

Çalışanların Duygusal Zekâ ve Kişi-İş Uyumu Düzeylerinin Tükenmişliğe Etkisi¹

Sema POLATCI²

Nilüfer Ceren AYDIN³

Öz

Günümüzde giderek önem kazanmaya başlayan duygusal zekâ kavramı, bireyin kendisini ve çevre ile olan ilişkilerini geliştiren bir unsurdur ayrıca son zamanlarda yöneticiler tarafından da önemsenmiş, çalışanlar bu yönde geliştirilmeye odaklanılmıştır. Yoğun rekabet yaşanan örgütlerde çalışanların performansını etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. İşe alımlarda uygun işe uygun kişi seçilmediği takdirde personelin performansının azalacağı düşünülmektedir. Performansı olumsuz etkileyen bir diğer kavram ise tükenmişliktir. Tükenmişlik yaşanan örgütlerde, sorunlar çözülmediği takdirde hem örgüt hem de birey açısından maddi ve manevi kayıplar yaşanması söz konusu olacaktır. Buradan hareketle çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin ve işleri ile uyumlarının tükenmişlik düzeylerine etkisinin tespiti çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Amaca ulaşabilmek için Tokat ili Erbaa ilçesi organize sanayi bölgesinde tekstil sektöründe çalışanlar üzerinden gönüllülük esasına göre veri toplanmıştır. Çalışmada, duygusal zekâ ve kişi-iş uyumunun tükenmişliğe pozitif yönde etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmanın sonunda ise tükenmişlik ile mücadele edebilmek için yöneticilere ve çalışanlara önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Kişi-İş Uyumu, Tükenmişlik

The Effect of Employees' Emotional Intelligence and Person-Job Fit Levels on Burnout

Abstract

Gaining more emphasis every day, emotional intelligence is a skill that advances the person and their relationship with others. Lately it has also been deemed important by managers and the employees have been directed to be improved in this regard. In organizations with fierce competition environments, there are many factors present that influence the employees' performance. It is contemplated that if the eligible person is not employed, the employees' performance will decrease. Another element that affects the job performance negatively is burnout. In organizations where burnouts are prominent, material and non-material losses for both the person and the organization will be experienced if the issues are not resolved. This study is aimed at determining how the degree of burnout is affected by the emotional intelligence levels and person-job fit of the textile sector employees in the industrial estate of Erbaa town in Tokat province. The study determines that emotional intelligence and person-job fit have positive effects on burnout. The research ends with some suggestions offered to managers and employees for the struggle against burnout.

Keywords: Emotional Intelligence, Person-Job Fit, Burnout

¹ Bu çalışma, 2020 yılında Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi'nde Doç. Dr. Sema Polatçı danışmanlığında Nilüfer Ceren Aydın tarafından tamamlanan "Duygusal Zekâ ve Kişi-İş Uyumunun Tükenmişliğe Etkisi" adlı yüksek lisans tezinden kısaltılmıştır.

² Doç. Dr., Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, sema.polatci@gop.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-4671-1356>

³ Öğr. Gör. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Erbaa Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, niluferceren.aydin@gop.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-7572-1919>.

1. Giriş

Günümüz iş yaşantısında rekabet ve performans baskısı ile birlikte stres, gündeme sıklıkla gelen konulardan biri olmuştur. Duygusal zekâ kavramı ise stresle mücadele etmede günümüzde giderek daha önemli hale gelen bir kavramdır. Empati yapabilen, duygularını düzenleyip kullanabilen ve duygularını değerlendirebilen bir bireyin, stres ile daha kolay mücadele edebileceği düşünülmektedir. Çalışanın yoğun stresle mücadele edemediği durumlarda tükenmişlik yaşaması kaçınılmaz olacaktır. Strese neden olduğu düşünülen diğer bir durum kişinin yaptığı iş ile uyumlu olmamasıdır. Kişi yaptığı iş ile uyumsuz olduğunda da tükenmişlik sorunu ile karşı karşıya kalabilmektedir.

Bu kapsamda, bu araştırmada çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin ve yaptıkları iş ile uyumunun tükenmişliğe etkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Tekstil sektörü çalışanlarından toplanan veriler sayesinde bireylerin duygusal zekâ ve kişi-iş uyumu düzeylerinin tükenmişliğe etkisi ortaya çıkarılmış, araştırmacı ve uygulayıcılar için öneriler geliştirilmiştir.

1. Kavramsal Çerçeve

Çalışmanın bu bölümünde duygusal zekâ, kişi-iş uyumu ve tükenmişlik kavramları ele alınmış olup, kavramlar arası ilişkiler incelenmiştir.

1.1. Duygusal Zekâ

Duygusal zekânın temellerinin 1920 yılında Thorndike tarafından, sosyal zekâ kavramının ortaya çıkarılması ile atıldığı kabul edilmektedir. Thorndike zekâ kavramını, soyut zekâ, mekanik zekâ ve sosyal zekâ şeklinde ayırmıştır. Çok daha eskilere gidildiğinde Aristo'nun çalışmalarında da duygusal zekânın içeriğini görmek mümkündür. Örneğin Aristo, herkesin kızabildiğini fakat doğru insana, doğru yerde, doğru bir şekilde ve doğru zamanda kızabilmenin bir yetenek olduğunu ifade ederek, aslında duygusal zekâyı vurgu yapmıştır (Langley, 2000: 177).

