

# Çalışma Hayatında Duygusal Sermaye ve Tükenmişlik İlişkisi: Gaziantep İlindeki Belediye Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

(Araştırma Makalesi)

*Emotional Capital and Burnout Relation in Working Life: A Research on Municipality Employees in Gaziantep*

Doi: 10.29023/alanyaakademik.651254

**Alper TUTCU**

Dr., Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

[alpertutcu@hotmail.com](mailto:alpertutcu@hotmail.com)

Orcid No: 0000-0003-0430-3693

**Bu makaleye atıfta bulunmak için:** Tutcu, A., (2020). Çalışma Hayatında Duygusal Sermaye ve Tükenmişlik İlişkisi: Gaziantep İlindeki Belediye Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Alanya Akademik Bakış, 4(3), Sayfa No.713-729.

## ÖZET

### Anahtar kelimeler:

Duygusal Sermaye,  
Tükenmişlik,  
Duygusal  
Yeterlilikler,  
Gaziantep,  
Belediye

Makale Geliş Tarihi:

26.11.2019

Kabul Tarihi:

02.09.2020

Bu çalışmada duygusal sermayenin tükenmişlik üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma verileri Gaziantep ilinde faaliyet gösteren belediyelerde çalışan 403 kişiden elde edilmiştir. Verilerin toplanmasında Duygusal Sermaye Envanteri ve Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Duygusal Sermaye Envanteri, Newman ve Purse (2007) tarafından 77 madde halinde geliştirilmiş, 2015 yılında 30 maddeye indirgenmiştir ve 5 boyuttan oluşmaktadır. Maslach Tükenmişlik Envanteri, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş, Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır ve 3 boyuttan meydana gelmektedir. Verilerin analizinde SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Araştırma sonucunda; duygusal sermayenin kişisel farkındalık, özgüven, özyönetim ve mesafelilik boyutlarının duygusal tükenmişliği negatif ve anlamlı şekilde; duygusal sermayenin sosyal farkındalık, kişisel farkındalık ve özgüven boyutlarının kişisel başarısızlığı negatif ve anlamlı şekilde; duygusal sermayenin özyönetim ve mesafelilik boyutlarının duyarsızlaşmayı negatif ve anlamlı şekilde etkilediği tespit edilmiştir.

**ABSTRACT****Keywords:**

Emotional Capital,  
Burnout,  
Emotional  
Competences,  
Gaziantep,  
Municipality

In this research, the effect of emotional capital on burnout was investigated. The research data was gathered from 403 individuals working at municipalities operating in Gaziantep city. Emotional Capital Inventory and Maslach Burnout Inventory were used in data collection. Emotional Capital Inventory was developed by Newman and Purse (2007) as 77 items, decreased by Newman et al. (2015) to 30 items, and has 5 dimensions. Maslach Burnout Inventory was developed by Maslach and Jackson (1981), adapted into Turkish by Ergin (1992), and has 3 dimensions. SPSS 22.0 package program was used in data analysis. As the result of the research, it was found that personal awareness, self-reliance, self-management and distantation dimensions of emotional capital influence emotional exhaustion negatively and significantly; social awareness, personal awareness and self-reliance dimensions of emotional capital influence personal accomplishment negatively and significantly; and self-management and distantation dimensions of emotional capital influence depersonalization negatively and significantly.

