

# Duygusal Zeka, Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma, İyileşme ve Duygusal Tükenme İlişkileri

Şebnem ASLAN\* & Şerife GÜZEL\*\*

## Öz

*Araştırmada sağlık çalışanlarında duygusal zekâ, problem odaklı stresle başa çıkma, iyileşme ve duygusal tükenme ilişkileri araştırılmıştır. Araştırma, Marmara Bölgesi, İç Anadolu Bölgesi ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi olmak üzere 3 farklı bölgeden 6 hastaneden 291 sağlık çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada ölçeğin kaynağını Singh, Goolsby ve Rhoads'un (1984) çalışmasının oluşturduğu, Lewin ve Sager'in (2009) duygusal tükenme ölçeği, Sonnentag ve Fritz (2007) tarafından oluşturulan iyileşme ölçeği, Chan (2004 ve 2006) çalışmasından alınan duygusal zekâ ölçeği, kaynağını Lazarus ve Folkman'ın (1984) çalışmasından oluşturduğu Lewin ve Sager'in (2009) çalışmasından alınan problem odaklı stresle başa çıkma ölçeği kullanılmıştır.*

*Araştırmanın sonucunda duygusal zekânın, problem odaklı stresle başa çıkmayı pozitif yönde etkilediği; problem odaklı stresle başa çıkma davranışının da duygusal tükenmeyi azalttığı ve iyileşmeyi artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.*

*Anahtar Kavramlar: Duygusal tükenme, iyileşme, duygusal zekâ, stresle başa çıkma*

## The Relationships Between The Emotional Intelligence, Coping With Problem-Focused Stress, Recovery And Emotional Exhaustion

### Abstract

*This study investigates the relationships between the emotional intelligence, coping with problem-focused stress, recovery and emotional exhaustion in healthcare professionals.*

*The study was conducted with 291 healthcare professionals from 6 hospitals in 3 different regions; Marmara Region, Central Anatolia Region and Southeastern Anatolia Region. In the study, we used Lewin and Sager's (2009) emotional exhaustion scale that used the study of Singh, Goolsby and Rhoads (1984) as a source; Sonnentag and Fritz's (2007) recovery scale, Chan's (2004 and 2006) emotional intelligence scale and Lewin and Sager's (2009) scale of coping with problem-focused stress that used the study of Lazarus and Folkman (1984) as a source.*

\* Prof. Dr., Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü. sebnemas@hotmail.com

\*\* Arş. Gör., Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü. serife\_eren.89@hotmail.com

*As a result of the study, it was determined that while the emotional intelligence had a positive effect upon coping with problem-focused stress; while the behavior of coping with problem-focused stress decreased the emotional exhaustion and increased the recovery. Key words: Emotional exhaustion, recovery experience, emotional intelligence, coping stres*

## 1.GİRİŞ

Günümüz çalışma yaşamında örgütler bireyi sadece ekonomik faktör olarak görmekten vazgeçip onların psiko-sosyal ihtiyaç ve taleplerine de yer vermeye başlamışlardır. Çalışma yaşamını etkileyen, çalışanların sahip olduğu “duygusal zekâ”, “problem odaklı stresle başa çıkma”, “iyileşme” ve “duygusal tükenme” konuları bu sebeple araştırma konusunu oluşturmaktadır.

Günlük yaşam içerisinde birey birçok farklı duygu ile karşı karşıya kalmaktadır. Sağlık hizmetlerindeki aktif güç insan kaynakları olduğundan dolayı duygular bireyin iş hayatını olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir. Bu duygular içerisinde en bilinen duygu durumu strestir.

Stres, günlük hayatımızın bir parçası olmakla birlikte her insanda meydana gelebilecek bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Stres, bedensel ve ruhsal olarak kişiyi zorlayan tehditlerdir ve kişinin bunlarla bahsedebilme gücünü sıkıntıya sokan bir gerilim durumu olarak tanımlanmaktadır<sup>1,2</sup>. Stresle başa çıkmak için kişiler ruh sağlığını koruyucu tedbirler almaktadır. Bu durum kişiden kişiye farklılık göstermektedir<sup>3</sup>. Strese yol açan durumların yarattığı duygular son derece rahatsız edicidir. Bu rahatsızlık durumu kişiyi bundan kurtulmak ya da azaltmak için çabalamaya yönlendirmektedir. Dolayısıyla stresle başa çıkma bireyin bilişsel ve davranışsal çabaları olarak ele alınmaktadır<sup>4</sup>.

Stresle ilişkili bir başka kavram ise tükenmişliktir. Tükenmişlik, hem birey hem de örgütler açısından iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik kavramı ilk kez Maslach ve Jackson (1981) tarafından ifade edilmemiştir<sup>5</sup>. Bizim üzerinde duracağımız duygusal tükenme boyutu, kişinin duygusal kaynaklarının tükenmesi ve kendisinde enerji eksikliği hissetmesi biçiminde değerlendirilmektedir<sup>6</sup>.

Günümüz çalışma yaşamında bireyler daha çok ekipler halinde faaliyet göstermektedir. Bundan dolayı insanlar arası ilişkiler önemli olarak görülmektedir.

İlişkilerin doğru ve etkili bir şekilde kurulabilmesinde, bireylerin sahip oldukları duygusal zekânın önemli bir yeri olduğu ifade edilmektedir. Bu bağlamda duygusal zekâ kavramına bakılacak olursa, Salovey ve Mayer (1990) ilk defa duygusal zekâ

1 Erdoğlan Tolga, A. Sinan Ünşar ve Necdet Süt, ‘Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma’, Süleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics&Administrative Sciences, vol. 14, No. 2, 2009, s. 349.

2 Koeske Gary F., Stuart A. Kirkand Randi D. Koeske, ‘Coping with Job Stress: Which Strategies Work Best?’, Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol. 66, No. 4, 1993, s. 319-335.

3 Aydın Betül ve Seval İmamoğlu, ‘Stresle Başa Çıkma Becerisi Geliştirmeye Yönelik Grup Çalışması’, M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, No. 14, 2001, s. 41-52.

4 Özbay Yaşar, Şahin B. “Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması”, (Tebliğ. 4. Rehberlik ve Psikolojik Danışma Kongresi, Ankara Üniversitesi, Ankara, 1997), s. 3.

5 Maslach Christina and Susan E. Jackson, ‘The Measurement of Experienced Burnout’, Journal of Organizational Behavior, Vol. 2, No. 2, 1981, s. 99-113.

6 Cordes Cynthia L. and Thomas W. Dougherty, ‘A Review and an Integration of Research on Job Burnout’, Academy of Management Review, Vol. 18, No. 4, 1993, s. 621-656.

kavramını kullanan araştırmacılar olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>7</sup>. Duygusal zekâ, kişilerin sahip olduğu duyguları değerlendirebilme ve ifade edebilme özelliğidir. Ayrıca duyguların düzenlenmesini ve karşılaşılan problemlerin çözümü için duyguların olumlu yönde kullanılabilmesi olarak ele alınmaktadır<sup>8</sup>. Yani duygusal zeka, duyguları bastırmak ve denetim altına almak değil; onların nasıl daha verimli ve etkin kullanılacağına yardım eden bir yeterlilik olarak değerlendirilmektedir<sup>9</sup>

İşyerinde incelenen kavramlardan biri olarak iyileşme kavramı ise çalışmada meydana gelen kendine güvenmeme, stres, kendini çekme gibi olumsuz duygulardan kurtulmak için bir süreç olarak değerlendirilmektedir<sup>10</sup>. Yani bozulmuş ruh halinin düzelmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanlar iyileşme ile birlikte daha az yorgunluk hissetmekte ve kendilerini iş için daha hazır bulmaktadır<sup>11</sup>.

Bu çalışmada duygusal zekâ, problem odaklı stresle başa çıkma, iyileşme ve duygusal tükenme kavramları araştırılmıştır. Literatürde bu kavramlar arasındaki ilişkiyi ele alan bir çalışma bulunmamaktadır. Bu açıdan bakıldığında çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı ve araştırmacıların dikkatini çekecek bir çalışma olacağı düşünülmektedir. Bu kavramlar içerisinde diğer değişkenleri en fazla etkileyen kavram ise duygusal zekâdır.

## 2. DUYGUSAL ZEKÂ

Duygusal zekâ kavramı 1990 yılında ilk kez Peter Salovey ve John Mayer tarafından ortaya atılmıştır. Kavramın temelinde 1920 yılında Thorndike tarafından oluşturulan sosyal zekâ kavramının yer aldığı görülmektedir<sup>12,13,14</sup>. Sosyal zekâ, bireyleri anlama ve yönetme yeteneği olarak görülmektedir<sup>15</sup>. Duygusal zekâ, bireyin kendisinin ve başkalarının hislerini gözlemleme ve düzenlemenin yanında hisleri, düşünce ve eyleme rehber olacak şekilde kullanabilmesi olarak değerlendirilmektedir<sup>16,17</sup>.

7 Planalp Sally and Julie Fitness, 'Thinking/Feeling About Social and Personal Relationships', Journal of Social and Personal Relationship, Vol. 16, No. 6, 1999, s. 731-750.

8 Druskat Vanessa Urch, Gerald Mount and Fabio Sala, Linking Emotional Intelligence and Performance at Work: Current Research Evidence with Individuals and Groups, (New York: Psychology Press, 2013), s. 144.

9 Delice Murat ve Murat Günbeyi, 'Duygusal Zekâ ve Liderlik İlişkisinin İncelenmesi: Polis Teşkilatı Örneği' Cilt. 27, Sayı. 1, 2013, s. 209-239.

10 Poulsen Michael G., et al. 'Recovery Experience and Burnout in Cancer Workers in Queensland', European Journal Of Oncology Nursing, Vol. 19, No. 1, 2015, s. 23-28.

