

İdari birimlerde çalışan personellerin duygusal zekâ düzeyleri ile duygusal emekleri arasındaki ilişkinin incelenmesi: Bir özel hastane örneği

Examination of the relationship between emotional intelligence levels and emotional labor of personnel working in administrative units: an example of a private hospital

Ramazan Tat¹, R. Özgür Çatar²

¹ Marmara Üniversitesi, İstanbul/Türkiye, ramazantat23@gmail.com, 0000-0003-4841-175X

² Marmara Üniversitesi, İstanbul/Türkiye, rocatar@marmara.edu.tr, 0000-0001-5768-0914

Anahtar Kelimeler:
Duygu, Zekâ, Duygusal Zekâ,
Duygusal Emek

Key Words:
Emotion, Intelligence, Emotional
Intelligence, Emotional Labor

**Sorumlu Yazar/Corresponding
Author:**

Marmara Üniversitesi, Sağlık
Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi
Bölümü, İstanbul, ramazantat23@
gmail.com, 0000-0003-4841-175X

DOI:
10.52880/sagakaderg.1357165

**Gönderme Tarihi/Received
Date:**
08.09.2023

Kabul Tarihi/Accepted Date:
30.12.2023

**Yayımlanma Tarihi/Published
Online:**
31.03.2024

ÖZ

Amaç: Bu çalışmanın amacı, özel bir hastanenin idari birimlerinde çalışan personelin duygusal zekâ düzeyi ile duygusal emekleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. **Gereç ve Yöntem:** Kesitsel çalışmanın amacı doğrultusunda örneklem grubunu İstanbul'da özel bir hastanenin idari birimlerinde çalışan 190 personel oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak Duygusal Zekâ Ölçeği (Rotterdam EIS) ve Duygusal Emek Ölçeklerini içeren bir anket kullanılmıştır. Çalışmada elde edilen veriler PSPP (SPSS) 1.6.2 programı kullanılarak analiz edilmiştir. **Bulgular:** Duygusal emek boyutlarında cinsiyet ve deneyim süresine göre, duygusal zekâ boyutlarında ise yaş ve mesleği isteyerek seçip seçmeme değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar bulunurken, medeni durum, eğitim ve çalışma süresi değişkenlerine göre hiçbir boyutta anlamlı farklılık bulunmamıştır. Duygusal zekâ ile duygusal emek arasında düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmuştur. **Sonuç:** Sağlık sektöründeki meslekler, sektörün yapısı gereği yoğun hasta iletişimi ve duygusal zekâ ve duygusal emek gerektirmektedir. Gelecekte farklı illerde, farklı sağlık kurumlarında daha fazla sayıda sağlık personelini kapsayacak şekilde planlama yapılması daha güvenilir sonuçlar elde edilmesini sağlayabilir.

ABSTRACT

Objective: The aim of this study is to reveal the relationship between emotional intelligence level and emotional labor of the personnel working in the administrative units of a private hospital. **Materials and Method:** Cross-sectional in line with the aim of the study, the sample group consisted of 190 personnel working in the administrative units of a private hospital in Istanbul constitutes. Data collection tool Emotional Intelligence Scale (Rotterdam Emotional Intelligence Scale) and A questionnaire including Emotional Labor Scales was used. Obtained in the study datas were analyzed using (SPSS) PSPP 1.6.2 software. **Findings:** Significant differences were found in emotional labor dimensions according to gender and length of experience, while significant differences were found in emotional intelligence dimensions according to age and whether they chose the profession willingly or not, but no significant differences were found in any dimension according to marital status, education and working time variables. A low-level positive relationship was found between emotional intelligence and emotional labor. **Conclusion:** Professions in the health sector require intense patient communication and emotional intelligence and emotional labor due to the structure of the sector. In the future, planning to include a larger number of health personnel in different provinces and different health institutions may provide more reliable results.

GİRİŞ

Günümüzde işletmeler rakiplerine karşı rekabet avantajı elde ederek ayakta kalmaya çalışmaktadır. Hayatta kalma mücadelesi sonucunda başarıya ulaşmanın en önemli yolu ise çalışanları güçlü ve donanımlı bir şekilde hazırlamaktan geçmektedir. İnsan kaynaklarının temel amaçlarından biri, kurumun başarısı için çalışanlar arasında güçlü ilişkiler, iletişim ve uyum sağlamaktır. Dolayısıyla başarıya ulaşmak için çalışanları mantıksal ve teknik alanlarda geliştirmek yeterli değildir. Aynı zamanda duygusal ve sosyal kapasitesi yüksek, kendini

ve duygularını tanıyan, yöneten ve diğer insanların duygularının farkında olan çalışanların varlığına da ihtiyaç vardır (Güner, 2016). Örgütün amaçlarına ulaşılmasını sağlamak için müşterilerle iletişim kurarken, çalışanların duygusal emek çabaları sırasında belirledikleri yöntemler, göreceklere iş sonucunu bireysel memnuniyete yansımaktadır. Duyguları fark edebilmek, duygularını kontrol edebilmek, insanlar arasındaki ilişkileri etkili bir şekilde sergileyebilmek ve mantıklı bir şekilde ele alabilmek duygusal zekâ ve duygusal emek çabalarına rehberlik edebilmektedir

(Güler ve Marşap, 2019). Diğer sektörlerden farklı olarak merkezine insanı koyan sağlık sektörü, teknoloji ve birey arasında net bir ayrım yapamaz. Başarılı bir sektör olabilmesi için çalışanları göz ardı edemez. İnsan merkezli bu sektör çok farklı meslek gruplarından ve çok farklı becerilere sahip çalışanlardan oluşmaktadır. Çalışanlar iş ve özel hayatlarında birçok duygu yaşarlar ve bunun sonucunda ruh halleri değişkenlik gösterir. Birey duygularını görmezden gelemez. Duygular içsel davranışlarımıza yansır ve davranışlarımızı etkiler. Bu duyguların kurum içindeki yansımaları ise duygusal emek ile açıklanabilir (Adiloğulları ve Gencay, 2016). Duygusal zekâ ve duygusal emek kavramları birçok araştırmacı için yakından ilişkilidir. Bu iki kavram, araştırmacıların hem psikoloji hem de yönetim bilimine ve bilimsel olmayan alanlara ilgisini uyandırmıştır (Song vd., 2010).

Duygusal Zekâ

İnsan yaşamı içerisinde duyguyu kavramsal olarak tanımlamak oldukça zordur. Kavramları tanımlamak ve bilimsel olarak açıklamak için birçok çalışma yapılmıştır (Çeçen, 2002). Yüzyıllar boyunca birçok çalışma akıl kavramıyla ilgilenmiştir. İnsan hatası olasılığı kabul edilmiş ve zaman içinde duygular üzerine birçok çalışma yapılmıştır. Duygu, tepki karşısında içimizde kurduğumuz düşünceyi davranışlar yoluyla dışa vurduğumuz hislerdir. Duygular, davranışın yapı taşları olduğu için dürtülerimizin eyleme dönüşmesinde büyük rol oynarlar (Güngör, 2009). James'e göre duygu, uyarıcıların kıskırtmasıyla başlayan tutku içinde bilinçli olarak duygusal deneyimle sona eren bir dizi olup zihinde diğerlerinden farklı olarak hissedilir. Çünkü içsel deneyimlere yol açan bedensel bir tepkidir (Kırhan, 2014). Duygusal zekânın temelinde duygular yer alır. Çocukluğumuzdan beri yönlendiriliriz ve kültür, aile ve çevremizdeki her şey nasıl hissetmemiz gerektiğini yansıtır. Doğuştan gelen duygular, tek ve benzersiz bireylerden gelen mizaç sayesinde düşüncelerimizden ve yaşam deneyimlerimizden oluşur. Dolayısıyla duyguların yegâne sahibi birey ve bireyleri birbirinden farklı kılan ise duygularıdır. Duygular büyük önem taşırlar ve pek çok bilgi içerirler. Duygular bir pusula görevi görür ve bireye mesleği, çevresi, özel hayatı, kısacası tüm yaşamı hakkında yol gösterir (Soylu, 2015). Zekâ, tarih boyunca araştırmalara konu olmuştur. Bunun en etkili nedeni zekânın insan yaşamındaki rolünün önemli hale gelmesidir. Tarihsel süreç içerisinde insan zekâsı tartışılmış ve ilk dönemlerde çevresiyle mücadele etmek için kullanıldığı belirtilmiştir (Köksal, 2007). Bazı araştırmalara göre başarılı olma faktörü tek başına yeterli olmayan akademik zekâyı duygusal yetenekler de yardımcı olmaktadır (Doğan ve Şahin, 2007). Ayrıca bireylerin performansını etkileyen eşdeğer