**1.GİRİŞ**

Örgütleri oluşturan bireylerin duygularını davranışlarından soyutlamak mümkün değildir. Teknolojik ilerlemelere rağmen örgüt içerisinde en önemli unsurlardan birisi insan kaynağıdır. Dolayısıyla insan, içinde barındırdığı duygulardan işinde de faydalanmakta ve bu duygularını yönetmektedir. Duygusal yeterliliklerin bir sermaye türü şeklinde değerlendirilmesi doğrultusunda ortaya çıkmış olan önemli bir kaynak niteliğinde bulunan ve işletmelerce değerlendirilerek geliştirilmesi gerekli olan duygusal sermaye, duygusal kaynakların sosyal avantajlara dönüşmesini sağlamakta olan yetenekler veya alışkanlıklardır (Froyum, 2010: 39). Bu duygusal kaynaklardan yeterli derecede faydalanılmaması durumunda ortaya çıkabilecek sonuçlardan birisi ise tükenmişliktir. Tükenmişlik, işinden ötürü diğerleriyle bire bir ilişki içinde bulunan fertlerde saptanan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük bireysel başarı hissidir (Maslach vd., 2001: 399). Özellikle yoğun iş temposu içerisinde diğer insanlarla sürekli iletişim halinde bulunan çalışanlarda gözlenen tükenmişlik günümüzün temel sorunlarından birisidir.

Bu araştırmanın temel amacı, Gaziantep ilindeki belediyelerde çalışan kişilerin duygusal sermayelerinin tükenmişlik durumları üzerinde etkisinin olup olmadığının tespit edilmesidir. Duygusal sermaye kavramı görece olarak yeni bir kavram niteliğinde olduğundan, duygusal sermayenin özellikle işletme disiplini çerçevesinde diğer kavramlarla ilişkisine yönelik yapılan çalışma sayısı azdır. Dolayısıyla bu araştırma neticesinde elde edilecek olan bulguların literatüre önemli bir katkı sunacağı öngörülmektedir. Ayrıca duygusal sermaye konusunda yapılmış olan çalışmaların genelde nitel araştırmalar olmasından ötürü, nicel araştırma deseni doğrultusunda gerçekleştirilen bu araştırmanın sonuçlarının iş dünyasına da katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

**2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

Çalışmanın bu bölümünde, duygusal sermaye ve tükenmişlik kavramlarına ilişkin tanımlayıcı bilgiler sunulmuş ve duygusal sermaye ile tükenmişlik ilişkine yönelik olarak literatürde önceden yapılmış olan araştırmaların bulguları hakkında bilgiler verilmiştir.

## 2.1. Duygusal Sermaye

Çalışmanın bu kısmında, duygusal sermayenin tanımı, temelleri, kavramsal gelişimi ile örgütlerde duygusal sermaye konularına değinilmiştir.

Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojileri alanında oldukça hızlı dönüşümler ve ilerlemeler yaşanırken, işletmeler açısından önem arz eden bir kavram niteliğindeki sermaye kavramının kapsamına duygusal sermaye isimli bir yenisi daha eklenmiş durumdadır. Zira yeni dünya düzeni içerisinde insan unsuru sermayenin direkt bir uğraş alanı durumuna gelirken, insan unsurunun işletmelerde gittikçe daha fazla önem kazanması neticesinde, bireylerin duygularının belirlenmesi ve ölçülmesi de işletmeler bakımından son derece önemli bir konu haline gelmiştir (Söylemez, 2012: 236-239).

Literatüre son yıllarda kazandırılmış olan duygusal sermaye kavramını Zembylas (2007: 451) destek, sabır, bağlılık vb. duygusal kaynaklar biçiminde belirtirken; Froyum (2010: 39) ise duygusal kaynakların sosyal avantajlara dönüşmesini sağlayan yetenekler ya da alışkanlıklar olarak ifade etmektedir. Taheri ve Rezayi (2016: 16) duygusal sermayenin işletmelerle günlük hayat açısından oldukça önemli olduğunu vurgulayarak, duygusal sermayenin diğer sermaye formlarının arasında özel bir yerinin bulunduğunu ifade etmektedir. Xu ve Jimenez (2016: 3-4) de duygusal sermayenin bilançoda yer alan aktifler ve pasiflere benzer şekilde duygusal varlıklarla duygusal yükümlülüklerden meydana geldiğini belirtmektedir.

