



Kamu İç Denetçileri Derneği Meşrutiyet Caddesi Konur Sokak No: 36/6 Kızılay - ANKARA

www.kidder.org.tr/denetisim/ • denetisim@kidder.org.tr

ISSN 1308-8335

Yıl: 16, Sayı: 32, 45-64, 2025

Araştırma Makalesi

DUYGUSAL ZEKÂ İLE TÜKENMİŞLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ: İÇ DENETİM BİRİMLERİNDE BİR ARAŞTIRMA (RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE WITH BURNOUT: A STUDY OF INTERNAL AUDIT DEPARTMENTS)

Salih SERBEST¹, Özkan ÖZTÜRK²

ÖZ

Çalışanların duygusal zekâ ve tükenmişlik seviyeleri hem insan kaynakları hem de personelin refah seviyeleri açısından önemli iki kavramdır. Duygusal zekâ ve tükenmişlik çalışanların performanslarıyla ve iyilik halleriyle ilişkili kavramlar olduğu gibi bu iki kavramın kendi aralarında da ilişkisi söz konusu olabilmektedir. Bu çalışmada, kamu iç denetim birimlerinde görev yapan kamu iç denetçilerinin duygusal zekâ seviyeleri ile tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmada anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma kamu iç denetim birimlerinde çalışan ve yüz yüze erişim sağlanabilen 57 kamu iç denetçisi ile gerçekleştirilmiştir. Verilerin toplanmasında duygusal zekâ ve tükenmişlik ölçekleri kullanılmıştır. Duygusal zekânın boyutları duygusal değerlendirme, empatik duyarlılık, pozitif duygusal yönetim ve duyguların olumlu kullanımı olarak tespit edilmiştir. Tükenmişliğin boyutları ise duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak belirlenmiştir. Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında negatif ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla duygusal zekâ tükenmişlik seviyesini azaltıcı bir etki ortaya koyabilmektedir. Duygusal değerlendirmeleri, empatik duyarlılıkları yüksek olanlar ile pozitif duygusal yönetim konusunda daha güçlü olan ve duygularını daha olumlu yönde kullanabilen iç denetçilerin tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olabildiği görülmektedir. Duygusal değerlendirme becerisi, yaşın ilerlemesine bağlı olarak önemli ölçüde artmaktadır. Bekârların evli olanlara göre bedensel ve zihinsel olarak daha fazla tükenmişlik hissedebildikleri, duygusal tükenmenin bekâr olanlarda daha yüksek olabildiği, duygusal zekâ açısından ise evli olanların duygularını daha iyi yönetebildikleri belirlenmiştir. Çalışma süresinin artmasına bağlı olarak duygusal zekâ, duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılık önemli ölçüde artabilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zekâ, Tükenmişlik, Örgütsel Davranış, İnsan Kaynakları Yönetimi, İyi Oluş.

JEL Kodları: M12, M14, O15

ABSTRACT

The emotional intelligence and burnout levels of employees are two important concepts in terms of both human resources and the welfare levels of personnel. Emotional intelligence and burnout are concepts related to the performance and well-being of employees and these two concepts can also be related to each other. In this study, the relationship between the emotional intelligence levels and burnout levels of public internal auditors working in the public internal audit units was investigated. Survey technique was used in the research. The research was conducted with 57 public internal auditors working in the public internal audit units who could be reached face-to-face. Emotional intelligence and burnout scales were used in data collection. The dimensions of emotional intelligence were determined as emotional evaluation, empathic sensitivity, positive emotional management and positive use of emotions. The dimensions of burnout were determined as emotional exhaustion, desensitization and personal accomplishment. A negative relationship was determined between emotional intelligence and burnout. Therefore, emotional intelligence can have a reducing effect on the level of burnout.

¹ Dr., İç Denetçi, Sağlık Bakanlığı, Ankara, Orcid Id: 0000-0003-1137-0763, salih.serbest@gmail.com

² Dr., İç Denetçi, Türkiye İş Kurumu, Ankara, Orcid Id: 0000-0002-9084-2644, ozk.ozturk@gmail.com

It is seen that internal auditors who have higher emotional evaluations, empathic sensitivity and are stronger in positive emotional management and can use their emotions in a more positive way may have lower burnout levels. Emotional evaluation skills increase significantly with age. It has been determined that single people can feel more physically and mentally exhausted than married people, emotional exhaustion can be higher in single people and in terms of emotional intelligence, married people can manage their emotions better. Emotional intelligence, emotional evaluation and empathic sensitivity can increase significantly with increasing working hours.

Keywords: Emotional Intelligence, Burnout, Organizational Behaviour, Human Resources Management, Well-Being.

JEL Classification: M12, M14, O15

1. GİRİŞ

“2000’li yıllardan itibaren, duygusal zekâ dünya çapında kuramcılarının ve araştırmacılarının dikkatini çekmiştir. Araştırmacıların 2000’li yılların başından itibaren ortaya çıkan bu ilgiyle birlikte duygusal zekâ ile ilgili çalışmalar iki noktada yoğunlaşmıştır. Çalışmalardan birinci grubu duygusal zekâyı, diğer şeyler arasında, yapıcı sosyal ilişkiler ve iş performansının gelişimini destekleyen zekânın iyi niyetli türü olarak tanımlamaya yöneliktir. İkinci grup çalışmalar ise duygusal zekâ ile ilişkili olan ve duygusal zekânın bir sonucu olarak değerlendirilen sosyal ve duygusal yeterlilikleri tanımlamaya yöneliktir. Söz konusu çalışmalar sosyal ilişki ve iş performansının gelişiminde duygusal zekânın rolünü ortaya koymaktadır.” (Druskat, 2007, s. 1).

“Tükenmişlik kavramı ise duygusal zekâdan çok daha önce, 1970’li yıllarda alan yazına kazandırılan bir kavramdır. İlk olarak mesleki bir risk faktörü olarak ele alınmıştır. Daha sonraları ise umutsuzluk, yorgunluk, yapılan işten alınan hazzın, enerjinin azalması gibi kişiyle ilgili olumsuz durumlara ilişkilendirilen bir kavram olmuştur.” (Çabuk, 2015, s. 11). Tükenmişlik kavramı ilk kez Freudenberg (1974) tarafından ortaya atılmış, daha sonra Maslach & Jackson (1981) tarafından tanımlanmıştır (Ergin, 1993, s. 144). Günümüzde tükenmişlik kavramı ve tükenmişliğin en yaygın olarak kabul görmüş tanımı Maslach & Jackson (1981, ss. 99-113; 1986) tarafından kullanılan üç bileşenli kavramsallaştırmadır.

Bu anlamda duygusal zekâ ve tükenmişlik hem çalışanların performansı ile hem de iyi oluşla ilişkilendirilebilen önemli kavramlar olarak değerlendirilmektedir. Bu iki önemli kavram arasındaki ilişkinin belirlenmesi çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır.

Çalışmanın amacına uygun olarak kamu iç denetim birimlerinde görev yapan kamu iç denetçilerinin duygusal zekâ ile tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişki araştırılmış ve bu kapsamda kamu iç denetim birimlerinde çalışan 57 kamu iç denetçisine ait veriler üzerinden araştırma gerçekleştirilmiştir. Örneklem sayısının düşük olması araştırmadan elde edilen sonuçların genellenmesi açısından araştırmacının önemli kısıtlılıklarından birini oluşturmaktadır.

Verilerin toplanmasında duygusal zekâ ve tükenmişlik ölçekleri kullanılmıştır (Chan, 2004; 2006; Çam, 1993; Ergin, 1993). Araştırmada kullanılan duygusal zekâ ölçeğinin boyutları duygusal değerlendirme, empatik duyarlılık, pozitif duygusal yönetim ve duyguların olumlu kullanımınıdır. Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları ise duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır.

Çalışmada öncelikle duygusal zekâ ve tükenmişlik kavramlarına değinilmiş, sonrasında ise alan yazında duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmalara, çalışmanın yöntemine ve bulgulara yer verilmiştir.

Çalışma kapsamında, duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında negatif ilişki tespit edilmiştir. Duygusal değerlendirme becerisi yaşıyla ilerlemesine bağlı olarak önemli ölçüde artmaktadır. Bekârların evli olanlara göre bedensel ve zihinsel olarak daha fazla tükenmişlik hissedebildikleri, duygusal tükenmenin bekâr olanlarda daha yüksek olabildiği, duygusal zekâ açısından ise evli olanların duygularını daha iyi yönetebildikleri belirlenmiştir. Çalışanların çalışma süresinin artmasına bağlı olarak duygusal zekâ, duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılık önemli ölçüde artabilmektedir.

2. DUYGUSAL ZEKÂ

Duygusal zekâ 2000’li yıllarda psikolojik araştırma alanında büyük ilgi çekmeye başlamıştır. Çünkü yaşamda başarıyı ve psikolojik refahı belirleyen temel bir faktör olan duygusal zekâ, bireyler ve çalışma ortamları arasındaki etkileşimi şekillendirmede önemli bir rol oynamaktadır (Salovey & Mayer, 1990; Goleman, 1995; Bar-On, 2001; Ogińska-Bulik, 2005, ss. 167-168). “Çalışmaların çoğunda duygusal zekâ (Emotional Intelligence-EI) yeni bir kavram olarak tanıtılmaktadır. Oysaki EI yeni bir kavram değildir. EI’nin kökenleri, araştırmacı Thorndike’in toplumsal yeteneğin zekânın önemli bir bileşeni olduğunu belirttiği 1920’lere kadar dayanmaktadır. Thorndike (1920) toplumsal zekâyı

diğerlerini anlama ve diğerleri ile ilişkilerinde zeki bir şekilde davranma ve hareket etme olarak tanımlamıştır." (Aksaraylı & Özgen, 2007, s. 56; Pérez vd., 2005, s. 124). Bunun yanında 1943 yılında, Wechsler'in genel zekânın bir bölümü olarak "entelektüel olmayan zekâyı (nonintellective)" ele alan çalışması, 1983 yılında Gardner'in "çoklu zekâ kavramının" ve Sternberg'in (1997) "pratik zekâ" çalışmalarının da EI'nın gelişimine katkı sağladığı bilinmektedir (Aslan & Özata, 2008, s. 80). "*Duygusal zekâ kavramı İngilizce'deki karşılığı olan "Emotional Intelligence" sözcüklerinin kısaltılmış şekli olan EI olarak anılmakla birlikte literatürdeki yaygın kullanımı daha çok "EQ" (Emotional Quotient) kısaltmasıdır ve "IQ (Intelligence Quotient)"nun duygusal zekâdaki karşılığı olarak geniş kabul görmektedir.*" (Konakay, 2010, s. 27).

