



Ardahan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/aruiibfdergisi>



Duygusal zekâ, iş doyumunu ve tükenmişlik ilişkisi: hastane çalışanları üzerinde bir araştırma*

The relationship of emotional intelligence, job satisfaction and burnout: a research on hospital employees

Fatih Gönül^a, Abdurrahman Çalık^{b**}

^a Öğretim Görevlisi, Hakkari Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Hakkâri, Türkiye, fatihgonul@hakkari.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1710-2997

^b Dr. Öğretim Üyesi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, Van, Türkiye, acalik@yyu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-2829-0073

MAKALE BİLGİSİ

Makale geçmişi:

Başvuru: 15 Nisan 2022

Kabul: 14 Mayıs 2022

Anahtar kelimeler:

Duygusal Zekâ,

İş Doyumu,

Tükenmişlik,

Hastane Çalışanları

Makale türü:

Araştırma makalesi

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 15 April 2022

Accepted: 14 May 2022

Keywords:

Emotional Intelligence,

Job Satisfaction,

Burnout,

Hospital Staff

Article type:

Research article

ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı, duygusal zekâ, iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri incelemektir. Araştırma kapsamında Hakkâri devlet hastanesinde görev yapmakta olan 283 çalışandan anket yöntemiyle elde edilen veriler analiz edilmiştir. Hipotezleri test etmek için LISREL8.7 yazılımı aracılığıyla yapısal eşitlik modellemesi yöntemi kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modellemesinde önce, ölçüm modelini tahmin etmek ve yapı geçerliliğini belirlemek için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, duygusal zekânın iş doyumunu pozitif, tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarısızlığı negatif olarak etkilediği belirlenmiştir. Araştırmada tükenmişliğin boyutları duygusal tükenme ve kişisel başarısızlığın iş doyumunu negatif olarak etkilediği tespit edilmiştir. Diğer taraftan duygusal zekânın tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

ABSTRACT

The main purpose of this study is to examine the relationships between emotional intelligence, job satisfaction and burnout. Within the scope of the study, the data obtained by the survey method from 283 employees working in Hakkari state hospital were analyzed. In order to test the hypotheses, structural equation modeling method was used through LISREL8.7 software. Before structural equation modeling, confirmatory factor analysis was applied to estimate the measurement model and determine the construct validity. According to the results of the research, it has been determined that emotional intelligence affects job satisfaction positively and negatively affects personal failure that one of the dimensions of burnout. In the study, it has been determined that the dimensions of burnout, emotional exhaustion and personal failure negatively affect job satisfaction. On the other hand, it has been observed that emotional intelligence did not have a significant effect on the emotional exhaustion and depersonalization dimensions of burnout.

* Çalışma, Fatih Gönül'ün 2021 yılındaki doktora tezinden üretilmiştir.

** Sorumlu yazar / Corresponding author

E-posta / E-mail: abcalik@gmail.com

Atıf / Citation: Gönül, F. ve Çalık, A. (2022). Duygusal zekâ, iş doyumunu ve tükenmişlik ilişkisi: hastane çalışanları üzerinde bir araştırma. *Ardahan Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(1), 41-50.

1. Giriş

İnsan kaynağı, örgütlerin sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabilmeleri için sahip oldukları en değerli kaynaktır. İnsan kaynağının sahip olduğu bilgi ve beceri örgütlerin başarısını büyük ölçüde etkilemektedir. Bu kapsamda çalışanların duygusal zekâ düzeyleri önemli bir yetenek olarak değerlendirilmektedir.

Duygusal zekâ günümüzde hem bireylerin hem de örgütlerin başarısını etkileyen bir yetenektir. Duygusal zekâ özellikle 90'lı yıllardan günümüze kadar sıklıkla ele alınan konulardan biri olmuştur. Duygusal zekâ, bireyin hem kendi duygularını ve başkalarının duygularını anlayarak bu duyguları düzenleyebilme ve kullanabilme becerilerini ifade etmektedir. İletişim, takım çalışması, inovasyon, liderlik vb. üzerindeki etkileri göz önünde bulundurulduğunda duygusal zekâ, son zamanlarda çalışanlarda aranan en önemli yeteneklerden biri olmuştur.

Örgütler açısından nitelikli insan kaynağını elde tutmanın önemli yollarından biri de çalışanların işlerine karşı pozitif tutum içerisinde olmalarını sağlamaktır. Tükenmişlik ve iş doyumunu çalışanların işlerine yönelik tutumlarını belirleyen önemli kavramlardır. İş doyumunu çalışanın işine karşı geliştirmiş olduğu pozitif bir tutumdur. İş doyumunu birçok kavramla ifade edilmekle birlikte, esasen çalışanın iş yerindeki mutluluğunu ifade eder. Tükenmişlik ise çalışanın işine karşı geliştirdiği olumsuz tutum ve davranışlardır. Tükenmişlik Dünya Sağlık Örgütü (2019) tarafından mesleki bir olgu olarak ilan edilmiştir. Tükenmişlik verimliliğin düşmesine ve çalışanların işlerine karşı olumsuz duygular geliştirmesine neden olurken, örgütler açısından farkına varılması ve eyleme geçilmesini gerektiren bir çeşit tehliktir.

Bu çalışmanın amacı duygusal zekâ, iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişkileri ortaya koymaktır. Bu kapsamda çalışmada duygusal zekânın iş doyumuna etkisi, duygusal zekânın tükenmişliğe etkisi, tükenmişliğin iş doyumuna etkisi incelenmiştir. Literatür incelendiğinde duygusal zekâ ile iş doyumunu, duygusal zekâ ile tükenmişlik ve tükenmişlik ile iş doyumunu ilişkisini ele alan birçok araştırma bulunmaktadır. Ancak, duygusal zekâ, iş doyumunu ve tükenmişlik değişkenlerini birlikte inceleyen az sayıda araştırma bulunmaktadır. Konu ile ilgili ülkemizde literatüre katkı sağlaması, duygusal zekâ, iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin belirlenmesi açısından bu çalışma, araştırmacılar ve uygulayıcılar için önem arz etmektedir.

Çalışmada sırasıyla duygusal zekâ, iş doyumunu ve tükenmişlik konuları açıklanmış, akabinde araştırmanın uygulama bölümüne yer verilmiştir.

2. Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ kavramı 1990'lı yıllardan itibaren hem akademik hem de uygulama alanlarında büyük yankı uyandıran bir kavram olmuştur (Aslan ve Özata, 2008). Duygusal zekânın kökleri Thorndike (1920) tarafından tanımlanan "sosyal zekâ" kavramına dayanır. Thorndike sosyal zekâyı, insan ilişkilerinde bilgece davranma, bireyleri anlama ve yönetme yeteneği olarak tanımlamıştır. Thorndike'nin ardından Gardner (1993) sosyal zekâyı çoklu zekâ teorisindeki yedi zekâ alanına dâhil etmiştir. Gardner'e göre sosyal zekâ, kişinin kişilerarası ve kişisel zekâsından oluşmaktadır (C.-S. Wong ve K. S. Law, 2002).

Duygusal zekâ kavramını ilk kez 1990 yılında Mayer ve Salovey kullanmıştır (Yelkikalan, 2006). Salovey ve Mayer (1990) duygusal zekâyı bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını izleme, bu duygular arasında ayırım yapabileme ve bunun sonucunda elde ettiği bilgiyi düşünme tarzı ve eylemlerini yönlendirebilme becerisini içeren sosyal zekânın bir boyutu olarak tanımlamışlardır.

Mayer ve Salovey'in çalışmasından sonra duygusal zekâ kavramı 1990'lı yılların ilk yarısında akademide araştırılmaya başlanmıştır. Goleman'ın 1995 yılında yayınladığı "Duygusal Zekâ, Neden IQ'dan (Intelligence Quotient) Önemlidir?" kitabı ile birlikte duygusal zekâ kavramına akademi dışında da ilgi duyulmasını sağlamıştır. Bu kitabın yayınlanmasının ardından konu kamuoyunda büyük ilgi uyandırarak popülerlik kazanmış ve duygusal zekâ konusu ile ilgili birçok araştırma yapılmaya başlanmıştır (Cobb ve Mayer, 2000, Çakar ve Arbak, 2004). Goleman (1995) bu kitabında duygusal zekâyı kişinin kendisini motive edebilmesi ve zorluklar karşısında direnebilmesi, içgüdülerini kontrol edebilmesi ve hoşuna giden şeyleri öteleyebilmesi, ruh halini düzenleyebilmesi ve sorunları düşünmemesi, empati kurması ve umut etmesi olarak tanımlamıştır.