zekâ düzeyine sahip bireylere göre çevre ile başa çıkma açısından farklılıklara neden olduğu ve performansı da etkilediği tespit edilmiştir (Çakar ve Arbak, 2004). Gardner'a göre zekâ, geliştirilebilen bir yetenek ve en az sekiz boyutu olan bir beceridir (Saban, 2010).

Goleman'a göre zekânın en kapsamlı tanımı, olağandışı durumları anlama, başa çıkma ve öğrenme yeteneğidir (Yüksel, 2006). Spearman ise zekâyı karmaşık olgu ve olaylardaki bağlantıları görebilme yeteneği olarak ifade etmiştir. İnsanların zekâları kapsamında karmaşık sorunları çözme becerisine sahip olacaklarını belirtmiştir (Baymur, 2004). New Hampshire Üniversitesi'nden John Mayer ve Yale Üniversitesi'nden Peter Salovey, duygusal zekâ kavramını ilk olarak 1990'lı yıllarda kullanmışlardır (Özüren, 2018). Duygusal zekâ, bireyin kendisini, başkalarını izleyebilmesi, bu ikim durum arasında farkı görebilmesi ve bu süreçten edindiği bilgi ve düşünceleri davranışlarında kullanabilmesi ile ilgili olarak sosyal zekânın bir alt boyutu olarak tanımlanmıştır (Şat vd., 2015). Mayer ve Salovey duygusal zekâyı, duygusal bilginin bilişsel olarak ele alınmasını gerektiğini ve yeteneğe dönüştürdüğünü nitelendirmiştir. (Vural ve Kocabaş, 2011). Goleman (2005) ise duygusal zekâyı, insanların başkalarının nasıl hissettiğini anlamasını sağlayan, sabır, azim, öz etkinlik haline gelen temel bir yaşam becerisi olarak tanımlamaktadır. (Oğuzhan, 2012). Bar-On duygusal zekâyı, duygusal zekânın, çevresel faktörlerin etkileri sonucunda kişinin isteklerine cevap verebilme yeteneğinde kullanılması olarak tanımlanmaktadır. (Demir, 2010). Duygusal zekâ modelini. "Dört Köşe Taşı Modeli" olarak tanımlayan Ayman Sawaf ve Robert Cooper (Aysel, 2006) bu modeli, duygusal zindelik, duyguları öğrenme, duygusal simya ve duygusal derinlik köşe taşları ile karakterize edilen duygusal zekâ bileşenleri oluşturmaktadır. Her model duygusal zekânın bileşenlerini kendine özgü bir şekilde vurgulayıp tanımlasa da bu model sayesinde duygusal zekânın yapısının ne olduğu konusunda oldukça iyi bir anlayışa sahibiz. Hem kendini hem de başkalarını kapsar ve farkındalığı nasıl kullanılacağına dair zekâ ile birleştirir (Pirvu, 2020).

Duygusal Emek

Emek yoğun hizmet sektöründe değer üretimi, verimlilik ve karlılık emek ile ilişkilidir. Bu nedenle üretimde elde edilen ve hizmette sunulan türe göre çalışan profili daha fazla önem arz etmektedir. Hizmet sektörünün sanayi sektöründen farkı, üretim aşamalarında müşteriler ile çalışanlar arasındaki ilişki ve etkileşimin varlığıdır. Hizmet sunan işletmeler çalışanlarına teknik becerileri için ücret ödedikleri gibi değişim için önemli olan duygusal emek davranışlarına da ödeme yapmaktadır. Globalleşme ile birlikte rekabet avantajının kaynağı

ürünlerde çeşitlilik yaratmak olduğu için kurum imajı ve çalışanların müşterileri ile olan ilişkileri ön plana çıkmıştır. Hizmet sektöründe çalışanlar, kuruluşlar hizmet alıcıları ile doğrudan etkileşim ve çoğunlukla yüz yüze ilişki içindedirler. Bu ilişkiler sırasında genellikle kuruluşun hedeflediği duyguları göstermek için gerekli çabayı gösterirler (Çelik ve Topsakal, 2016). İlk olarak bu kavram “Yönetilen Kalp” Hochschild’in kitabında tanımlanmıştır: İnsan Duygusunun Ticarileştirilmesi” adlı kitabında tanımlanmıştır (Pala ve Sürgevil, 2016). Tüm insanlar tarafından tanıklık edilen bir yüz ve beden imajı oluşturmak için yönetilmesi gereken duygular olarak ifade edilmektedir (Yang vd., 2015). Hochschild’in (1983) duygusal emek tanımı, hizmet çalışanlarının ya yüzeysel rol yapma (çalışanların içsel duygularını şekillendirmeden görüntülerini değiştirmesi) ya da derin rol yapma (çalışanların görüntü kurallarıyla tutarlı olmak için içsel duygularını değiştirmesi) yoluyla duyguları az çok bilinçli bir şekilde yönetmeye çalıştığını varsaymaktadır (Yang vd., 2019). Literatürde duygusal emeğin farklı tanımları bulunmaktadır (Pala

ve Tepeci, 2009). Hochschild, duygusal emeği yüz yüze görüşme, jest ve mimiklerin gözlemlenmesi olarak tanımlamıştır. Sonraki araştırmacılar, duygusal emeğin konuşma esnasında ses düzeyine ve harekete geçirilen bütün gayreti kapsadığını belirtmişlerdir (Basım ve Begenirbaş, 2012). Duygusal emek, faydalı olan duygusal düzenleme teorisine dayanmaktadır. Duygusal tükenme bir kişinin duygusal durumuyla ilgilidir. Etkiler, duygular ve ruh halleri genellikle duygusal durumları tanımlamak için birbirlerinin yerine kullanılır. İkisi arasında benzerlikler olsa da duygusal düzenlemenin gerçekleşmesinin beklendiği nokta olan bir kuruluşun gösterim kuralıyla ilişkili olarak her ikisinin de duyguları nasıl ifade ettiği konusunda farklılıklar vardır (Kong ve Jeon, 2018). Duygusal emek genellikle bir kontrol merceğinden incelenir. Yakın zamanda yapılan bir inceleme, duygusal emeği, düzenleyici tükenmenin en sık çalışılan belirleyicilerinden biri olarak tanımlamıştır ve ego tükenmesi teorisi, duygusal emeğin zararlı etkileri için en çok çalışılan açıklamalardan biri olmuştur (Grandey vd., 2019).