11 Sonnentag Sabine and Charlotte Fritz, 'The Recovery Experience Questionnaire: Development And Validation of a Measure for Assessing Recuperation and Unwinding from Work', Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 12, No. 3, 2007, s. 204-221.

12 Wong Chi-Sum and Kenneth S. Law, 'The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study', The Leadership Quarterly, Vol. 13, No. 3, 2002, s. 243-274.

13 Planalp Sally and Julie Fitness, a.g.e. 1999, s. 731-750.

14 Druskat Vanessa Urch, Gerald Mount and Fabio Sala, a.g.e,2013.

15 Wong Chi-Sum and Kenneth S. Law, a.g.e., 2002, s. 243-274.

16 Salovey Peter and John D. Mayer, 'Emotional Intelligence', Imagination, Cognition and Personality, Vol. 9, No. 3, 1990, s. 185-211.

17 Bağcı Zübeyir, 'Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi', Hitit Üniversitesi

Salovey ve Mayer'e göre bireylerin duygusal zekâ seviyeleri birbirinden çok farklıdır. Bireyin duygusal zekâ seviyesi gerek entelektüel gerekse duygusal başarısına ve gelişimine çok önemli katkılar sağlamaktadır<sup>18</sup>. Yine Mayer ve Salovey'e göre duygusal zekânın bireyin kendinin ve başkalarının duygularını değerlendirmeye, ifade etmeye, kontrol etmeye yaradığı görülmektedir. Ayrıca bireyin kendi yaşamında motivasyon ve başarıyı sağlayıcı duyguları kullanmasına fırsat vererek çok sayıdaki yeteneklerin birleştirilmesi olarak değerlendirilmektedir<sup>19</sup>. Duygusal zekâ duyguları algılamayı, değerlendirmeyi ve ifade etme yeteneğini kapsamaktadır. Bu duygular ile sahip olunan bilgileri etkin kullanma becerisini ve duyguları düzenleme yeteneğini içine almaktadır<sup>20</sup>. Bar-On (1997) ise sosyal duygusal zekâyı, dış çevrenin baskı ve istekleriyle başa çıkabilmeyi sağlayan yetenek ve kabiliyetler olarak tanımlamaktadır<sup>21</sup>. Goleman duygusal zekâyı, kişinin hislerini bilerek bunu yönetebilmesi, işi konusunda kendisini motive edebilmesi ve diğerlerinin hislerini anlayarak etkin iletişim sağlayabilmesi olarak ifade etmektedir<sup>22</sup>.

Bu kavramla ilgili kişinin kendi duygularını algılaması, başkalarının duygularını algılaması, kendi duygularını yönetebilmesi ve başkalarının duygularını yönetebilmesi olarak dört alt başlık dikkat çekmektedir<sup>23, 24, 25</sup>.

Cooper ve Sawaf (1997) duygusal zekânın 4 alt boyuttaki beceri ve eğilimlerden oluştuğunu ortaya çıkarmaktadır. Bunlar: 1-Duygusal Okur-yazarlık; duyguların işlevi hakkında bilgi, 2-Duygusal Uygunluk; duygusal katılık ve esneklik, 3-Duygusal Derinlik; duygusal yoğunluk ve gelişme potansiyeli, 4-Duyguların Simyası; duyguların yaratıcılığı ateşlemesi olarak tanımlanmaktadır<sup>26</sup>.

Bu tanımların ışığı altında duygusal zekâ, kendi benliğimizden ve sosyal anlamda ilişkilerimizden tatmini sağlayan bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir. Kendi benliğimizden tatmin olma, duygularımıza, iç sesimize kulak verme ve tercihlerimiz yönünde çaba gösterme olarak adlandırılabilir.

Sonuç olarak değerlendirilirse, sadece duygulara sahip olmak yeterli değildir, çünkü duygular her insanda vardır. Duygusal zekâ; duyguları tanıma ve değerlendiril-

---

Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl. 7, Sayı. 2, 2014, s. 259-279.

18 Salovey Peter et al., *Handbook of Emotions*, (New York: Guilford Press, 2000), s. 504.

19 Salovey Peter and John D. Mayer. a.g.e., 1990, s. 185-211.

20 Druskat Vanessa Urch, Gerald Mount and Fabio Sala, a.g.e., 2013.

21 Bar-On Reuven, 'The Handbook of Emotional Intelligence' içinde 'The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual, Toronto: Multi-Health Systems', (San Francisco: Jossey-Bass, 1997), s. 1107-1118.

22 Dulewicz Victor and Malcolm Higgs, 'Emotional Intelligence—A Review and Evaluation Study', *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 15, No. 4, 2000, s. 341-372.

23 Salovey Peter and John D. Mayer, a.g.e., 1990, s.185-211.

24 Humphrey Ronald H., 'The Many Faces of Emotional Leadership', *The Leadership Quarterly*, Vol. 13, No.5, 2002, s. 493-504.

25 Thompson Henry L., 'Handbook for Developing Emotional and Social Intelligence' içinde 'Emotional Intelligence, Stress, and Catastrophic Leadership Failure', (San Francisco: Pfeiffer Press, 2009): s. 111-138.

26 Schutte Nicola S., et al., 'Development and validation of a measure of emotional intelligence', *Personality and Individual Differences*, Vol. 25, No. 2, 1998, s. 167-177.

dirmenin yanında duygulara ilişkin bilgi elde ederek bunu günlük yaşamımıza ve işimize yansıtılmamızı ve onlara uygun tepkiler vermemizi sağlamaktadır<sup>27</sup>. Ayrıca duygusal ve sosyal zekâ değerlendirildiğinde, duygusal ve sosyal kapasitesi yüksek kişiler hayatlarının gerek özel gerekse mesleki alanlarında daha avantajlı bulunmaktadır. Duygularını kontrol edemeyen kişiler ise düşünebilme ve işlerine yoğunlaşabilme yeteneklerini engelleyen iç bir iç mücadele ile karşılaşmaktadır<sup>28</sup>. Duyguların yönetimi söz konusu edildiğinde bir diğer kavram olarak stresle başa çıkma öne çıkmaktadır.

### 3. PROBLEM ODAKLI STRESLE BAŞA ÇIKMA

Stres Latince'de "estricitia", eski Fransızca'da "estrece" kelimelerinden meydana gelmektedir ve 17.yy'da "felaket, musibet, dert, keder, elem" gibi olumsuz anlamlarda kullanıldığı görülmektedir<sup>29</sup>.

Stres, insanların selameti ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanmaktadır. Dolayısıyla stres, olaylara gösterilen belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepki olarak düşünülmektedir<sup>30</sup>. Diğer bir tanıma göre stres, kişinin içinde bulunduğu fiziki ve sosyal çevredeki olumsuz koşullara karşı harcadığı çaba olarak ifade edilmektedir<sup>31</sup>. Tanımlardan anlaşılacağı gibi stres, birey ve çevrenin birbiriyle uyumsuz olmasından kaynaklanmaktadır. Bundan dolayı stresin bireysel bütünlüğü zorlayıcı ve bozucu bir takım sonuçlar ortaya çıkardığı görülmektedir<sup>32</sup>. Bunun yanında çoğunlukla olumsuz bir kavram olarak algılanmasına karşın stresin aslında her zaman olumsuz olarak ele alınmaması gerekmektedir<sup>33</sup>. Bazı durumlarda kişinin bir miktar strese sahip olması (ideal bir düzeyde kalmak şartıyla) psikolojik gelişme için gerekli görülmektedir<sup>34</sup>.

Stresle başa çıkmada problem odaklı başa çıkma ve duygu odaklı başa çıkma olarak iki tür karşımıza çıkmaktadır. Problem odaklı başa çıkma, bireyin stres yaratan durumu aktif bir şekilde ortadan kaldırmaya yönelik bilgiyi ve mantıksal analizi

27 Yeşilyaprak Binnur, 'Duygusal zekâ ve eğitim açısından doğurguları', Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Vol. 25, No. 25, 2001, s. 139-146.

28 Goleman Daniel, Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?, (İstanbul: Varlık Yayınları, 1996), s. 71.

29 Balcıoğlu İbrahim, "Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi," (Tebliğ: İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi, 2005), s. 9-12.

30 Akgemci Tahir, 'Örgütlerde Stres Yönetimi', Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, No. 15, 2001, s. 301-309.

31 Güçlü Nezahat, 'Stres Yönetimi', Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, Vol. 21, No. 1, 2001, s. 91-109.

32 Deniz M. Engin ve Ercan Yılmaz, 'Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi', Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, Vol. 3, No. 25, 2016, s. 17-26.

33 Rojas Victor M. ve Brian H. Kleiner, 'The Art and Science of Effective Stress Management', Management Research News, Vol. 23, No. 7/8, 2000, s. 103-106.

34 Akgemci Tahir. a.g.e., 2001, s. 301-309.

kullanması olarak göze çarpmaktadır<sup>35, 36, 37</sup>. Problem odaklı baş etmenin temelini, doğrudan stresi yaratan kaynağı hedef alarak bu hedefle yüzleşmenin oluşturduğu görülmektedir<sup>38</sup>. Problem odaklı yaklaşımlarda bireyler, öneri ve tavsiye almak, yeni beceriler geliştirmek, planlar yapmak gibi benzer durumlarla stresin etkisini azaltmaya çalışmaktadır. Ayrıca birey başka işlerle meşgul olarak veya başka bir yere giderek problemden uzaklaşmak için çaba göstermektedir<sup>39</sup>. Duygu odaklı başa çıkmada ise birey, kaçınma, inkâr gibi teknikleri kullanarak stres yaratan durumla ilgili duygusunu ortadan kaldırmaktadır. Bu geçici bir çözüm olmasına karşın bireyin üzülmelerini ve sıkıntı yaşamasını engellemektedir<sup>40, 41, 42</sup>.