Duygusal zekâ kavramı ilk kez Peter Salovey & John Mayer (1990) adlı iki psikolog tarafından bireylerin duygularıyla başa çıkma becerisi olarak tanımlanmıştır (Wong & Law, 2002, ss. 245-246). Adı geçen yazarlara göre duygusal zekâ: "*Bireyin kendisinin ve diğerlerinin hislerini ve duygularını izleme, bunlar arasında ayırım yapma, bu bilgiyi düşünce ve eylemlerinde kullanma becerisini içeren, sosyal zekânın bir alt kümesidir.*" (Doğan, 2005, s. 112).

Ancak kavramın yaygınlaşması ve akademik çevrelerin dışına yayılmasını sağlayan psikoloji alanında doktoralı gazeteci-yazar Daniel Goleman'ın 1995 yılında yazmış olduğu "*Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?"* adlı kitap olmuştur. Kitap kamuoyunun ilgisini çekmiş ve ardından konu ile ilgili pek çok çalışma yayımlanmaya başlamıştır (Çakar & Arbak, 2004, s. 34).

Goleman duygusal zekâyı "*kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, dürtüleri kontrol ederek tatmini erteleyebilme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünceyi engellemesine izin vermeme, kendini başkalarının yerine koyabilme ve ümit besleyebilme*" yetenek ve becerilerini vurgulayarak tanımlamaktadır. *Kişinin, kişisel bilinç, kişisel yönetim, sosyal bilinç ve sosyal becerilerini belirli şartlar altında etkili sonuç verecek şekilde uygun zaman ve şekillerde gereken sıklıkla kullanma yeteneği olarak tanımlamaktadır.*" (Goleman, 2000b, s. 7).

"*Spesifik olarak, dört ayrı yetenek kümesini içermektedir. Bunlar; (1) duyguları algılama yeteneği; (2) duyguları kullanma yeteneği; (3) duyguları anlama yeteneği ve (4) duyguları yönetme yeteneğidir.*" (Humphrey, 2002, s. 495; Alon & Higgins, 2005, s. 504; Lyons & Schneider, 2005, s. 694; Druskat, 2007, s. 1).

"*Duygusal zekâ kapsamına giren beş temel yetenek bulunmaktadır. Bunlar, kendini tanıma (self-awareness), duyguları yönetebilme (self-regulation), motivasyon (motivation), empati (empathy) ve sosyal becerilerdir (social skills).*" (Goleman, 2000a, ss. 393-394). "*Kendini tanıma; bireyin ruh halinin ve düşüncelerinin farkında olabilmesidir.*" (Mayer & Stevens, 1994, s. 351). "*Duyguları yönetebilme; bireyin duygularını, düşüncelerini, güdülerini ve sahip olduğu kaynakları yönetebilme yeteneğidir.*" (Poskey, 2006, s. 1). "*Motivasyon; "bireylerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranmaları ve çaba göstermeleri" şeklinde tanımlamak mümkündür.*" (Koçel, 2005, s. 633). "*Empati; bir başkasının duyguları ile içinde bulunduğu durumu anlamak ve kendini bir başkasının yerine koymak demektir.*" (Cook vd., 2004, s. 167; Humphrey, 2002, s. 495). "*Sosyal beceriler; insan ilişkileri ve karşı karşıya gelen bireylerin amaçlarını gerçekleştirmek üzere karşılıklı etkileşimleridir.*" (Başaran, 2004, s. 17/ Aktaran: Doğan & Demiral, 2007, s. 217).

California Üniversitesi'nde yapılan bir araştırmada kadınların duygusal zekâ açısından daha fazla becerilere sahip olduğu görülmüştür (Kocayörük, 2004, s. 12).

Duygusal zekânın giderek daha fazla değer kazanması, girişimcilik ve yüksek performansla olan sıkı ilişkisi nedeniyle, işletmeleri mevcut çalışanlarının duygusal zekâ seviyelerini geliştirmeye; aynı zamanda yeni alımlarda da duygusal zekâsı yüksek adayları tercih etmeye zorlamaktadır (Zampetakis vd., 2009, s. 168). Diğer insanların duygularını doğru olarak okuyabilen insanlar, iş arkadaşlarıyla olan kişiler arası etkileşimlerinde daha etkin olurlar (Güllüce & İşcan, 2010, s. 12).

3. TÜKENMİŞLİK

Tükenmişlikle ilgili literatürde yer alan araştırmalar incelendiğinde, tükenmişliğin psikolojik bir durum olduğu konusunda araştırmacıların fikir birliğinde oldukları görülmektedir. Ancak tükenmişliğin tanımlanması konusunda fikir birliğine varamadıkları görülmektedir (Arı & Bal, 2008, ss. 131-132). Bu kavram 1970'lerin sonundan itibaren farklı meslek alanları ile ilgili olarak üzerinde yoğun bir şekilde çalışılmıştır (Oruç, 2007, s. 11).

Tükenmişlik kavramı ilk kez Freudenberger (1974) tarafından ortaya atılmış, daha sonra Maslach & Jackson (1981) tarafından tanımlanmıştır (Ergin, 1993, s. 144). Tükenmişlik ile ilgili ilk makaleler; klinik psikolog Freudenberger (1974) ve sosyal psikolog Maslach (1976) tarafından yazılmıştır (Sürgevil, 2006, s. 15). Günümüzde tükenmişlik kavramı ve tükenmişliğin en yaygın olarak kabul görmüş tanımı Maslach & Jackson (1981, ss. 99-113; 1986) tarafından kullanılan üç bileşenli kavramsallaştırma modelidir.

Freudenberger (1974, s. 159) “tükenmişliği; “başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” şeklinde ifade etmiştir.” (Sılığ, 2003, s. 10/ Aktaran: Konakay, 2010, s. 85; Arı & Bal, 2008, s. 132). Özellikle tükenmişliğe ilişkin çalışmaları ve bu kavrama ilişkin geliştirdiği ölçek nedeniyle adı en fazla anılan teorisyen olan Maslach’a (2003, s. 189) göre “tükenmişlik; stresli iş durumlarına verilen kronik bir tepki olup (Mikolajczak, 2007, s. 1107; Arı & Bal, 2008, s. 132), işi gereği sürekli olarak başka insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde sıklıkla ortaya çıkan üç boyutlu bir sendromdur. Bu üç boyut; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıda (personal accomplishment) düşme hissi olarak sıralanabilir.” (Kulaksızoğlu vd., 2003, s. 16). “Duygusal tükenme; tükenmişliğin esas görüntüsünü oluşturmada ve kişinin duygusal kaynaklarının bitmesine yol açmaktadır.” (Schutte vd., 2000, ss. 53-54; Maslach vd., 2001, s. 402; Wright & Douglas, 1997, s. 492). “Duyarsızlaşma; bireyin, diğer insanlara yönelik duygu ve davranışlarının olumsuz bir biçim alması veya kişilere tepki vermemesidir.” (Schutte vd., 2000, ss. 53-54; Maslach & Jackson, 1981/ Aktaran: Berberoğlu & Sağlam, 2010, s. 105). Kişisel başarının azalması ise; yetersizlik hissinin artmasına bağlı olarak kişinin kendisini değerlendirirken, olumsuz değerlendirmeye meyilli olmasıdır (Schutte vd., 2000, ss. 53-54; Seligman, 1990, s. 10/ Aktaran: Güllüce, 2006, s. 6).

4. DUYGUSAL ZEKÂ VE TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ KURAMSAL ÇERÇEVE

Maslach & Jackson’un 1982 yılında yapmış oldukları araştırmada, duygusal zekâ düzeyi yüksek bireylerin, daha düşük tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişlik puanının yüksekliği, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek; kişisel başarı puanının düşük olmasıyla ilgilidir (Maslach & Jackson, 1982, s. 237; Ergin, 1993, s. 144).

Başka bir araştırmada, nispi olarak yüksek duygusal zekâ düzeyine ve düşük sosyal becerilere sahip kadın hemşirelerin, düşük tükenmişlik düzeyine sahip oldukları; erkek hemşirelerin ise, problem çözme ve stresi tolere etmede daha yüksek duygusal zekâ düzeyine sahipken, daha düşük tükenmişlik gösterdikleri tespit edilmiştir (Gerits vd., 2005, s. 33).

Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin sağlık çalışanları üzerinde yapılan araştırmaların sonuçları şu şekildedir: Duygusal zekânın empatik duyarlılık boyutu, duyarsızlaşmayla negatif; duyguların pozitif kullanımı boyutu ise, kişisel başarı ile pozitif ilişkili bulunmuştur. Duygusal zekânın tüm boyutları, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuyla negatif yönlü; kişisel başarı boyutuyla ise pozitif yönlü yüksek ilişki göstermiştir (Aslan & Özata, 2008, s. 91).

Bir diğer araştırmada, pratisyen hekimlerin “kendi duygularının farkındalığına” diğer personele göre daha farkında oldukları, uzman hekimlerin “sosyal becerileri”nin daha yüksek olduğu; yüksek lisans yapan kişilerin duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu ve ücret artışının duygusal zekâ boyutlarını etkilediği görülmüştür (Onay & Uğur, 2011, s. 23).

Başka bir çalışmada, yöneticilerin duygusal zekâ seviyelerindeki artışın yaşadıkları tükenmişliği azalttığı, duygusal zekâ seviyesindeki azalışın ise yaşadıkları tükenmişliği artırdığını tespit etmişlerdir (Güllüce & İşcan, 2010, s. 16).

Bir diğer araştırmada, duygusal zekânın iyimserlik boyutu ile tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki görülmüştür. Duygusal zekânın iyimserlik boyutu ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında ise pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal zekâ alt boyutlarından iyimserlik alt boyutu ile tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu arasında ise negatif yönlü bir ilişki belirlenmiştir. Duygusal zekânın “duyguların değerlendirilmesi” alt boyutu ile tükenmişliğin “duygusal tükenme” alt boyutu arasında pozitif yönde; tükenmişliğin “kişisel başarı hissi” alt boyutu arasında ise negatif yönde; tükenmişliğin “duyarsızlaşma” alt boyutu ile arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Kamu çalışanlarının duygusal zekâ seviyelerinde cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık belirlenemezken, mesleklerine göre anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Ancak duygusal zekânın iyimserlik ve duyguların kullanımı alt boyutlarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, duygusal zekânın duyguların kullanımı alt boyutunun tükenmişliğin kişisel başarı hissi alt boyutu üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir (Herece & Şener, 2017).