Tablo 1. Duygusal Emeğe Dair Yaklaşımlar

	Hochschild (1983) Yaklaşımı	Asforth ve Humfrey (1993) Yaklaşımı	Morris Ve Feldman (1996) Yaklaşımı	Grandey(2000) Yaklaşımı
TANIM	“Dışardan gözlemlenebilecek yüz ve bedensel ifadeler yaratarak duyguların yönetilmesi.”	“Başkalarının kendisi hakkındaki düşüncelerini yönlendirme veya değiştirme girişimleri olarak tanımlanan bir türizlenim oluşturma yöntemi.”	“Örgütün arzu ettiği duyguların ifade edilmesinde planlama, çaba ve kontrol.”	“Örgütün taleplerini yerine getirme noktasında çalışanların duygularını düzenleme sürecinde gösterdikleri çaba.”
BOYUTLAR	-Yüzeysel Davranma -Derin Davranma	-Yüzeysel Davranma - Derin Davranma -Doğal Duyguların İfade Edilmesi	-Uygun Duygu Gösterimindeki Sıklık -İstenen Sergileme Kurallarına Verilen Dikkat -Gösterilen Duyguların Çeşitliliği -Duygusal Uyumsuzluk	-Yüzeysel Davranma -Derin Davranma
ODAK NOKTASI	Duyguların Yönetilmesi Odaklı	Davranışların Yönetilmesi Odaklı	Örgütsel ve Bireysel Faktör Odaklı	Duyguların Düzenlenmesi Odaklı

Kaynak: (Hochschild 2000; Asforth ve Humphrey, 1993; Feldman and Morris, 1996; Grandey, 2000; Yağcı Özen ve Yüceler, 2019).

Özetle, işyerinde işin amacı doğrultusunda, işletmenin doğrudan ya da dolaylı kontrolü altında, çalışanların duygularını ve duygularının sonucu olarak davranışlarını düzenleme çabasını tanımlayan duygusal emek olgusunun, biçimleri ve boyutlarıyla değerlendirildiğinde daha iyi anlaşılabilirliği düşünülmektedir (Karaman, 2017).

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde tipi, evreni ve örnekleme, veri toplama araçları, verilerin toplanması, verilerin istatistiksel analizi, varsayımları ve sınırlılıkları hakkında bilgi verilmiştir.

Araştırmanın Tipi

Bu çalışma, özel bir hastanenin idari birimlerinde (hasta hizmetleri, insan kaynakları, satın alma, muhasebe, destek hizmetleri, fiyatlandırma, hasta hakları, takip hizmetleri, pazarlama, anlaşmalı kurumlar ve uluslararası hasta ilişkileri birimleri) çalışan personelin duygusal zekâ düzeyi ile duygusal emekleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla kesitsel bir çalışma olarak planlanmıştır. Çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile duygusal emekleri arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla Likert tipi iki ölçek içeren bir anket kullanılarak betimlenmesine karar verilmiştir.

Evren ve Örneklem

Araştırma evreni İstanbul'da özel bir hastanenin idari birimlerinde görev yapan 190 çalışan oluşturmaktadır. Araştırmada gönüllülük esas alınmıştır. Örneklem seçilmemiş ve tüm çalışanlara ulaşılmaya çalışılmıştır. Anket formu idari birimlerde çalışan personel ile yüz yüze görüşülerek doldurulmuştur.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veriler kişisel bilgi formu, Duygusal Zekâ Ölçeği ve Duygusal Emek Ölçeğinden oluşan bir anket ile toplanmıştır. Demografik bilgiler; cinsiyet, medeni durum, yaş grubu, mesleki deneyim, eğitim durumu, mevcut iş yerinde çalışma süresi ve mesleğin isteyerek seçilip seçilmediğini içermektedir. Verilerin toplanması için Pekaar ve arkadaşları (2017) tarafından geliştirilmiş olan Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği'nin Türkçe uyarlaması kullanılmıştır (Tanrıoğen ve Türker, 2019). Açıklayıcı faktör analizi sonucunda varyansın %65,341'ini açıklayan dört boyutlu bir yapı elde edilmiştir. Ölçek güvenilirliğinde Cronbach Alpha katsayısı, kendi duygularını değerlendirme boyutunda (1. Boyut) 0,919; başkalarının duygularını değerlendirme boyutunda (2. Boyut) 0,904; kendi duygularını kontrol etme boyutunda (3. Boyut) 0,904; başkalarının duygularını kontrol etme

boyutunda (4. Boyut) 0,832; ölçeğin genelinde ise 0,857 ve 0,850 olarak hesaplanmıştır. Ölçek, 1. boyutta 7, 2. boyutta 7, 3. boyutta 6 ve 4. boyutta 5 toplamda ise 25 maddeden oluşmaktadır. Faktör analizi neticesinde yapılan rotasyon matrisi sonucuna göre 13., 14. ve 21. maddeler çıkarılmıştır. Ölçek maddelerinin cevap anahtarı "Hiç katılmıyorum (1), Az katılıyorum (2), Orta düzeyde katılıyorum (3), Çok katılıyorum (4), "Tamamen katılıyorum (5)" şeklinde beşli Likert tipi ölçek şeklindedir (Tanrıoğen ve Türker, 2019).

Brotheridge ve Lee'nin (2003) geliştirmiş olduğu ve revize ettiği duygusal emek ölçeği Dursun ve diğerleri (2014) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda varyansın %71,534'ünü açıklayan üç boyutlu bir yapı elde edilmiştir. Ölçeğin güvenilirliği kapsamında Cronbach Alpha katsayısı derinlemesine duygular boyutunda (1. Boyut) 0,823, gizlenen duygular boyutunda (2. Boyut) 0,748, sahte duygular boyutunda (3. Boyut) 0,703 ve ölçeğin genelinde 0,740 olarak hesaplanmıştır. Ölçek, her boyutta üç madde olmak üzere toplam 9 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddelerinin cevap anahtarı duygusal zekâ ölçeği ile aynıdır.

Verilerin Toplanması

Çalışmada anket formları idari birim çalışanlarına elden ulaştırılmış ve cevaplanan anketler manuel olarak değerlendirilmiştir. Anketlerde idari birim çalışanlarının tanımlayıcı özelliklerine dair kişisel bilgi formu, duygusal zekâ ölçeği ve duygusal emek ölçeği yer almaktadır. Araştırmada toplanan verilerin gizliliği korunmuştur. Verilerin toplanması yaz dönemine denk geldiği için izinli çalışanlar hariç 211 çalışandan veri toplanmıştır. Tam ve doğru cevaplandırıldığı tespit edilen 190 form değerlendirmeye alınmıştır.

Verilerin İstatistiksel Analizi

Çalışmada elde edilen veriler PSPP 1.6.2 (SPSS) programı kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçek yapı geçerliliği tespiti için açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Ölçeğin güvenilirliği için Cronbach Alpha (α) katsayısı hesaplanmıştır. Veri değerlemede tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerden sayı, yüzde ve ortalama kullanılmıştır. Kolmogorov Smirnov normallik testi sonucuna göre verilerin normal dağılmadığı tespit edildiği için nonparametrik yöntemler kullanılmıştır

İki bağımsız grup arasındaki niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Mann Whitney-U testi, ikiden fazla bağımsız grup arasındaki niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Kruskal Wallis testi kullanılmıştır. Mann Whitney-U testi, Kruskal Wallis testinden sonra farklılıkları belirlemek için tamamlayıcı bir test olarak

kullanılmıştır. Çalışmanın sürekli değişkenleri arasında Spearman korelasyon analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında ve %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Her iki ankete de güvenilirlik testleri yapılmıştır. Her iki anketin güvenilirlik testi sonucunda p-değerleri 0,000 ve KMO değerleri 0,5'in üzerinde olduğundan değişkenlerimizin faktör analizi için uygunluğu uygun düzeyde bulunmuştur.