Duygusal zekânın popülerliği, Daniel Goleman'ın 1995 yılında "Duygusal Zekâ" ve 1998 yılında "İş Başında Duygusal Zekâ" isimli başarılı kitaplarının yayımlanması sonucunda oluşmuştur (Doğan ve Şahin, 2007: 234-235). Goleman duygusal zekânın, bireyin kendisinin ve başkalarının hislerini tanıması ve duygularını yönetebilmesi, kişinin kendisini motive edebilmesi becerilerini kapsamakta olduğunu ileri sürmüştür (Goleman, 1998: 389). Planalp ve Fitness (1999) tarafından duygusal zekâ, yalnızca bir sosyal yetenek

değil, bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını doğru bir şekilde algılayabilmesi ve yorumlayabilmesini sağlayan zihinsel bir yetenek olarak tanımlanmıştır (Acar, 2001: 27).

Dulewicz ve Higgs (1999) yaptığı bir çalışmada, duygusal zekânın, kişinin kendi duygularının farkında olması, amaçlarına ulaşmak için sürekli çabalaması, kişiler arası ilişkilerde duyarlı olması, insanları etkileyebilmesi, kararlı, vicdanlı ve dürüst olması yeteneklerini kapsadığını belirtmiştir. Bar-on ve arkadaşları tarafından toplumsal zekâ ve duygusal zekâ, bireyin özünü ve başkalarını anlaması, kendini anlatabilmesi, başkalarıyla ilişki kurabilmesi, günlük taleplerle ve zorluklarla başa çıkılabildiğini, bireyin sosyal hayatta daha etkin ve etkili olmasını sağlayan duygusal yetkinlikler ve yetenekler olarak tanımlanmıştır (Bar-on ve ark., 2003: 1790).

Duygusal zekâ ile ilgili birçok model geliştirilmiştir. Bu çalışmada, Chan'ın (2004) duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemek için yaptığı çalışmadaki ölçekten yararlanılmıştır ve bu ölçek empatik duyarlılık, duyguların kullanımı, duyguların düzenlenmesi ve duyguların değerlendirilmesi olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır.

Empatik duyarlılık; empati kavramı temel olarak, diğer kişilerin penceresinden bakabilmek, onların ne hissettiğini anlayabilmek, uyum sağlayabilmek olarak (Doğan ve Şahin, 2007:241), empatik duyarlılık kavramı ise kişinin başkalarının duygusal ifadelerine gösterdiği genel duyarlılık olarak tanımlanabilmektedir (Chan, 2004: 1785)

Duyguların düzenlenmesi; bireylerin duygusal tatmini ve stresten daha çabuk kurtulabilmesi duygularını düzenleme yeteneği ile ilgilidir. Bu konuda yeteneği olan bireyler, davranışlarını uç ruh hallerinde bile kontrol altında tutabilmektedirler (Wong ve Law, 2002).

Duyguların kullanılması; bu boyut kişinin duygularını nasıl kullanıldığını, düşünme sürecini ve problem çözümüne yardımcı olmak için bilişi nasıl etkilediğini içermektedir. Duygular düşünmeye öncülük edebilmekte veya düşünme sürecini engelleyebilmektedir (Caruso ve Salovey, 2004: 43-44). Örneğin; iyi bir ruh halinde olan bir kişi, karşılaşılan bir durum karşısında daha iyimser davranırken, kötü bir ruh haline sahip olan bir kişi aynı durumla karşılaştığında kötümser davranabilmektedir (Davis, 2004: 91).

Duyguların değerlendirilmesi; duyguların değerlendirilmesi duygusal bilginin karar vermede veya karar oluşturmada kullanılmasına yol açmaktadır. Duyguları değerlendirme yeteneğine sahip bir kişi, yüz ifadesi gibi sözlü olmayan tepkileri anlayabilmektedir (Mayer ve Salovey, 1997: 12).

1.2. Kişi-İş Uyumu

Kişi-iş uyumu Edwards (1991) tarafından, bir kişinin belirli bir işin taleplerini yerine getirme yeteneğine sahip olması (talep-kabiliyet uyumu) veya bir işin bireyin ihtiyaçlarını (ihtiyaç-arz uyumu) karşılama şeklinde tanımlanmıştır (Kristof-Brown, 2000: 645).

Talep-kabiliyet uyumu, görevleri yerine getirebilmek için gerekli olan iş taleplerini ve kişinin iş gereklerini yapabilme yeteneğini ifade etmektedir (Uçanok, 2008: 26). Kabiliyet, kişinin çevresel talepleri karşılamak için kullanabileceği bilgi, beceri, zaman ve enerjiyi ifade etmektedir. Talep ise, kişide bulunan nicel ve nitel gereksinimleri ifade etmektedir ve nesnedir (Edwards, 1996: 296).

İhtiyaç- arz uyumu, kişinin değerlerini ve bu değerleri karşılayan mevcut kaynaklar arasındaki eşleşmeyi ifade etmektedir (Edwards, 1996: 294). Kişinin arzuları, hedefleri, psikolojik ihtiyaçları değerleri içerirken bu arzuları tatmin edebilecek nitelikler ise işin genel niteliklerini, ücret gibi, içermektedir (Uçanok, 2008: 25).

Kişi-iş uyumu genellikle işi yapan kişilerin bilgi, beceri ve yetenekleri ile iş talepleri arasındaki eşleşme olarak değerlendirilmektedir (Kristof-Brown, 2000: 643). Lauver ve Kristof-Brown, kişi-iş uyumunu, kişinin yüksek düzeyde ihtiyaçları ile işin nitelikleri ya da çalışanın nitelikleri, yetenekleri, kişilikleri ve işin gerektirdikleri arasındaki denklik olarak değerlendirmişlerdir (Lauver ve Kristof-Brown, 2001: 457). Çalışan özellikleri, kişilerin biyolojik ve psikolojik ihtiyaçları, değerleri, amaçları, kültürü, becerileri veya kişiliklerini içerirken çevre özellikleri içsel veya dışsal ödüller, psikolojik ya da fiziksel istekler veya temel ihtiyaçları karşılamak için gerekli çevresel şartlar olarak nitelendirilebilmektedir (Cable ve Edwards, 2004: 822). Kişi-iş uyumu, doğru insanları doğru işlerde çalıştırmak anlamına gelmektedir. Shane (2010) ise bu tanıma ek olarak, doğru işler için doğru insanları bulmanın yanı sıra örgüt kültürüne de uyum sağlayacak insanları bulmanın önemli olduğunu söylemiştir (Çelebi ve Ülker, 2013: 128-129).