Problemlerini etkili çözemeyen bireyler, etkili problem çözme becerisine sahip bireylere göre birçok olumsuz durumla karşı karşıya gelmektedir. Problemi etkili çözemeyen bireyler daha fazla kaygılı ve güvensiz, başkalarının beklentilerini anlamada yetersiz, daha fazla duygusal problemlili, stresli oldukları görülmektedir<sup>43</sup>. Dolayısıyla kişiler arası ilişkilerde ve stres gibi problemlerle başa çıkmada sahip olunan problem çözme kabiliyeti oldukça önemli olarak görülmektedir. Kişiler arası problem çözme, sosyal problem çözme olarak ifade edilmektedir<sup>44</sup>. D'Zurilla ve Nezu (1990) hem kişisel problemlerin hem de kişiler arası problemlerin çözümü için, bireyin stresli durumlara karşı etkili üstesinden gelme yeteneği olarak görülen, amaçlı, bilinçli, akılcı bir başa çıkma yöntemi olarak ifade edilen sosyal problem çözme modelini önermektedir<sup>45</sup>. Stresle baş etme ise duygu yönetimiyle ilgili olarak duygusal zekâ ile ilişkili bulunmuştur<sup>46</sup>. Bu temel varsayıma dayalı olarak Hipotez 1 geliştirilmiştir:

**Hipotez 1.** *Duygusal zekâ, problem odaklı stresle başa çıkma ile pozitif yönde ilişkilidir.*

35 Lazarus Richard S., 'Coping Theory and Research: Past, Present and Future', *Psychosomatic Medicine*, Vol. 55, No. 3, 1993, s. 234-247.

36 Folkman Susan, *Stress: Appraisal and Coping*, (New York: Springer, 2013), s. 54.

37 Lazarus Richard S., 'From Psychological Stress to The Emotions: A History of Changing Outlooks', *Annual Review of Psychology*, Vol. 44, No. 1, 1993, s. 1-22.

38 Kandemirci Duygu ve Dilek Y. Kağnıcı, 'Kadına Yönelik Aile İçi Şiddetle Baş Etme: Çok Boyutlu Bir İnceleme', *Türk Psikoloji Yazıları*, Vol. 17, No. 33, 2014, s. 1-12.

39 Aydın Betül ve Seval İmamoğlu, a.e.g., 2001, s. 41-52.

40 Lazarus Richard S., a.g.e., 1993, s. 1-22.

41 Lazarus, Richard S. a.g.e., 1993, s. 234-247.

42 Folkman Susan, a.g.e., 2013.

43 Heppner P. Paul and Wayne P. Anderson, 'The Relationship Between Problem-Solving Self-Appraisal and Psychological Adjustment', *Cognitive Therapy and Research*, Vol. 9, No. 4, 1985, s. 415-427.

44 Çam Sabahattin ve Songül Tümkiye, 'Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin (KPÇE) Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması', *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, Vol. 28, No. 3, 2007, s. 95-111.

45 D'Zurilla Thomas J. ve Edward C. Chang, 'The relations between social problem solving and coping', *Cognitive therapy and research*, Vol. 19, No. 5, 1995, s. 547-562.

46 Deniz M. Engin ve Ercan Yılmaz, a.e.g., 2005, s. 17-26.

#### 4. DUYGUSAL TÜKENME

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında Freudenberger tarafından ortaya atılmıştır. Burada tükenmişlik “mesleki bir tehlike” olarak ele alınmaktadır<sup>47</sup>. Freudenberger’den sonra özellikle tükenmişliğe ilişkin geliştirdiği ölçek nedeniyle en fazla adını duyuran Maslach olmuştur<sup>48</sup>. Maslach ve Jackson (1981) tarafından tükenmişlik artan duygusal tükenme hissi, bireyin başarıma hissini azalması olarak ifade edilmektedir<sup>49</sup>.

Genel kabul gören yaklaşıma göre tükenmişlik, Maslach ve Jackson (1981) tarafından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması olarak üç boyutta ele alınmaktadır<sup>50,51</sup>. Tükenmişliğin en önemli boyutu olarak duygusal tükenme görülmektedir<sup>52</sup>. Duygusal tükenme, bireyin duygusal kaynaklarındaki tükenme olarak ifade edilmekte ve tükenmişliğin stres boyutu olarak nitelenmektedir<sup>53</sup>. Ayrıca, duygusal tükenme tükenmişliğin erkenden belirlenip engellenebilmesi açısından da önemli görülmektedir<sup>54</sup>. Duygusal tükenmişlik yaşayan kişi gerginlik ve bıkmışlık duygularıyla yüklü olduğu için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe yaratmaktadır<sup>55,56</sup>. Bu noktada, duygusal tükenme işe devamsızlık, düşük performans, yüksek işgücü devri, düşük hizmet kalitesi, örgütsel ve ailevi ilişkilerde problemler, sağlık sorunları gibi pek çok olumsuz durumlara sebep olmaktadır<sup>57</sup>.

Tükenmişlik, iş stresinin bir belirtisi olarak değil; yönetilemeyen iş stresinin bir sonucu olarak ele alınmaktadır<sup>58</sup>. Duygusal tükenme, bireyin çalıştığı işten dolayı duygusal olarak kendini aşırı yüklenmiş ve tükenmiş hissetmesi olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla çalışanlar ve örgütler için olumsuz sonuçlar

47 Schaufeli Wilmar B., Christina Maslach and T. Marek, ‘Historical and Conceptual Development of Burnout’, 1993, s. 1-16.

48 Maslach Christina, ‘Job Burnout: New Directions in Research and Intervention’, Current Directions in Psychological Science, Vol. 12, No. 5, 2003, s. 189-192.

49 Maslach Christina and Susan E. Jackson, ‘The Measurement of Experienced Burnout’, Journal of Organizational Behavior, Vol. 2, No. 2, 1981, s. 99-113.

50 Lee Raymond T. and Blake E. Ashforth, ‘A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model’, Journal of Organizational Behavior, Vol. 14, No. 1, 1993, s. 3-20.

51 Maslach Christina, Wilmar B. Schaufeli and Michael P. Leiter, ‘Job Burnout’, Annual Review of Psychology, Vol. 52, No. 1, 2001, s. 397-422.

52 Lee Raymond T. and Blake E. Ashforth, a.g.e., 1993, s. 3-20.

53 Maslach Christina and Julie Goldberg, ‘Prevention of Burnout: New Perspectives’, Applied and Preventive Psychology, Vol. 7, No. 1, 1998, s. 63-74.

54 Önder Çetin ve Nejat Basım, ‘Examination of Developmental Models of Occupational Burnout Using Burnout Profiles of Nurses’, Journal of Advanced Nursing, Vol. 64, No. 5, 2008, s. 514-523.

55 Leiter Michael P. and Christina Maslach, ‘The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment’, Journal of Organizational Behavior, Vol. 9, No. 4, 1988, s. 297-308.

56 Singh Jagdip, Jerry R. Goolsby and Gary K. Rhoads, ‘Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives’, Journal of Marketing Research, Vol. 31, No. 4, 1994, s. 558-569.

57 Maslach Christina and Susan E. Jackson, a.g.e., 1981, s. 99-113.

58 Altun İnsaf, ‘Burnout and Nurses’ Personal and Professional Values’, Nursing Ethics, Vol. 9, No. 3, 2002, s. 269-278.



yaratmaktadır<sup>59, 60</sup>. Bir uğraş ya da mesleğin tükenmişlik yaratmasının büyük ölçüde rol ya da iş stresi içermesine bağlı olduğu dikkati çekmektedir<sup>61</sup>. Ayrıca Tükenmişlik tek başına onu yaşayana değil, bireyin etrafındaki her şeyi ve herkese zarar veren bir olgu olarak ifade edilmektedir<sup>62</sup>. Konu ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında duygusal tükenmeyi etkileyen bireysel faktörlerden üç değişken dikkati çekmektedir. Bunlar; demografik değişkenler<sup>63</sup>, kişilik<sup>64,65</sup> ve sosyal destek<sup>66</sup> olarak değerlendirilmektedir.

Leiter ve Maslach (1988) çalışmasında duygusal tükenmenin stresle başa çıkma esnasında duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissini yarattığını ortaya koymaktadır<sup>67</sup>. Benzer yaklaşımla bu çalışmada hipotez 2 geliştirilmiştir:

*Hipotez 2. Problem odaklı stresle başa çıkma, duygusal tükenme ile negatif yönde ilişkilidir.*

## 5. İYİLEŞME

İyileşme, stresli bir örgütsel duruma yardımcı olan, bireyleri fizyolojik ve psikolojik olarak dinlendiren bir süreç olarak tanımlanmaktadır<sup>68, 69</sup>.

İyileşme, iç ve dış iyileşme olarak değerlendirilmektedir. İç iyileşme işyerinde olan iyileşme, dış iyileşme ise işyeri dışında meydana gelen iyileşme olarak düşünülmektedir. İç iyileşmede çalışan iş arkadaşlarıyla çalışma saatleri dışındaki kısa aralarda örneğin arkadaşlarıyla kahve içerek vakit geçirmektedir<sup>70</sup>. İşten sonra yapılan fiziksel aktivitelerde iyileşme yolunda önemli bir faktör olarak kendini göstermektedir<sup>71</sup>. Dolayısıyla dış iyileşmede çalışan işyerine gitmeden önce veya sonra,

59 Maslach Christina and Susan E. Jackson, a.g.e., 1981, s. 99-113.

60 Çelik Pınar ve Yunus Topsakal, 'Duygusal Emeğin İş Tatmini ve Duygusal Tükenme İle İlişkisi: Antalya Destinasyonu Otel Çalışanları Örneği', Vol. 8, No. 4, 2016, s. 202-218.