Araştırmanın varsayımları

Araştırmaya katılan çalışanların ölçeklere samimi ve içten cevaplar verdikleri varsayılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin idari birimlerdeki çalışanların duygusal zekâ ve duygusal emek düzeylerini belirlemede yeterli olduğu varsayılmıştır.

Araştırmanın sınırlılıkları

Araştırma veri toplama aracı ile sınırlı olup aynı zamanda evreni temsil eden örneklem ile sınırlıdır.

BULGULAR

Bu başlık altında, araştırmaya katılan idari birim çalışanlarından anket aracılığıyla bir araya getirilen verilerin analizi sonucunda bulgulara yer verilmiştir.

Araştırmanın Bulguları ve Analizi

Bu bölümde katılımcıların demografik özelliklerine dair bilgileri içermektedir.

Anketin uygulandığı 190 sağlık çalışanının tanımlayıcı özelliklerine göre dağılımı Tablo 2'de gösterilmiştir; cinsiyet değişkenine göre; araştırmaya katılanların 132'si (%69,5) kadın çalışandır. Yaş değişkenine göre; 127'si (%66,8) 20-30 yaş grubu olarak dağılmaktadır. Medeni durum değişkenine göre; 127'si (%66,8) bekârdır. Eğitim durumu değişkenine göre; çalışanların 148'i (%77,9) lisans mezunudur. Mesleki deneyim değişkenine göre; 101'i (%53,2) 1-5 yıl arası çalışan olarak dağılmaktadır. Mevcut yerde çalışma süresi değişkenine göre; 94'ü (%49,5) 1-5 yıl arası çalışan olarak dağılmaktadır. Son

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	132	69,5
	Erkek	58	30,5
Yaş	20-30	127	66,8
	31-40	48	45,3
	41-50	15	7,9
Medeni Durum	Evli	63	33,2
	Bekar	127	66,8
Eğitim Durumu	Ön Lisans	25	13,2
	Lisans	148	77,9
	Yüksek Lisans	17	8,9
Mesleki Deneyim	1 Yıldan Az	25	13,2
	1-5 Yıl	101	53,2
	6-10 Yıl	31	16,3
	11-15 Yıl	19	10
Bulunulan Yerde Çalışma Süresi	16 Yıl ve Üzeri	14	7,4
	1 Yıldan Az	61	32,1
	1-5 Yıl	94	49,5
	6-10 Yıl	24	12,6
Mesleği İsteyerek Seçip Seçmeme Durumu	11-15 Yıl	8	4,2
	16 Yıl ve Üzeri	3	1,6
	Evet	136	71,6
	Hayır	54	28,4
	Toplam	190	100

Tablo 3. Ölçekler Arası İlişkiler

Spearman's Rho		DEÖ ORTALAMA	DEÖ1 ORTALAMA	DEÖ2 ORTALAMA	DEÖ3 ORTALAMA
DZÖ ORTALAMA	Correlation Coefficient	0,326**	0,178'	0,286**	0,285**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,014	0,000	0,000
DZÖ1 ORTALAMA	Correlation Coefficient	0,173'	0,060	0,213**	0,157'
	Sig. (2-tailed)	0,017	0,413	0,003	0,030
DZÖ2 ORTALAMA	Correlation Coefficient	0,204**	0,155'	0,088	0,211**
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,032	0,226	0,003
DZÖ3 ORTALAMA	Correlation Coefficient	0,180'	0,069	0,283**	0,074
	Sig. (2-tailed)	0,013	0,342	0,000	0,308
DZÖ4 ORTALAMA	Correlation Coefficient	0,241**	0,211**	0,009	0,202**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,003	0,897	0,005
N		190	190	190	190

*DZÖ: Duygusal Zekâ Ölçeği

*DEÖ: Duygusal Emek Ölçeği

olarak mesleğini isteyerek seçip seçmediği değişkenine göre; 136'sı (%71,6) mesleğini isteyerek seçmiştir.

DZÖ ortalama ile DEÖ ortalama arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$). DZÖ ortalama ile DEÖ1 ortalama arasında pozitif yönde çok zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$). DZÖ ortalama ile DEÖ2 ortalama arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$). DZÖ ortalama ile DEÖ3 ortalama arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$).

DZÖ1 ortalama ile DEÖ ortalama arasında pozitif yönde çok zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$). DZÖ1 ortalama ile DEÖ1 ortalama arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p > 0,05$). DZÖ1 ortalama ile DEÖ2 ortalama arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$). DZÖ1 ortalama ile DEÖ3 ortalama arasında pozitif yönde çok zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$).

DZÖ2 ortalama ile DEÖ ortalama arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$). DZÖ2 ortalama ile DEÖ1 ortalama arasında pozitif yönde çok zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$). DZÖ2 ortalama ile DEÖ2 ortalama arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p > 0,05$). DZÖ2 ortalama ile DEÖ3 ortalama arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$).

DZÖ3 ortalama ile DEÖ ortalama arasında pozitif yönde çok zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$). DZÖ3 ortalama ile DEÖ1 ortalama arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p > 0,05$). DZÖ3 ortalama ile DEÖ2 ortalama arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$). DZÖ3 ortalama ile DEÖ3 ortalama arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p > 0,05$).

DZÖ4 ortalama ile DEÖ ortalama arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$). DZÖ4 ortalama ile DEÖ1 ortalama arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$). DZÖ4 ortalama ile DEÖ2 ortalama arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p > 0,05$). DZÖ4 ortalama ile DEÖ3 ortalama arasında pozitif yönde zayıf düzeyde anlamlı bir ilişki vardır ($p < 0,05$).

Demografik Değişkenlere Göre Ortalamalar Arası Farklar

Cinsiyete göre; kadın ve erkeklerin DZÖ ve DEÖ puanı sıra ortalamaları arasında sadece DEÖ1 (derinlemesine duygular) boyutunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$).

Yaşa göre; kadın ve erkeklerin DZÖ ve DEÖ puanı sıra ortalamaları arasında DZÖ boyutunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). 31-40 yaş arasındaki çalışan daha yüksek ortalamalara sahiptir.

Tablo 4. Cinsiyet Göre Ortalamalar Arası Farklar

Cinsiyet	N	Sıra Ortalamaları	U	Z	P	
DZÖORTALAMA	Kadın	132	94,54	3701,000	-0,364	0,716
	Erkek	58	97,69			
DZÖ1ORTALAMA	Kadın	132	95,58	3817,000	-0,032	0,975
	Erkek	58	95,31			
DZÖ2ORTALAMA	Kadın	132	93,20	3524,000	-0,873	0,383
	Erkek	58	100,74			
DZÖ3ORTALAMA	Kadın	132	95,43	3819,000	-0,026	0,979
	Erkek	58	95,66			
DZÖ4ORTALAMA	Kadın	132	95,86	3781,000	-0,135	0,892
	Erkek	58	94,69			
DEÖORTALAMA	Kadın	132	92,99	3497,000	-0,951	0,342
	Erkek	58	101,21			
DEÖ1ORTALAMA	Kadın	132	90,34	3146,500	-1,976	0,048
	Erkek	58	107,25			
DEÖ2ORTALAMA	Kadın	132	96,51	3695,000	-0,388	0,698
	Erkek	58	93,21			
DEÖ3ORTALAMA	Kadın	132	96,48	3698,000	-0,379	0,705
	Erkek	58	93,26			
	Total	190				