1.3. Tükenmişlik

Günümüzde sıklıkla kendinden söz ettiren tükenmişlik kavramı; 1974 yılında Freudenberg tarafından “enerji, güç veya kaynaklarda oluşan aşırı isteklerden dolayı tükenmeye başlamak” olarak tanımlanmıştır.

Cherniss (1980) tükenmişlik kavramını “işin meydana getirdiği gerginliğe bir tepki olarak ortaya çıkan, işi yapan kişinin tutum ve davranışlarını kötü yönde etkileyen bir süreç” olarak tanımlamıştır (Polatçı, 2007: 4). Glicken ve Janka (1982) tükenmişliğin iş ve diğer

faktörlerle ayrıca klinik olarak gözlenebilen şartlarla ilgili olduğunu ifade etmişlerdir. Cardinell (1981) tükenmişlik kavramını, “kişinin yaşantısında meydana gelen ciddi bir rahatsızlık belirtisi, orta yaş krizi” olarak tanımlamaktadır (Polatçı, 2007: 5). Pines (1988) açısından bakıldığında, tükenmişlik kavramının kökeninde kişilerin yaşadıkları hayatın önemli ve yaptıkları işlerin çok faydalı olduğuna dair inançları bulunmaktadır (Sürgevil, 2014: 9). Tükenmişlik, aynı zamanda çalışma şartlarının bir sonucu olarak idealizm, enerji, amaç ve ilginin kaybolması olarak tanımlanabilmektedir (Farber, 1984: 325).

Maslach, tükenmişliği yapılan işin bir gereği olarak insanlarla yüz yüze çalışmakta olan bireylerde meydana gelen fiziksel bitkinlik, geçmeyen yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, kişinin yaptığı işe, hayatına ve çevresindeki diğer insanlara olumsuz olarak yansımaları ile oluşan bir sendrom olarak ifade etmiştir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 3; Maslach ve ark., 2001: 399). Maslach bu kavramı duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda yetersizlik olarak üç ayrı boyutta ele almaktadır (Sürgevil, 2014: 12).

Duygusal Tükenme; tükenmişliğin içsel yönünü temsil eden bu boyut, bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında oluşan eksilmeyi açıklamakta ve tükenmişliğin başlangıç noktası olarak görülmektedir (Arı ve Bal, 2008: 133; Sürgevil, 2014: 65). Duyarsızlaşma; kişiler arası iletişimi simgeleyen bu boyut, kişinin diğer kişilere insanlıktan uzak, duygusuz, küçümseyici ve alaycı tavırlar göstermesi ile ortaya çıkmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988: 297; Maslach ve ark., 2001: 403). Araştırmalar, duygusal tükenme yaşayan bireyin sorun çözmede kendisini yetersiz hissetmesinden dolayı duyarsızlaşmayı bir kaçış olarak gördüğünü ifade etmektedir (Polatçı, 2007: 40). Kişisel Başarı; tükenmişlik kavramının kişisel gelişim boyutunu ifade eden bu boyut düşük olduğunda tükenmişliğin varlığından söz edilebilmektedir ve bu nedenle yazında bu boyuttan düşük kişisel başarı ya da kişisel başarıda düşme olarak bahsedilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623; Maslach ve ark., 2001: 403; Polatçı, 2007: 41; Sürgevil, 2014: 68).

Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalarda bu boyutların sebeplerinin farklı olduğu ve sonuçlarının da farklı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal tükenmeye aşırı iş yükü, talepler ve çalışma şartlarının olumsuzluğu gibi sorunlar sebep olmaktadır ve bunların işe gitmemeye neden olduğu bilinmektedir. Diğer boyutlar olan duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi ise yapılan işin neden olduğu ve bunun sonucunda da işten ayrılımların ve müşteri şikayetlerinin olduğu ispatlanmıştır (Polatçı, 2007: 43).

Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik süreç ya da sendrom olarak tanımlanmaktadır. Bu süreç, tükenmişliğin bir bileşeni olan iş ile ilgili talep (iş yükü, iş gerginliği gibi) stresörlerine verilen bir tepki olarak tanımlanan duygusal tükenme ile başlamaktadır. Duygusal tükenme beraberinde müşterilere, beraber çalışılan insanlara, yöneticilere karşı alaycı, duygusuz, olumsuz tutumlar sergilemeyi getirmekte yani duyarsızlaşma başlamaktadır. Bu durum yaşandığında kişi, kendisi ile kendisinden beklenenler arasındaki boşluğu fark etmekte ve kişinin kendisini başarısız olarak değerlendirmesiyle sonuçlanmaktadır (Lewin ve Sager, 2007: 1216).

1.4. Kavramlar Arası İlişkiler

Duygusal zekâ ve tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, Maslach ve Jackson (1986) tarafından yapılan bir çalışmada, duygusal zekâ düzeyi yüksek bireylerin daha düşük tükenme yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Güllüce ve İşcan (2010) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki ele alınmıştır ve araştırma sonucunda mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasında ters yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Kişi-iş uyumu ve tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, Dursun ve arkadaşları (2015) tarafından yapılan bir çalışmada, kişilikleri ile yaptıkları meslek arasında uyum bulunan kişilerin daha az duygusal tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Konuya ilişkin yazın incelendiğinde, duygusal zekâ ve kişi-iş uyumunun tükenmişliği etkileyen önemli faktörler olduğu görülmektedir. Yazında bu değişkenler ikili kombinasyonlar şeklinde araştırmalara konu olmasına rağmen, üç değişkenin birlikte incelendiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışmalardan elde edilen bilgiler incelendiğinde, duygusal zekâ düzeyi yüksek bireylerin daha düşük tükenme yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır (Maslach ve Jackson, 1986; Güllüce ve İşcan, 2010; Vaezi ve Fallah, 2011). Bununla birlikte, kişi-iş uyumu ve tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, kişi-iş uyumsuzluğunun tükenmişliğe neden olduğu görülmektedir (Fogarty vd., 2000; Sweeney ve Summers, 2002).

2. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya ilişkin evren ve örneklem ile birlikte araştırmanın veri toplama araçları, araştırmanın modeli ve araştırmanın hipotezlerine değinilmiştir.

2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Tokat ili ve Erbaa ilçesi organize sanayi bölgesinde çalışan 5018 mavi yakalı personel oluşturmaktadır. Performans düşüklüğüne sebebiyet verdiği gerekçesiyle birçok kurumdan anket yapmak için izin alınamamış olup, izin alınıp anket yapılabilen kurumlarda çalışan mavi yakalı personel sayısı 740 kişidir. %99 güven aralığında evreni temsil edecek örneklem büyüklüğü 350 kişidir. Çalışmada evrenin tamamına anket verilmesi amaçlanmış olup, personelin genellikle vardiyalı çalışmasından veya iş yerinde bulunan çalışanların da anket doldurmak istememesinden kaynaklı olarak 362 personele anket dağıtılabilmıştır. Doldurulan anketlerden 12 tanesi veri eksikliği nedeniyle analizlere dâhil edilememiştir. Analizler 350 anket üzerinden yürütülmüştür.

2.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan anket formu 2 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların duygusal zekâ, kişi-iş uyumu ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin ölçek maddeleri, ikinci bölümde ise katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin açık uçlu sorular yer almıştır.

Duygusal Zekâ Ölçeği: Chan (2004) tarafından geliştirilen ölçek 12 ifade ve 4 boyuttan oluşmaktadır. Bunlar her biri 3'er ifadeden oluşan empatik duyarlılık, duyguları düzenleme, duyguları kullanma ve duyguları değerlendirme alt boyutlarıdır. Duygusal zekâ ölçeği ile ilgili ankette yer alan ifadelerde 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçümün güvenilirliği iç tutarlılık katsayısı Cronbach alfa ile hesaplanmıştır. Cronbach alfa değeri 0,868 olarak belirlenmiştir. Alt boyutlara ait Cronbach alfa değerleri de kabul edilebilir sınırlar içerisinde.

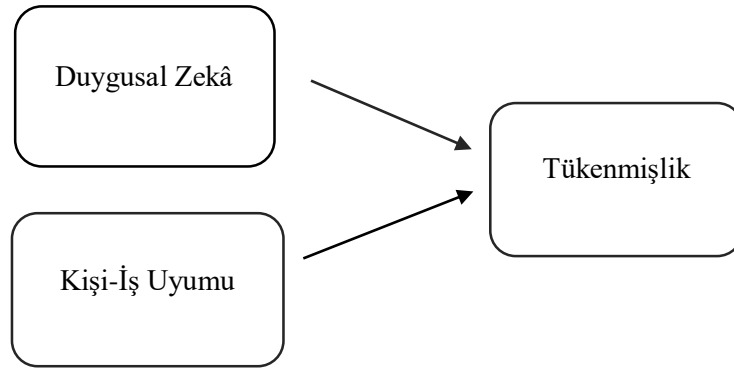
Kişi-İş Uyumu Ölçeği: Araştırmada kişinin iş ile olan uyumunu ölçmek amacıyla Netemeyer ve arkadaşları (1997) tarafından geliştirilen 4 ifadeli Kişi-Örgüt Uyumu ölçeği kullanılmıştır. İfade sayısının az olması nedeniyle bu ölçek tercih edilmiş ve kişi-iş uyumuna uyarlanmıştır. Örneğin ölçekte bulunan orijinal ifade "kişisel değerlerimin çalıştığım örgüt ile uyumlu olduğumu düşünüyorum" şeklindeyken "kişisel değerlerimin çalıştığım iş ile uyumlu olduğumu düşünüyorum" şeklinde uyarlanmıştır. Kişi-iş uyumu ölçeği ile ilgili ankette yer alan ifadelerde 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçümün güvenilirliği iç tutarlılık katsayısı Cronbach alfa ile hesaplanmıştır. Cronbach alfa değeri 0,731 olarak hesaplanmıştır.

Tükenmişlik Ölçeği: Araştırmada katılımcıların tükenmişlik düzeyini saptamak amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, 1992 yılında Canan Ergin

tarafından dilimize uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme olmak üzere 3 alt boyuttan ve 22 ifadeden oluşmaktadır. Tükenmişlik ölçeği ile ilgili ankette yer alan ifadelerde 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçümün güvenilirliği iç tutarlılık katsayısı Cronbach alfa ile hesaplanmıştır. Cronbach alfa değeri 0,691 olarak hesaplanmıştır. Alt boyutlara ait Cronbach alfa değerleri de kabul edilebilir sınırlar içerisinde.

2.3. Araştırma Modeli

Bu çalışmada duygusal zekâ ile alt boyutlarının ve kişi-iş uyumunun organize sanayi bölgesinde tekstil sektöründe çalışanların tükenmişlik düzeylerini ve alt boyutlarını etkileyip etkilemediği incelenmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın bağımlı değişkeni tükenmişlik, bağımsız değişkenleri duygusal zekâ ve kişi-iş uyumudur. Araştırma modeli aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

2.4. Araştırma Hipotezleri

Çalışmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir.