Kurumlarda etkili iletişim ve ilişkilerin olabilmesi, ekip çalışmasının uygulanarak performansın iyileştirilmesi, çalışma ortamında huzur ve mutluluğun sağlanabilmesi ve tüm bunların sonucunda kazanç elde edilebilmesi için çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin yüksek olması önemli bir rol oynamaktadır (Doğan ve Demiral, 2007). Yapılan araştırmalar duygusal zekânın iş performansını, iş doyumunu, örgütsel bağlılığı, müşteri memnuniyetini arttırdığını göstermektedir (Joseph ve Newman, 2010, Prentice vd., 2020, Tănăsescu ve Leon, 2019, Vratskikh, Al-Lozi ve Maqableh, 2016). Bu sonuçlar çalışanların verimliliğini etkilerken işletmelerin karlılığını da artırmaktadır. Bunun yanı sıra duygusal zekânın stres, tükenmişlik, işten ayrılma niyetini azalttığı belirlenmiştir (Hong ve Lee, 2016, Tănăsescu ve Leon, 2019, Zysberg, Orenshtein, Gimmon ve Robinson, 2017). Ulaşılan bu sonuçlar hem bireysel hem de örgütsel etkinliğin sağlanmasında duygusal zekânın önemini göstermektedir.

3. İş Doyumu

Birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde tanımlanan iş doyumunu kavramının evrensel bir tanımı bulunmamaktadır. Genel anlamda iş doyumunu, çalışanlarının işlerine karşı duygusal olarak olumlu ya da olumsuz hissetme düzeylerini ifade etmektedir (Wang vd., 2020). Diğer bir ifade ile iş doyumunu bireyin işine karşı geliştirdiği bir tutumdur (Özkalp ve Kırel, 2016). İş doyumunu çalışanın değer yargılarına vermiş olduğu duygusal bir cevap olarak da değerlendirilebilir (Henne ve Locke, 1985). İş doyumunu işin özelliklerinin değerlendirilerek onunla ilgili çalışanın edindiği olumlu duygulardır. İş doyumunu bir davranıştan ziyade bir tavrıdır (Robbins ve Judge, 2017).

İş doyumunu, işten sağlanan kazanımlar ile çalışanın keyif alarak çalıştığı arkadaşları ile beraber bir eser meydana getirmiş olmanın vermiş olduğu bir mutluluktur. Eğer çalışan meydana getirmiş olduğu bu eseri görebilir ise, bundan gurur duyacak ve işinden doyum sağlayacaktır (Eren, 2017). Bu bağlamda, bireysel hedefler ile örgütsel hedeflerin uyumlu olması ve bireylerin işlerinden beklemedikleri ödüller ile elde ettikleri ödüller arasında farkın az olması, iş doyumunun sağlanması açısından önemlidir (İşcan ve Timuroğlu, 2007, Singhai, Dani, Hyde ve Patel, 2016). Diğer bir anlatımla, iş doyumunu çalışanların işleri ile ilgili istek ve ihtiyaçları karşıladığında ortaya çıkar. Bir örgütün çalışanları ile kurduğu ilişki türü, çalışanlarının iş doyumunu etkiler (Lambert, Keena, Leone, May ve Haynes, 2020).

İş doyumunu, bilişsel bir kavramdan çok duygusal bir kavramdır. Ayrıca kişisel olması nedeni ile yöneticilerin en uygun seviyede bir iş doyumuna ulaşması için çalışanlara destek olmaları gerekmektedir. İş doyumunu genel olarak örgütsel davranış geliştirme ve verimlilik artışı sağlama bakımından önemli bir etkidir (İşcan ve Timuroğlu, 2007). Buna ilaveten

iş doyumunun yabancılaşma, işten ayrılma, çatışma, iş kazaları vb. kavramlarla yakın bir ilişkisi bulunmaktadır (Kök, 2006).

4. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı, 1974 yılında Herbert J. Freudenberger tarafından ele alınmıştır (Dworkin, Saha ve Hill, 2003). Freudenberger (1974) tükenmişliği ilk kez bir sendrom olarak değerlendirmiş ve “yıpırna, başarısız olma, tatmin edilemeyen istekler, enerji ve gücün azalması sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” olarak tanımlamıştır. Tükenmişliği fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu olarak açıklayan Freudenberger hastaları arasında, işe bağlılıklarının olmadığını, insani ilişkilerinin zayıf olduğunu ve başarı düzeylerinin düşük olduğunu görmüştür. Bu belirtiler genellikle sosyal hizmet profesyonellerinde görülmektedir (Weisberg ve Sagie, 1999). Daha sonra Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği insanlarla iletişimin yoğun olarak yaşandığı işlerde sıklıkla görülen, bitkinlik, kronik yorgunluk, ümitsizlik ve çaresizlik hislerine yol açan, bireyin çalıştığı işe, insanlara ve hayata karşı geliştirmiş olduğu negatif tutum ve davranışlar olarak tanımlamıştır. Klinik psikiyatrist Freudenberger ve araştırmacı Maslach tarafından tükenmişliğin neredeyse eşzamanlı keşfi, tükenmişliğe pratik ve bilimsel açıdan yaklaşan iki farklı geleneğin başlangıcını işaret etmektedir. Freudenberger öncelikle değerlendirme, önleme ve tedaviye odaklanırken, Maslach esas olarak araştırma ve teori ile ilgilenmiştir. Her iki gelenek de birbirinden nispeten bağımsız gelişmiştir; öncü aşama olarak adlandırılan başlangıçta klinik yaklaşım geçerliken, ampirik aşamada vurgu daha bilimsel bir yaklaşıma doğru kaymıştır (Schaufeli ve Buunk, 2003).

Tükenmişlik, insanlarla yoğun bir irtibat gerektiren işlerde onlara karşı tutum ve davranışlarda değişikliği ifade eden, stres faktörlerine bir yanıt olarak ortaya çıkmaktadır. Daha açık bir ifade ile tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık hissidir. Tükenmişlik sendromu yaptıkları iş itibarıyla diğer insanlarla etkileşimde bulunan çalışanlarda ortaya çıkmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988). Tükenmişlik, birlikte çalışılan grup, çalışma ortamı, çevresel koşullar ve bireysel özelliklerle ilişkili olarak ortaya çıkar. Tükenmişliğin bu unsurların uygun olmadığı ortamlarda görülme ihtimali fazladır (Sayıl, Haran, Ölmez ve Özgüven, 1997).

Günümüzde tükenmişlik ciddi bir sorun olarak görülmektedir. Tükenmişlik yaşam kalitesini önemli ölçüde düşürerek aile ve çalışma hayatı üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir (Hellesøy, Grønhaug ve Kvitastein, 2000). Tükenmişlik işe devam etmeme, düşük performans ve yüksek işgücü devri ve iş doyumsuzluğu gibi örgütsel sonuçlara neden olmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988, Maslach ve Schaufeli, 2017, Salvagioni vd., 2017, Üngören vd., 2010, Wang vd., 2020).

5. Literatür Araştırması ve Hipotezlerin Oluşturulması

Çalışmanın bu bölümünde araştırmacının değişkenlerini oluşturan duygusal zekâ, tükenmişlik ve iş doyumunu ilişkilerini ele alan araştırma sonuçları yer almaktadır. Bu kapsamda literatürde duygusal zekâ ile iş doyumunu, duygusal zekâ ile tükenmişlik ve tükenmişlik ile iş doyumunu arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmaların sonuçları değerlendirilmiş ve bu doğrultuda araştırmacının hipotezleri oluşturulmuştur.

Duyusal zekâ ve iş doyumunu ilişkisi incelendiğinde, duygusal zekâ düzeyi yüksek çalışanların işlerini tutkulu bir şekilde yapacakları, böylelikle iş doyumlarının daha yüksek ve tükenmişlik düzeylerinin daha az olacağı yapılan çalışmalarda ortaya konulmuştur (D’Amico, Geraci ve Tarantino, 2020).

Yapılan çalışmalar duygusal zekâ ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır (Arikçı ve Özmen, 2015, Büyükbayram ve Gürkan, 2014, Ealias ve George, 2012, Kumar, 2018, Nwankwo vd., 2013, Tago ve Quarshie, 2017, Taşlıyan vd., 2014, Wen vd., 2019, D’Amico vd., 2020, Zamani vd., 2016). Ayrıca birçok çalışma duygusal zekânın iş doyumunu etkilediğini göstermektedir (Alsughayir, 2021, Lee vd., 2019, Bal ve Gül, 2016, Brunetto vd., 2012, Genç ve Gümüş, 2017, Kumar, 2018, Ouyang vd., 2015, Wen vd., 2019, Platsidou, 2010). Literatürde yer alan çalışmalardan ulaşılan sonuçlar ışığında duygusal zekânın iş doyumuna etkisine ilişkin aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H1: *Duyusal zekânın iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*

Duyusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ele alan araştırmalarda, duygusal zekânın yüksek olması sonucunda daha az tükenmişlik yaşanacağı bildirilmektedir. Bireyin duygularını yönetebilmesi daha az tükenmişlik problemi yaşayacağı, böylelikle bireyin hem iş hem de yaşam doyumunun artacağı öngörülmektedir (Bar-On, 2003).