Diğer bir çalışmada, öğretmenlerin duygusal zekâsı ile tükenmişliğin üç boyutu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı) arasında önemli bir ilişki bulunduğu anlaşılmıştır. Ayrıca genel ruh hali ve uyum sağlama kategorilerinin öğretmenlerin tükenmişliğinin en iyi öngörücüsü olduğu görülmüştür (Esmaili vd., 2018).

Bir başka araştırmada, sağlık çalışanlarının yaş değişkenine göre, duygusal zekânın “duyguların kullanımı” alt boyutu ile tükenmişliğin “duygusal tükenme” alt boyutu için anlamlı farklılık belirlenmiştir. Eğitim düzeyi değişkenine göre ise, duygusal zekânın “duyguların kullanımı” alt boyutu için anlamlı farklılık belirlenmiştir. Meslek değişkenine göre, duygusal zekânın “iyimserlik” ve “duyguların değerlendirilmesi” alt boyutları, tükenmişliğin “kişisel başarı” alt boyutu için anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. Duygusal zekânın “iyimserlik” alt boyutu ile tükenmişliğin “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı” alt boyutları arasında pozitif yönde ve anlamlı seviyede ilişkilerin olduğu görülmüştür. Duygusal zekânın

“duyguların değerlendirilmesi” boyutu ile tükenmişliğin “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı” alt boyutları arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Duygusal zekanın “duyguların kullanımı” boyutu ile tükenmişliğin “duyarsızlaşma” boyutu arasında pozitif yönde ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir (Seymen, 2019).

Başka bir araştırmada, yüksek tükenmişlik oranı genel olarak %37,9 olup, plastik cerrahi stajyer doktorlarının %72,4’ü yüksek düzeyde duygusal tükenmişlik, %41’i yüksek düzeyde duyarsızlaşma ve %41’i düşük kişisel başarı duygusu bildirmektedirler. Duygusal zekanın duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile negatif korelasyonu, kişisel başarı duygusu ile pozitif korelasyonu olduğu görülmüştür. Tükenmişlik için önemli risk faktörleri arasında, bir kariyer seçimi olarak plastik cerrahiden memnuniyetsizlik, gelirden memnuniyetsizlik ve ameliyathanedeki rolden memnuniyetsizlik yer almaktadır. Maaşlarından memnun olan plastik cerrahi stajyer doktorları daha düşük duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma yaşamaktadırlar. Ameliyathanedeki rollerinden memnun olan stajyer doktorlar daha iyi bir kişisel başarı hissine sahiptirler (Bin Dahmash vd., 2019).

Diğer bir çalışmada, duygusal zekâ ile performans arasında pozitif bir ilişki, tükenmişlik ile ise negatif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Tükenmişlik, duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki ilişkide aracılık etkisi göstermektedir. Yüksek düzeyde duygusal zekâ ve düşük tükenmişlik yaşayan profesyoneller en yüksek performansı bildirmişlerdir. Çoklu aracılık analizleri, sosyo-demografik değişkenlerin etkileri kontrol edildiğinde bile çalışanların duygusal zekâlarının mesleki etkinlik ve tükenmişlik yoluyla dolaylı olarak iş performansına bağlı olduğunu göstermektedir. Her bir duygusal zekâ boyutu için çoklu aracılık yapıldığında da aynı örüntü bulunmuştur. Bu bulgular tükenmişliğin iş performansını anlamada önemini göstermekte ve duygusal zekânın çalışanların tükenmişliğinin gelişmesini veya kronik ilerlemesini önleyebilen koruyucu bir değişken olarak rolünü vurgulamaktadır (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020).

Köse (2019) hizmet sektöründe çalışanlara yapmış olduğu çalışmada duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Bir diğer çalışmada, tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir (Manuoğlu, 2021). Başka bir araştırmada, sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkisi, demografik değişkenlere ve çalışma yıllarına göre farklılık göstermektedir (Aydın, 2021).

Bir diğer çalışmada, öğretmen eğitimcilerinin duygusal zekâlarının cinsiyet, yerellik ve öğretim deneyimine göre önemli ölçüde farklı olmadığı görülmüştür. Cinsiyet ve öğretim deneyiminin tükenmişlik üzerinde hiçbir etkisi yoktur ancak yerellik öğretmen eğitimcilerinin tükenmişlik puanında önemli bir farka sahiptir. Araştırma sonuçlarına göre duygusal zekâ ve tükenmişlik sendromu güçlü bir negatif ilişkiye sahiptir. Duygusal zekânın öğretmen eğitimcilerinin tükenmişliği üzerinde önemli bir katkısı olmuştur (Kant & Shanker, 2021).

Başka bir araştırmada, ruh hali berraklığı ve duygusal onarımın dört tükenmişlik boyutunun hepsinde önemli doğrudan ve dolaylı etkiler gösterdiği, ancak dikkatin öğretmen tükenmişliğini tahmin etmediği görülmüştür. Olumlu etki, duygusal zekâ ile işe yönelik coşku arasındaki ilişkiye aracılık ederken, olumsuz etki, duygusal yetenekler ile olumsuz tükenmişlik semptomları arasındaki ilişkiye aracılık etmektedir. Gelişmiş duygusal yeteneklerin doğrudan daha düşük iş kaynaklı stres seviyeleriyle ilişkili olduğu, ancak olumsuz etkinin bu olumlu etkiyi sınırladığı görülmektedir (Schoeps vd., 2021).

Bir başka çalışmada, duygusal zekâ ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı, ancak duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür (Seyedi vd., 2021).

Diğer bir araştırmada, duygusal zekâ cinsiyete göre anlamlı bir farklılığa ulaşmaktadır. Mesleki tükenmişlik açısından incelendiğinde ise öğretim kademesine göre anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Çalışmada duygusal zekâ ve mesleki tükenmişlik açısından bakıldığında negatif yönlü anlamlı bir kolerasyonel ilişki olduğu bulunmuştur. Aynı şekilde duygusal zekâ ve mesleki tükenmişliğin alt boyutları arasında da anlamlı fark olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Balkır, 2022).

Bir diğer çalışmada, tıp öğrencilerinin çoğunun duygusal zekâsı ve akademik tükenmişliği orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutlarından hiçbiri yaş ve cinsiyetle anlamlı bir şekilde ilişkili değildir. Duygusal zekâ boyutları arasında, daha yüksek öz motivasyona sahip öğrenciler daha önemli akademik yorgunluk yaşamaktadırlar. Daha yüksek öz farkındalığa ve öz düzenlemeye sahip öğrenciler daha düşük akademik yorgunluk, akademik ilgisizlik, akademik verimsizlik ve akademik tükenmişlik yaşamaktadırlar. Genel olarak, duygusal zekâda daha yüksek puan alan tıp öğrencileri anlamlı şekilde daha düşük akademik yorgunluk, akademik ilgisizlik, akademik verimsizlik ve akademik tükenmişlik yaşamaktadırlar. Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında anlamlı bir negatif ilişki vardır (Shariatpanahi vd., 2022).

5. YÖNTEM

Duygusal zekâ ve tükenmişlik kavramlarının iyilik hali ve çalışanların performanslarıyla ilgili kavramlar olmasına bağlı olarak araştırmada genel olarak bu iki kavram arasında ilişki bulunup bulunmadığı araştırmanın temel sorunsalını

oluşturmaktadır. Bu çerçevede araştırmada temel olarak iki soruya cevap bulunması öngörülmektedir. Bu kapsamda araştırmanın cevap bulmaya çalıştığı temel sorulara aşağıda yer verilmektedir:

1- Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında herhangi bir ilişki bulunmakta mıdır?

2- Duygusal zekâ ve tükenmişlik, sosyo-demografik özelliklere göre önemli ölçüde farklılaşmakta mıdır?

Söz konusu iki temel soru çerçevesinde oluşturulan hipotezlere aşağıda yer verilmiştir:

H1: İç denetçilerin duygusal zekâları ile tükenmişlik seviyeleri arasında ilişki vardır.

H2: İç denetçilerin duygusal zekâ ve tükenmişlik seviyeleri sosyo-demografik özelliklere göre önemli ölçüde farklılaşmaktadır.

Araştırmaya katılan iç denetçilerin duygusal zekâları ile tükenmişlikleri arasında herhangi bir ilişki bulunup bulunmadığını belirlemek üzere Pearson korelasyon testinden, ulaşılabilen örnek grubun evreni temsil yeteneğinin düşük olması verilerin normal dağılıma uygun olmaması gibi nedenlerle sosyo-demografik özelliklere göre duygusal zekâ ve tükenmişlik seviyelerinde önemli bir farklılık olup olmadığını belirlemek üzere non-parametrik testler olan Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H testlerinden yararlanılmıştır.

Ankette kişilerin toplam çalışma süreleri ile ilgili bir soru olmadığından katılımcıların çalışma sürelerine verdikleri cevaplar iş hayatında geçirdikleri toplam süreyi mi yoksa iç denetçilikte geçirdikleri süreyi mi ifade ettiği belirsizdir. Kamu İç Denetçilerinin atanma usul ve esaslarına bakıldığında, ülkemizdeki iç denetçiler; farklı yöntemlerle, farklı disiplinlerden ve daha önceki işlerinde farklı sürelerde çalışmış kişilerden oluşmaktadır. Dolayısıyla ankette çalışma süresi bölümüne, 1 yıldır iç denetçi olarak çalıştığı için “1-5 yıl” işaretleyen bir kişi, toplamda 25-30 yıl çalışan bir kişi de olabilir aynı şekilde 1 yıldır iç denetçi olarak işaretlemeyi yapan “denetim elemanı” kökenli bir iç denetçinin toplam çalışma süresi ise sadece 6 yıl olabilir. Bu durumda ankette yapılan değerlendirmeler, kişilerin iç denetçi olmadan önceki çalışma sürelerinden/deneyimlerinden de kaynaklanabilir. Bu durum çalışmanın anket tasarımı sorunu olarak görülebilir.