Tablo 5. Yaş Göre Ortalamalar Arası Farkın Anlamlılığı Analizi

Yaş	N	Sıra Ortalamaları	Kruskal Wallis H	P	
DZÖORTALAMA	20-30 yaş	127	89,96	6,569	0,037
	31-40 yaş	48	113,00		
	41-50 yaş	15	86,37		
DZÖ1ORTALAMA	20-30 yaş	127	89,67	5,774	0,056
	31-40 yaş	48	111,91		
	41-50 yaş	15	92,40		
DZÖ2ORTALAMA	20-30 yaş	127	94,23	2,918	0,232
	31-40 yaş	48	104,43		
	41-50 yaş	15	77,70		
DZÖ3ORTALAMA	20-30 yaş	127	93,84	0,364	0,833
	31-40 yaş	48	98,42		
	41-50 yaş	15	100,23		
DZÖ4ORTALAMA	20-30 yaş	127	92,42	2,046	0,359
	31-40 yaş	48	105,23		
	41-50 yaş	15	90,47		
DEÖORTALAMA	20-30 yaş	127	98,65	1,492	0,474
	31-40 yaş	48	87,30		
	41-50 yaş	15	95,10		
DEÖ1ORTALAMA	20-30 yaş	127	95,83	0,495	0,781
	31-40 yaş	48	97,48		
	41-50 yaş	15	86,33		
DEÖ2ORTALAMA	20-30 yaş	127	96,60	3,290	0,193
	31-40 yaş	48	86,54		
	41-50 yaş	15	114,83		
DEÖ3ORTALAMA	20-30 yaş	127	99,26	1,899	0,387
	31-40 yaş	48	87,09		
	41-50 yaş	15	90,57		
	Total	190			

Tat ve Çatar: Çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ve duygusal emekleri arasındaki ilişki

Medeni duruma göre; kadın ve erkeklerin DZÖ ve DEÖ puanı sıra ortalamaları arasında herhangi bir boyutunda anlamlı farklılık tespit edilememiştir ($p>0,05$).

Eğitim duruma göre; kadın ve erkeklerin DZÖ ve DEÖ puanı sıra ortalamaları arasında herhangi bir boyutunda anlamlı farklılık tespit edilememiştir ($p>0,05$).

Deneyim süresine göre; kadın ve erkeklerin DZÖ ve DEÖ puanı sıra ortalamaları arasında DEÖ3 (sahte duygular) boyutunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bir yıldan az deneyime sahip çalışanlar daha

yüksek ortalamalara sahiptir.

Çalışma süresine göre; kadın ve erkeklerin DZÖ ve DEÖ puanı sıra ortalamaları arasında herhangi bir boyutunda anlamlı farklılık tespit edilememiştir ($p>0,05$).

Mesleği isteyerek seçip seçmeme durumuna göre; kadın ve erkeklerin DZÖ ve DEÖ puanı sıra ortalamaları arasında sadece DZÖ2 (başkalarının duygularını kontrol) boyutunda anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu fark mesleğini isteyerek seçen çalışanlar lehinedir.

Tablo 6. Medeni Duruma Göre Ortalamalar Arası Farkın Anlamlılığın Analizi

Medeni Durum	N	Sıra Ortalamaları	U	Z	P
DZÖORTALAMA	Evli	63	96,94		
	Bekar	127	94,78	3909,500	-0,255
DZÖ1ORTALAMA	Evli	63	97,75		
	Bekar	127	94,39	3859,000	-0,397
DZÖ2ORTALAMA	Evli	63	90,98		
	Bekar	127	97,74	3715,500	-0,801
DZÖ3ORTALAMA	Evli	63	94,25		
	Bekar	127	96,12	3922,000	-0,221
DZÖ4ORTALAMA	Evli	63	102,01		
	Bekar	127	92,27	3590,500	-1,154
DEÖORTALAMA	Evli	63	90,85		
	Bekar	127	97,81	3707,500	-0,823
DEÖ1ORTALAMA	Evli	63	92,84		
	Bekar	127	96,82	3833,000	-0,475
DEÖ2ORTALAMA	Evli	63	92,06		
	Bekar	127	97,21	3783,500	-0,619
DEÖ3ORTALAMA	Evli	63	91,52		
	Bekar	127	97,48	3749,500	-0,715
Total	190				

Tablo 7. Eğitim Durumuna Göre Ortalamalar Arası Farkın Anlamlılığı Analizi

	Eğitim	N	Sıra Ortalamaları	Kruskall Wallis H	P
DZÖORTALAMA	Ön Lisans	25	87,34	0,900	0,638
	Lisans	148	95,99		
	Yüksek Lisans	17	103,24		
DZÖ1ORTALAMA	Ön Lisans	25	101,48	0,347	0,841
	Lisans	148	94,49		
	Yüksek Lisans	17	95,47		
DZÖ2ORTALAMA	Ön Lisans	25	91,98	0,615	0,735
	Lisans	148	95,01		
	Yüksek Lisans	17	104,91		
DZÖ3ORTALAMA	Ön Lisans	25	85,48	1,170	0,557
	Lisans	148	97,68		
	Yüksek Lisans	17	91,26		
DZÖ4ORTALAMA	Ön Lisans	25	81,50	1,946	0,378
	Lisans	148	97,26		
	Yüksek Lisans	17	100,76		
DEÖORTALAMA	Ön Lisans	25	83,92	1,288	0,525
	Lisans	148	97,16		
	Yüksek Lisans	17	98,09		
DEÖ1ORTALAMA	Ön Lisans	25	78,94	3,341	0,188
	Lisans	148	96,84		
	Yüksek Lisans	17	108,21		
DEÖ2ORTALAMA	Ön Lisans	25	96,74	0,095	0,953
	Lisans	148	95,72		
	Yüksek Lisans	17	91,79		
DEÖ3ORTALAMA	Ön Lisans	25	86,56	0,925	0,630
	Lisans	148	97,39		
	Yüksek Lisans	17	92,24		
	Total	190			

Tablo 8. Deneyim Süresine Göre Ortalamalar Arası Farkın Anlamlılığı Analizi

	Deneyim	N	Sıra Ortalamaları	Kruskall Wallis H	P
DZÖORTALAMA	1 yıldan az	25	82,70	4,296	0,367
	1-5 yıl	101	94,15		
	6-10 yıl	31	112,06		
	11-15	19	95,21		
	16 yıl ve üzeri	14	91,82		
DZÖ1ORTALAMA	1 yıldan az	25	78,58	7,623	0,106
	1-5 yıl	101	92,86		
	6-10 yıl	31	114,47		
	11-15	19	107,58		
	16 yıl ve üzeri	14	86,36		
DZÖ2ORTALAMA	1 yıldan az	25	95,50	1,345	0,854
	1-5 yıl	101	96,82		
	6-10 yıl	31	100,82		
	11-15	19	83,89		
	16 yıl ve üzeri	14	89,93		
DZÖ3ORTALAMA	1 yıldan az	25	96,10	0,693	0,952
	1-5 yıl	101	96,04		
	6-10 yıl	31	94,10		
	11-15	19	88,08		
	16 yıl ve üzeri	14	103,68		
DZÖ4ORTALAMA	1 yıldan az	25	81,28	8,904	0,064
	1-5 yıl	101	91,27		
	6-10 yıl	31	117,40		
	11-15	19	108,79		
	16 yıl ve üzeri	14	84,86		
DEÖORTALAMA	1 yıldan az	25	93,12	4,240	0,374
	1-5 yıl	101	100,95		
	6-10 yıl	31	95,44		
	11-15	19	73,42		
	16 yıl ve üzeri	14	90,54		
DEÖ1ORTALAMA	1 yıldan az	25	81,38	3,371	0,498
	1-5 yıl	101	98,39		
	6-10 yıl	31	104,68		
	11-15	19	88,74		
	16 yıl ve üzeri	14	88,71		
DEÖ2ORTALAMA	1 yıldan az	25	99,74	1,391	0,846
	1-5 yıl	101	96,47		
	6-10 yıl	31	94,34		
	11-15	19	82,76		
	16 yıl ve üzeri	14	100,82		
DEÖ3ORTALAMA	1 yıldan az	25	109,18	11,252	0,024
	1-5 yıl	101	101,26		
	6-10 yıl	31	91,45		
	11-15	19	60,68		
	16 yıl ve üzeri	14	85,75		
	Total	190			