Yapılan çalışmalarda duygusal zekâ ile tükenmişliğin boyutları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Xie, Li, Zeng ve Hu, 2020, Holliday vd., 2017). Araştırmalar duygusal zekânın duygusal tükenmeyi (Holliday vd., 2017, Konakay, 2013, J. Lee ve Ok, 2012) ve duyarsızlaşmayı (Konakay, 2013) azalttığını göstermektedir. Ayrıca yapılan araştırmalarda duygusal zekânın kişisel başarısızlık üzerinde negatif yönlü bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir (Holliday vd., 2017, Konakay, 2013, J. Lee ve Ok, 2012). Literatürde yer alan çalışmalardan ulaşılan sonuçlar ışığında duygusal zekânın tükenmişliğe etkisine ilişkin aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H2: *Duyusal zekânın duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*

H3: *Duyusal zekânın duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*

H4: *Duyusal zekânın kişisel başarısızlık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*

Faragher, Cass ve Cooper (2005) meta analizi ile yaptıkları 405 çalışmayı kapsayan araştırmada, iş doyumunun zihinsel/psikolojik problemlerden benlik saygısı, depresyon ve anksiyete ve tükenmişlik ile ilişkisi araştırılmıştır. Buna göre iş doyumunu ile en güçlü ilişkisi bulunan değişken tükenmişliktir.

Literatür incelendiğinde tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ile iş doyumunu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir (S. E. Lee vd., 2020, Polat ve Terzi, 2018, Portero de la Cruz ve Vaquero Abellan, 2015, Üngören vd., 2010). Benzer biçimde kişisel başarısızlık ile iş doyumunu arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler mevcuttur (Polat ve Terzi, 2018). Yapılan araştırmalar duygusal tükenmenin (Lee vd., 2019, Diri ve Kiral, 2016, Erol vd., 2012, Khamisa vd., 2015, J. Lee ve Ok, 2012, S. E. Lee vd., 2020, Portero de la Cruz ve Vaquero Abellan, 2015, Tarcan vd., 2016) ve kişisel başarısızlığın (Gürdoğan ve Atabey, 2014, J. Lee ve Ok, 2012, B. Şahin vd., 2019, Tarcan vd., 2016) iş doyumunu üzerinde etkisi olduğunu göstermektedir. Ayrıca bazı çalışmalarda duyarsızlaşma ile iş doyumunu arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir (Portero de la Cruz ve Vaquero Abellan, 2015, Üngören vd., 2010). Diğer taraftan Polat ve Terzi (2018) yaptıkları çalışmada iş doyumunu ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Literatürde yer alan çalışmalardan ulaşılan sonuçlar ışığında tükenmişliğin iş doyumuna etkisine ilişkin aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H5: *Duyusal tükenmenin iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*

H6: Duyarsızlaşmanın iş doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H7: Kişisel başarısızlığın iş doyumu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

6. Araştırmanın Yöntemi

Anket yöntemi kullanılarak yapılan bu araştırmanın örneklemini Hakkâri Devlet Hastanesinde görev yapan bütün çalışanlardır. Hasta ve hasta yakınları ile yoğun ilişki halinde olmaları, yoğun bir iş temposu ile çalıştıkları düşünüldüğünde duygusal zekâ, tükenmişlik ve iş doyumu kavramları hastane çalışanları açısından oldukça önemli kavramlardır. Eğitim durumlarının yüksek olmasından dolayı teorik ifadeleri daha çabuk anlamaları araştırmada veri toplanmasında hastane çalışanlarının seçilmesinin diğer bir nedenidir.

Anketin uygulanması ile ilgili gerekli izinlerin alınmasından 06-17 Ocak 2020 tarihleri arasında anketler uygulanarak gerekli veriler elde edilmiştir. Hastane yönetiminden alınan bilgiye göre belirtilen tarihlerde hastanede görev yapan toplam çalışan sayısı 615'tir. Araştırma örneklemini için %95 güvenilirlik sınırları içinde %5 hata payı göz önüne alınarak yapılan hesaplamada örneklem hacmi 237 (<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>) olarak belirlenmiştir.

Hastane çalışanlarının iş yoğunluğu nedeniyle dağıtılan anketlerin bir kısmı hiç geri dönmemiş ya da eksik doldurulduğu için değerlendirmeye tabi tutulmamıştır. Buna bağlı olarak 350 adet olarak dağıtılan anketlerin 298 tanesinden geri dönüş sağlanmış, toplanan anketlerden 15 tanesi eksik, hatalı veya özensiz biçimde cevaplandırıldığı için değerlendirmeye alınmamıştır. Böylece geriye kalan 283 anket formu üzerinden gerekli istatistiksel değerlendirmeler yapılmıştır. Verilerin analiz edilmesinde SPSS18 ve LISREL8.7 paket programları kullanılmıştır.

6.1. Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerinin toplanmasında anket yöntemi uygulanmıştır. Araştırma kapsamında oluşturulan anket dört bölümden oluşmuş olup, ilk bölümde katılımcıların demografik özellikleri hakkında ifadeler bulunmaktadır. Ankette demografik özellikler olarak cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, aylık gelir, meslek, meslekte toplam çalışma süresi, kurumda toplam çalışma süresi ve yöneticilik görevinin olup olmadığına ilişkin ifadeler yer almaktadır.

Araştırmada çalışanların duygusal zekâ (DZ) düzeylerini ölçmek için, C.-S. Wong ve K. Law (2002) tarafından geliştirilen, Türkçeye uyarlaması Atilla, Çarıkçı ve Erdem (2012) tarafından yapılan “duygusal zekâ ölçeği (WLEIS)” kullanılmıştır. Güvenilirlik ve geçerliliği yüksek olan bu ölçeğin kullanılmasının nedeni duygusal zekâ düzeyini ölçen diğer ölçeklere göre ifade sayısının daha az olmasıdır. Duygusal zekâyı ölçmek için kullanılan bu ölçek, toplamda 16 ifadeden ve 4 boyuttan oluşmaktadır.

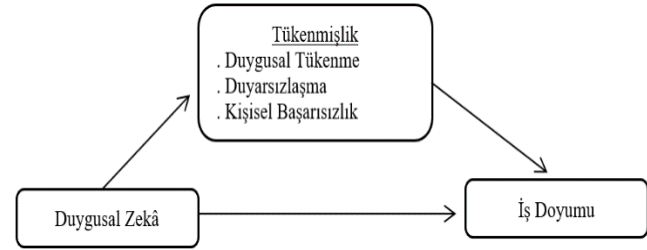
Araştırmada çalışanların iş doyumu (ID) düzeylerini ölçmek için D. J. Weiss, Dawis ve England (1967) geliştirdiği, Türkçeye uyarlaması, Baycan (1985) tarafından yapılmış olan “Minnesota İş Doyumu Ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçekte 20 ifade bulunmaktadır. Ölçek içsel doyum ve dışsal doyum olarak 2 boyuttan oluşmaktadır. İçsel doyum boyutunda başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin alt boyutlar bulunmaktadır.

Çalışanların tükenmişlik düzeyini belirlemek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ölçeği kullanılmıştır. Maslach tükenmişlik envanterinin (MBI) tükenmişliği ölçmek için en yaygın kullanılan araç olduğu bildirilmektedir (Poghosyan,

Aiken ve Sloane, 2009). Türkçe’ye uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılan bu ölçek duygusal tükenmişlik (DT), duyarsızlaşma (DYM) ve kişisel başarısızlık (KB) olmak üzere 3 boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte 22 ifade bulunmaktadır.

6.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın hipotezleri doğrultusunda oluşturulan model Şekil 1’de yer almaktadır. Araştırma modelinde iş doyumu ve tükenmişliğin boyutları bağımlı değişken olarak belirlenirken duygusal zekâ ise bağımsız değişken olarak ele alınmıştır.