61 Singh Jagdip, Jerry R. Goolsby and Gary K. Rhoads, a.g.e., 1994, s. 558-569.

62 Yücebalkan Benan ve Nilay Karasakal, 'Akademisyenlerde Duygusal Emek İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği', Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi, Vol. 1, Sayı. 2, 2016, s. 187-200.

63 Cordes Cynthia L. and Thomas W. Dougherty, a.g.e., 1993, s. 621-656.

64 Kokkinos Constantinos M., 'Job Stressors, Personality and Burnout in Primary School Teachers', British Journal of Educational Psychology, Vol. 77, No. 1, 2007, s. 229-243.

65 López José, Manuel Otero, 'Exploring Stress, Burnout, And Job Dissatisfaction in Secondary School Teachers', International Journal of Psychology and Psychological Therapy, Vol. 10, No. 1, 2010, s.107-123.

66 Cordes Cynthia L. and Thomas W. Dougherty, a.g.e., 1993, s. 621-656.

67 Leiter Michael P. and Christina Maslach, a.g.e., 1988, s. 297-308.

68 Geurts Sabine A.E. and Sabine Sonnentag, 'Recovery as an Explanatory Mechanism in The Relation Between Acute Stress Reactions and Chronic Health Impairment', Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, No. 32, 2006, s. 482-492.

69 Fritz Charlotte, et al. 'The Weekend Matters: Relationships Between Stress Recovery and Affective Experiences', Journal of Organizational Behavior, Vol. 31, No. 8, 2010, s. 1137-1162.

70 Geurts Sabine A.E. and Sabine Sonnentag, a.g.e., 2006, s. 482-492.

71 Rook John W. and Fred RH Zijlstra, 'The Contribution of Various Types of Activities to Recovery', European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 15, No. 2, 2006, s. 218-240.

hafta sonu veya tatillerde örneğin spor gibi aktivitelerle çalışma dönemine başlamadan stresten uzaklaşmayı sağlamaktadır<sup>72</sup>.

İyileşme süreci, zor bir süreç olarak görülmektedir. Ancak sonucunda bozulmuş ruh halinin yapılandırılması ve sık sık gözlenen fizyolojik zorlanmada bir düşüş meydana gelmesi sağlanmaktadır. Mesleki iyileşmenin göstergeleri olarak işyerinde canlılık, iş yoğunluğunda azalma meydana gelmektedir<sup>73</sup>. Mesleki iyileşme ile iş ilişkilerinde artan gerginlik ortadan kalkarken iş güvenliği ve ücret düzenlemesine yoğunlaşmak gerekmektedir<sup>74</sup>.

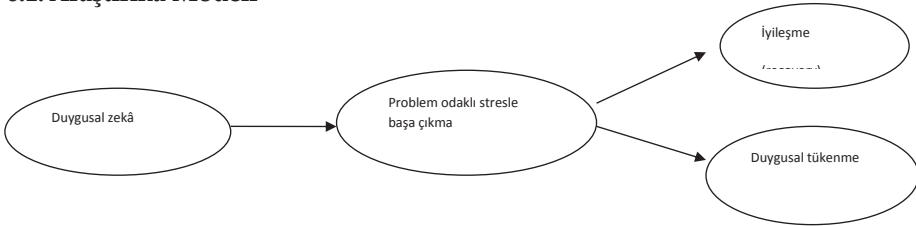
İyileşmenin sağlanmasında stresin çok önemli bir rolü bulunmaktadır. İyileşme için birey stresli koşullar altında çaba harcayarak psikolojik stresin karşısında durmaktadır. Bunun sonucunda psikolojik bir rahatlama sağlanmaktadır. Yani iyileşme çaba gerektiren bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır<sup>75</sup>. Gevşeme, iyileşme sürecine katkıda bulunmaktadır. İşle ilgili stresin olumsuz sonuçlarını tersine çevirmektedir<sup>76</sup>. İyileşme, çalışanları performansını olumlu yönde etkileyen önemli bir kavram olarak değerlendirilmektedir<sup>77</sup>. Benzer yaklaşımla hipotez 3 geliştirilmiştir:

*Hipotez 3. Problem odaklı stresle başa çıkma, iyileşme ile pozitif yönde ilişkilidir.*

## 6. YÖNTEM

Araştırmada SPSS 10.0 tanımlayıcı istatistikler ve korelasyon analizi; Lisrel 8.0 ile doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal eşitlik modeli yapılmıştır.

### 6.1. Araştırma Modeli



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

72 Geurts Sabine A.E. and Sabine Sonnentag, a.g.e., 2006, s. 482-492.

73 Sonnentag Sabine and Charlotte Fritz, a.g.e., 2007, s. 204-221.

74 Kinnunen Ulla, Saija Mauno and Marjo Siltaloppi, 'Job Insecurity, Recovery and Well-Being at Work: Recovery Experiences as Moderators', Economic and Industrial Democracy, Vol. 31, No. 2, 2010, s. 179-194.

75 Geurts Sabine A.E. and Sabine Sonnentag, a.g.e., 2006, s. 482-492.

76 Hahn Verena C., et al, 'Learning How to Recover from Job Stress: Effects of a Recovery Training Program on Recovery, Recovery-Related Self-Efficacy, and Well-Being', Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 16, No. 2, 2011, 202.

77 Sonnentag Sabine and Charlotte Fritz, 'The Recovery Experience Questionnaire: Development and Validation of a Measure for Assessing Recuperation and Unwinding From Work', Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 12, No. 3, 2007, s. 204-221.

## 6.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada duygusal tükenme, iyileşme, duygusal zekâ, stresle başa çıkma ölçeği olmak üzere dört ölçekten yararlanılmıştır.

### 6.2.1. Duygusal tükenme ölçeği

Ölçeğin ana kaynağını 8 soruluk Singh, Goolsby ve Rhoads'un (1984) çalışması oluşturmaktadır. Lewin ve Sager'in (2009) çalışmasında 2 soru ölçekten çıkartılarak 6 soruluk hali geçerli ve güvenilir bulunmuştur. Bu çalışmada bu 6 soruluk versiyonu kullanılmıştır. Ölçeğin İngilizceden Türkçeye çeviri ve geri çeviri yöntemiyle alandaki 8 akademik personel tarafından yapılmıştır. Ölçeğin maddeleri de 5'li Likert ile (Hiç katılmıyorum=1", ve "Kesinlikle katılıyorum=5) derecelendirilmiştir. Ölçeğin güvenilirliği (Composite Reliability) .92 bulunmuştur. Bu çalışmada ölçeğin geçerliliği, doğrulayıcı faktör analiziyle güvenilirliği ise Cronbach Alpha katsayısıyla araştırılmıştır.

### 6.2.2. İyileşme ölçeği

Sonnentag ve Fritz (2007) tarafından oluşturulan iyileşme ölçeği, 4'er sorudan 4 alt boyuttan oluşan 16 soruluk ölçektir. Ölçeğin İngilizceden Türkçeye çeviri ve geri çeviri yöntemiyle alandaki 8 akademik personel tarafından yapılmıştır. Ölçeğin alt boyutları, psikolojik ayrılma (Psychological detachment), dinlenme (Relaxation), yeterlik (Mastery) ve kontrol (Control) olmak üzere 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Güvenilirliği ( $\alpha =0.79-.85$  aralığında) yüksek bulunmuş ölçek, 5'li Likert yöntemiyle (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 7= Kesinlikle Katılıyorum) derecelendirilmiştir. Bu çalışmada ölçeğin Türkçe'ye geçerliliği, doğrulayıcı faktör analiziyle; güvenilirliği ise Cronbach Alpha katsayısıyla sağlanmıştır.

### 6.2.3. Duygusal zekâ ölçeği

Chan (2004 ve 2006) çalışmasından alınan 3'er sorudan ve 4 alt boyuttan oluşan 12 soruluk bir ölçektir. 5'li Likert ile (Hiçbir zaman =1; Her zaman=5) derecelendirilmiştir. Ölçeğin orijinali, Schutte ve Arkadaşları'nın (2006) 33 maddelik çalışmasından geliştirilmiştir. Ölçek, duygusal değerlendirme (emotional appraisal), pozitif duygusal yönetim (positive regulation), empatik duyarlılık (empathic sensitivity) ve duyguların pozitif kullanımı (positive utilization) olmak üzere dört boyuttan ve her boyut ise 3'er sorudan oluşmaktadır. Araştırmamızda da ölçeğin orijinaline bağlı kalınmıştır. Chan'ın araştırmasında bu ölçeğin güvenilirliği (Cronbach Alpha=0.82-0.86) yüksek bulunmuştur. Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Aslan ve Özata (2008) çalışmasında Cronbach Alpha değerler .82-.84 aralığında oldukça yüksek bulunmuştur. Bu çalışmada da ölçeğin geçerliliği, doğrulayıcı faktör analiziyle güvenilirliği ise Cronbach Alpha katsayısıyla araştırılmıştır.

### 6.2.4. Problem odaklı stresle başa çıkma ölçeği

Ölçeğin ana kaynağını 17 soruluk Lazarus ve Folkman'ın (1984) çalışması oluşturmaktadır. Lewin ve Sager'in (2009) çalışmasından alınan 6'şar sorudan ve iki alt boyuttan (problem odaklı başa çıkma ve duygu odaklı başa çıkma) 12 soruluk bir ölçektir. Ölçeğin İngilizceden Türkçeye çeviri ve geri çeviri yöntemiyle alandaki 8

akademik personel tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada problem odaklı stresle başa çıkma boyutu kullanılmıştır. Beşli Likert ile (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 7= Kesinlikle Katılıyorum) derecelendirilmiştir. Lewin ve Sager'in (2009) çalışmasında CR (Composite reliability) katsayısı boyutlar .89-.90 arasında yüksek düzeyde güvenilir bulunmuştur. Bu çalışmada Türkçe ölçeğin geçerliliği, doğrulayıcı faktör analiziyle güvenilirliği ise Cronbach Alpha katsayısıyla yapılmıştır.