Tablo 9. Çalışma Süresine Göre Ortalamalar Arası Farkın Anlamlılığı Analizi

	Çalışma Süresi	N	Sıra Ortalamaları	Kruskall Wallis H	P
DZÖORTALAMA	1 yıldan az	61	87,06	2,554	0,635
	1-5 yıl	94	98,47		
	6-10 yıl	24	100,75		
	11-15	8	110,63		
	16 yıl ve üzeri	3	91,67		
DZÖ1ORTALAMA	1 yıldan az	61	83,65	5,641	0,228
	1-5 yıl	94	99,70		
	6-10 yıl	24	111,81		
	11-15	8	90,13		
	16 yıl ve üzeri	3	88,67		
DZÖ2ORTALAMA	1 yıldan az	61	97,05	0,734	0,947
	1-5 yıl	94	95,89		
	6-10 yıl	24	89,79		
	11-15	8	102,56		
	16 yıl ve üzeri	3	78,50		
DZÖ3ORTALAMA	1 yıldan az	61	99,16	3,545	0,471
	1-5 yıl	94	91,56		
	6-10 yıl	24	89,65		
	11-15	8	120,38		
	16 yıl ve üzeri	3	125,00		
DZÖ4ORTALAMA	1 yıldan az	61	85,25	3,665	0,453
	1-5 yıl	94	101,34		
	6-10 yıl	24	100,79		
	11-15	8	94,94		
	16 yıl ve üzeri	3	80,33		
DEÖORTALAMA	1 yıldan az	61	98,16	1,568	0,814
	1-5 yıl	94	92,77		
	6-10 yıl	24	94,38		
	11-15	8	115,25		
	16 yıl ve üzeri	3	83,50		
DEÖ1ORTALAMA	1 yıldan az	61	92,75	2,249	0,690
	1-5 yıl	94	93,38		
	6-10 yıl	24	110,29		
	11-15	8	100,69		
	16 yıl ve üzeri	3	85,67		
DEÖ2ORTALAMA	1 yıldan az	61	99,52	3,203	0,525
	1-5 yıl	94	92,25		
	6-10 yıl	24	88,96		
	11-15	8	123,63		
	16 yıl ve üzeri	3	92,83		
DEÖ3ORTALAMA	1 yıldan az	61	101,89	2,050	0,727
	1-5 yıl	94	94,15		
	6-10 yıl	24	84,81		
	11-15	8	99,44		
	16 yıl ve üzeri	3	83,00		
	Total	190			

Tablo 10. Meslek Seçimine Göre Ortalamalar Arası Farkın Anlamlılığı Analizi

Mesleği İsteyerek Seçip Seçmeme Durumu	N	Sıra Ortalamaları	U	Kruskall Wallis H	Z	P	
DZÖORTALAMA	Evet	136	99,00	3196,500	4681,500	-1,392	0,164
	Hayır	54	86,69				
DZÖ1ORTALAMA	Evet	136	95,45	3665,500	12981,500	-0,019	0,985
	Hayır	54	95,62				
DZÖ2ORTALAMA	Evet	136	101,79	2816,000	4301,000	-2,510	0,012
	Hayır	54	79,65				
DZÖ3ORTALAMA	Evet	136	92,82	3308,000	12624,000	-1,068	0,286
	Hayır	54	102,24				
DZÖ4ORTALAMA	Evet	136	98,17	3309,000	4794,000	-1,067	0,286
	Hayır	54	88,78				
DEÖORTALAMA	Evet	136	98,35	3285,000	4770,000	-1,135	0,256
	Hayır	54	88,33				
DEÖ1ORTALAMA	Evet	136	98,81	3221,500	4706,500	-1,333	0,182
	Hayır	54	87,16				
DEÖ2ORTALAMA	Evet	136	95,50	3671,500	5156,500	-0,001	0,999
	Hayır	54	95,49				
DEÖ3ORTALAMA	Evet	136	96,43	3545,000	5030,000	-0,378	0,706
	Hayır	54	93,15				
	Total	190					

TARTIŞMA

Özel bir hastanenin idari birimlerinde çalışan personelin duygusal zekâ düzeyleri ile duygusal emekleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olan çalışmamız demografik yönden cinsiyet, medeni durum, eğitim, deneyim, çalışma süresi ve mesleği isteyerek seçip seçmemelerine göre farklılaşma düzeyleri ele alınmıştır. Araştırmamız sonucunda duygusal zekânın duygusal emek ile düşük düzeyde pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Daha önce yapılan çalışmalarda da duygusal zekânın işlevsel niteliklerinin duygusal emek ile ilişkili olduğuna dair bulgular mevcuttur. Bu çalışmaların bulguları aşağıda tartışılmıştır.

Boncukçu ve Esen (2020) tarafından perakende sektöründe yapılan çalışmada, çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin müşterilerine yönelik duygusal emek davranışları üzerindeki etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Sonuç olarak; perakende sektöründe çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin müşterilere yönelik duygusal emek davranışlarını pozitif doğrultuda yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Mammadov ve Uysal (2020) “Duygusal zekâ ve duygusal emek arasındaki ilişki: işletmelerde duygu yönetimi” adlı çalışma Orta Karadeniz Bölgesi’ndeki restoran çalışanlarını kapsamaktadır. Çalışmadan ortaya konan sonuç, duygusal zekâ ile duygusal emek düzeyi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Duygusal zekânın duygusal emek üzerindeki etkisini inceleyen Şentürk ve Karakışın (2020) çalışması Düzce İlinde bir çağrı merkezindeki çalışanlardan oluşmaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre duygusal zekânın duygusal emek üzerinde olumlu etkileri bulunmaktadır. Kılıç ve Demirel’in (2019) “Duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinin duygusal emeğin aracılık etkisi bağlamında okunması: Elâzığ sağlık çalışanları örneği” kamu hastaneleri çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda duygusal zekânın duygusal emeği önemli ölçüde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Şat ve diğerleri (2015) “özel okul öğretmenleri ile bir araştırma” betimsel tarama modelinin kullanıldığı bu çalışma Kayseri İl Merkezinde bulunan özel okullarda görev yapan öğretmenlerden oluşmaktadır. Çalışma sonucunda, duygusal zekâ ile duygusal emek arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bu araştırmalar sonucunda duygusal zekânın duygusal emeği etkilediği yönündeki bulgular bizim çalışmamızı da desteklemektedir.