Şekil 1. Araştırmanın modeli

7. Bulgular

7.1. Kişisel Bilgilere Ait İstatistikler

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, aylık gelir, meslek, meslekte çalışma süresi, kurumda çalışma süresi ve yöneticilik görevine ilişkin kişisel özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırma Kapsamındaki Katılımcıların Kişisel Özellikleri

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)	Meslek	Sayı	Yüzde (%)
Kadın	132	46,6	Hekim	11	3,9
Erkek	151	53,4	Hemşire	87	30,7
Yaş	Sayı	Yüzde (%)	Ebe	18	6,4
20 ve Altı	10	3,5	Fizyoterapist	6	2,1
20-29 Yaş	136	48,1	Sağlık Memuru	27	9,5
30-39 Yaş	91	32,2	Laborant	14	4,9
40-49 Yaş	34	12	Teknisyen	29	10,2
50-59 Yaş	12	4,2	Diğer	91	32,2
Medeni Durum	Sayı	Yüzde (%)	Meslekte Çalışma Süresi	Sayı	Yüzde (%)
Evli	127	44,9	3 Yıldan Az	95	33,6
Bekâr	152	53,7	3-6 Yıl Arası	53	18,7
Dul	4	1,4	6-9 Yıl Arası	45	15,9
Eğitim	Sayı	Yüzde (%)	9-12 Yıl Arası	24	8,5
İlköğretim	10	3,5	12-15 Yıl Arası	28	9,9
Ortaöğretim	11	3,9	15 Yıl ve Üzeri	38	13,4
Lise	55	19,4	Kurumda Çalışma Süresi	Sayı	Yüzde (%)
Ön Lisans	101	35,7	3 Yıldan Az	119	42
Lisans	93	32,9	3-6 Yıl Arası	53	18,7
Lisans Üstü	13	4,6	6-9 Yıl Arası	38	13,4

Aylık Gelir	Sayı	Yüzde (%)	9-12 Yıl Arası	23	8,1
3000 TL ve Altı	73	25,8	12-15 Yıl Arası	19	6,7
3001-4000 TL Arası	78	27,6	15 Yıl ve Üzeri	31	11
4001-5000 TL Arası	87	30,7	Yöneticilik Görevi	Sayı	Yüzde (%)
5001-6000 TL Arası	18	6,4	Evet	27	9,5
6001 TL ve Üzeri	27	9,5	Hayır	256	90,5
Toplam	283	100	Toplam	283	100

Araştırmaya katılan çalışanlar kişisel özellikleri itibarıyla incelendiğinde, cinsiyetlerine göre %46,6'sının kadın, %53,4'ünün erkek olduğu, yaşlarına göre %3,5'inin 20 yaş ve altı, % 48,1'inin 20-29 yaş, %32,2'sinin 30-39 yaş, %12'sinin 40-49 yaş, %4,2'sinin 50-59 yaş aralığında olduğu, medeni duruma göre %44,9'unun evli, %53,7'sinin bekâr, %1,4'ünün dul olduğu, eğitim durumuna göre, %3,5'inin ilköğretim, %3,9'unun ortaöğretim, %19,4'ünün lise, %35,7'sinin ön lisans, %32,9'unun lisans, %4,6'sının lisans üstü eğitim düzeyinde olduğu, aylık gelire göre %25,8'inin 3000 TL ve altı, %27,6'sının 3000-4000 TL arası, %30,7'sinin 4000-5000 TL arası, %6,4'ünün 5000-6000 TL arası, %9,5'inin 6000 TL ve üzeri gelire sahip olduğu, mesleğe göre %3,9'unun hekim, %30,7'sinin hemşire, %6,4'ünün ebe, %2,1'inin fizyoterapist, %9,5'inin sağlık memuru, %4,9'unun laborant, %10,2'sinin teknisyen, %32,2'sinin diğer grubunda yer aldığı, meslekte çalışma süresine göre %33,6'sının 3 yıldan az, %18,7'sinin 3-6 yıl arası, %15,9'unun 6-9 yıl arası, %8,5'inin 9-12 yıl arası, %9,9'unun 12-15 yıl arası, %13,4'ünün 15 yıl ve üzerinde çalıştığı, kurumda çalışma süresine göre, %42'sinin 3 yıldan az, %18,7'sinin 3-6 yıl arası, %13,4'ünün 6-9 yıl arası, %8,1'inin 9-12 yıl arası, %6,7'sinin 12-15 yıl arası, %11'inin 15 yıl ve üzerinde çalıştığı, yöneticilik yapma durumuna göre, %9,5'inin yöneticilik görevi bulunurken, %90,5'inin yöneticilik görevinin bulunmadığı görülmektedir.

7.2. Geçerlilik Analizi

Ankette bulunan ölçeklerin toplanan verilerle olan uyumunu ve yapı geçerliliğini belirlemek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizinin (DFA) yapılmasının amaçlarından biri, yapısal eşitlik için kurulan modelin birbirleri ile ilişkili olan gizil ve gözlenen değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlılık ve güçlülük değerlerinin tespit edilmesidir (Meydan ve Şeşen, 2015). Diğer bir ifade ile DFA daha önceden tanımlanmış ve sınırlanmış bir yapının doğrulanıp doğrulanmadığının test edilmesini sağlayan bir analiz yöntemidir. DFA değişkenler arasındaki ilişkilere ait yapısal hipotezlerin test edilmesi ve doğrulanmasını esas almaktadır (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2018). DFA yapılması için açıklayıcı faktör analizinin yapılması gerekli değildir. DFA ölçekten çıkarılması gereken ifadelerin tespit edilmesinde göz önünde bulundurulabilir (Boyar, 2015).

Çalışmada kullanılan ölçekler belirli kuramlara göre geliştirilmiş ve bu ölçeklerin faktör yapıları daha önceden yapılan çalışmalarda ortaya konmuştur. Bu kapsamda araştırmada kullanılan ölçekler için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. DFA değerlendirilmesinde uyum indeksleri göz önünde bulundurulmalıdır. Ancak hangi uyum indekslerinin standart kabul edileceği hakkında tam bir fikir birliği bulunmamaktadır (Munro, 2005, Şimşek, 2007). Araştırmada kullanılan DFA ve YEM analizlerinde Tablo 2'de yer alan uyum indeksleri kullanılmıştır.

Tablo 2. Uyum indekslerine ait değerler

Uyum Kriterleri	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
χ^2/sd	≤ 3	≤ 5
RMSEA	$0 < RMSEA < 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.10$
SRMR	$0 \leq SRMR < 0.05$	$0.05 \leq SRMR \leq 0.10$
NFI	$0.95 \leq NFI \leq 1$	$0.90 \leq NFI \leq 0.95$
NNFI	$0.95 \leq NNFI \leq 1$	$0.90 \leq NNFI \leq 0.95$
CFI	$0.95 \leq CFI \leq 1$	$0.90 \leq CFI \leq 0.95$

Kaynak: Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller (2003) (RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation, SRMR: Standardized Root Mean Square Residual, NFI: Normed Fit Index, NNFI: Nonnormed Fit Index, CFI: Comparative Fit Index).

Duygusal zekâ, iş doyumu ve tükenmişlik ölçeklerine ait doğrulayıcı faktör analizi sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Duygusal zekâ ölçeğinin dört boyutlu yapısı DFA sonucunda doğrulanmıştır. DFA modeline ait programın önerdiği modifikasyonlar yapıldıktan sonra elde edilen uyum indekslerine ait değerler Tablo 3'te yer almaktadır.

Tablo 3. Duygusal zekâ DFA modeli için uyum indekslerine ait değerler

Uyum İndeksleri	χ^2	sd	p	χ^2/sd	RMSEA	SRMR	NFI	NNFI	CFI
Ölçeğe Ait Değerler	167,09	95	0,000	1,76	0,052	0,042	0,97	0,98	0,99

Tablo 3 incelendiğinde, RMSEA değerinin kabul edilebilir uyum indeksi aralığında olduğu (RMSEA= 0,052, $0.05 \leq RMSEA \leq 0.10$), SRMR değerinin mükemmel uyum indeksi arasında olduğu (SRMR= 0,042, $0 \leq SRMR < 0.05$) tespit edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda uyum indekslerin kabul edilebilir uyum ya da mükemmel uyum değerleri arasında yer aldığı ve modelin uyumluluğun mükemmel uyum değerinde olduğu ($X^2/sd= 167,09/95 \leq 3$) görülmektedir.

İş doyumu ölçeğinin iki boyutlu yapısı yapılan DFA sonucunda doğrulanmıştır. DFA modeli için programın önerdiği modifikasyonlar yapıldıktan sonra uyum indekslerine ait değerler Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. İş doyumu DFA modeli için uyum indekslerine ait değerler

Uyum İndeksleri	χ^2	sd	p	χ^2/sd	RMSEA	SRMR	NFI	NNFI	CFI
Ölçeğe Ait Değerler	616,54	164	0,000	3,76	0,099	0,074	0,93	0,94	0,95

Tablo 4 incelendiğinde, RMSEA değerinin kabul edilebilir uyum indeksi aralığında olduğu (RMSEA= 0,099, $0.05 \leq RMSEA \leq 0.10$), SRMR değerinin kabul edilebilir uyum indeksi arasında olduğu (SRMR= 0,074, $0.05 \leq SRMR \leq 0.10$) tespit edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda uyum indekslerin kabul edilebilir ya da mükemmel uyum değerleri arasında yer aldığı ve modelin uyumluluğun kabul edilebilir uyum değerinde olduğu ($X^2/sd= 616,54/164 \leq 5$) görülmektedir.