### 6.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Marmara Bölgesi, İç Anadolu Bölgesi ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi olmak üzere 3 farklı bölgeden 6 hastaneden 291 sağlık çalışanı ile yüzyüze anket tekniği ile iş saatleri içerisinde gerçekleştirilmiştir. Hastane büyüklüklerine göre "tabakalı örnekleme" yöntemiyle ortalama 50'şer olmak üzere "rastgele örnekleme" metodu kullanılarak katılımcılara ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu, lise (%41.2), ön lisans (%34.4) ve lisans (%19.2) düzeyinde eğitim almış ve kadın (%60.1) çalışandan oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların ortalama 30.58 yaşında, 5.67 yıl kurumda çalışma yılına sahip oldukları anlaşılmıştır.

## 7. BULGULAR

Araştırmada yer alan ölçeklerin doğrulayıcı faktör analiziyle (Confirmatory Factor Analysis) yapısal geçerliliği ve Cronbach Alpha katsayısıyla (iç tutarlılık: internal consistency of measures) yapı *güvenilirliği* (*construct reliability*) araştırılmıştır. Cronbach Alpha katsayısı 0 ile 1 arasında değer alır.  $0.00 \leq \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir,  $0.40 \leq \alpha < 0.60$  ise ölçeğin güvenilirliği düşük,  $0.60 \leq \alpha < 0.80$  ise ölçek oldukça güvenilir ve  $0.80 \leq \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir<sup>78</sup>. Doğrulayıcı faktör analizinde *t* değerinin de anlamlı olması gerekir<sup>79</sup>. Madde-toplam test korelasyonunun yorumlanmasında .30 ve daha yüksek olan maddeler bireyleri ölçülen özellik bakımından iyi derecede ayırt ettiği dikkate alınır<sup>80</sup>. Analizler sonucunda uyum iyiliği indeksleri  $\chi^2/df$  oranı, RMSEA, GFI, NFI, CFI, NNFI, AGFI araştırılmıştır<sup>81</sup>.  $\chi^2/df$  oranının <5 olması kabul edilebilir olduğunu,  $\chi^2/df$  oranının <2 olması ise iyi uyum düzeyinde olduğunu göstermektedir<sup>82</sup>. RMSEA değeri  $0 \leq RMSEA \leq 0.05$  arasında iyi uyum,  $.05 < RMSEA \leq .08$  arasında kabul edilebilir

78 Kalaycı Şeref, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, (Ankara: Asil yayın Dağıtım, 2014), s. 404-409.

79 Schumacker Randall E. and Richard G. Loma, A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling, (New York: Psychology Press, 2004), s. 33.

80 Büyüköztürk Şener, Veri Analizi El Kitabı, (Ankara: Pegem Yayıncılık, 2004), s. 31.

81 Byrne Barbara M., 'Structural Equation Modeling With AMOS, EQS, and LISREL: Comparative Approaches to Testing for the Factorial Validity of a Measuring Instrument', International Journal of Testing, Vol. 1, No. 1, 2001, s. 55-86.

82 Li Suhong, et al., 'Development and Validation of A Measurement Instrument for Studying Supply Chain Management Practices', Journal of Operations Management, Vol. 23, No. 6, 2005, s. 618-641.

uyum göstermektedir<sup>83</sup>. GFI değeri  $.95 \leq GFI \leq 1.00$  arasında iyi uyum,  $.90 \leq GFI < .95$  arasında ise kabul edilebilir uyum içerisinde yer almaktadır<sup>84</sup>, NFI değeri  $.95 \leq NFI \leq 1.00$  arasında iyi uyum,  $.90 \leq NFI < .95$  kabul edilebilir uyum olarak ele alınmaktadır<sup>85</sup>. CFI değeri için  $.97 \leq CFI \leq 1.00$  arasında iyi uyum ve  $.95 \leq CFI < .97$  değerleri kabul edilebilir uyum göstermektedir<sup>86</sup>, NNFI değeri için  $.97 \leq NNFI \leq 1.00$  iyi uyum,  $.95 \leq NNFI < .97$  kabul edilebilir uyum olarak değerlendirilmektedir, son olarak AGFI için iyi uyum değeri  $.90 \leq AGFI \leq 1.00$ , kabul edilebilir uyum değeri ise  $.85 \leq AGFI < .90$  olarak ifade edilmektedir<sup>87</sup>.

**Tablo 1.** Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları: Duyusal Tükenme Ölçeği

Boyutlar	(CFA)*	(CFA)*/ Cronbach Alpha	t-Değer	Arit. Ort.	Std Hata	Madde-Toplam Korelasyonları
<b>Duyusal Tükenme*</b>	<b>Faktör Yükü</b>	<b>.797</b>		2.67	1.056	
1.	.40 <sup>a</sup>					
2.	.51 <sup>a</sup>					
3.	.77	.78	14.02	2.56	1.223	.846**
4.	.78	.82	14.84	2.52	1.204	.863**
5.	.53 <sup>a</sup>					
6.	.69	.68	11.92	2.95	1.325	.826**

Note: Standardized item loadings reported for CFA.  $p < .001$  for all loadings. \*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). <sup>a</sup>:Faktör yükü düşük ya da düzeltme indeksi gösterip silinen sorular. \* Lewin ve Sager' in (2009) kaynağının sorularıdır.

Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 51.99/9 = 5.77$ , NFI=.90, NNFI=.86, CFI=.92, AGFI=.87, GFI=.94, RMSEA=.12

Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 6.16/2 = 3.08$ , NFI=.98, NNFI=.96, CFI=.99, AGFI=.95, GFI=.99, RMSEA=.08

Duyusal Tükenme ölçeğinin başlangıç versiyonunda iyi uyum değerlerine ulaşamamıştır (Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 51.99/9 = 5.77$ , NFI=.90, NNFI=.86, CFI=.92, AGFI=.87, GFI=.94, RMSEA=.12). İkinci aşamada düzeltme indeksi göster-

83 Schermelleh-Engel Karin, Helfried Moosbrugger and Hans Müller, 'Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures', Methods of Psychological Research Online, Vol. 8, No. 2, 2003, s. 23-74.

84 Stevens James P., Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences, (New York: Taylor&Francis Group, 2009), s. 354.

85 Bentler Peter M, 'Comparative Fit Indexes in Structural Models', Psychological Bulletin, Vol. 107, No. 2, 1990, s. 238.

86 Schumacker Randall E. and Richard G. Lomax, a.g.e., 2004.

87 Schermelleh-Engel, Karin, Helfried Moosbrugger, and Hans Müller. a.g.e., 2003, s. 23-74.

ren 1., 2. ve 5. sorular çıkarılarak ölçek yeniden analize tabi tutulmuş ve iyi uyum değerlerine ulaşılmıştır (Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 6.16/2 = 3.08$ , NFI=.98, NNFI=.96, CFI=.99, AGFI=.95, GFI=.99, RMSEA=.08). Geçerliliğine ve güvenilirliğe ulaşılmış 3 maddeden oluşan duygusal tükenme ölçeğine ulaşılmıştır.

Tablo 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları: İyileşme Ölçeği

Boyutlar	(CFA)*	(CFA)*/ Cronbach Alpha	t-Değer	Arit. Ort.	Std Hata	Madde-Toplam Korelasyonları
İyileşme*	Faktör Yükü	.745				
Psikolojik ayrılma		.753		2.36	1.011	
1.	.53 <sup>a</sup>					
2.	.66	.67	12.18	2.58	1.343	.827**
3.	.78	.75	13.72	2.18	1.169	.831**
4.	.69	.73	13.39	2.32	1.189	.802**
Dinlenme		.747		3.37	.972	
5.	.63	.67	12.26	3.21	1.189	.799**
6.	.69	.74	13.50	3.52	1.164	.829**
7.	.77	.71	12.91	3.39	1.225	.817**
8.	.57 <sup>a</sup>					
Yeterlik		.750		3.95	.748	
9.	.70	.73	13.95	4.09	.884	.840**
10.	.68	.65	12.13	3.78	.955	.813**
11.	.75 <sup>a</sup>					
12.	.76	.74	14.33	3.99	.910	.798**
Kontrol		.836		4.05	.780	
13.	.66 <sup>a</sup>					
14.	.81	.81	17.11	4.10	.867	.866**
15.	.86	.88	19.24	4.07	.897	.895**
16.	.71	.70	14.20	3.98	.930	.843**

Note: Standardized item loadings reported for CFA.  $p < .001$  for all loadings. \*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).<sup>a</sup>Faktör yükü düşük ya da düzeltme indeksi gösterip silinen sorular. \* Sonnentag ve Fritz (2007) kaynağının sorularıdır.

Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 302.33/98 = 3.08$ , NFI=.86, NNFI=.87, CFI=.90, AGFI=.86, GFI=.90, RMSEA=.07

Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 111.73/48 = 2.32$ , NFI=.92, NNFI=.95, CFI=.95, AGFI=.92, GFI=.95, RMSEA=.06

İyileşme ölçeğinin başlangıç versiyonunda iyi uyum değerlerine ulaşamamıştır (Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 302.33/98=3.08$ , NFI=.86, NNFI=.87, CFI=.90, AGFI=.86, GFI=.90, RMSEA=.07). İkinci aşamada düzeltme indeksi gösteren 1., 8., 11. ve 13. sorular çıkarılarak ölçek yeniden analize tabi tutulmuş ve iyi uyum değerlerine ulaşılmıştır (Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 111.73/48=2.32$ , NFI=.92, NNFI=.95, CFI=.95, AGFI=.92, GFI=.95, RMSEA=.06). Geçerliliğine ve güvenilirliğe ulaşılmış 3'er maddeden oluşan 4 boyuttan oluşan iyileşme ölçeğine ulaşılmıştır.