Çalışmamız sonucunda demografik özelliklere göre duygusal emek boyutlarında cinsiyet ve deneyim süresine göre, duygusal zekâ boyutlarında ise yaş ve mesleği isteyerek seçip seçmeme değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık bulunurken, medeni durum, eğitim ve çalışma süresi değişkenlerine göre hiçbir boyutta anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. İlgili literatür incelendiğinde benzer sonuçlar ortaya koyan çalışmaların bulguları aşağıda tartışılmıştır. Göçet (2006) Üniversite öğrencilerine duygusal zekâ düzeyleri ile stresle başa çıkma tutumları arasındaki ilişkiyi ele almış, çalışmasının sonucunda duygusal zekânın alt boyutları olan iyimserlik, duyguları ifade etme ve duygulardan yararlanma düzeylerindeki farkın kadınlar lehine anlamlı

olduğu bulunmuştur. Bizim çalışmamızda ise duygusal zekâ boyutunda anlamlı bir fark bulunmazken, duygusal emek boyutunda anlamlı bir fark bulunmuştur ve bu fark erkek çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Konakay'ın (2013) araştırması Kocaeli Üniversitesi sosyal ve fen bilimleri akademik personeli üzerinde duygusal zekâ ve tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek koşuluyla gerçekleştirilmiştir. Akademisyenlerin medeni durumları ve hizmet yılları ile duygusal zekâ düzeyleri ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Benzer şekilde bizim çalışmamızda da medeni durum ve çalışma süresi açısından hiçbir boyutta anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Şat ve diğerleri (2015) Kayseri ilindeki özel okullarda çalışan öğretmenlerin duygusal zekâ ve duygusal emek düzeylerinin cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, kurum şekli ve mesleki deneyime göre farklılaşma düzeylerini ele almıştır. Sonuç olarak çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık ortaya koymamıştır. Duygusal emek düzeyleri açısından yüzeysel rol yapma alt boyutunda erkek öğretmenler lehine negatif yönde bir farklılık olduğu, diğer alt boyutlarda ise anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmamızın sonucuna benzer şekilde duygusal zekâ boyutunda cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunmazken, duygusal emek boyutunda erkek çalışanlar lehine anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Akbolat ve Işık'ın (2012) "sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin motivasyonlarına etkisi" adlı çalışmalarında sağlık çalışanlarının kişisel özelliklerinin duygusal zekâ düzeylerinde farklılık oluşturup oluşturmadığını test etmeye çalışmışlardır. Sonuç olarak sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinde cinsiyet, yaş, medeni durum ve çalışma süreleri açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bizim çalışmamızda da cinsiyet açısından duygusal emek boyutunda ve yaş açısından duygusal zekâ boyutunda anlamlı bir farklılık bulunurken, bu çalışmanın sonuçlarına benzer şekilde medeni durum ve çalışma süresi değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Uslu'nun (2020) "Demografik faktörler ile çalışanların duygusal zekâları arasında nasıl bir ilişki vardır?" başlıklı çalışmada, çalışanların demografik özellikleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki olası ilişkilerin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda duygusal zekânın cinsiyetle anlamlı düzeyde ilişkili olduğu ve kadınların erkeklere nazaran daha yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Bizde ise cinsiyetin duygusal emek ile ilişkili olduğu ve erkek çalışanların sergilemeleri gereken duygular için daha fazla çaba sarf ettikleri söylenebilir. Öte yandan, çalışanların yaş, eğitim, medeni durum düzeyleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Çalışmamızda medeni durum ve eğitim değişkenlerine göre anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Sevin ve diğerleri (2020) "Turizm işletmelerinde çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin demografik özellikler açısından incelenmesi" Antalya ilinde beş yıldızlı otellerde çalışanlardan oluşan çalışmada demografik özellikler, eğitim düzeyi, meslek seçimi ve duygusal zekâ boyutları açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Çalışmamızda da bu durum eğitim açısından benzer şekilde hiçbir boyutta anlamlı bir farklılık tespit edilmezken, mesleği isteyerek seçip seçmeme değişkenine göre duygusal zekâ boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiş olup, farklılık mesleğini isteyerek seçen çalışanlar lehinedir.

SONUÇ

Kişinin kendisini duygularından izole ederek bir hayat yaşaması imkansızdır. Bu nedenle, kişisel yaşamdan daha profesyonelce yürütülmesi gereken çalışma hayatındaki duyguları yönetmek önemlidir. Duygularını kontrol edebilen, kendi takdirine göre yönetebilen ve diğer insanların duygularını etkileme yeteneğine sahip kişiler bu yetenekleri sayesinde çalışma hayatlarında karşılaştıkları birçok zorluğun üstesinden gelebilirler. Duygusal zeka kapasitesi olarak ifade edilen bu durum, insanların iş hayatında ortaya çıkan karmaşık süreçlerin üstesinden gelmelerine yardımcı olur. İş hayatının zorluklarını göz önünde bulundurarak, müşteri memnuniyeti gerekliliklerine ve işverenler tarafından belirlenen kurallara uyarak, duygularına hakim olan insanlar, rolleri sayesinde kendilerinden istenen görevleri yerine getirmede daha başarılı olurlar. Bununla birlikte, çalışanların kendi duygularından ziyade kuralların belirlediği duyguları gösterme girişimleri, duygularını nasıl kontrol edeceğini bilmeyen çalışanlar için zor bir görev olabilir. Literatürde duygusal zekâ ve duygusal emek değişkenleri arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik farklı araştırma sonuçlarına ulaşmak mümkündür.

Bu çalışma sonucunda mevcut bulgular dışında çalışmanın kısıtlılığı, sadece İstanbul'da özel bir hastanede idari birim çalışanlarına uygulanmış olması ve mevcut sonuçların diğer sağlık kurumlarına genellenememesidir. İlerilere yapılacak çalışmaların, farklı il ve sağlık kuruluşlarında daha fazla sayıda sağlık personelinin kapsayacak şekilde planlanması daha güvenilir sonuçlar elde edilmesini mümkün kılabilir. Farklı örneklemeler üzerinde çalışmalar yapılması, farklı ölçeklerle kamu ve özel hastane çalışanlarının karşılaştırılması ele alınarak daha kapsayıcı sonuçlara ulaşılabilir. Nitekim ankette yer alan ifadeler sağlık kurumlarının idari birim çalışanlarına yönelik olması mevcut sektördeki iş kollarında çalışanlar için aynı sonuçları ortaya çıkarmayı gösteremeyebilir. Sağlık

sektöründeki meslekler, sektörün yapısı nedeniyle hastalarla yoğun iletişim kurmanın yanı sıra duygusal zekâ ve duygusal emek gerektirir. Bu sektördeki çalışanların hastalarla ilgili duygusal zekâsı ve duygusal çalışma davranışları işletmenin başarısını doğrudan etkilemektedir. Çalışanların devir oranının, zorlu çalışma koşulları ve çalışanların sektörle ilgili görüşleri nedeniyle diğer sektörlerden çok daha yüksek olduğu belirtilmektedir. Bu durum aynı zamanda işletmelerdeki ortalama çalışan deneyimini de azaltır ve işletmelerin eğitim ve geliştirme gibi süreçlerine odaklanmalarını ve yatırım yapmalarını zorlaştırır. Bu nedenle sektörde seçme ve istihdamda gerekli duygusal yetkinliklere sahip potansiyel adayları çekmek giderek önem kazanmaktadır. Bu bilgilere dayanarak sağlık sektöründe hizmet veren firmalara işe alım süreçlerinde değerlendirme aracı olarak duygusal zekâ ve duygusal emeği kullanmalarını tavsiye etmek mümkündür. Duygusal zekâ ve duygusal emek becerileri yüksek çalışanlara yer verilerek hasta memnuniyeti ve hizmet kalitesi artırılabilir. Bu bağlamda endüstri koşulları nedeniyle eğitim organizasyonunun zor ve pahalı olduğu bilinmekle birlikte mevcut çalışanlara yönelik yapılacak duygusal zekâ ve duygusal emek eğitimlerinin hizmet kalitesine ve iş başarısına olumlu katkı sağlayacağı varsayılabilir. Buna ek olarak, zorlu çalışma koşulları, çalışan devir oranları, zorlu ve masraflı eğitim faaliyetleri nedeniyle, duygusal zekâ ve duygusal emek, gelecekte ortaya çıkacak eğitim ve gelişim maliyetlerini azaltmak için personel seçimi ve yerleştirme sürecine de dahil edilebilir. Ancak mevcut her çalışanın duygusal zekâ ve duygusal çalışma becerileri geliştirmiş olması beklenemez. Bu durumda ilgili departman yöneticilerinin duygusal zekâsının ve duygusal mesleki yetkinliklerinin ekip üzerindeki etkisi çok önem kazanmaktadır. Bu yetkinliklere sahip yöneticiler çalışanlarıyla daha kolay iletişim kurabilir, sorunlarını çözebilir ve gerektiğinde onları motive edebilirler. Dolayısıyla çalışanların hedeflerine ulaşmaları için daha elverişli çalışma koşulları sağlayabilirler. Bu nedenle insan kaynakları birimi, çalışanların duygusal zekâ ve duygusal emek davranışlarını geliştirmek için duyarlılık eğitimleri düzenleyebilir. Çalışanların duygusal zekâ ve duygusal emek düzeyleri belirli periyotlarla ölçülerek çalışanlar bilgilendirilebilir. Duygusal zekâ ve duygusal emek becerilerini geliştirmek için konferanslar, seminerler ve çeşitli eğitimler düzenlenebilir.