Tükenmişlik ölçeğinde 4, 7, 9 ve 14 maddeleri yeterli faktör yüküne sahip olmadığı ve uyum değerlerini bozduğu için sırayla analizden çıkarılmıştır. Ardından yapılan DFA sonucunda Tükenmişlik ölçeğinin üç boyutlu yapısı doğrulanmıştır. Tükenmişlik ölçeğinde programın önerdiği modifikasyonlar yapıldıktan sonra DFA modeli uyum indekslerine ait değerler Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Tükenmişlik DFA modeli için uyum indekslerine ait değerler

Uyum İndeksleri	χ^2	sd	p	χ^2/sd	RMSEA	SRMR	NFI	NNFI	CFI
Ölçeğe Ait Değerler	283,44	127	0,000	2,23	0,066	0,056	0,93	0,95	0,96

Tablo 5 incelendiğinde, RMSEA değerinin kabul edilebilir uyum indeksi aralığında olduğu (RMSEA= 0,066, $0,05 \leq RMSEA \leq 0,10$), SRMR değerinin kabul edilebilir uyum indeksi arasında olduğu (SRMR= 0,056, $0,05 \leq SRMR \leq 0,10$) tespit edilmiştir. Doğrulamalı faktör analizi sonucunda uyum indekslerin kabul edilebilir ya da mükemmel uyum değerleri arasında yer aldığı ve modelin uyumluluğun mükemmel uyum değerinde olduğu ($X^2/sd= 283,44/127 \leq 3$) görülmektedir.

7.3. Normallik Testleri, Tanımlayıcı İstatistikler ve Güvenirlik Analizi

Verilerin normallik testleri çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri hesaplanarak bulunmuştur. Ölçeklerin güvenilirlikleri “Cronbach Alfa” değerleri hesaplanarak elde edilmiştir. Verilerin dağılımına ilişkin normallik testleri, tanımlayıcı istatistikler ve güvenirlik analizi sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6. Normallik testleri, tanımlayıcı istatistikler ve güvenirlik analizi

Değişkenler	Statistic	sd	p	\bar{x}	Medyan	Basıklık	Çarpıklık	Cronbach Alfa
Duygusal Zekâ	0,089	283	0,000	3,685	3,750	-0,763	0,723	0,920
İş Doymumu	0,041	283	0,200*	3,135	3,210	-0,309	-0,207	0,921
Duygusal Tükenme	0,061	283	0,013	2,859	2,875	0,143	-0,117	0,843
Duyarsızlaşma	0,057	283	0,027	2,678	2,600	0,092	-0,469	0,768
Kişisel Başarısızlık	0,074	283	0,001	2,706	2,600	0,137	-0,031	0,758

*. This is a lower bound of the true significance.

Normal dağılım analizi sonucunda ortalama ile medyanın birbirine yakın olması ve basıklık ile çarpıklığın ± 2 arasında olması gerekmektedir (George ve Mallery, 2010). Bu bilgiler ışığında araştırmada kullanılan değişkenlerin normal dağılıma uyduğu belirlenmiştir.

Ölçeklerin ortalamaları incelendiğinde, çalışanların duygusal zekâ ortalamalarının 3,685 olduğu iş doymumu ortalamalarının 3,135 olduğu, duygusal tükenme ortalamalarının 2,859 duyarsızlaşma ortalamalarının 2,678 ve kişisel başarısızlık ortalamalarının 2,706 olduğu belirlenmiştir. Ayrıca ölçeklerin Cronbach Alfa değerlerinin 0,70 üzerinde olduğu için ölçeklerin güvenilir veya yüksek güvenilirlik aralığında yer aldığı gözlenmektedir.

7.4. Korelasyon Analizi

Katılımcıların ölçeklere katılım düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını tespit etmek için pearson korelasyonu katsayısı değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçekler arasındaki ilişkilere ait korelasyon analizi sonuçları Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 7. Ölçekler arasındaki ilişkilere ait korelasyon analizi sonuçları

	1	2	3	4	5
1.Duygusal Zekâ	1				
2.İş Doymumu	,247**	1			
3.Duygusal Tükenme	-0,018	-,202**	1		
4.Duyarsızlaşma	-0,088	-0,017	,647**	1	
5.Kişisel Başarısızlık	-,438**	-,241**	-0,087	-,164**	1

*p<0.05

Tablo 7’de yer alan korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde duygusal zekânın iş doymumu ile ($r= ,247$, $p<0.01$) pozitif, kişisel başarısızlık ile ($r= -,438$, $p<0.01$) negatif yönlü bir ilişkisinin olduğu görülmektedir. İş doymununun duygusal tükenme ile ($r= -,202$, $p<0.01$), kişisel başarısızlık ile ($r= -,241$, $p<0.01$) negatif yönlü bir ilişkisinin olduğu görülmektedir.

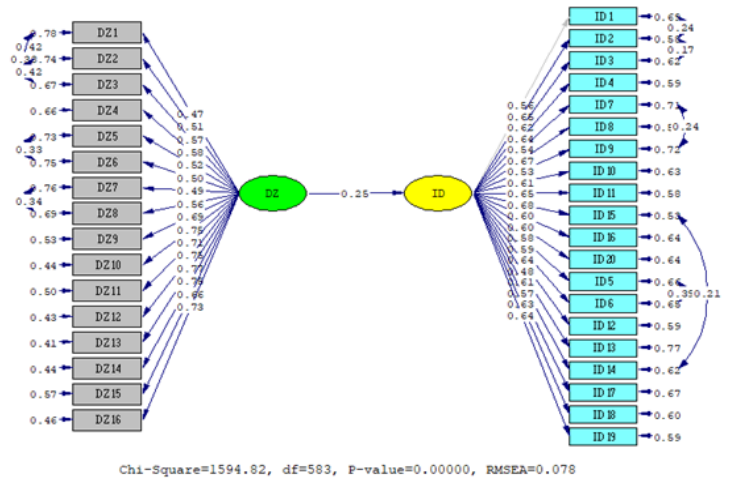
7.5. Hipotez Testleri

Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla yapısal eşitlik modellemesi (YEM) kullanılmıştır. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkilerin bulunduğu çalışmalarda YEM kullanılan temel yöntemlerden biridir (Şimşek, 2007). YEM, yapısal (structural) ilişkileri hesaplamak için kurulan çok değişkenli bir istatistiksel analiz yöntemidir. Bu yöntem aslında faktör analizi ve çoklu regresyon analizinin bir arada kullanılmasından oluşmaktadır. YEM gözlenen değişkenler ile örtük değişkenler arasındaki ilişkiyi analiz etmek amacıyla kullanılmaktadır (Beaujean, 2014). Bu nedenle YEM bir istatistiksel teknik olmasının ötesinde çok sayıda istatistiksel tekniğin bir arada kullanılmasına imkân veren genel bir yöntemdir (Çokluk vd., 2018).

Araştırma kapsamında, duygusal zekânın iş doymumu etkisi, duygusal zekânın tükenmişlik ve tükenmişliğin iş doymumu üzerindeki etkisine ilişkin oluşturulan yapısal eşitlik modelleri aşağıda sırasıyla analiz edilmiştir.

7.5.1. Duygusal Zekâ ve İş Doymununun Oluşturduğu Modelin Test Edilmesi

Duygusal zekâ ve iş doymununun oluşturduğu YEM modeli, Şekil 2’de verilmiştir.

**Şekil 2.** Duygusal zekâ ve iş doymununun oluşturduğu YEM modeli

Şekil 2’de duygusal zekâ ve iş doyumunun oluşturduğu modele ait uyum indeksleri Tablo 8’de yer almaktadır.

Tablo 8. Duygusal zekâ ve iş doyumunun oluşturduğu YEM modeli için uyum indekslerine ait değerler

Uyum İndeksleri	χ^2	sd	p	χ^2/sd	RMSEA	SRMR	NFI	NNFI	CFI
Modele Ait Değerler	1594,82	583	0,000	2,73	0,078	0,076	0,91	0,94	0,94

Tablo 8’de yer alan model’e ait uyum indeksleri incelendiğinde, model uyumluluğunun mükemmel uyum değerinde olduğu ($X^2/sd= 1594,82/583 \leq 3$), RMSEA değerinin kabul edilebilir uyum indeksi arasında olduğu (RMSEA= 0,078, $0,05 \leq RMSEA \leq 0,10$), SRMR değerinin kabul edilebilir uyum indeksi arasında olduğu (SRMR=0,076, $0,05 \leq SRMR \leq 0,10$), NFI değerinin kabul edilebilir uyum indeksi içerisinde olduğu (NFI= 0,91, $0,90 \leq NFI \leq 0,95$), NNFI değerinin kabul edilebilir uyum indeksi içerisinde olduğu (NNFI= 0,94, $0,90 \leq NNFI \leq 0,95$) ve CFI değerinin kabul edilebilir uyum indeksi içerisinde olduğu (CFI= 0,94, $0,90 \leq CFI \leq 0,95$) görülmektedir. Modelde yer alan bütün değerlerin yeterli uyumu sağladığı görülmektedir.