Tablo 3. Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları: Duygusal Zekâ Ölçeği

Boyutlar	(CFA)*	CFA)	CFA)*/ Cronbach Alpha	t- Değer	Arit. Ort.	Std Hata	Madde- Toplam Korelasyonları
<b>Duygusal Zekâ*</b>	<b>Faktör Yüğü</b>		<b>.726</b>				
<b>Duygusal değerlendirme</b>			<b>.720</b>		3.90	.672	
1.	.70	.71	.69	11.11	3.93	.825	.801**
2.	.63	.64	.64	10.34	3.72	.895	.813**
3.	.71	.70	.70	11.33	4.05	.795	.790**
<b>Pozitif duygusal yönetim</b>							
4.	.58 <sup>a</sup>						
5.	.53 <sup>a</sup>						
6.	.63 <sup>a</sup>						
<b>Empatik duyarlılık</b>							
7.	.78	.88 <sup>a</sup>					
8.	.65	.61 <sup>a</sup>					
9.	.32 <sup>a</sup>						
<b>Duyguların pozitif kullanımı</b>			<b>.610</b>		4.07	.708	
10.	.65	.64	.61	8.22	4.12	.817	.835**
11.	.66	.66	.69	8.80	4.01	.861	.853**
12.	.44 <sup>a</sup>						

Note: Standardized item loadings reported for CFA.  $p < .001$  for all loadings. \*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). <sup>a</sup>Faktör yükü düşük ya da düzeltme indeksi gösterip silinen sorular. \* Chan (2004 ve 2006) kaynağının sorularıdır.

Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 122.10/48=2.54$ , NFI=.84, NNFI=.86, CFI=.90, AGFI=.89, GFI=.93,

RMSEA=.07

Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 14.93/11 = 1.35$ , NFI=.97, NNFI=.98, CFI=.99, AGFI=.96, GFI=.99, RMSEA=.03

Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 7.69/4 = 1.92$ , NFI=.97, NNFI=.96, CFI=.99, AGFI=.96, GFI=.99, RMSEA=.05

Duygusal zekâ ölçeğinin başlangıç versiyonunda iyi uyum değerlerine ulaşamamıştır (Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 122.10/48 = 2.54$ , NFI=.84, NNFI=.86, CFI=.90, AGFI=.89, GFI=.93, RMSEA=.07). İkinci aşamada düzeltme indeksi gösteren 4., 5., 6., 9. ve 12. sorular çıkarılarak ölçek yeniden analize tabi tutulmuş ve iyi uyum değerlerine ulaşılmıştır (Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 14.93/11 = 1.35$ , NFI=.97, NNFI=.98, CFI=.99, AGFI=.96, GFI=.99, RMSEA=.03). Ancak 7. Soru geçersiz ( $t=1.60$ ) çıkınca boyutta tek kalan 8. Soru da ölçekten çıkartılmıştır. Ölçek yeniden analize tabi tutulmuş iyi uyum değerlerine ulaşılmıştır (Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 7.69/4 = 1.92$ , NFI=.97, NNFI=.96, CFI=.99, AGFI=.96, GFI=.99, RMSEA=.05). Düşük düzeyde geçerliliğine ve güvenilirliğe sahip 2 boyuttan oluşan duygusal zekâ ölçeğine ulaşılmıştır. Bu sebeple çalışmada toplam boyutta güvenilirlik değeri daha yüksek olduğundan (Cronbach Alpha: .726) araştırmada toplam puanda tek boyut olarak duygusal zekâ ölçeği kullanılmıştır.

**Tablo 4.** Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları: Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma Ölçeği

Boyutlar	(CFA)*	CFA)*/ Cronbach Alpha	t- Değer	Arit. Ort.	Std Hata	Madde-Toplam Korelasyonları
<b>Problem odaklı stresle Başa Çıkma*</b>	<b>Faktör Yükü</b>	<b>.788</b>		4.14	.627	
<b>1.</b>	.65	.69	11.44	3.98	.877	.802**
<b>2.</b>	.71	.72	12.65	4.01	.769	.791**
<b>3.</b>	.75	.76	13.77	4.26	.750	.808**
<b>4.</b>	.52 <sup>a</sup>					
<b>5.</b>	.62 <sup>a</sup>					
<b>6.</b>	.65	.61	11.38	4.30	.627	.728**

Note: Standardized item loadings reported for CFA.  $p < .001$  for all loadings. \*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). <sup>a</sup>:Faktör yükü düşük ya da düzeltme indeksi gösterip silinen sorular. \*Lewin ve Sager'in (2009) kaynağının sorularıdır.

Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 39/9 = 4.33$ , NFI=.93, NNFI=.90, CFI=.94, AGFI=.90, GFI=.96, RMSEA=.10

Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 5.97/2 = 2.98$ , NFI=.98, NNFI=.96, CFI=.99, AGFI=.95, GFI=.99, RMSEA=.08



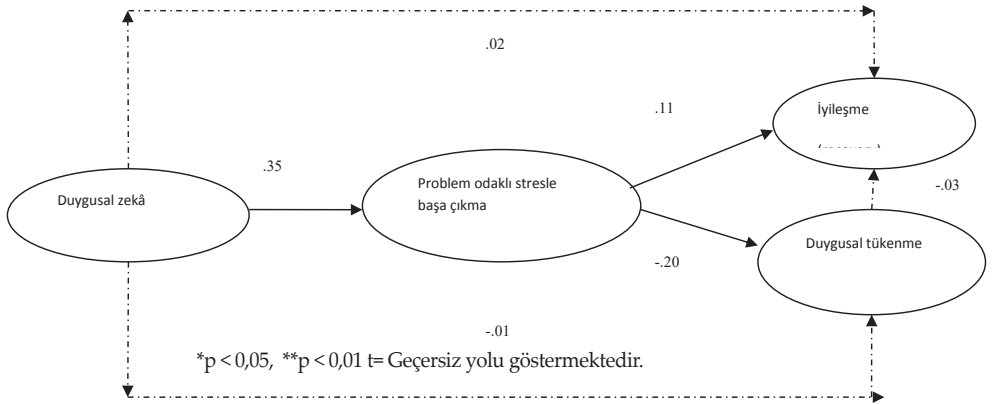
Problem odaklı stresle başa çıkma ölçeğinin başlangıç versiyonunda iyi uyum değerlerine ulaşamamıştır (Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 39/9=4.33$ , NFI=.93, NNFI=.90, CFI=.94, AGFI=.90, GFI=.96, RMSEA=.10). İkinci aşamada düzeltme indeksi gösteren 4., 5., 6., 9. ve 12. sorular çıkarılarak ölçek yeniden analize tabi tutulmuş ve iyi uyum değerlerine ulaşmıştır (Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 5.97/2=2.98$ , NFI=.98, NNFI=.96, CFI=.99, AGFI=.95, GFI=.99, RMSEA=.08). Geçerliliğe ve güvenilirliğe sahip 4 sorudan oluşan problem odaklı stresle başa çıkma ölçeğine ulaşılmıştır.

**Tablo 5.** Tanımlayıcı İstatistikler ve Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

	Art. Ort.	Std. Hata	1	2	3
<b>1.(Duygusal zekâ)</b>	3.98	.643			
<b>2.(Problem odaklı stresle başa çıkma)</b>	3.82	.654	<b>.352**</b>		
<b>3.(Duygusal tükenme)</b>	2.66	1.084	-.015	<b>-.195**</b>	
<b>4.(İyileşme)</b>	3.50	.677	-.016	<b>.112*</b>	-.052

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed), Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Tablo 5’de görüldüğü üzere yapılan korelasyon analizi sonucunda, duygusal zeka ile problem odaklı stresle başa çıkma ( $r=.352$ ) pozitif yönde ilişki tespit edilmiştir. Duygusal tükenme ile problem odaklı stresle başa çıkma arasında negatif yönde ilişki tespit edilmiştir ( $r=-.195$ ). İyileşme ile problem odaklı stresle başa çıkma arasında pozitif yönde düşük düzeyde ilişki tespit edilmiştir ( $r=.112$ ). Diğer değişkenler arasında istatistikî anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ( $p<.05$ ).



**Şekil 2.** Araştırma Sonuç Modeli

Şekil 2’de görüldüğü gibi, yol analizi (path analysis) sonucunda duygusal zekâ ile problem odaklı stresle başa çıkma arasında yol katsayısı (path coefficient).35 olarak bulunmuştur ( $p<.01$ ). Benzer şekilde problem odaklı stresle başa çıkma ile iyileşme arasında yol katsayısı .11; duygusal tükenme arasında -.20 olarak tespit edilmiştir ( $p<.01$ ). Araştırma sonuç modelinde iyi uyum değerlerine ulaşılmıştır (Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 2.32/3 = .77$ , NFI= .96, NNFI=1.00, CFI=1.00, AGFI=.99, GFI=1.00, RMSEA=.00).

Bunun yanında duygusal zekâ ile iyileşme ( $t=-.99$ ) ve duygusal tükenme arasında yol geçersiz bulunmuştur ( $t=1.00$ ). İyileşme ve duygusal tükenme arasındaki yolun da geçersiz olduğu görülmektedir ( $t=-.48$ ). Buna göre Hipotez 1, Hipotez 2 ve Hipotez 3 kabul edilmiştir (Şekil 2).