H₁: Duygusal zekâ düzeyi tükenmişliği negatif yönde etkilemektedir.

H_{1a, b, c, d}: Duygusal zekânın empatik duyarlılık, duyguları düzenleme, duyguları kullanma, duyguları değerlendirme boyutu tükenmişliği negatif yönde etkilemektedir.

H_{1e, f, g}: Duygusal zekâ düzeyi tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

H₂: Kişi-iş uyumu tükenmişliği negatif yönde etkilemektedir.

H_{2a, b, c}: Kişi-iş uyumu tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme boyutunu negatif yönde etkilemektedir.

3. Verilerin Analizi ve Bulgular

Verilerin analizi yapılırken SPSS Programından yararlanılmıştır. Araştırmada ilk olarak çalışanların demografik özelliklerine göre duygusal zekâ, kişi-iş uyumu ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla t testi ve tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz kapsamındaki tüm değişkenler açısından cinsiyet, medeni durum ve sahip olunan çocuk sayısına bağlı olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. 30-35 yaş arası çalışanların empatik duyarlılık düzeylerinin 42 yaş ve üzerine göre daha yüksek olduğu, 42 yaş ve üzerinde olan çalışanların kişisel başarı düzeylerinin 24-29 yaş aralığında olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu ve lise mezunu çalışanların ilköğretim mezunu çalışanlara oranla tükenmişlik düzeyleri ve kişisel başarıda düşme düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan korelasyon analizinde, tüm değişkenler arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür. Elde edilen sonuçlar Tablo 1’de özetlenmiştir.

Kurulan modellerde doğru sonuçlara ulaşabilmek için ölçme hataları ve hatalar arasındaki ilişkilere yönelik regresyon varsayımlarından sapmalar olup olmadığı kontrol edilmiştir. Buna göre, tüm değişkenlerin Durbin-Watson değeri (D-W) 2’den küçük olduğu için hata terimlerinin arasında ilişki olmadığı yani otokorelasyon probleminin olmadığı görülmüştür (Durbin ve Watson, 1971). Ayrıca araştırma değişkenleri arasında çoklu eş doğrusallık problemi olup olmadığına bakılmıştır. Elde edilen değerler bağımsız değişkenler arasında çoklu eş doğrusallık problemi olmadığı (Tolerans > ,1; VIF<3) tespit edilmiştir.

Tablo 1. Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	SS	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Duygusal Zekâ	3,6071	,77273	1								
Empatik Duyarlılık	3,4310	,97481	,753**	1							
Duyguları Düzenleme	3,6886	,95347	,817**	,579**	1						
Duyguları Kullanma	3,6248	,95922	,821**	,431**	,533*	1					
Duyguları Değerlendirme	3,6838	,98364	,803**	,394**	,504**	,662**	1				
Kişi-İş Uyumu	3,3718	,90179	,539**	,436**	,487**	,398**	,402**	1			
Tükenmişlik	2,9180	,45734	,280**	,291**	,258**	,200**	,147**	,159**	1		
Duygusal Tükenme	2,8683	,60987	,227**	,212**	,182**	,209**	,123**	,137**	,851**	1	
Duyarsızlaşma	2,9515	,62231	,278**	,314**	,282**	,166**	,128**	,138**	,744**	,495**	1
Kişisel Başarı	2,9530	,52058	,171**	,190**	,174**	,084	,097	,100	,738**	,369**	,397**

**p<0,01, n=350

Tabloda sunulan Pearson korelasyon katsayılarını incelediğimizde, değişkenler arası ilişkilerin $p < 0,01$ derecesinde anlamlı ve pozitif yönde olduğu görülmektedir.

Araştırma hipotezlerinin test edilmesi amacıyla yapılan regresyon analizleri sonucunda, duygusal zekâ ve alt boyutlarının tükenmişliği pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Elde edilen sonuçlar Tablo 2’de özetlenmiştir.

Tablo 2. Duygusal Zekâ ve Alt Boyutları ile Tükenmişlik Değişkenlerine İlişkin Regresyon Analizi

		β	R^2	p	Sonuç
Duygusal Zekâ		,280	,079	,000	H ₁ reddedilmiştir.
Empatik Duyarlılık		,291	,085	,000	H _{1a} reddedilmiştir.
Duyguların Düzenlenmesi	Tükenmişlik	,258	,067	,000	H _{1b} reddedilmiştir.
Duyguların Kullanımı		,200	,040	,000	H _{1c} reddedilmiştir.
Duyguların Değerlendirilmesi		,147	,022	,006	H _{1d} reddedilmiştir.

Yapılan regresyon analizleri sonucunda, duygusal zekâ ve duygusal zekâ alt boyutlarının tükenmişliği pozitif şekilde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumda duygusal zekâ ve alt boyutlarının tükenmişliği negatif etkilediği yönündeki hipotezler (H₁, H_{1a}, b, c, d) reddedilmiştir.

Tablo 3. Duygusal Zekâ ile Tükenmişlik Alt Boyutlarına İlişkin Regresyon Analizi

		β	R^2	p	Sonuç
	Duygusal Tükenme	,227	,051	,000	H _{1e} reddedilmiştir.
Duygusal Zekâ	Duyarsızlaşma	,278	,077	,000	H _{1f} reddedilmiştir.
	Kişisel Başarıda Düşme	,171	,029	,000	H _{1g} reddedilmiştir.

Regresyon analizleri sonuçlarına göre, duygusal zekânın tükenmişlik ve alt boyutlarını pozitif şekilde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumda duygusal zekânın tükenmişlik ve alt boyutlarını negatif etkilediği yönündeki hipotezler (H_{1e}, f, g) reddedilmiştir.