Duygusal zekâ ve iş doyumunu arasındaki ilişkiye ait hipotez testi sonucu Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. Standartlaştırılmış parametre tahmini, t değeri ve hipoteze ait sonuçlar

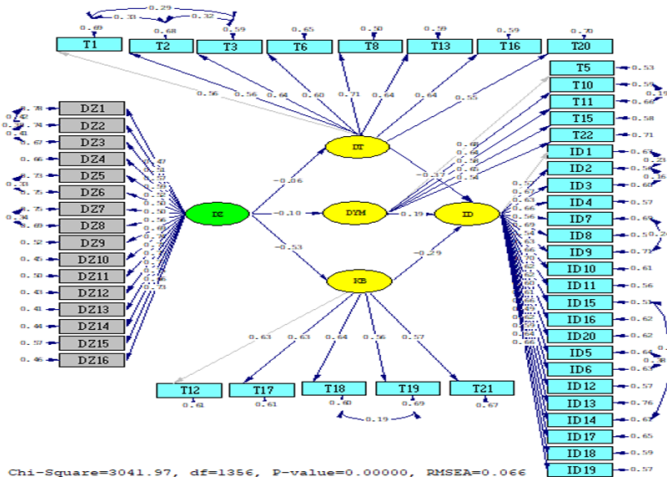
Hipotez	Yol	Standartlaştırılmış Parametre Tahmini	t değeri	Hipotez Sonucu
H1	(DZ)→(ID)	0.25	3,66**	Doğrulandı

**p<0.01

Tablo 9 incelendiğinde duygusal zekânın iş doyumunu üzerinde etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bu nedenle araştırmanın “H1: Duygusal zekânın iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi doğrulanmıştır. Kurulan YEM modelinin sonucuna göre duygusal zekânın iş doyumunu üzerinde pozitif yönde 0,25 oranında bir etkisinin olduğu belirlenmiştir.

7.5.2. Duygusal Zekâ, Tükenmişlik ve İş Doyumunun Oluşturduğu Modelin Test Edilmesi

Duygusal zekâ, tükenmişlik ve iş doyumunun oluşturduğu YEM modeli Şekil 3’te verilmiştir.



Şekil 3. Duygusal zekâ, tükenmişlik ve iş doyumunun oluşturduğu YEM modeli

Şekil 3’te oluşturulan duygusal zekâ, tükenmişlik ve iş doyumunun oluşturduğu model için uyum indekslerine ait değerler Tablo 10’da yer almaktadır.

Tablo 10. Duygusal zekâ, tükenmişlik ve iş doyumunun oluşturduğu YEM modeli için uyum indekslerine ait değerler

Uyum İndeksleri	χ^2	sd	p	χ^2/sd	RMSEA	SRMR	NFI	NNFI	CFI
Modele Ait Değerler	3041,97	1356	0,000	2,24	0,066	0,096	0,87	0,92	0,93

Tablo 10’da, kurulan model’e ait uyum indeksleri incelendiğinde, modelin uyumluluğunun mükemmel uyum değerinde olduğu ($X^2/sd= 3041,97/1356 \leq 3$), RMSEA değerinin kabul edilebilir uyum indeksi arasında olduğu (RMSEA= 0,066, $0,05 \leq RMSEA \leq 0,10$), SRMR değerinin kabul edilebilir uyum indeksi içerisinde olduğu (SRMR= 0,096, $0,05 \leq SRMR \leq 0,10$), NNFI değerinin kabul edilebilir uyum indeksi içerisinde olduğu (NNFI= 0,92, $0,90 \leq NNFI \leq 0,95$) ve CFI değerinin kabul edilebilir uyum indeksi içerisinde olduğu (CFI= 0,93, $0,90 \leq CFI \leq 0,95$) belirlenmiştir. Modelde NFI (NFI = 0,87 \leq 0,90) değeri kabul edilebilir uyum indeksine yakın değer aldığı ve bu değer dışında kalan değerlerin yeterli uyumu sağladığı görülmektedir.

Duygusal zekâ, tükenmişlik ve iş doyumunu arasındaki ilişkilere ait hipotez testi sonuçları Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11: Standartlaştırılmış parametre tahminleri, t değerleri ve hipotezlere ait sonuçlar

Hipotez	Yollar	Standartlaştırılmış Parametre Tahminleri	t değerleri	Hipotez Sonucu
H2	(DZ)→(DT)	-0.06	-0,84	Doğrulandı
H3	(DZ)→(DYM)	-0.10	-1,33	Doğrulandı
H4	(DZ)→(KB)	-0.53	-6,60**	Doğrulandı
H5	(DT)→(ID)	-0.37	-4,64**	Doğrulandı
H6	(DYM)→(ID)	0.19	2,79**	Doğrulandı
H7	(KB)→(ID)	-0.29	-3,93**	Doğrulandı

**p<0.01

Tablo 11 incelendiğinde, duygusal zekânın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Bu nedenle araştırmanın “H2: Duygusal zekânın duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ve “H3: Duygusal zekânın duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezleri doğrulanmamıştır. Bu sonuçların yanı sıra, duygusal zekânın kişisel başarısızlık üzerindeki etkisi istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle araştırmanın “H4: Duygusal zekânın kişisel başarısızlık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi doğrulanmıştır. Kurulan modele göre duygusal zekânın kişisel başarısızlık üzerinde negatif yönde 0,53 oranında bir etkisi olduğu saptanmıştır. Analizlerin devamında, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlığın iş doyumunu üzerindeki etkisinin istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür. Bu nedenle araştırmanın “H5: Duygusal tükenmenin iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır”, “H6: Duyarsızlaşmanın iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ve “H7: Kişisel başarısızlığın iş doyumunu üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezleri doğrulanmıştır. Kurulan modele göre duygusal tükenmenin iş doyumunu üzerinde negatif yönde 0,37 oranında, duyarsızlaşmanın iş doyumunu üzerinde pozitif yönde 0,19 oranında, kişisel

başarısızlığın iş doyumunu üzerinde negatif yönde 0,29 oranında bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

8. Sonuç ve Tartışma

Araştırma kapsamında Hakkâri devlet hastanesinde görev yapmakta olan çalışanların duygusal zekâ, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri belirlenmiş ve bu değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkileri ortaya konulmuştur. Araştırmada duygusal zekânın iş doyumunu ve tükenmişlik, tükenmişliğin iş doyumunu üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla oluşturulan hipotezlerin testinde yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır.

Duygusal zekânın iş doyumunu üzerindeki etkisini belirlemek için kurulan yapısal eşitlik modelinde, duygusal zekânın iş doyumunu üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Başka bir anlatımla kendi ve başkalarının duygularını değerlendirebilen, duyguları kullanma ve değerlendirebilme becerileri gelişmiş çalışanların diğer insanlarla olumlu bir iletişim kurarak işlerinden daha fazla doyum sağladıkları söylenebilir. Ulaşılan bu sonuç duygusal zekânın iş doyumunu üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin olduğunu ortaya koyan bazı araştırmaların (Alsughayir, 2021, Lee vd., 2019, Bal ve Gül, 2016, Brunetto vd., 2012, Genç ve Gümüş, 2017, Kumar, 2018, Ouyang vd., 2015, Wen vd., 2019, Platsidou, 2010) bulgularıyla paralellik göstermektedir.

Duygusal zekânın tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemek için kurulan yapısal eşitlik modelinde, duygusal zekânın duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde herhangi bir etkisi bulunamamıştır. Bazı araştırmalarda da benzer şekilde duygusal zekânın duygusal tükenme (Holliday vd., 2017, Konakay, 2013, J. Lee ve Ok, 2012) ve duygusal zekânın duyarsızlaşma (Konakay, 2013) üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Analizlerin devamında duygusal zekânın kişisel başarısızlık üzerinde negatif yönlü bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile duygusal zekânın artması çalışanların başarısızlık algısını azaltmaktadır. Literatürde bazı araştırmalar (Holliday vd., 2017, Konakay, 2013, J. Lee ve Ok, 2012) benzer sonuçlara ulaşmıştır. Çalışanların duygusal zekâ becerilerini geliştirmeleri ve bunu çalışma ortamında uygulaması halinde kişisel başarısızlık algılarının azalacağı öngörülebilir.