5.1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada duygusal zekâ ve tükenmişlik ölçekleri kullanılmıştır. Ölçeklere ait bilgiler aşağıda verilmiştir.

5.1.1. Duygusal Zekâ Ölçeği

Çalışanların duygusal zekâ boyutlarının değerlendirilmesinde, Chan'in (2004; 2006) tükenmişlikle duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi incelemede kullandığı, EI12 ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçeğin orijinali, Schutte ve diğerlerinin (1998) 33 maddelik çalışmasından geliştirilmiştir. Ölçek, duygusal değerlendirme (emotional appraisal), empatik duyarlılık (empathic sensitivity), pozitif duygusal yönetim (positive regulation) ve duyguların olumlu kullanımı (positive utilization) olmak üzere dört boyuttan ve her boyut ise 3'er önermeden oluşmaktadır. Cevaplar 5'li Likert tarzında (1=kesinlikle katılmıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) derecelendirilmiştir. Araştırmamızda da ölçeğin orijinaline bağlı kalınmıştır. Chan'in araştırmalarında (2004; 2006) bu ölçeğin güvenilirlikleri sırasıyla (sırasıyla cronbach alpha=0.82-0.86) yüksek bulunmuştur.

5.1.2. Tükenmişlik Ölçeği

Çalışanların tükenmişlik boyutunu değerlendirmek üzere, Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory) kullanılmıştır. Ölçek, Maslach (1981) tarafından geliştirilmiş, Çam (1993) ve Ergin (1993) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak, aynı zamanda geçerlik ve güvenilirliği test edilmiştir. Ölçek; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç alt boyuttan ve 22 maddeden oluşmaktadır. Duygusal tükenme boyutu (emotional exhaustion) dokuz, duyarsızlaşma boyutu (depersonalization) beş ve kişisel başarı boyutu ise (personal accomplishment) sekiz önermeden oluşmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının ortalamalarının yüksek, kişisel başarı alt boyutunun ortalamasının düşük olması, tükenmişliğe işaret etmektedir. Cevaplar 5'li Likert şeklinde derecelendirilmiştir. Ölçeğin güvenilirlikleri sırasıyla yüksek (sırasıyla cronbach alpha=0.78-0.84) bulunmuştur (Çam, 1993, s. 156; Ergin, 1993, s. 145).

Bu bağlamda, maddeler/önermeler söz konusu alt boyutlar kapsamında yeniden numaralandırılmış olup ilk dokuz madde/önerme duygusal tükenme boyutunu, sonraki beş madde/önerme (10.-14. arası maddeler/önermeler) duyarsızlaşma boyutunu ve sonraki sekiz madde/önerme ise (15.-22. arası maddeler/önermeler) kişisel başarı boyutunu ölçmeye yöneliktir. Kişisel başarı boyutunu ölçmeye yönelik maddeler/önermeler ters kodlanmıştır. Katılımcıların tükenmişlik seviyesi ortalamaları, 5'li Likert ölçeğinde, 5'e yaklaştıkça tükenmişlik seviyesi artmakta, 1'e yaklaştıkça ise tükenmişlik seviyesi azalmaktadır.

5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Türkiye’de görev yapan kamu iç denetçisi sayısı yaklaşık olarak 1.000’dir. Bu sayı araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Bu çalışmada evrenin tamamına ulaşmak amaç edinmemiş olup kamu iç denetçilerinin (100 iç denetçi) bir araya geldiği bir toplantıda anketler elden dağıtılmıştır. Elden dağıtılan anketlerden geri dönüş sağlanan sayı 63’dür. Elde edilen 63 anketin 6 tanesi kullanılabilir olmadığından dolayı analizden çıkarılmıştır. Bu çerçevede analizde kullanılan anket sayısı 57’dir.

Araştırma örneklemini; Kamu İç Denetim Birimlerinde görev yapan 57 kamu iç denetçisi oluşturmaktadır. Araştırmada anket tekniği kullanılmış ve yüz yüze erişim sağlanması yoluyla yani elden dağıtım yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Çalışmada bilimsel açıdan kullanılabilir 57 anket formu elde edilmiştir.

5.3. Araştırmanın Bulguları

Bu kısımda araştırma sonucunda ulaşılan bulgular açıklanmaktadır. Aşağıda yer alan Tablo 1’de katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine yer verilmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

		N	%
Yaş	25-30 yaş	7	12,3
	31-35 yaş	23	40,3
	36-40 yaş	14	24,6
	41-45 yaş	4	7,0
	46-50 yaş	6	10,5
	50 yaş üzeri	3	5,3
	Toplam	57	100,0
Cinsiyet	Kadın	9	15,8
	Erkek	48	84,2
	Toplam	57	100,0
Medeni Durum	Evli	42	73,7
	Bekâr	15	26,3
	Toplam	57	100,0
Çalışma Süresi	1-5 yıl	11	19,3
	6-10 yıl	18	31,6
	11-15 yıl	15	26,3
	16-20 yıl	6	10,5
	20 yıl üzeri	7	12,3
	Toplam	57	100,0

Araştırmaya katılan 57 iç denetçinin sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde araştırmaya katılan iç denetçilerin %40,3’ünün 31-35 yaş arasında oldukları, %84,2’sinin erkeklerden oluştuğu, %73,7’sinin evli olduğu, %31,6’sının 6-10 yıl arasında iş tecrübesine sahip oldukları ve genel anlamda %80,7’sinin 5 yılın üzerinde bir iş tecrübesinin bulunduğu belirlenmiştir.

Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki

Tükenmişlik ve duygusal zekâ arasında anlamlı bir ilişki bulunup bulunmadığını belirlemek üzere ölçek puanlarının ortalama değerleri hesaplanmıştır. Hesaplanan bu değerler üzerinden ilişkilerin belirlenmesi açısından uygun olan “Pearson Correlation” testi uygulanmıştır. Söz konusu test çerçevesinde, duygusal zekâ ve tükenmişliğin genel anlamda ve alt boyutları üzerinden ilişkiler belirlenmeye çalışılmıştır.

Tablo 2. Değişkenler Arası İlişkiler Tablosu

		TK	DZ	TK_1	TK_2	TK_3	DZ_1	DZ_2	DZ_3	DZ_4
Tükenmişlik (TK)	Korelasyon	1	-,501**	,824**	,628**	,664**	-,579**	-,337*	-,462**	-,265*
	Anlamlılık		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,010	0,000	0,046
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Duygusal Zekâ (DZ)	Korelasyon	-,501**	1	-0,179	-,273*	-,646**	,814**	,799**	,833**	,802**
	Anlamlılık	0,000		0,182	0,040	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Duygusal Tükenme (TK_1)	Korelasyon	,824**	-0,179	1	,414**	0,218	-,301*	-0,083	-0,197	-0,016
	Anlamlılık	0,000	0,182		0,001	0,103	0,023	0,540	0,142	0,904
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Duyarsızlaşma (TK_2)	Korelasyon	,628**	-,273*	,414**	1	0,166	-,290*	-0,232	-0,242	-0,133
	Anlamlılık	0,000	0,040	0,001		0,217	0,029	0,083	0,070	0,326
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Kişisel Başarı (TK_3)	Korelasyon	,664**	-,646**	0,218	0,166	1	-,647**	-,449**	-,563**	-,446**
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,103	0,217		0,000	0,000	0,000	0,001
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Duygusal Değerlendirme (DZ_1)	Korelasyon	-,579**	,814**	-,301*	-,290*	-,647**	1	,579**	,597**	,478**
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,023	0,029	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Empatik Duyarlılık (DZ_2)	Korelasyon	-,337*	,799**	-0,083	-0,232	-,449**	,579**	1	,546**	,492**
	Anlamlılık	0,010	0,000	0,540	0,083	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Pozitif Duygusal Yönetim (DZ_3)	Korelasyon	-,462**	,833**	-0,197	-0,242	-,563**	,597**	,546**	1	,586**
	Anlamlılık	0,000	0,000	0,142	0,070	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Duyguların Olumlu Kullanımı (DZ_4)	Korelasyon	-,265*	,802**	-0,016	-0,133	-,446**	,478**	,492**	,586**	1
	Anlamlılık	0,046	0,000	0,904	0,326	0,001	0,000	0,000	0,000	
	N	57	57	57	57	57	57	57	57	57

**p<0.01 anlamlılık seviyesi; * p<0.05 anlamlılık seviyesi

Test sonuçlarına göre 57 kişilik örnek grup açısından tükenmişlik (TK) ile duygusal zekâ (DZ) arasında negatif doğrusal ilişki bulunduğu ($r = -0,501$, $p = 0,000$), duygusal zekânın alt boyutları ile tükenmişlik arasındaki ilişki açısından ise; duygusal değerlendirme (DZ_1) ile tükenmişlik (TK) arasında ($r = -0,579$, $p = 0,000$), empatik duyarlılık (DZ_2) ile tükenmişlik (TK) arasında ($r = -0,337$, $p = 0,010$), pozitif duygusal yönetim (DZ_3) ile tükenmişlik (TK) arasında ($r = -0,462$, $p = 0,000$), duyguların olumlu kullanımı (DZ_4) ile tükenmişlik (TK) arasında ($r = -0,265$, $p = 0,046$) negatif doğrusal ilişki bulunduğu belirlenmiştir.

Tükenmişliğin alt boyutları açısından;

- Tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu (TK_1) ile duygusal zekânın duygusal değerlendirme (DZ_1) alt boyutu ($r = -0,301$, $p = 0,023$) arasında,
- Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu (TK_2) ile duygusal zekâ (DZ) ($r = -0,273$, $p = 0,040$) ve duygusal zekânın duygusal değerlendirme (DZ_1) alt boyutu ($r = -0,290$, $p = 0,029$) arasında
- Tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutu (TK_3) ile duygusal zekâ (DZ) ($r = -0,646$, $p = 0,000$), duygusal zekânın alt boyutları olan duygusal değerlendirme (DZ_1) ($r = -0,647$, $p = 0,000$), empatik duyarlılık (DZ_2) ($r = -0,449$, $p = 0,000$), pozitif duygusal yönetim (DZ_3) ($r = -0,563$, $p = 0,000$), duyguların olumlu kullanımı (DZ_4) ($r = -0,446$, $p = 0,001$) arasında

Anlamlı ve negatif doğrusal bir ilişki bulunmaktadır.

Tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyutu (TK_1) ile duygusal zekânın alt boyutları olan empatik duyarlılık (DZ_2) ($r = -0,083$, $p = 0,540$), pozitif duygusal yönetim (DZ_3) ($r = -0,197$, $p = 0,142$), duyguların olumlu kullanımı (DZ_4) ($r = -0,016$, $p = 0,904$) arasında; duyarsızlaşma (TK_2) ile empatik duyarlılık (DZ_2) ($r = -0,232$, $p = 0,232$)

= 0,083), pozitif duygusal yönetim (DZ_3) ($r = -0,242$, $r = 0,070$), duyguların olumlu kullanımı (DZ_4) ($r = -0,133$, $p = 0,326$) arasında negatif doğrusal bir ilişki bulunduğu ancak bu ilişkilerin $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirlenmiştir.

Elde edilen korelasyon değerlerine göre, tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında negatif bir ilişki bulunduğu ifade edilebilmektedir. Bu anlamda duygusal zekâsı yüksek olanların tükenmişlik seviyelerinin düşük olduğunu ifade edebilmek mümkündür. Bu durum aynı zamanda duygusal zekâsı düşük olanların tükenmişlik seviyelerinin artabildiğini göstermektedir.

Fark Analizleri

Araştırma çerçevesinde tükenmişlik ve duygusal zekânın hem genel olarak hem de alt boyutları çerçevesinde önemli bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere Kruskal-Wallis H testi uygulanmıştır.

Yaşa Göre Farklılıklar

Bu kısımda yaşa göre farklılık analizlerinden bahsedilecektir.

Tablo 3. Yaşa Göre Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ

Boyut	Yaş	N	Ortalama	Ortalama Sıra	Std. Sapma	Kruskal-Wallis H	P
Tükenmişlik (TK)	25-30 yaş	7	2,40	27,21	0,38	2,975	0,704
	31-35 yaş	23	2,53	33,20	0,43		
	36-40 yaş	14	2,40	26,43	0,37		
	41-45 yaş	4	2,13	22,63	0,51		
	46-50 yaş	6	2,42	28,58	0,34		
	50 yaş üzeri	3	2,27	22,33	0,09		
Duygusal zekâ (DZ)	25-30 yaş	7	3,77	30,21	0,59	4,313	0,505
	31-35 yaş	23	3,75	26,00	0,51		
	36-40 yaş	14	3,78	27,79	0,46		
	41-45 yaş	4	4,19	43,50	0,35		
	46-50 yaş	6	3,93	32,92	0,26		
	50 yaş üzeri	3	3,86	27,67	0,13		

Tablo 3'e göre duygusal zekâ ve tükenmişliğin yaş değişkenine göre önemli ölçüde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere gerçekleştirilen testlerde $p < 0,05$ ve $p < 0,10$ anlamlılık seviyelerinde duygusal zekâ ($p=0,505$) ve tükenmişlik seviyelerinde ($p=0,704$) yaşa göre önemli ya da anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Tablo 4. Yaşa Göre Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı

Boyut	Yaş	N	Ortalama	Ortalama Sıra	Std. Sapma	Kruskal-Wallis H	P
TK_1	25-30 yaş	7	2,43	25,57	0,70	3,233	0,664
	31-35 yaş	23	2,59	33,41	0,61		
	36-40 yaş	14	2,33	26,32	0,49		
	41-45 yaş	4	2,08	23,50	0,71		
	46-50 yaş	6	2,46	29,25	0,52		
	50 yaş üzeri	3	2,22	22,50	0,00		
TK_2	25-30 yaş	7	1,74	20,86	0,59	5,199	0,392
	31-35 yaş	23	2,11	33,24	0,49		
	36-40 yaş	14	2,00	27,39	0,54		
	41-45 yaş	4	1,95	29,25	0,72		

	46-50 yaş	6	2,10	31,92	0,41		
	50 yaş üzeri	3	1,60	16,83	0,53		
TK_3	25-30 yaş	7	2,79	34,07	0,33	4,316	0,505
	31-35 yaş	23	2,73	30,17	0,58		
	36-40 yaş	14	2,72	29,96	0,58		
	41-45 yaş	4	2,28	14,75	0,43		
	46-50 yaş	6	2,56	24,50	0,45		
	50 yaş üzeri	3	2,75	31,67	0,54		

Tablo 4'e göre yaşa göre tükenmişliğin duygusal tükenme (TK_1), duyarsızlaşma (TK_2), kişisel başarı (TK_3) alt boyutları üzerinden gerçekleştirilen testlerde, $p < 0,05$ ve $p < 0,10$ anlamlılık seviyelerinde duygusal tükenme ($p=0,664$), duyarsızlaşma ($p=0,392$) ve kişisel başarı ($p=0,505$) yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 5. Yaşa Göre Duygusal Değerlendirme, Empatik Duyarlılık, Pozitif Duygusal Yönetim ve Duyguların Olumlu Kullanımı

Boyut	Yaş	N	Ortalama	Ortalama Sıra	Std. Sapma	Kruskal-Wallis H	P
DZ_1	25-30 yaş	7	3,38	18,86	0,59	10,978	0,052
	31-35 yaş	23	3,65	24,61	0,56		
	36-40 yaş	14	3,95	34,25	0,60		
	41-45 yaş	4	4,33	45,63	0,47		
	46-50 yaş	6	3,89	33,92	0,27		
	50 yaş üzeri	3	3,78	29,83	0,38		
DZ_2	25-30 yaş	7	3,67	27,86	0,77	3,521	0,620
	31-35 yaş	23	3,65	25,61	0,55		
	36-40 yaş	14	3,76	29,43	0,51		
	41-45 yaş	4	3,92	35,50	0,42		
	46-50 yaş	6	4,06	36,75	0,53		
	50 yaş üzeri	3	3,89	31,50	0,19		
DZ_3	25-30 yaş	7	3,90	35,50	0,79	4,803	0,440
	31-35 yaş	23	3,67	25,74	0,54		
	36-40 yaş	14	3,62	25,96	0,52		
	41-45 yaş	4	4,08	39,38	0,42		
	46-50 yaş	6	3,89	34,17	0,34		
	50 yaş üzeri	3	3,78	28,83	0,19		
DZ_4	25-30 yaş	7	4,14	33,36	0,63	6,012	0,305
	31-35 yaş	23	4,04	31,02	0,74		
	36-40 yaş	14	3,79	22,93	0,65		
	41-45 yaş	4	4,42	41,25	0,42		
	46-50 yaş	6	3,89	23,42	0,27		
	50 yaş üzeri	3	4,00	26,50	0,00		

Tablo 5'e göre duygusal zekânın alt boyutları olan duygusal değerlendirmenin (DZ_1), empatik duyarlılığın (DZ_2), pozitif duygusal yönetimin (DZ_3) ve duyguların olumlu kullanımının (DZ_4) yaşa göre önemli bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere gerçekleştirilen testlerde, $p < 0,10$ anlamlılık seviyesinde empatik duyarlılığın ($p=0,620$), pozitif duygusal yönetimin ($p=0,440$) ve duyguların olumlu kullanımının ($p=0,305$) yaşa göre önemli bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır. Duygusal zekânın alt boyutlarından duygusal değerlendirme ($p=0,052$) ise yaşa göre önemli ölçüde farklılaşmaktadır.

Tablo 6. Yaşa Göre Duygusal Değerlendirme

Boyut	Yaş	N	Ortalama	Ortalama Sıra	Mann-Whitney U	P
DZ_1	25-30 yaş	7	3,38	7,43	24,000	0,051
	36-40 yaş	14	3,95	12,79		
DZ_1	25-30 yaş	7	3,38	4,29	2,000	0,020
	41-45 yaş	4	4,33	9,00		
DZ_1	25-30 yaş	7	3,38	5,29	9,000	0,062
	46-50 yaş	6	3,89	9,00		
DZ_1	31-35 yaş	23	3,65	16,67	107,500	0,086
	36-40 yaş	14	3,95	22,82		
DZ_1	31-35 yaş	23	3,65	12,61	14,000	0,026
	41-45 yaş	4	4,33	22,00		
DZ_1	41-45 yaş	4	4,33	7,25	5,000	0,066
	46-50 yaş	6	3,89	4,33		

Anlamlılık seviyesi $p < 0,10$ kabul edildiğinde, duygusal değerlendirmenin yaşa göre önemli ölçüde farklılık göstermesi nedeniyle her bir yaş grubunun diğer bir yaş grubuna göre önemli ölçüde farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Uygulanan testler sonucunda, 36-40 yaş ($\bar{X}=3,95$; $p=0,051$), 41-45 yaş ($\bar{X}=4,33$; $p=0,020$), 46-50 yaş ($\bar{X}=3,89$; $p=0,062$) gruplarının 25-30 ($\bar{X}=3,38$) yaş grubuna göre; 36-40 yaş ($p=0,086$) ve 41-45 yaş ($p=0,026$) grubundakilerin 31-35 yaş ($\bar{X}=3,65$) grubundakilere göre; 41-45 yaş grubundakilerin ($p=0,066$) 46-50 yaş ($\bar{X}=3,89$) grubunda olanlara göre duygusal değerlendirme açısından anlamlı seviyede ve daha avantajlı durumda oldukları belirlenmiştir.

Cinsiyete Göre Farklılıklar

Bu kısımda cinsiyete göre farklılık analizlerinden bahsedilecektir.