Tablo 4. Kişi-iş Uyumu ile Tükenmişlik ve Alt Boyutlarına İlişkin Regresyon Analizi

		β	R^2	p	Sonuç
	Tükenmişlik	,159	,025	,003	H ₂ reddedilmiştir.
Kişi-iş Uyumu	Duygusal Tükenme	,137	,019	,010	H _{2a} reddedilmiştir.
	Duyarsızlaşma	,138	,019	,010	H _{2b} reddedilmiştir.
	Kişisel Başarıda Düşme	,100	,010	,061	H _{2c} reddedilmiştir.

Yapılan regresyon analizleri sonucunda, kişi-iş uyumunun tükenmişlik düzeyini ve tükenmişliğin alt boyutlarını negatif yönde etkilediğine dair kurulan hipotezler (H₂, H_{2a}, b, c) reddedilmiştir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Günümüz iş hayatında duygusal zekâ kavramı gün geçtikçe önem kazanmaya başlamıştır. Duygusal zekâ, çalışanların birbirleriyle güven esaslı ilişkiler kurmasını sağlamakta ve bu durum da örgütün başarısında etkili olmaktadır. Başkalarının duygularını

anlamayı bilen, empati kurabilen ve kendi duygularını kullanmayı, yönetmeyi bilen bireylerin sahip olduğu bu özellikler sayesinde tükenmişlik yaşama olasılıkları azalacaktır. Araştırmanın bir diğer değişkeni, kişi-iş uyumudur. Kişinin yaptığı meslek, yaşamının tümünü etkileyen çok önemli bir unsurdur. Bu nedenle kişinin özellikleri ile yapmakta olduğu işin birbiriyle uyumlu olması gerekmektedir. Kişilerin özellikleri ile yapmakta oldukları iş arasındaki uyum veya uyumsuzluk bireyi olumlu veya olumsuz şekilde etkilemektedir. Bireyi olumsuz etkileyen durumlar neticesinde tükenmişlik meydana gelebilmektedir. Zamanla yoğunlaşan rekabet koşulları ve gittikçe gelişen teknolojinin çalışma hayatı üzerindeki olumsuz etkileri ile beraber, bu çalışmada duygusal zekâ ve kişi-iş uyumunun tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Duygusal zekâ düzeyi ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını tespit etmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Elde edilen korelasyon değerlerinden, personelin duygusal zekâ düzeyi ve tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca duygusal zekânın alt boyutları olan empatik duyarlılık, duyguları düzenleme, duyguları kullanma ve duyguları değerlendirme boyutları ile tükenmişlik düzeyi ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme arasında anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kişi-iş uyumu ile ilgili yapılan korelasyon analizi ile ilgili olarak, kişi-iş uyumu ile tükenmişlik ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Korelasyon analizinden sonra çalışmanın ana hipotezlerini test etmek amacıyla regresyon analizlerine geçilmiştir. Değişkenler ve alt boyutlarına ilişkin olarak kurulmuş olan hipotezler regresyon analizi ile tek tek incelenmiştir. Araştırmanın ilginç sonucu, hipotez testi sonuçlarının beklendiği gibi çıkmamış olmasıdır. Yazındaki genel kanıya göre hem duygusal zekânın artması tükenmişliğin azalmasına neden olmaktadır (Barling vd., 2000; George, 2000; Chan, 2004; Platsidou, 2010; Ciarrochi vd., 2001; Duran vd., 2006; Kaur vd., 2013), hem de kişi-iş uyumunun artması tükenmişliğin azalmasına neden olmaktadır (Fogarty vd., 2000; Sweeney ve Summers, 2002; Dursun vd., 2015). Bu nedenle araştırmadaki hipotezler de bu beklentiye paralel olarak kurulmuştur. Ancak araştırmanın 12 hipotezinden hiçbiri desteklenmemiştir.

İlgili yazındaki sonuçlarla bu araştırmanın sonuçlarının çelişmesinin farklı nedenleri olabilir. Bunlardan birisi araştırma örnekleme kaynaklı nedenlerdir. Tekstil sektörü yoğun iş yükünün olduğu ve genel olarak kadın çalışanların istihdam edildiği bir sektördür. Böyle bir sektörde uzun ve olumsuz çalışma şartları altında görev yapan iş görenlerin duygusal

zekâları ve kişi-iş uyumlarının yüksek olması dahi, onların tükenmişlikten kurtulmalarına fayda sağlamamış olabilir. İş ortamındaki farklı sebepler katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin artmasına sebep olmuş ve yüksek duygusal zekâ ve kişi-iş uyumu düzeyi bunu engelleyememiş olabilir.

Diğer yandan yüksek duygusal zekâ ve alt boyutları sayesinde tükenmişliğin azalacağına dair araştırma sonuçlarına (Lee vd., 2003) rağmen, duygusal zekâ özellikle de alt boyutlardan empatik duyarlılık bireylerin duygusal yüklenimlerini artırabilmektedir. Diğerlerinin yaşadığı sıkıntıları kendi yaşıyormuş gibi hisseden bireyler daha zayıf ve hassas hale gelebilmektedir. Bu da bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olabilmektedir (Sürgevil, 2014: 83). Araştırma sonuçları bu durumu desteklemektedir.