Tükenmişliğin iş doyumunu üzerindeki etkisini belirlemek için kurulan yapısal eşitlik modelinde duygusal tükenme ve kişisel başarısızlığın iş doyumunu üzerinde negatif yönde bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre duygusal tükenme ve kişisel başarısızlığın artması iş doyumunun azalmasına neden olmaktadır. Bu sonuç duygusal tükenmenin iş doyumunu üzerindeki etkisini inceleyen bazı araştırmalar (Lee vd., 2019, Diri ve Kiral, 2016, Erol vd., 2012, Khamisa vd., 2015, J. Lee ve Ok, 2012, S. E. Lee vd., 2020, Portero de la Cruz ve Vaquero Abellan, 2015, Tarcan vd., 2016) ve kişisel başarısızlığın iş doyumunu üzerinde etkisini inceleyen bazı araştırmaların (Gürdoğan ve Atabey, 2014, J. Lee ve Ok, 2012, B. Şahin vd., 2019, Tarcan vd., 2016) sonuçlarını destekler niteliktedir. Araştırmada duyarsızlaşmanın iş doyumunu üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin olduğu bulunmuştur. Araştırmada ulaşılan bu sonuca göre insanlarla arasına mesafe koyan çalışanların işlerinden daha fazla doyum sağlayacakları söylenebilir. Literatür incelendiğinde duyarsızlaşma ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin daha çok negatif yönlü olduğu görülmekte ve bu iki değişken arasında ilişkinin pozitif yönde olduğu bulgusuna ulaşan araştırma sayısı oldukça kısıtlıdır (Polat ve Terzi, 2018). Araştırmada böyle bir sonucun ortaya çıkmasının bir nedeni, çalışmanın örneklemini oluşturan hastane çalışanlarının hasta, hasta yakınları ve meslektaşları ile yoğun ilişkiler yaşamaları sonucunda bu durumun onları insanlarla mesafeli davranmaya zorlaması, böylece yaptıkları işe daha fazla odaklanan

çalışanların işlerinden daha fazla doyum sağlamış olmaları olarak ifade edilebilir. Ayrıca sağlık hizmetleri profesyonellik gerektiren bir alan olduğu için bu alanda çalışanların mesafeli ilişkiler kurmaları kabul edilebilir. Böyle bir sonucun ortaya çıkmasının diğer bir nedeni hastane çalışanlarının tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma boyutunu oluşturan soruların tam anlaşılmadan cevaplanması ile de açıklanabilir.

Araştırmada duygusal zekânın artması çalışanlarda iş doyumunun artmasına ve kişisel başarısızlık algısının azalmasına yol açtığı, duygusal tükenme ve kişisel başarısızlığın artmasının da iş doyumunun azalmasına yol açtığı tespit edilmiştir. Bu sonuçların örgütlerde yürütülen süreçlerin ve faaliyetlerin geliştirilmesi bakımından uygulayıcılar için faydalı olacağına inanılmaktadır. Yöneticiler iş doyumunun artırılabilmesi ve kişisel başarısızlık algısının azaltılabilmesi için işe alımlarda çeşitli testler ve mülakatlar uygulayarak duygusal zekâ düzeyi yüksek olan adayları tercih edilebilir. Bunun yanı sıra iş doyumunun artırılmasında duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık algısının azaltılması da önemli bir husustur. Bu bağlamda yöneticiler iş yükü, adalet, ödüllendirme, iş zenginleştirme, katımlı yönetim, personel güçlendirme, terfi, çalışma koşulları, iletişim, kariyer planlama, sosyal destek konularında mevcut uygulamaları tekrar değerlendirerek bu konularda gerekli iyileşmeleri yapmaları, çalışanların iş doyumlarını artırarak daha az duygusal tükenme ve başarısızlık hissi yaşamalarını sağlayabilir. Ayrıca yöneticiler, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin azaltılması, iş doyumlarının artırılması ve duygusal zekâ becerilerinin geliştirilmesi için eğitim, seminerler, kurs, panel, konferans gibi çeşitli uygulamalar düzenleyebilir. Bu uygulamaların sonucunda örgütsel çıktılarının artırılması mümkün olabilir.

Araştırmada ulaşılan sonuçların gelecekte yapılacak çalışmaları teşvik edeceğine inanılmaktadır. Araştırma kapsamında oluşturulan model farklı meslek grupları üzerinde, farklı kurumlarda ve ülkenin farklı bölgelerinde yer alan hastanelerde uygulanarak elde edilen sonuçlar bu araştırmanın sonuçları ile kıyaslanabilir.

Yazar Katkı Oranı Beyanı

Veri, Fatih Gönül tarafından toplanmıştır. Analiz, Fatih Gönül tarafından gerçekleştirilmiştir. Literatür taraması, Fatih Gönül tarafından yapılmıştır. Sonuç ve tartışma bölümü yazarlar tarafından ortak olarak yazılmıştır.

Çatışma Beyanı

Çalışmada yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Destek Beyanı

Bu çalışma için herhangi bir kurumdan destek alınmamıştır.

Kaynaklar

- Alsughayir, A. (2021). The effect of emotional intelligence on organizational commitment: understanding the mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 11(4), 1309-1316.
- Arıkcı, H., ve Özmen, M. (2015). Mağaza çalışanlarının duygusal zekâ, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları üzerine bir araştırma. *Journal of International Social Research*, 8(41), 1178-1193.
- Aslan, Ş., ve Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: sağlık çalışanları örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30), 77-97.
- Atilla, G., Çarıkcı, İ. H., ve Erdem, R. (2012). Hastanelerde duygusal zekâ-hasta memnuniyeti ilişkisi: Isparta il merkezi örneği, (Doktora Tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Bal, C. G., ve Gül, N. (2016). Duygusal zekanın iş tatminine etkisi: Örgütsel bağlılığın aracılık rolü. *International Journal of Academic Values Studies* (7), 117-128.
- Bar-On, R. (2003). How important is it to educate people to be emotionally and socially intelligent, and can it be done? *Perspectives in Education*, 21(4), 3-15.
- Baycan, A. (1985). An analysis of the several aspects of job satisfaction between different occupational groups, (Doktora Tezi). Boğaziçi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Beaujean, A. A. (2014). *Latent variable modeling using R: A step-by-step guide*. New York: Routledge.
- Boyar, E. (2015). LISREL ile doğrulayıcı faktör analizi (CFA). <http://enderboyar.com/index.php/yayinlar/lisrel-ile-dogrulayici-faktor-analizi-cfa/>
- Brunetto, Y., Teo, S. T. T., Shacklock, K., & Farr-Wharton, R. (2012). Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: explaining organisational commitment and turnover intentions in policing. *Human Resource Management Journal*, 22(4), 428-441. doi:10.1111/j.1748-8583.2012.00198.x
- Büyükbayram, A., ve Gürkan, A. (2014). The role of emotional intelligence in job satisfaction of nurses. *Journal of Psychiatric Nursing*, 5(1), 41-48. doi:10.5505/phd.2014.50470
- Çakar, U., ve Arbak, Y. (2004). Modern yaklaşımlar ışığında değişen duyguzeka ilişkisi ve duygusal zeka. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 23-48.
- Cobb, C. D., ve Mayer, J. D. (2000). Emotional intelligence: What the research says. *Educational Leadership*, 58(3), 14-18.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., ve Büyüköztürk, Ş. (2018). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: Spss ve lisrel uygulamaları (Vol. 2): Pegem Akademi Ankara*.
- D'Amico, A., Geraci, A., ve Tarantino, C. (2020). The relationship between perceived emotional intelligence, work engagement, job satisfaction, and burnout in Italian school teachers: An exploratory study. *Psihologijiske Teme*, 29(1), 63-84.
- Diri, M. S., ve Kiral, E. (2016). Ortaokul öğretmenlerinin iş doyumlarının mesleki tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(39), 125-149. doi:10.21764/efd.81587
- Doğan, S., ve Demiral, Ö. (2007). Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi. *Yönetim ve ekonomi. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 209-230.
- Ealias, A., ve George, J. (2012). Emotional intelligence and job satisfaction: A correlational study. *Research Journal of Commerce and Behavioral Science*, 1(4), 37-42.
- Eren, E. (2017). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, 22th September 1992, Ankara.
- Erol, A., Akarca, F., Değerli, V., Sert, E., Delibaş, H., Gülpek, D., ve Mete, L. (2012). Acil servis çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunu. *Klinik Psikiyatri*, 15, 103-110.
- Faragher, E. B., Cass, M., and Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. In *From Stress to Wellbeing Volume 1* (pp. 254-271): Springer.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Genç, V., ve Gümtüş, M. (2017). Improvement of job satisfaction in hotel establishments: The role of emotional intelligence and emotional labor of employee. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 4, 43-52.
- George, D., ve Mallery, P. (2010). *Spss for windows step by step. A simple study guide and reference (10.th edition)*. Boston.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Gürdoğan, A., ve Atabey, S. (2014). Banka çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerine yönelik bir çalışma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 1(2), 18-32.
- Hellesøy, O., Grønhaug, K., and Kvitastein, O. (2000). Burnout: Conceptual issues and empirical findings from a new research setting. *Scandinavian Journal of Management*, 16(3), 233-247.
- Henne, D., and Locke, E. A. (1985). Job dissatisfaction: What are the consequences? *International Journal of Psychology*, 20(2), 221-240.
- Holliday, E. B., Bonner, J. A., Formenti, S. C., Hahn, S. M., Kalnicki, S., Liu, F. F., Thomas, C. R., Jr. (2017). Emotional intelligence and burnout in academic radiation oncology chairs. *J Healthc Manag*, 62(5), 302-313. doi:10.1097/JHM-D-16-00001
- Hong, E., and Lee, Y. S. (2016). The mediating effect of emotional intelligence between emotional labour, job stress, burnout and nurses' turnover intention. *International Journal of Nursing Practice*, 22(6), 625-632.
- İşcan, Ö. F., ve Timuroğlu, M. K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1), 119-135.
- Joseph, D. L., and Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 54-78.
- Khamisa, N., Oldenburg, B., Peltzer, K., and Ilic, D. (2015). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *Int J Environ Res Public Health*, 12(1), 652-666. doi:10.3390/ijerph120100652
- Kök, S. B. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın incelenmesine yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-317.
- Konakay, G. (2013). Akademisyenlerde duygusal zekâ faktörlerinin tükenmişlik faktörleri ile ilişkisine yönelik bir araştırma: Kocaeli Üniversitesi örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 121-144.
- Kumar, V. (2018). Impact of emotional intelligence and gender on job satisfaction: an empirical study amongst the employees of hdfc banks in Chandigarh tricity, India. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 4(2), 24-31. doi:10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.42.2002
- Lambert, E. G., Keena, L. D., Leone, M., May, D., and Haynes, S. H. (2020). The effects of distributive and procedural justice on job satisfaction and organizational commitment of correctional staff. *The Social Science Journal*(1), 1-12.
- Lee, J., ve Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112. doi:10.1016/j.ijhm.2012.01.007
- Lee, Y. H., Kwon, H. H., and Richards, K. A. R. (2019). Emotional intelligence, unpleasant emotions, emotional exhaustion, and job satisfaction in physical education teaching. *Journal of Teaching in Physical Education*, 38(3), 262-270.
- Lee, Y. H., R. Richards, K. A., and Washburn, N. S. (2020). Emotional intelligence, job satisfaction, emotional exhaustion, and subjective well-being in high school athletic directors. *Psychological Reports*, 123(6), 2418-2440.
- Leiter, M. P., and Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Maslach, C., and Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., and Schaufeli, W. B. (2017). *Historical and Conceptual Development of Burnout*. In *Professional Burnout* (pp. 1-16): Routledge.
- Mayer, J. D., and Salovey, P. (1993). The Intelligence of Emotional Intelligence. *Intelligence*, 17(1), 433-442.
- Meydan, C., ve Şeşen, H. (2015). *Yapısal eşitlik modeli Amos uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Munro, B. H. (2005). *Statistical methods for health care research*. Lippincott Williams and Wilkins.
- Nwankwo, B., Obi, T., Sydney-Agbor, N., Agu, S., ve Aboh, J. (2013). Relationship between emotional intelligence and job satisfaction among health workers. *IOSR Journal of Nursing and Health Science*, 2(5), 19-23.
- Ouyang, Z., Sang, J., Li, P., ve Peng, J. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job