**Tablo 6.** Yapısal Eşitlik Modeli, Değişkenlerin Faktör Yüğü ve t-değerleri ve Hipotezler

Yapısal Eşitlik Modeli	Faktör Yüğü	t değeri	Hipotezler
Duygusal zeka → Problem odaklı stresle başa çıkma			H1 Kabul
Problem odaklı stresle başa çıkma → Duygusal tükenme			H2 Kabul
Problem odaklı stresle başa çıkma → iyileşme			H3 Kabul

Goodness-of-Fit Statistics\*:  $\chi^2/df = 2.32/3 = .77$ , NFI= .96, NNFI=1.00, CFI=1.00, AGFI=.99, GFI=1.00, RMSEA=.00

## 8. SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırmanın sonucuna göre duygusal zekâ, problem odaklı stresle başa çıkmayı pozitif yönde etkilemekte, problem odaklı stresle başa çıkma davranışı da duygusal tükenmeyi azaltırken iyileşmeyi artırmaktadır. Diğer değişkenler arasında istatistikî açıdan anlamlı bir ilişkiye ulaşılamamıştır.

İlk olarak, duygusal zekâ ile problem odaklı stresle başa çıkma ilişkisine baktığımızda pozitif yönde bir ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır. Stresle başa çıkma tarzlarından biri olan problem odaklı başa çıkma tarzında bireyler, sıkıntılarını çözerken bunun yanında benzer durumların ortaya çıkmaması için de tedbirler almaktadır<sup>88</sup>. Dolayısıyla Deniz ve Yılmaz’ın (2005) çalışmasında da duygusal zekânın, stresle başa çıkma stillerinden problem odaklı başa çıkma stili arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki ortaya çıkmaktadır<sup>89</sup>. Benzer şekilde problem odaklı başa çıkma da bireyler problem üzerine odaklanmakta, problemle ilgili duygularını başkaları

88 Türküm A. Sibel, ‘Stresle Başa Çıkma Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışmaları’, Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, Vol. 2, No. 18, 2016, s. 25-34.

89 Deniz M. Engin ve Ercan Yılmaz, a.g.e., 2016, 17-26.

ile paylaşmaktadır<sup>90</sup>. Lopes, Salovey ve Straus'un (2003) yapmış oldukları bir araştırmada, duygusal zekâ düzeyleri yüksek olan bireylerin, diğer bireylerle olumlu iletişim kurdukları, çevresiyle daha az sorun yaşadıkları şeklindeki bulguları, araştırmamızın bulgularını destekler niteliktedir<sup>91</sup>.

İkinci olarak, problem odaklı stresle başa çıkma ile duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin bireysel stres boyutunu ifade etmektedir<sup>92</sup>. Tükenmişlik, stresle etkin şekilde başa çıkmadaki başarısızlık olarak belirtmektedir<sup>93, 94</sup>. Stresle olumlu başa çıkma yöntemleri kullanma ile tükenmişlik arasında negatif; olumsuz başa çıkma yöntemlerini kullanmayla tükenmişlik arasında pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu durum Schaufeli ve Greenglass (2001), Mc Manus, Qinder ve Gordon (2002), Bozkurt (2004), Kennedy (2005) bulgularını desteklemektedir<sup>95, 96, 97, 98</sup>. Benzer şekilde farklı meslek gruplarında stresin tükenmişlikle ilişkili olduğunu belirten çalışmalar da Friedman (1997), Forlin (2001) tarafından elde edilmiştir<sup>99, 100</sup>.

Son olarak problem odaklı stresle başa çıkma ile iyileşme arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmaktadır. Sonnentag ve Fritz (2007) çalışmasının sonucuna göre stres yapan durumlar kişiyi olumsuz yönde etkilemektedir. İş stresi ile iyileşme konusunda negatif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır<sup>101</sup>. Buna göre değerlendirme yapılacak olunursa, kişi stresle başa çıkabilecek kapasiteye sahip ise iyileşme gösterecektir.

Sonuç olarak duygusal zekânın yüksekliği, zor çalışma koşullarına sahip sağlık çalışanları için önemli bir katkı oluşturmaktadır. Stres yoğun mesleklerde stresle baş etmeyi artırıp, tükenmişliği azaltan ve iyileşmeyi daha hızlandıran yönüyle

90 Özbay Yaşar, Şahin B., a.g.e., 1997.

91 Lopes Paulo N., Peter Salovey and Rebecca Straus, 'Emotional Intelligence, Personality, and the Perceived Quality of Social Relationships', *Personality and Individual Differences*, Vol. 35, No. 3, 2003, s. 641-658.

92 Lee Raymond T. and Blake E. Ashforth, a.g.e., 1993, s. 3-20.

93 Türküm A. Sibel, a.g.e., 2016, s. 25-34.

94 Cotton Dorothy HG., *Stress Management: An Integrated Approach to Therapy*, (New York: Brunner-Mazel Publishers, Psychology Press, 1990), s. 1-58

95 Schaufeli Wilmar B and Esther R. Greenglass, 'Introduction to Special Issue on Burnout and Health', *Psychology & Health*, Vol. 16, No. 5, 2001, s. 501-510.

96 McManus I.C., B.C. Winder and D. Gordon, 'The Causal Links Between Stress and Burnout in a Longitudinal Study of UK Doctors', *The Lancet*, Vol. 3, No. 59, 2002, s. 2089-90.

97 Bozkurt Nergüz, "İlköğretim Öğretmenlerinde, Stres Yaratan Yaşam Olayları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi" (Tebliğ: 13. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, Malatya, 6-9 Temmuz 2004), s. 1-13

98 Kennedy Bernice Roberts, 'Stress and Burnout of Nursing Staff Working with Geriatric Clients in Long-Term Care.' *Journal of Nursing Scholarship*, Vol. 37, No. 4, 2005, s. 381.

99 Friedman Isaac A, 'High and Low Burnout Principals: What Makes the Difference?', *The Annual Meeting of the American Educational Research Association*, No. 28, 1997, s. 2-32.

100 Forlin Chris, 'Inclusion: Identifying Potential Stressors for Regular Class Teachers', *Educational Research*, Vol. 43, No. 3, 2001, s. 235-245.

101 Sonnentag Sabine and Charlotte Fritz, a.g.e., 2007, s. 204-221.

duygusal zekâ, işe alımlarda da incelenmesi gereken bir özellik olarak görülmeli ve çalışma yaşamında duygusal zekâyı geliştirici yöntem ve eğitime yer verilmelidir.

Bu çalışmada duygusal zekâ, problem odaklı stresle başa çıkma, iyileşme ve duygusal tükenme kavramları araştırılmıştır. Literatürde bütün bu kavramları birlikte ele alan başka bir çalışma bulunmamaktadır. Bu açıdan bakıldığında çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı ve araştırmacıların dikkatini çekecek bir çalışma olacağı düşünülmektedir.

Çalışmanın Türkiye’de sadece 3 bölgede yapılması kısıtlılığdır. Ayrıca çalışmaya kişilik, kültür gibi aracı değişkenler eklenmesi ve sağlık çalışanları dışındaki alanlarda da benzer çalışmaların yapılması önerilmektedir.

## 9. KAYNAKÇA

- Akgemci, Tahir. 'Örgütlerde Stres Yönetimi', Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, No. 15, 2001, s. 301-309.
- Altun, İnsaf. 'Burnout and Nurses' Personal and Professional Values', Nursing Ethics, Vol. 9, No. 3, 2002, s. 269-278.
- Aydın, Betül; Seval İmamoğlu, 'Stresle Başa Çıkma Becerisi Geliştirmeye Yönelik Grup Çalışması', M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, No. 14, 2001, s. 41-52.
- Bağcı Zübeyir, 'Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi', Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl. 7, Sayı. 2, 2014, s. 259-279.
- Balcıoğlu, İbrahim. "Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi," (Tebliğ: İ. Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi, 2005), s. 9-12.
- Bar-On, Reuven. 'The Handbook of Emotional Intelligence' içinde 'The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual, Toronto: Multi-Health Systems', (San Francisco: Jossey-Bass, 1997), s. 1107-1118.
- Bentler, Peter M. 'Comparative Fit Indexes in Structural Models', Psychological Bulletin, Vol. 107, No. 2, 1990, s. 238.
- Bozkurt, Nergüz. "İlköğretim Öğretmenlerinde, Stres Yaratan Yaşam Olayları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi" (Tebliğ: 13. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, Malatya, 6-9 Temmuz 2004), s. 1-13
- Büyüköztürk, Şener. Veri Analizi El Kitabı, Pegem Yayıncılık, Ankara 2004.
- Byrne, Barbara M. 'Structural Equation Modeling With AMOS, EQS, and LISREL: Comparative Approaches to Testing for the Factorial Validity of a Measuring Instrument', International Journal of Testing, Vol. 1, No. 1, 2001, s. 55-86.
- Cordes, Cynthia L.; Thomas W. Dougherty. 'A Review and an Integration of Research on Job Burnout', Academy of Management Review, Vol. 18, No. 4, 1993, s. 621-656.
- Cotton, Dorothy HG. Stress Management: An Integrated Approach to Therapy, Brunner-Mazel Publishers, Psychology Press, New York 1990.
- Çam, Sabahattin; Songül Tümkeya. 'Kişilerarası Problem Çözme Envanteri'nin (KPÇE) Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması', Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, Vol. 28, No. 3, 2007, s. 95-111.
- Çelik Pınar ve Yunus Topsakal, 'Duygusal Emegin İş Tatmini ve Duygusal Tükenme İle İlişkisi: Antalya Destinasyonu Otel Çalışanları Örneği', Vol. 8, No. 4, 2016, s. 202 -218.
- Delice Murat ve Murat Günbeyi, 'Duygusal Zekâ ve Liderlik İlişkinin İncelenmesi: Polis Teşkilatı Örneği' Cilt. 27, Sayı. 1, 2013, s. 209-239.
- Deniz, M. Engin; Ercan Yılmaz. 'Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi', Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, Vol. 3, No. 25, 2016, s. 17-26.
- Druskat, Vanessa Urch. Gerald Mount and Fabio Sala, Linking Emotional Intelligence and Performance at Work: Current Research Evidence with Individuals and Groups, Psychology Press, New York, 2013.
- Dulewicz, Victor; Malcolm Higgs. 'Emotional Intelligence—A Review and Evaluation Study', Journal of Managerial Psychology, Vol. 15, No. 4, 2000, s. 341-372.
- D'Zurilla, Thomas J.; Edward C. Chang. 'The relations between social problem solving and coping', Cognitive therapy and research, Vol. 19, No. 5, 1995, s. 547-562.
- Erdoğan, Tolga; A. Sinan Ünsar; Necdet Süt. 'Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma', Süleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences, vol. 14, No. 2, 2009, s. 349.
- Folkman, Susan. Stress: Appraisal and Coping, New York 2013.
- Forlin, Chris. 'Inclusion: Identifying Potential Stressors for Regular Class Teachers', Educational Research, Vol. 43, No. 3, 2001, s. 235-245.