Araştırma sonuçları, araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetleri açısından tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. Bu sonuç yazındaki bazı çalışmalarla benzerlik göstermektedir (Güllüce ve İşcan, 2010; Polatçı, 2007). Yaş değişkeni açısından tükenmişlik ile ilgili ilişkiler ele alındığında, tükenmişlik ile kişisel başarı boyutu arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hangi yaş grupları arasında farklılık olduğunu saptamak amacıyla yapılan Scheffe çoklu karşılaştırma testi sonuçlarına göre, 24-29 yaş grubu ile 42 yaş ve üzeri grup arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Buna göre, 42 yaş ve üzeri gruba mensup çalışanların kişisel başarı düzeyleri, 24-29 yaş grubuna mensup çalışanlardan daha yüksektir sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç Polatçı (2007) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile medeni durumları ve sahip oldukları çocuk sayıları arasında anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Eğitim durumu değişkeni ele alındığında, çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları olan duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile eğitim durumları arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Hangi gruplar arasında farklılıklar olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan Scheffe çoklu karşılaştırma testi sonucuna göre, lise ve ilköğretim mezunları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu sonuç, Çevik ve Özbacı (2020) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Bu sonuca göre lise mezunu olan çalışanların ilköğretim mezunu olan çalışanlara oranla tükenmişlik düzeylerinin ve kişisel başarı düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Yapılan analizde duyarsızlaşma ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık olmasına rağmen, Scheffe çoklu karşılaştırma testinde duyarsızlaşma alt boyutu açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Yapılan çalışmada, beklenilenin aksine sonuçlar elde etmemizde örneklemin öneminin çok büyük olduğu düşünülmektedir. Yaş grubu ve eğitim durumu açısından karma bir örneklem olması nedeniyle sonuçlarımızın beklenildiği gibi çıkmadığı düşünülmektedir. Ayrıca kişilerin yoğun şekilde çalışmalarından ve iş yapış şekillerinden kaynaklı, yöneltilen sorulara mantıklı cevaplar vermedikleri düşünülmektedir. Özellikle tükenmişlik düzeylerini belirlemek üzere çalışanlara yöneltilen sorularda, alınan cevapların birbirleriyle çeliştiği tespit edilmiştir. Bu noktada her ne kadar çalışanların kimlikleri belirsiz olsa da işverenlerinden çekinmeleri ve işlerini kaybetme korkularının olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırmanın bulguları taşıdığı sınırlılıklar çerçevesinde değerlendirilmelidir. Araştırmanın bulguları yalnızca seçilen örneklem ile sınırlı olduğu için, sonuçların genellenebilmesi ancak aynı konuda farklı ve daha büyük örneklem üzerinde yapılacak araştırmalarla mümkün olacaktır. Araştırmanın örnekleminin başka sektörden ve başka çalışanlar üzerinden seçilmesinin farklı sonuçlar doğuracağı düşünülmektedir. Ayrıca araştırmada kullanılan ölçeklerden farklı ölçekler kullanılmasının da yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu kısıtlar göz önüne alınarak yöneticiler ve çalışanlar için öneriler sunulabilir.

Öncelikle yöneticilerin kendi duygularını okuyabilme, anlayabilme, başkalarının duygularını hissetmeye, onların bakış açısı ile düşünebilmeye ilgi göstermeleri gerekmektedir. İşe başlayacak bireylerde duygusal zekâ ölçeği bir envanter olarak kullanılabilir ve sonuca göre personel alımı gerçekleştirilebilir. Organize sanayi bölgesinde çalışan kişilerin tükenmişlik seviyelerini azaltmak ve tükenmişliğin oluşmasını engellemek için öncelikle çalışanlara tükenmişliğin ne olduğu anlatılmalı, tükenmişlik sürecinin belirtileri ve tükenmişlikle başa çıkma yolları ile ilgili bilgiler verilmelidir. Yöneticilerin uygun işe uygun personel alımına dikkat etmeleri gerekmektedir. Örgütsel yaşamın akıntılarını iyi öğrenip, politikalarını iyi belirleyen yöneticiler işletme verimliliğini en üst seviyeye taşırlar. Tüm bunların yanında yöneticiler kişisel gelişime önem verilmeli, sosyal ve kültürel faaliyetleri desteklemelidirler.

Çalışanlar açısından değerlendirildiğinde, duygusal zekâ düzeylerinin yükseltilmesi için eğitimlere katılmanın faydalı olabileceği düşünülmelidir. Kişilerin yapmış oldukları işte mutlu olması ve duygusal sorunlar yaşamaması için kişiliğine uygun bir meslek seçmesi önem taşımaktadır. Bu açıdan iş ve meslek seçimi aşamasında kişinin kendini tanıması ve kişiliğine uygun bir mesleğe yönelmesi gerekmektedir. Bu da bireysel kariyer planlama ile mümkün olacaktır.

Tükenmişlikle mücadele edebilmek için önce tükenmişliğin, örgütsel ve bireysel düzeyde ne kadar önemli olduğunun bilinmesi, tükenmişliğe nelerin sebep olduğu ve sonuçlarının neler olabileceği, ne tür önlemler alınabileceği, nasıl bir strateji izleneceği ciddiyetle ele alınmalıdır. Örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri için insana verilmesi gereken önemin farkında olmaları, insanın yönetim için olmazsa olmaz en önemli kaynağı olduğunun bilinmesi gerekmektedir.