- satisfaction: A study from china. *Personality and Individual Differences*, 76, 147-152. doi: 10.1016/j.paid.2014.12.004
- Özkalp, E., ve Kirel, Ç. (2016). Örgütsel davranış. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Platsidou, M. (2010). Trait emotional intelligence of Greek special education teachers in relation to burnout and job satisfaction. *School psychology international*, 31(1), 60-76.
- Poghosyan, L., Aiken, L. H., and Sloane, D. M. (2009). Factor structure of the Maslach burnout inventory: an analysis of data from large scale cross-sectional surveys of nurses from eight countries. *International journal of nursing studies*, 46(7), 894-902.
- Polat, S., ve Terzi, B. (2018). Identification of the burnout and job satisfaction levels of the beginner nurses who were in the process of orientation. *International Journal of Medical Research ve Health Sciences*, 7(12), 156-163.
- Portero de la Cruz, S., and Vaquero Abellan, M. (2015). Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff at a university hospital. *Rev Lat Am Enfermagem*, 23(3), 543-552. doi:10.1590/0104-1169.0284.2586
- Prentice, C., Dominique Lopes, S., and Wang, X. (2020). Emotional intelligence or artificial intelligence—an employee perspective. *Journal of Hospitality Marketing ve Management*, 29(4), 377-403.
- Robbins, S. P., and Judge, T. A. (2017). Örgütsel davranış, (Çev. Ed.: İnci ERDEM). Ankara: Nobel Basım Yayın.
- Şahin, B., Musaoğlu, E., Doğan, B., Yıldırım, A., Arslan, T., and Şahin, H. (2019). Profile differences of medical doctors from three different hospitals in turkey concerning burnout, job satisfaction, and depression. *Turkish J Clinical Psychiatry*, 22(2), 148-156. doi:10.5505/kpd.2019.73792
- Salovey, P., and Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., and Andrade, S. M. d. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: a systematic review of prospective studies. *PloS one*, 12(10), 1-29.
- Sayıl, I., Haran, S., Ölmez, Ş., ve Özgüven, H. D. (1997). Ankara Üniversitesi hastanelerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri. *Kriz Dergisi*, 5(2), 71-77.
- Schaufeli, W. B., ve Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The Handbook of Work and Health Psychology*, 2(1), 282-424.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., and Müller, H. (2003). Evaluating The Fit Of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Şimşek, Ö. F. (2007). Yapısal eşitlik modellemesine giriş:(temel ilkeler ve LISREL uygulamaları). İstanbul: Ekinoks.
- Singhai, M., Dani, S., Hyde, A., and Patel, R. (2016). Job satisfaction: A review. *Res. J. Manag. Sci*, 5, 66-68.
- Tagoe, T., and Quarshie, E. N. (2017). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurses in Accra. *Nurs Open*, 4(2), 84-89. doi:10.1002/nop2.70
- Tănăsescu, R.-I., ve Leon, R.-D. (2019). Emotional intelligence, occupational stress and job performance in the Romanian banking system: A case study approach. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(3), 323-335.
- Tarcan, G. Y., Tarcan, M., ve Top, M. (2016). An analysis of relationship between burnout and job satisfaction among emergency health professionals. *Total Quality Management ve Business Excellence*, 28(11-12), 1339-1356. doi:10.1080/14783363.2016.1141659
- Taşhyan, M., Hırlak, B., ve Çiftçi, G. E. (2014). Akademisyenlerin duygusal zekâ, iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 63-80.
- Üngören, E., Doğan, H., ve Özmen, M. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.
- Vratskikh, I., Al-Lozi, M., and Maqableh, M. (2016). The impact of emotional intelligence on job performance via the mediating role of job satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 11(2), 69.
- Wang, H., Jin, Y., Wang, D., Zhao, S., Sang, X., and Yuan, B. (2020). Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: Results from structural equation modeling. *BMC Family Practice*, 21(12), 1-10.
- Weisberg, J., ve Sagie, A. (1999). Teachers' Physical, Mental, and Emotional Burnout: Impact on Intention To Quit. *The Journal of Psychology*, 133(3), 333-339.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., and England, G. W. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22, 120.
- Wen, J., Huang, S., and Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: a moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130. doi: 10.1016/j.ijhm.2019.01.009
- Wong, C.-S., and Law, K. (2002). Development of an emotional intelligence instrument and an investigation of its relationship with leader and follower performance and attitudes. *The Leadership Quarterly*, 13(1), 1-32.
- Wong, C.-S., and Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Xie, C., Li, X., Zeng, Y., and Hu, X. (2020). Mindfulness, emotional intelligence and occupational burnout in intensive care nurses: A mediating effect model. *Journal of Nursing Management*, 29, 535-542.
- Yelkikalan, N. (2006). 21. Yüzyılda girişimcinin yeni özelliği: Duygusal zekâ. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 1(2), 39-51.
- Zamani, A., Abasi, S. P., and Taheri, T. (2016). Analyzing the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among the employees of Pnu (Ardabil Branch). *International Journal of Humanities and Cultural Studies (IJHCS)*, 875-888.
- Zysberg, L., Orenshtein, C., Gimmon, E., and Robinson, R. (2017). Emotional intelligence, personality, stress, and burnout among educators. *International Journal of Stress Management*, 24(1), 122-136. doi:10.1037/str0000028