Tablo 7. Cinsiyete Göre Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ

Boyut	Cinsiyet	N	Ortalama	Ortalama Sıra	Std. Sapma	Mann-Whitney U	P
TK	Kadın	9	2,45	32,78	0,30	182,000	0,456
	Erkek	48	2,43	28,29	0,41		
DZ	Kadın	9	3,81	26,67	0,23	195,000	0,644
	Erkek	48	3,82	29,44	0,50		
TK_1	Kadın	9	2,40	26,50	0,62	193,500	0,620
	Erkek	48	2,45	29,47	0,57		
TK_2	Kadın	9	2,02	29,61	0,32	210,500	0,903
	Erkek	48	2,00	28,89	0,56		
TK_3	Kadın	9	2,79	33,94	0,33	171,500	0,328
	Erkek	48	2,67	28,07	0,56		
DZ_1	Kadın	9	3,89	32,67	0,44	183,000	0,453
	Erkek	48	3,75	28,31	0,59		
DZ_2	Kadın	9	3,89	32,89	0,24	181,000	0,406
	Erkek	48	3,73	28,27	0,59		
DZ_3	Kadın	9	3,56	22,61	0,47	158,500	0,197
	Erkek	48	3,78	30,20	0,54		
DZ_4	Kadın	9	3,93	26,33	0,52	192,000	0,587
	Erkek	48	4,01	29,50	0,66		

Cinsiyete göre iç denetçilerin tükenmişlik ve duygusal zekâ durumlarında anlamlı veya başka bir ifadeyle önemli ölçüde farklılık bulunup bulunmadığına yönelik olarak gerçekleştirilen Mann-Whitney U test sonuçlarına göre cinsiyete göre

tükenmişlik ve duygusal zekâ açısından hem genel anlamda hem de alt boyutlar üzerinden önemli bir farklılık tespit edilememiştir.

Medeni Duruma Göre Farklılıklar

Bu kısımda medeni duruma göre farklılık analizlerinden bahsedilecektir.

Tablo 8. Medeni Duruma Göre Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ

Boyut	Medeni Durum	N	Ortalama	Ortalama Sıra	Std. Sapma	Mann-Whitney U	P
TK	Evli	42	2,36	26,04	0,38	190,500	0,024
	Bekâr	15	2,62	37,30	0,38		
DZ	Evli	42	3,87	30,23	0,42	263,500	0,348
	Bekâr	15	3,66	25,57	0,56		
TK_1	Evli	42	2,35	25,96	0,56	187,500	0,020
	Bekâr	15	2,70	37,50	0,54		
TK_2	Evli	42	1,95	27,39	0,45	247,500	0,217
	Bekâr	15	2,13	33,50	0,69		
TK_3	Evli	42	2,64	27,67	0,52	259,000	0,308
	Bekâr	15	2,83	32,73	0,54		
DZ_1	Evli	42	3,87	31,40	0,55	214,000	0,057
	Bekâr	15	3,51	22,27	0,56		
DZ_2	Evli	42	3,81	29,87	0,52	278,500	0,473
	Bekâr	15	3,60	26,57	0,62		
DZ_3	Evli	42	3,81	30,67	0,44	245,000	0,194
	Bekâr	15	3,56	24,33	0,72		
DZ_4	Evli	42	4,01	28,74	0,59	304,000	0,837
	Bekâr	15	3,98	29,73	0,76		

Tablo 8'e göre $p < 0,10$ anlamlılık seviyesinde medeni duruma göre tükenmişlik ($p=0,024$), tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme ($p=0,020$) ve duygusal zekânın duygusal değerlendirme boyutu ($p=0,057$) önemli ölçüde farklılaşmaktadır. Bu anlamda bekârların ($\bar{X}=2,62$) tükenmişlik seviyelerinin evli ($\bar{X}=2,36$) olanlara göre daha yüksek olduğu, tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenmenin bekârlarda ($\bar{X}=2,70$) evlilere ($\bar{X}=2,35$) göre daha fazla olduğu; duygusal zekânın alt boyutlarından olan duygusal değerlendirme açısından evlilerin ($\bar{X}=3,87$) bekârlara ($\bar{X}=3,51$) göre daha avantajlı durumda oldukları belirlenmiştir.

Çalışma Süresine Göre Farklılıklar

Bu kısımda çalışma süresine göre farklılık analizlerinden bahsedilecektir.

Tablo 9. Çalışma Süresine Göre Tükenmişlik

Boyut	Çalışma Süresi	N	Ortalama	Ortalama sıra	Std. Sapma	Kruskal-Wallis H	P
TK	1-5 yıl	11	2,3636	26,41	0,31948	5,571	0,234
	6-10 yıl	18	2,6490	36,58	0,48125		
	11-15 yıl	15	2,2970	25,33	0,35454		
	16-20 yıl	6	2,3258	25,42	0,20412		
	20 yıl üzeri	7	2,3442	24,50	0,30701		
TK_1	1-5 yıl	11	2,4343	28,50	0,61152	3,521	0,475
	6-10 yıl	18	2,6605	34,72	0,63024		

	11-15 yıl	15	2,3185	26,23	0,64360		
	16-20 yıl	6	2,2963	25,58	0,25979		
	20 yıl üzeri	7	2,2698	23,93	0,27857		
	1-5 yıl	11	1,8000	22,73	0,52915		
	6-10 yıl	18	2,2333	36,08	0,52356		
TK_2	11-15 yıl	15	1,9200	26,63	0,47689	5,439	0,245
	16-20 yıl	6	1,9667	28,33	0,52789		
	20 yıl üzeri	7	1,9143	26,29	0,55205		
	1-5 yıl	11	2,6364	27,77	0,39312		
	6-10 yıl	18	2,8958	34,00	0,61872		
TK_3	11-15 yıl	15	2,5083	25,47	0,49657	2,774	0,596
	16-20 yıl	6	2,5833	24,83	0,49791		
	20 yıl üzeri	7	2,6964	29,21	0,49401		

Çalışma sürelerine göre tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları çerçevesinde gerçekleştirilen testlerde tükenmişlik ($p=0,234$) ve alt boyutları duygusal tükenme ($p=0,475$), duyarsızlaşma ($p=0,245$) ve kişisel başarı ($p=0,596$) alt boyutları üzerinden yapılan değerlendirmede anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 10. Çalışma Süresine Göre Duygusal Zekâ

Boyut	Çalışma Süresi	N	Ortalama	Ortalama sıra	Std. Sapma	Kruskal-Wallis H	P
	1-5 yıl	11	3,8030	30,14	0,49198		
	6-10 yıl	18	3,6435	22,00	0,45537		
DZ	11-15 yıl	15	4,0556	36,20	0,40418	6,672	0,154
	16-20 yıl	6	3,6389	25,83	0,60706		
	20 yıl üzeri	7	3,9286	32,50	0,22272		
	1-5 yıl	11	3,5758	24,05	0,66818		
	6-10 yıl	18	3,5741	22,69	0,49581		
DZ_1	11-15 yıl	15	4,1556	38,83	0,51742	9,681	0,046
	16-20 yıl	6	3,7222	30,08	0,61162		
	20 yıl üzeri	7	3,8095	31,00	0,32530		
	1-5 yıl	11	3,5152	22,73	0,58431		
	6-10 yıl	18	3,6481	26,22	0,54199		
DZ_2	11-15 yıl	15	4,0222	35,93	0,38764	6,702	0,152
	16-20 yıl	6	3,5556	25,33	0,65546		
	20 yıl üzeri	7	4,0000	34,29	0,50918		
	1-5 yıl	11	3,9091	35,05	0,63405		
	6-10 yıl	18	3,5370	22,39	0,48694		
DZ_3	11-15 yıl	15	3,8444	30,57	0,53254	5,432	0,246
	16-20 yıl	6	3,6111	27,75	0,64693		
	20 yıl üzeri	7	3,9048	34,21	0,25198		
	1-5 yıl	11	4,2121	34,86	0,56318		
DZ_4	6-10 yıl	18	3,8148	24,56	0,68811	5,343	0,254
	11-15 yıl	15	4,2000	33,80	0,61464		

16-20 yıl	6	3,6667	22,50	0,84327
20 yıl üzeri	7	4,0000	26,50	0,00000

Duygusal zekâ ve alt boyutlarının çalışma süresine göre önemli ölçüde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek üzere gerçekleştirilen testlerde duygusal zekânın ($p=0,154$), duygusal zekânın alt boyutlarından empatik duyarlılığın ($p=0,152$), pozitif duygusal yönetimin ($p=0,246$) ve duyguların olumlu kullanımının ($p=0,254$) çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa sahip olmadığı anlaşılmıştır. Duygusal zekânın alt boyutlarından duygusal değerlendirmenin ($p=0,046$) ise çalışma süresine göre önemli ölçüde değiştiği belirlenmiştir.

Tablo 11. Çalışma Süresine Göre Duygusal Zekâdaki Önemli Farklar

Boyut	Çalışma Süresi	N	Ortalama	Ortalama Sıra	Mann-Whitney U	P
DZ	6-10 yıl	18	3,64	13,28	68,000	0,015
	11-15 yıl	15	4,06	21,47		
DZ	6-10 yıl	18	3,64	11,53	36,500	0,106
	20 yıl üzeri	7	3,93	16,79		
DZ_1	1-5 yıl	11	3,58	9,86	42,500	0,032
	11-15 yıl	15	4,16	16,17		
DZ_1	6-10 yıl	18	3,57	12,64	56,500	0,003
	11-15 yıl	15	4,16	22,23		
DZ_2	1-5 yıl	11	3,52	10,00	44,000	0,026
	11-15 yıl	15	4,02	16,07		
DZ_2	1-5 yıl	11	3,52	8,09	23,000	0,132
	20 yıl üzeri	7	4,00	11,71		
DZ_2	6-10 yıl	18	3,65	14,42	88,500	0,061
	11-15 yıl	15	4,02	20,10		

Duygusal değerlendirmenin çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermesi ve duygusal zekâ ile duygusal zekânın empatik duyarlılık boyutunun $p<0,10$ anlamlılık seviyesine yakın olmaları nedenleriyle söz konusu değişkenlerin çalışma sürelerinin her birine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere ikili karşılaştırmalar yapmak üzere Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Söz konusu test çerçevesinde $p<0,10$ ve bu değere yakın seviyeler farklılık açısından değerlendirmeye alınmıştır.

Gerçekleştirilen testler sonucunda, çalışma süresi 11-15 yıl olanların ($\bar{X}=4,06$; $p=0,015$) ve 20 yılın üzerinde olanların ($\bar{X}=3,93$; $p=0,106$) duygusal zekâları çalışma süresi 6-10 yıl olanlara ($\bar{X}=3,64$) göre daha yüksektir. Duygusal zekânın değerlendirme boyutu açısından 11-15 yıl ($\bar{X}=4,16$) arasında çalışma geçmişi bulunanlar 1-5 yıl ($\bar{X}=3,58$; $p=0,032$) ve 6-10 yıl ($\bar{X}=3,57$; $p=0,003$) iş tecrübesi bulunanlara göre daha avantajlıdır. Empatik duyarlılık açısından 11-15 yıl arasında çalışması bulunanlar ($\bar{X}=4,02$; $p=0,026$) ile 20 yılın üzerinde çalışması bulunanlar ($\bar{X}=4,00$; $p=0,132$) 1-5 yıl arasında çalışması bulunanlara ($\bar{X}=3,52$) göre istatistiksel olarak anlamlı ve daha yüksek puanlara sahiptir. Benzer bir biçimde çalışma süresi 11-15 yıl arasında olanlar ($\bar{X}=4,02$; $p=0,061$) çalışma süresi 6-10 yıl arasında olanlara ($\bar{X}=3,65$) göre istatistiksel olarak anlamlı seviyede ve daha fazla empatik duyarlılığa sahiptir.