- Friedman, Isaac A. 'High and Low Burnout Principals: What Makes the Difference?', The Annual Meeting of the American Educational Research Association, No. 28, 1997, s. 2-32.
- Fritz, Charlotte; et. al. 'The Weekend Matters: Relationships Between Stress Recovery and Affective Experiences', Journal of Organizational Behavior, Vol. 31, No. 8, 2010, s. 1137-1162.
- Geurts, Sabine A.E.; Sabine Sonnentag. 'Recovery as an Explanatory Mechanism in The Relation Between Acute Stress Reactions and Chronic Health Impairment', Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, No. 32, 2006, s. 482-492.
- Goleman, Daniel. Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?, Varlık Yayınları, İstanbul 1996.
- Güçlü, Nezahat. 'Stres Yönetimi', Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, Vol. 21, No. 1, 2001, s. 91-109.
- Hahn, Verena C.; et. al. 'Learning How to Recover from Job Stress: Effects of a Recovery Training Program on Recovery, Recovery-Related Self-Efficacy, and Well-Being', Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 16, No. 2, 2011, 202.
- Heppner, P. Paul; Wayne P. Anderson. 'The Relationship Between Problem-Solving Self-Appraisal and Psychological Adjustment', Cognitive Therapy and Research, Vol. 9, No. 4, 1985, s. 415-427.
- Humphrey, Ronald H. 'The Many Faces of Emotional Leadership', The Leadership Quarterly, Vol. 13, No.5, 2002, s. 493-504.
- Kalaycı, Şeref. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil yayın Dağıtım, Ankara 2014.
- Kandemirci Duygu ve Dilek Y. Kağnıcı, ' Kadına Yönelik Aile İçi Şiddetle Baş Etme: Çok Boyutlu Bir İnceleme, Türk Psikoloji Yazıları, Vol. 17, No. 33, 2014, s. 1-12.
- Kennedy, Bernice Roberts. 'Stress and Burnout of Nursing Staff Working with Geriatric Clients in Long-Term Care.' Journal of Nursing Scholarship, Vol. 37, No. 4, 2005, s. 381.
- Kinnunen, Ulla; Saija Mauno; Marjo Siltaloppi. 'Job Insecurity, Recovery and Well-Being at Work: Recovery Experiences as Moderators', Economic and Industrial Democracy, Vol. 31, No. 2, 2010, s. 179-194.
- Koeske, Gary F.; Stuart A. Kirk; Randi D. Koeske. 'Coping with Job Stress: Which Strategies Work Best?', Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol. 66, No. 4, 1993, s. 319-335.
- Kokkinos, Constantinos M. 'Job Stressors, Personality and Burnout in Primary School Teachers', British Journal of Educational Psychology, Vol. 77, No. 1, 2007, s. 229-243.
- Lazarus, Richard S. 'Coping Theory and Research: Past, Present and Future', Psychosomatic Medicine, Vol. 55, No. 3, 1993, s. 234-247.
- Lazarus, Richard S. 'From Psychological Stress to The Emotions: A History of Changing Outlooks', Annual Review of Psychology, Vol. 44, No. 1, 1993, s. 1-22.
- Lee, Raymond T.; Blake E. Ashforth. 'A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model', Journal of Organizational Behavior, Vol. 14, No. 1, 1993, s. 3-20.
- Leiter, Michael P.; Christina Maslach. 'The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment', Journal of Organizational Behavior, Vol. 9, No. 4, 1988, s. 297-308.
- Li, Suhong, et. al. 'Development and Validation of A Measurement Instrument for Studying Supply Chain Management Practices', Journal of Operations Management, Vol. 23, No. 6, 2005, s. 618-641.
- Lopes, Paulo N.; Peter Salovey; Rebecca Straus. 'Emotional Intelligence, Personality, and the Perceived Quality of Social Relationships', Personality and Individual Differences, Vol. 35, No. 3, 2003, s. 641-658.

- López, José; Manuel Otero. Exploring Stress, Burnout, And Job Dissatisfaction in Secondary School Teachers', *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, Vol. 10, No. 1, 2010, s.107-123.
- Maslach, Christina. 'Job Burnout: New Directions in Research and Intervention', *Current Directions in Psychological Science*, Vol. 12, No. 5, 2003, s. 189-192.
- Maslach, Christina; Julie Goldberg. 'Prevention of Burnout: New Perspectives', *Applied and Preventive Psychology*, Vol. 7, No. 1, 1998, s. 63-74.
- Maslach, Christina; Susan E. Jackson. 'The Measurement of Experienced Burnout', *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 2, No. 2, 1981, s. 99-113.
- Maslach, Christina; Wilmar B. Schaufeli; Michael P. Leiter. 'Job Burnout', *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, No. 1, 2001, s. 397-422.
- McManus, I.C.; B.C. Winder; D. Gordon. 'The Causal Links Between Stress and Burnout in A Longitudinal Study of UK Doctors', *The Lancet*, Vol. 3, No. 59, 2002, s. 2089-90.
- Önder, Çetin; Nejat Basım. 'Examination of Developmental Models of Occupational Burnout Using Burnout Profiles of Nurses', *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 64, No. 5, 2008, s. 514-523.
- Özbay, Yaşar; Şahin B. "Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", (Tebliğ, 4. Rehberlik ve Psikolojik Danışma Kongresi, Ankara Üniversitesi, Ankara, 1997), s. 3.
- Planalp, Sally; Julie Fitness. 'Thinking/Feeling About Social and Personal Relationships', *Journal of Social and Personal Relationship*, Vol. 16, No. 6, 1999, s. 731-750.
- Poulsen, Michael G.; et. al. 'Recovery Experience and Burnout in Cancer Workers in Queensland', *European Journal Of Oncology Nursing*, Vol. 19, No. 1, 2015, s. 23-28.
- Rojas, Victor M.; Brian H. Kleiner. 'The Art and Science of Effective Stress Management', *Management Research News*, Vol. 23, No. 7/8, 2000, s. 103-106.
- Rook, John W.; Fred RH Zijlstra. 'The Contribution of Various Types of Activities to Recovery', *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 15, No. 2, 2006, s. 218-240.
- Salovey, Peter; et. al. *Handbook of Emotions*, Guilford Press, New York 2000.
- Salovey, Peter; John D. Mayer. 'Emotional Intelligence', *Imagination, Cognition and Personality*, Vol. 9, No. 3, 1990, s. 185-211.
- Schaufeli, Wilmar B.; Christina Maslach; T. Marek. 'Historical and Conceptual Development of Burnout', 1993, s. 1-16.
- Schaufeli, Wilmar B; Esther R. Greenglass. 'Introduction to Special Issue on Burnout and Health', *Psychology & Health*, Vol. 16, No. 5, 2001, s. 501-510.
- Schermelleh-Engel, Karin; Helfried Moosbrugger; Hans Müller. 'Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures', *Methods of Psychological Research Online*, Vol. 8, No. 2, 2003, s. 23-74.
- Schumacker, Randall E.; Richard G. Loma. *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*, Psychology Press, New York 2004.
- Schutte, Nicola S.; et. al. 'Development and validation of a measure of emotional intelligence', *Personality and Individual Differences*, Vol. 25, No. 2, 1998, s. 167-177.
- Singh, Jagdip; Jerry R. Goolsby; Gary K. Rhoads. 'Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives', *Journal of Marketing Research*, Vol. 31, No. 4. 1994, s. 558-569.
- Sonntag, Sabine; Charlotte Fritz. 'The Recovery Experience Questionnaire: Development And Validation of a Measure for Assessing Recuperation and Unwinding from Work', *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 12, No. 3, 2007, s. 204-221.
- Stevens, James P. *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*, Taylor&Francis Group, New York 2009.

- Thompson, Henry L. 'Handbook for Developing Emotional and Social Intelligence' içinde 'Emotional Intelligence, Stress, and Catastrophic Leadership Failure', Pfeiffer Press, San Francisco 2009.
- Türkü, A. Sibel. 'Stresle Başa Çıkma Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışmaları', Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, Vol. 2, No. 18, 2016, s. 25-34.
- Wong, Chi-Sum; Kenneth S. Law. 'The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study', The Leadership Quarterly, Vol. 13, No. 3, 2002, s. 243-274.
- Yeşilyaprak, Binnur. 'Duygusal zekâ ve eğitim açısından doğurguları', Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Vol. 25, No. 25, 2001, s. 139-146.
- Yücebalkan Benan ve Nilay Karasakal, 'Akademisyenlerde Duygusal Emek İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği', Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi, Vol. 1, Sayı. 2, 2016, s. 187-200.