of life: The role of courage. *Sustainability*, 12(13), 1-14. <https://doi.org/10.3390/su12135238>
- Sarvar, H., Nadeem, K. ve Aftab, J. (2017). The Impact of psychological capital on project success mediating role of emotional intelligence in construction organizations of pakistan. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 7(22), 1-14. <https://doi.org/10.1186/s40497-017-0080-4>
- Söylemez, M. (2019). *Pozitif psikolojik sermaye ile tükenmişlik arasındaki ilişkiler ve bir araştırma* [Yüksek Lisans Tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Şahinbaş, F. ve Erigüç, G. (2019). Pozitif örgütsel davranış yaklaşımıyla işyeri arkadaşlığı ve işe adanma ilişkisi: Sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 15(4), 1201-1225. <https://doi.org/10.17130/ijmeb.2019456405>
- Şen, C., Mert, S. İ. ve Eroğlu, K. (2019). Çalışanların psikolojik sermaye alt boyutlarının demografik özellikler bağlamında değişkenliği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(4) 1171-1192. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.475957>
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (6. Baskı). Pearson Education, Inc.
- Tösten, R. , Arslantaş, H. ve Şahin, G. (2017). Öğretmenlerin pozitif psikolojik sermayelerinin tükenmişliğe etkisi. *Yüzcüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(1) , 726-744.
- Ugoani, J. N. N., Amu, C. U. ve Kalu, E. O. (2015). Dimensions of emotional intelligence and transformational leadership: A correlation analysis. *Independent Journal of Management & Production (IJM&P)*, 6(2), 563-584. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v6i2.278>
- Uğurluoğlu, Ö., Şantaş, F. ve Demirgil, B. (2013). Lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisi: Hastanelerde bir uygulama. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 16(1), 1-21.
- Uslu, M. (2019). *Duygusal zekâ ve pozitif psikolojik sermaye ilişkisi* [Yüksek Lisans Tezi]. Sakarya Üniversitesi.
- Wu, D. (2020). Relationship between job burnout and mental health of teachers under work stress. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(1), 310-315.
- Yaşloğlu, M. M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46(Özel Sayı), 74-85.