6. SONUÇ

Hayata dair olumlu duyguların varlığına işaret eden iyi oluşun duygusal zekânın yüksek olması durumunda daha fazla deneyimlenmesi söz konusu olabilmektedir. Duyguların farkında olmak ve duygularını kontrol becerisine sahip olmak daha fazla olumlu duygu üretebilmeyi mümkün kılmaktadır. Bu durum iyi oluşun duygusal zekâsı yüksek olanlarda daha fazla deneyimlenmesi anlamını taşımaktadır. İyi oluş ise daha fazla duygusal zekâyâ sahip olabilmeyi, daha üretken olabilmeyi beraberinde getirmektedir (Şeker & Aslan, 2024, s. 523). Tükenmişlikte duygusal zekâyâ benzer bir biçimde çalışanların işle ilgili durumlarını, performanslarını ve iyilik halini önemli ölçüde etkileyen önemli bir başka unsurdur. Tükenmişlik seviyelerinin artması duygusal zekânın aksine iyilik halini olumsuz etkileyen bazı sorunlar ve performans düşüşü anlamına gelmektedir (Arı & Bal, 2008). Çalışanların iyi oluş ve performans seviyeleri ile ilgili olan duygusal zekâ ve tükenmişlik hem sosyal politika hem de insan kaynakları açısından önemli kavramlardır.

Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında bir ilişkinin bulunduğu açıkça ortaya konulmaktadır. Bu ilişkinin olumlu ya da olumsuz yönde olmasına yönelik bulgular ise araştırmanın vurgulamaya çalıştığı

önemli noktalardan biridir. Elde edilen sonuçlara göre, duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki korelasyon değerlerinin negatif olması duygusal zekâ arttıkça tükenmişlik seviyesinin önemli ölçüde düşebildiğini göstermektedir. Dolayısıyla duygusal zekâ tükenmişlik seviyesini azaltıcı bir etki ortaya koyabilmektedir. Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişki çerçevesinde elde edilen bu genel sonuca ilave olarak duygusal değerlendirmeleri, empatik duyarlılıkları yüksek olanlar ile pozitif duygusal yönetim konusunda daha güçlü olan ve duygularını daha olumlu yönde kullanabilen iç denetçilerin tükenmişlik seviyelerinin daha düşük olabildiği görülmektedir. Elde edilen bu sonuçlar Maslach & Jackson'un (1982) çalışmalarında ortaya koyduğu sonuçlarla benzerlik göstermekte, duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi teyit edebilmektedir.

Diğer taraftan duygusal zekâ bir bütün halinde tükenmişliğin alt boyutlarının tamamı üzerinde bir başka ifadeyle duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıyla da ilişkilidir. Tükenmişliğin alt boyutları açısından değerlendirme yapıldığında ise duygusal tükenme üzerinde duygusal değerlendirme; duyarsızlaşma üzerinde duygusal zekâ bir bütün olarak ve duygusal değerlendirme; kişisel başarı üzerinde duygusal zekâ, duygusal değerlendirme, empatik duyarlılık, duygusal yönetim ve duyguların olumlu kullanımı etkili olabilmektedir. Bu ilişkiler duygusal zekâ ile tükenmişlik arasındaki ilişkiler açısından genel anlamda örnek grubu oluşturan iç denetçiler arasında duygusal zekânın yüksek olmasının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıyı olumlu yönde etkileyebildiğini, dolayısıyla tükenmişliğin duygusal zekâ ile ilişkili bir konu olduğunu göstermektedir.

Sosyo-demografik özelliklerin duygusal zekâ ile tükenmişlik açısından önemli ölçüde bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere yapılan analizlerde duygusal değerlendirme becerisinin yaşın ilerlemesine bağlı olarak önemli ölçüde arttığı, görece daha yaşlı olan iç denetçilerin alt yaş gruplarına göre duygularını daha iyi yönetebildikleri belirlenmiştir. Bu anlamda yaşa bağlı olarak elde edilen deneyimlerin tükenmişlik, duygusal zekâ, performans ve iyilik hali açısından önemli bir kaynak olabildiği değerlendirilebilir.

Medeni durum açısından bekârların evli olanlara göre bedensel ve zihinsel olarak daha fazla tükenmişlik hissedebildikleri, duygusal tükenmenin bekâr olanlarda daha yüksek olabildiği, duygusal zekâ açısından ise evli olanların duygularını daha iyi yönetebildikleri belirlenmiştir. Bu durum aynı zamanda evli olmanın bireyler açısından önemli bir destekleyici unsur olabildiğini göstermektedir. Eşlerden/ailelerden elde edilen veya algılanan sosyal desteğin bu durumun ortaya çıkmasında önemli bir faktör olduğu düşünülebilir.

Ankette kişilerin toplam çalışma süreleri ile ilgili bir soru olmadığından katılımcıların çalışma sürelerine verdikleri cevaplar iş hayatında geçirdikleri toplam süreyi mi yoksa iç denetçilikte geçirdikleri süreyi mi ifade ettiği belirsizdir. Kamu İç Denetçilerinin atanma usul ve esaslarına bakıldığında, ülkemizdeki iç denetçiler; farklı yöntemlerle, farklı disiplinlerden ve daha önceki işlerinde farklı sürelerde çalışmış kişilerden oluşmaktadır. Dolayısıyla ankette çalışma süresi bölümüne, 1 yıldır iç denetçi olarak çalıştığı için "1-5 yıl" işaretleyen bir kişi, toplamda 25-30 yıl çalışan bir kişi de olabilir aynı şekilde 1 yıldır iç denetçi olarak işaretlemeyi yapan "denetim elemanı" kökenli bir iç denetçinin toplam çalışma süresi ise sadece 6 yıl olabilir. Bu durumda ankette yapılan değerlendirmeler, kişilerin iç denetçi olmadan önceki çalışma sürelerinden/deneyimlerinden de kaynaklanabilir. Bu durum çalışmanın anket tasarımı sorunu olarak görülebilir.

Söz konusu kısıtlılığa rağmen çalışma süresine bağlı olarak duygusal zekâ önemli ölçüde artabilmektedir. Duygusal zekânın bileşenleri olarak kabul edilen duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılık açısından da benzer bir durum söz konusudur. Bu anlamda çalışma süresinin artmasına bağlı olarak duygusal zekâ ve duygusal zekânın bileşenleri olan duygusal değerlendirme ve empatik duyarlılık önemli ölçüde artabilmektedir. Bu durum çalışma süresi diğerlerine göre fazla olan iç denetçilerin başkalarını daha fazla anlama ve buna uygun davranabilme becerisine sahip olabildiklerini ortaya koymaktadır.

Nihai olarak örneklem sayısının düşük olması araştırmadan elde edilen sonuçların genellenmesi açısından araştırmanın önemli kısıtlılıklarından birini oluşturmaktadır. Ancak buna rağmen araştırmadan elde edilen sonuçlar her ne kadar tüm iç denetçilere genellenemese de duygusal zekânın tükenmişlik üzerinde etkili olabildiğini ve sosyo-demografik özelliklere göre tükenmişliğin ve duygusal zekânın önemli ölçüde değişkenlik gösterebildiğini ortaya koyması açısından önemlidir. Ayrıca genel anlamda çalışan bireylerin iyilik halinin sağlanması ve sürdürülmesi ile performansları açısından duygusal zekânın ve tükenmişliğin önemli faktörler olduğu düşünüldüğünde, tükenmişlik ve duygusal zekâyı etkileyebilen mesleki refah uygulamalarının hem sosyal politika hem de insan kaynakları ve kamu idaresi açısından dikkate alınması gereken bir konu olduğunu göstermektedir.

Sonuçların genellenebilmesi açısından gelecekte yapılacak çalışmalarda araştırmanın evreninin ve/veya örnekleminin tüm kamu iç denetçileri, bölgesel bazda görev yapan kamu iç denetçileri (merkez ve/veya taşra gibi) ya da sektörel bazda iç denetçiler (kamu-özel sektör gibi) nezdinde seçilmesi ve araştırmanın anılan evren ya da örnekleme gerçekleştirilmesi uygun olacaktır. Ayrıca söz konusu evren ve/veya örnekleme farklı örgütsel davranış değişkenleri (örgütsel bağlılık, örgütsel adalet, iş tatmini, işten ayrılma, işten ayrılma niyeti vb.) arasındaki ilişkileri araştırmaya yönelik çalışmalar da gerçekleştirilebilir.

Yapılan değerlendirmeler çerçevesinde bir diğer önemli konu ise tükenmişlik ve duygusal zekânın hem iyilik hali ile hem de çalışanların performansıyla ilgili olmasıdır. Kavramların bu özelliği disiplinler arası çalışmaların önemini göstermesi açısından dikkate değer bir konudur. Bu aynı zamanda sosyal politika, insan kaynakları veya kamu yönetimi gibi bazı alanlarda oluşturulacak politikaların birbirini etkileme potansiyelini de açıkça göstermektedir. Bu anlamda çalışanların iyilik halini gözeten politikaların duygusal zekâ, tükenmişlik ve performans gibi konular üzerinde de etkili olabileceğini ifade etmek mümkündür.

Duygusal zekâsı yüksek olan iç denetçiler, denetlenen birimlerle ve/veya personelle daha iyi ve kolay bir şekilde iletişim kurup onları daha rahat anlayabilirler. İç denetçiler başarılı olabilmek için öncelikle kendi duygularını tanıyabilme, anlayabilme ve duygularının başarılarına ve ilişkilerine etkilerini kavramakla işe başlamalıdır, daha sonra da başkalarının duygularını hissedebilme, onların bakış açısıyla düşünebilme becerilerini geliştirmelidir ve bu yolla hem kendileri hem de diğer personel açısından yaşanan tükenmişlik seviyesini minimuma düşürmeye gayret etmelidirler. İç denetçilerin iş yaşamlarında tükenmişlik yaşamaları iş doyumlarını etkileyerek kurumlarına sağladıkları verimi düşürecektir.