Kaynakça

- Acar, F. T. (2001). Duygusal zekâ ve yeteneklerinin göreve yönelik ve insana yönelik liderlik davranışları ile ilişkisi: Banka şube müdürleri üzerine bir alan araştırması, Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Arı, G. S. & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Barling, J., Slater, F. & Kelloway, E.K. (2000). Transformational leadership and emotional intelligence: an exploratory study. *The Leadership and Organizational Development Journal*, 21: 157-161.
- Bar-On, R., Tranel, D., Denburg, N. L. & Bechara, A. (2003). Exploring the neurological substrate of emotional and social intelligence. *Brain*, 126, 1790-1800.
- Cable, M. D. & Edwards, R. J. (2004). Complementary and supplementary fit: A theoretical and empirical integration. *Journal Of Applied Psychology*, 89(5), 822-834.
- Cardinell, C. F. (1981). Mid-life professional crises: Two hypotheses, the annual meeting of the national Conference of professors of educational Administration, Seattle.
- Caruso, R.D. & Salovey, P. (2004). The emotionally intelligent manager how to develop and use the four key emotional skills of leadership. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chan, D. W. (2004). Emotional intelligence and components of burnout among chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, 22(8), 1042-1054.
- Ciarrochi, J., Chan A. Y. & Bajgar, J. (2001). Measuring emotional intelligence in adolescents. *Personality and Individual Differences*, 28: 539-561.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Çelebi, N. & Ülker, N. (2013). Yükseköğretim kurumlarında eğitimci bireylerin uyum algı ve davranışlarını etkileyen unsurlar. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 127-139.
- Davis, M. (2004). Duygusal zekânızı ölçün. Birinci Baskı, Solina Silahlı (Çev.), Alfa Yayınları, İstanbul.
- Doğan, S. & Şahin, F. (2007). Duygusal zekâ: Tarihsel gelişimi ve örgütler için önemine kavramsal bir bakış. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(1), 231-252.
- Dulewicz, V. & Higgs, M. (1999). Can emotional intelligence be measured and developed? *Leadership & Organization Development Journal*, 20(5), 242-255.
- Duran, A., Extremera, N., Rey, L., Fernandez-Berrocal, P. & Montalban, F., M. (2006). Predicting academic burnout and engagement in educational settings: Assessing the incremental validity of perceived emotional intelligence beyond perceived stress and general self-efficacy. *Psicothema*, 18: 158-164.
- Durbin, J. & Watson, G. S. (1971). Testing for serial correlation in least squares regression. III. *Biometrika* 58(1), 1-19.
- Dursun, S., Kaya, U. & İstar, E. (2015). Kişilik-iş uyumunun duygusal tükenmişlik ile iş ve yaşam doyumu üzerindeki etkisi: Muhasebe meslek mensupları üzerinde bir uygulama. *KTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 9: 55-69.
- Edwards, J. R. (1991). Person-job fit: A conceptual integration, literature review and methodological critique. *International Review of Industrial/Organizational Psychology*, 6, 283-357.

- Edwards, J. R. (1996). An examination of competing versions of the person- environment fit approach to stress. *Academy of Management Journal*, 39(2), 292-339.
- Farber, B. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *The Journal of Educational Research*, 77(6), 325-331.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin uyarlanması, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ, Ankara, 143-154
- Fogarty, T. J., Sing, J., Rhoads, G. K. & Moore, R. K. (2000). Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12: 32-67.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53: 1027-1055.
- Glicken, M. D. & K. Janka (1982). Executives under fire: The burnout syndrome. *California Management Review*, 24(3), 67-73
- Goleman, D. (1998). İş başında duygusal zekâ. On sekizinci baskı, Handan Balkara (Çev.), Varlık Yayınları, İstanbul.
- Güllüce, A. Ç. & İşcan, Ö. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2), 7-29.
- Kaur, D., Sambasivan, M. & Kumar, N. (2013). Effect of spiritual intelligence, emotional intelligence, psychological ownership and burnout on caring behaviour of nurses: A crosssectional study. *Journal of Clinical Nursing*, 22: 3192-3202.
- Kristof-Brown, A. L. (2000). Perceivable applicant fit: Distinguishing between recruiters' perceptions of person-job and person organization fit. *Personnel Psychology*, 53(3), 643-671.
- Langley, A. (2000). Emotional intelligence – A new evaluation for management development? *Career Development International*, 5(3), 177-183.
- Lauver, K. J. & Kristof-Brown, A. (2001). Distinguishing between employees perceptions of person-job and person- organization fit. *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 454-470.
- Lee, H., R. Song, Y. S. Cho, G. Z. Lee & B. Daly (2003). A comprehensive model for predicting burnout in Korean nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 44(5), 534-545.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behaviour*, 9, 297- 308.
- Lewin, E. J. & Sager, K. J. (2007). A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts. *Journal of Business Research*, 60, 1216-1224.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). Maslach burnout inventory manual (2nd Ed.). Palo Alto, Ca: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. & Zimbardo, P. G. (1982). Burnout – The cost of caring. New Jersey, Englewood Cliffs: Prentice-Hall, Inc.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, P. M. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Mayer, J. D. & P. Salovey (1997), "What is emotional intelligence", In P. Salovey, & D. Sluyter, *Emotional Development And Emotional Intelligence: Educational Implications*. New York: Basicbooks, Inc, 3-31.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., Mckee, D. O. & Mcmurrian, R. (1997). An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*, 61(3), 85-98.
- Çevik, O. & Özbacı A.A. (2020). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişki -Samsun ili örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(3), 1773-1787.
- Pines, A. M. & Aronson, E. (1988). Career burnout: Causes and cures. New York: Free Press.

- Planalp, S. & Fitness, J. (1999). Thinking/feeling about social relationship, *Journal of Social and Personal Relationships*, 16(6), 731-750.
- 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.
- Polatci, S. (2007). Tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromuna etki eden faktörler, Gaziosmanpaşa Üniversitesi akademik personeli üzerinde bir analiz, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Shane, S. (2010). Born entrepreneurs, born leaders how your genes affect your work life. New York: Oxford Universty Press.
- Sweeney, J T. & Summers, S. L. (2002). The effect of the busy season workload on public accountants job burnout. *Behavioral Research In Accounting*. 14: 223-245.
- Sürgevil, D. O. (2014). Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu tükenmişlikle mücadele teknikleri. İkinci Basım, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Uçanok, B. (2008). The effect of work values, work centrality and person- job fit on organizational citizenship behavior. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Vaezi, S. & Fallah, N. (2011). The relationship between self-efficacy and stress among Iranian efl teachers. *Journal of Language Teaching and Research*, 2(5), 1168-1174.
- Wong C.S. & Law K.S. (2002). Development of an emotional intelligence instrument and an investigation of its relationship with leader and follower performance and attitudes. *The Leadership Quarterly*, 13, 1-32.