KAYNAKÇA:

Adiloğulları, G E., & Gencay, S. (2016). Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *International Journal of Sports, Exercise and Training Science*, 2(1), 8-21.

Akbolat, M., & Işık, O. (2012). Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin Motivasyonlarına Etkisi, *Dpujss Number*, 32(1).

Aysel, L. (2006). Enstitüsü Liderlik ve Duygusal Zekâ. (Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Basım, H., & Begenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.

Baymur, F. (2004). Genel Psikoloji. İstanbul: İnkılap Kitabevi.

Boncukçu, M., & Esen, E. (2020). Duygusal Zekânın Duygusal Emek Davranışı ve Çalışanların Müşterilere Yönelik Davranışına Etkisi, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(1), 1-16.

Çakar, U., & Arbak, Y. (2004). Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 23-48.

Çeçen, R. (2002). Duygular İnsan Yaşamında Neden Vazgeçilmez ve Önemlidir?, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(9), 164-170.

Çelik, P., & Topsakal, Y. (2016). Duygusal Emeğin İş Tatmini ve Duygusal Tükenme ile İlişkisi: Antalya Destinasyonu Otel Çalışanları Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 202-204.

Demir, M. (2010). Duygusal Zekânın İnsan Kaynakları Seçimindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1067-1081.

Doğan, S., & Şahin, F. (2007). Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Önemi Kavramsal Bir Bakış, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 231-252.

Dursun, S., Bayram, N., & Aytaç, S. (2014). Duygusal Emek Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması, *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3), 10-18.

Göçet, E. (2006). Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Stresle Başa Çıkma Tutumları Arasındaki İlişki. (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Grandey, A A., Frone, M R., Melloy, R C., & Sayre G M. (2019). When Are Fakers Also Drinkers? A Self-Control View of Emotional Labor and Alcohol Consumption Among U.S. Service Workers, *Psychology Department, Penn State University, University, J Occup Health Psychol*, 24(4), 482-497.

Güler, H N., & Marşap A. (2019). Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Etkileşimi Üzerine Bir Literatür İncelemesi, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(35), 63-81.

Güner, A N. (2016). Duygusal Zekânın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi. (Yüksek Lisans Tezi). Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.

Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları, *Kamu-İş Dergisi Dergisi*, 11(1), 168-179.

Karaman, N. (2017). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek, *İş ve Hayat*, 3(5), 30-56.

Kılıç, G., & Demirel, E T. (2019). Duygusal Zekâ Mesleki Stres İlişkisinin Duygusal Emeğin Aracılık Etkisi Bağlamında Okunması: Elâzığ Sağlık Çalışanları Örneği, *International Journal of Academic Value Studies*, 5(2), 230-257.

Kırhan, Ş. (2014). Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri ile İş Doyumu Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

Konakay, G. (2013). Akademisyenlerde Duygusal Zekâ Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri ile İlişkisine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 121-144.

Kong, H., & Jeon, J. (2018). Daily Emotional Labor, Negative Affect State, and Emotional Exhaustion: Cross-Level Moderators of Affective Commitment, *Sustainability*, 10(6), 1967.

Köksal, A. (2007). Üstün Zekalı Çocuklarda Duygusal Zekâyı Geliştirmeye Dönük Program Geliştirme Çalışması, (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Mammadov, O., & Uysal, G. (2020). Duygusal Zekâ ile Duygusal Emek Arasındaki İlişki: İşletmelerde Duygu Yönetimi, Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 7(2), 2148-9963.
- Oğuzhan, Y S. (2012). Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Özüren, E. (2018). Örgütlerde Duygusal Zekâ ve Örgütsel Stres İlişkisi Tekstil Sektörü Üzerine Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Pala T., & Sürgevil, O. (2016). Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması, Ege Akademik Bakış, 16(4), 773-787.
- Pala, T., & Tepeci, M. (2009). Turizm işletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Düzeyi ve Duygusal Emeğin Çalışanların Tutumlarına Etkileri. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 113-119.
- Pekaar, K A., Bakker, A B., Linden, D., & Born, M. (2017). Self- and other-focused emotional intelligence: development and validation of the rotterdam emotional intelligence scale (REIS). Personality and Individual Differences, 120, 222-233.
- Pırvu, C. (2020). Emotional Intelligence – A Catalyst For Sustainability in Modern Business; Theoretical and Empirical Researches in Urban Management, Research Center in Public Administration and Public Services, 15(4), 60-69.
- Saban, A. (2010). Çoklu Zekâ Kuramı ve Türk Eğitim Sistemine Yansımaları. Ankara: Nobel Yayın.
- Sevin, H D., & Uygur, A. (2020). Koyuncu M. B. Demografik Özellikler Açısından Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeylerinin Turizm İşletmelerinde İncelenmesi, İşletme Araştırmaları Dergisi, 12(3), 2611-2628.
- Song, W., Ren, D., Li, W., Jiang, L., Cho, K W., Huang, P., Fan, C., Song, Y., Liu, Y., & Rui, L. (2010). SH2B regulation of growth, metabolism, and longevity in both insects and mammals. Cell Metab., 11(5), 427-437.
- Soylu, P. (2015). Psikiyatri Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri ve Stresle Baş Etme Tarzları Arasındaki İlişki. (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Mersin.
- Şat, A., Amil, O., & Özdevecioğlu, M. (2015). Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Özel Okul Öğretmenleri ile Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(39), 3-16.
- Şentürk, F K., & Karakış, K. (2020). Duygusal Zekânın Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi, BMIJ, 8(3), 2953-2991.
- Tanrıoğen, A., & Türker, Y. (2019). Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği'nin Türkçeye Uyarlanması. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 47, 348-369.
- Uslu, O. (2020). How Demographic Factors Associate with Employees' Emotional Intelligence? Bartın University Journal of Faculty of Economics and Administrative Sciences, 11(2), 2148-2497.
- Vural, D., & Kocabaş, E. (2011). 7 Yaş Grubu Öğrenciler İçin Duygusal Zekâ Ölçeğinin Geliştirilmesi, Buca Eğitim Fakültesi Dergisi, 31, 139-152.
- Yağcı Özen, M., & Yüceler, A. (2019). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama, Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens. Der., 41, 194-209.
- Yang, C., & Zhao, X. (2019). Emotional Labor: Scale Development and Validation in the Chinese Context, School of Economics and Management, Yanshan University, Qinhuangdao, China, 10.
- Yang, S B., & Guy, M E. (2015). Gender Effects on Emotional Labor in Seoul Metropolitan Area, Public Personnel Management, 44 (1), 3-24.
- Yüksel, M. (2006). Duygusal Zekâ ve Performans İlişkisi. (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.