Çalışanlara mesleki eğitimlerin yanı sıra duygusal zekâ gelişimine katkı sağlayan kişisel eğitimler verilerek kendilerini geliştirmelerine olanak sağlanabilir.

Tükenmişlik yaşayan iç denetçiler; kendilerini tekrar değerlendirebilirler ve umutlu bir düşünce tarzı geliştirebilirler, mizah kullanabilirler, sabredebilirler, sosyal destek alanlarına önem verebilirler, iç huzuruna sahip olmaya çalışabilirler, rahatlama egzersizleri yapabilirler. İç denetçilerin hem özel hem de çalışma hayatında kendilerine ulaşılabilir hedefler belirlemeleri ve özellikle kurumlarının kendilerini bu yöne teşvik etmesi tükenmişliğin önüne geçebilecek bir çabadır. Burada önemli olan iç denetçilerin hedeflerine kesinlikle ulaşmasından çok o hedef için çalışmaları ve çabalamalarıdır. Hedefe ulaşamadığı takdirde de ideal şekliyle çalıştıkları kurumun desteğini yanında bulacak olan iç denetçiler, bundan sonraki aşama için alacakları aksiyon yeniden gözden geçirilmiş hedeflere odaklanmak ve o hedef için çalışmaktır. Bu noktada iç denetçilerin ve kurumların ortaklaşa ve gerçekçi hedeflere sahip olmasının tükenmişliği önleyici bir etkisi bulunmaktadır.

Çıkar Çatışması Beyanı

Bu çalışma kapsamında herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Kaynakça

Aksaraylı, M. & Özgen, I. (2007). *Akademik Yükselme ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Fakülte Üyeleri Arasında Bir Çalışma*. International Emotional Intelligence and Communication Symposium, May 7-9, İzmir, Turkey.

Alon, I. & Higgins, J. M. (2005). Global Leadership Success Through Emotional and Cultural Intelligences. *Business Horizons*, 48(6), 501-512.

Arı, G. S. & Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.

Aslan, Ş. & Özata, M. (2008). Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Sağlık Çalışanları Örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (30), 77-97.

Aydın, G. N. (2021). *Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Balkır, M. (2022). *Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Ve Duygusal Zekâ Puanları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.

Bar-On, R. (2001). Emotional intelligence and self-actualization. In J. Ciarrochi, J. P. Forgas & J. Mayer (Eds.) *Emotional intelligence in every day life. A scientific inquiry* (pp. 82-97). Philadelphia PA: Psychology Press.

Başaran, İ. E. (2004). *Yönetimde İnsan İlişkileri*. 3. Basım, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Berberoğlu, M. & Sağlam, B. (2010). Meslek Yüksekokulu Akademik Personellerinin Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 1(2), 102-118.
- Bin Dahmash, A., Alhadlaq, A. S., Abdulaziz K. Alhujayri, A. K., Feras Alkholaiwi, F. & Alosaimi, N. A. (2019). Emotional Intelligence and Burnout in Plastic Surgery Residents: Is There a Relationship?. *Plastic and Reconstructive Surgery-Global Open*, 7(5), e2057.
- Chan, D. W. (2006). Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, 22(8), 1042-1054.
- Chan, D. W. (2004). Perceived Emotional Intelligence and Self-Efficacy among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong. *Personality and Individual Differences*, 36(8), 1781-1795.
- Cook, S., Macaulay, S. & Coldicott, H. (2004). *Change Management Excellence: Using the four Intelligences for Successful Organizational Change*. Kogan Page Limited.
- Çabuk, A. (2015) *Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çakar, U. & Arbak, Y. (2004). Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 83-98.
- Çam, O. (1993). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması. İçinde R. Bayraktar & İ. Dağ (Eds.), *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları* (ss. 155-160). Ankara: Kongre Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Doğan, S. (2005). *Personel Güçlendirme*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Doğan, S., & Demiral, Ö. (2007). Kurumların Başarısında Duygusal Zekânın Rolü ve Önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 14(1), 209-230.
- Druskat, V. U. (2007). *Emotional intelligence and performance at work*. Dokuz Eylül University International Emotional Intelligence and Communication Symposium, May 7-9, İzmir, Turkey.
- Ergin, C. (1993). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. İçinde R. Bayraktar & İ. Dağ (Eds.), *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları* (ss. 143-154). Ankara: Kongre Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Esmaili, R., Khojasteh, L. & Kafipour, R. (2018). The Relationship between Emotional Intelligence and Burnout among EFL Teachers Teaching at Private Institutions. *Pertanika Journals Social Sciences & Humanities*, 26(3), 1595-1616.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligence*. New-York: Basic Books.
- Gerits, L., Derksen, J. L., Verbruggen, A. B. & Katzko, M. (2005). Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems. *Personality and Individual Differences*, 38(1), 33-43.
- Goleman, D. (2005). *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*. (Çev. B. S. Yüksel), İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (2000a). *İşbaşında Duygusal Zekâ*. (Çev. H. Balkara), 2. Basım. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (2000b). *Duygusal Zekâ*. (Çev. B. S. Yüksel), İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam.

- Güllüce, A. Ç. (2006). *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Güllüce, A. Ç. & İşcan, Ö. F. (2010). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 7-29.
- Herece, F. G. & Şener, İ. (2017). Duygusal Zekâ ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Kamu Sektöründe Uygulama. *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 3(3), 38-54.
- Humphrey, R. H. (2002). The Many Faces of Emotional Leadership. *The Leadership Quarterly*, 13(5), 493-504.
- Kant, R. & Shanker, A. (2021). Relationship between emotional intelligence and burnout: An empirical investigation of teacher educators. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 10(3), 966-975.
- Kocayörük, A. (2004). *Duygusal Zekâ Eğitiminde Drama Etkinlikleri*. 1. Basım. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Koçel, T. (2005). *İşletme Yöneticiliği*, 10. Basım. İstanbul: Arıkan Yayıncılık.
- Konakay, G. (2010). *Duygusal Zekânın Akademisyenlerde Tükenmişlik İle İlişkisinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Köse, E. (2019). Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleriyle Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkinin Araştırılması. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 35, 193-212.
- Kulaksızoğlu, A., Dilmaç, B. & Aydın, A. (2003). Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Duygusu Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 15-24.
- Lyons, B. J. & Schneider, T. R. (2005). The Influence of Emotional Intelligence on Performance. *Personality and Individual Differences*, 39(4), 693-703.
- Manuoğlu, H. (2021). *Duygusal Zekâ İle Tükenmişlik İlişkileri Bakımından İstanbul'da Hizmet Sektöründe Çalışanların İş Tatminlerine Etkileri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Altınbaş Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1982). Burnout in health professions: a social psychological analysis. In G. Sanders & J. Suls (Eds.) *Social psychology of health and illness* (pp. 227-251). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mayer, J. D. & Stevens, A. A. (1994). An Emerging Understanding of the Reflective (Meta-) Experience of Mood. *Journal of Research In Personality*, 28(3), 351-373.
- Mikolajczak, M., Menil, C. & Luminet, O. (2007). Explaining The Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labour Processes. *Journal of Research in Personality*, 41(5), 1107-1117.
- Ogińska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167-175.

- Onay, M. & Uğur, B. (2011). Sağlıktaki Memnuniyetin Sessiz Sihri: “Duygusal Zekâ”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 23-34.
- Oruç, S. (2007). *Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Pérez, J. C., Petrides, K. V. & Furnham, A. (2005). *Measuring Trait Emotional Intelligence: International Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 123-143). Cambridge, MA: Hogrefe & Huber.
- Poskey, M. (2006). *The Importance of Emotional Intelligence in the Workplace, Why It Matters More than Personality*. <https://www.zeroriskhr.com/learning-center/articles/the-importance-of-eq-in-the-workplace>. (Erişim Tarihi, 1 Mayıs 2024).
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Sanchez-Gomez, M. & Bresó, E. (2020). In Pursuit of Work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5373.
- Schoeps, K., Tamarit, A., Peris-Hernández, M. & Montoya-Castilla, I. (2021). Impact of emotional intelligence on burnout among Spanish teachers: A mediation study. *Psicología Educativa*, 27(2), 135-143.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J. & Dornheim, L. (1998). Development and Validation of A Measure of Emotional Intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167-177.
- Schutte, N. S., Toppinen, S., Kalimo, R. & Schaufeli, W. (2000). The Factorial Validity of The Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) Across Occupational Groups and Nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(1), 53-66.
- Seligman, M. (1990). *Learned Optimism*. New York: Simon LE Schuster.
- Seyedi, P., Beiranvand, A., Fereidouni, H. & Qolami, M. (2021). Investigating the relationship of emotional intelligence with job satisfaction and burnout in nurses. *Journal of Fundamentals of Mental Health*, 23(2), 149-153.
- Seymen, B. (2019). *Çalışma Yaşamında Duygusal Zekâ İle Mesleki Tükenmişlik Eğilimi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Shariatpanahi, G., Asadabadi, M., Rahmani, A., Effatpanah, M. & Esslami, G. G. (2022). The Impact of Emotional Intelligence on Burnout Aspects in Medical Students: Iranian Research. *Education Research International*, 5745124, 1-7.
- Sılığ, A. (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Sternberg, R. J. (1997). The Concept of Intelligence and Its Role in Lifelong Learning and Success. *American Psychologist*, 52(10), 1030-1037.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şeker, M., & Aslan, M. (2024). Psikolojik İyi Oluş ile İşe Adanmışlık Arasındaki İlişkide Duygusal Zekânın Rolü: Mobilya Sektöründe Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 22(52), 521-549.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Wechsler, D. (1943). Non-Intellective Factors in General Intelligence. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38(1), 101-103.

Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.

Wright, T. A. & Douglas, G. B. (1997). The Contribution of Burnout to Work Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 491-499.

Zampetakis, L. A., Beldekos, P. & Moustakis, V. S. (2009). Day-to-Day entrepreneurship within organizations: the role of trait emotional intelligence and perceived organizational support. *European Management Journal*, 27(3), 165-175.