Duygusal sermayeye ilişkin kavramsal çerçevenin oluşması noktasında çeşitli teori ve modellerin etkisinin bulunduğu söylenebilir. Bu bağlamda çeşitli yazarlar duygusal sermayenin diğer sermaye formlarını tamamlamakta olduğunu belirtmektedir (Coleman, 1994). Bazı yazarlar ise duygusal sermayenin ortaya çıkışında sosyal sermayenin büyük bir etkisi bulunduğunu savunmaktadır (Nowotny, 1981; Reay, 2000; Zembylas, 2007; Bourdieu, 1990). Ayrıca duygusal sermayenin ortaya çıkışı hususunda duygusal zekânın ve duygusal emeğin ciddi bir etkiye sahip oldukları ifade edilmektedir (Goleman, 2010; Gendron, 2004; Gendron, 2007; Hochschild, 1983; Reay, 2000; Colley, 2006). Bunun yanında, duyguların yönetimi teorisi ile feminizm teorisinin de duygusal sermaye kavramının oluşumunda etkiye sahip olduğundan bahsedilmektedir (Cottingham, 2016).

Duygusal sermaye kavramını teorileştirmeye ilişkin literatürde yapılan ilk çalışma Nowotny'nin (1981) çalışmasıdır. Ancak kavramın ilk kullanımını Jackson'ın (1959) çalışmasına dayandıranlar da vardır (Cottingham, 2013: 47-48). Jackson (1959) yas konusuna ilişkin bir çalışmada bulunmuş ve bu çalışmasında psikolojiyle teolojiyi bir araya getirmiştir. Nowotny (1981) duygusal sermayeyi teorileştirmeye yönelik çalışmasında sosyal sermaye teorisinden yararlanmış ve duygusal sermayeyi duygusal bakımdan değer arz eden yeteneklerle varlıkların yanı sıra bilgiler, bağlantılar ve ilişkiler biçiminde ifade etmiş; ayrıca kadınların aile kurumu içerisindeki rolünden ötürü kadın bireylerin erkek bireylere kıyasla daha fazla duygusal sermayeye sahip olduklarından bahsetmiştir. Nowotny'nin (1981) çalışmalarını ilerletmiş olan Allatt (1993) duygusal sermayeyi, duygusal açıdan değer arz eden varlıklar, yetenekler, sevgi, his, harcanan zaman, dikkat, ilgi, kaygı biçiminde belirtmiş, ayrıca duygusal sermaye konusunda bir kadın-erkek ayrımından bahsetmemiştir.

Coleman (1994) sosyal, kültürel ve beşerî sermayenin birbirini tamamladığını, duygusal sermayenin ise bu sermaye formlarının arasında önem arz eden bir konuma sahip olduğunu, ayrıca beşerî sermayenin oluşumunda duygusal sermayenin oldukça önemli olduğunu ifade etmektedir. Cahill (1999: 12) farklı mesleklerin farklı duygularla ilintili olduğundan ve farklı

duygusal sermaye formlarından yararlandığından bahsederek, farklı duygusal sermaye formları ile düzeylerine sahip fertlerin farklı mesleklere yöneldiğini belirtmektedir. Thoits (2004: 372) duygusal sermayenin; duygusal bilgilerle duygu yönetimi hususundaki yeteneklerin yanı sıra, rol üstlenmeyle ilgili durumdaki sosyal duyguları deneyimleme kapasitesinden de meydana geldiğinden söz etmektedir.

Duygusal sermayeden literatürde ilk olarak eğitim ve aile alanlarında yararlanılmış olup (Reay, 2000; Colley, 2006; Cottingham, 2013: 49), ilerleyen süreçte ise duyguların iş hayatındaki öneminin fark edilmesi ile beraber iş yaşamına ilişkin konularda da faydalanılmaya başlanmıştır (Cahill, 1999). Bu bağlamda özellikle sağlık sektörü temelinde duygusal sermayeyle ilintili pek çok çalışma gerçekleştirilmiştir (Cottingham, 2013: 49). Gendron'a (2004: 26) göre bilgi ve iletişim teknolojilerinin artması, rekabetin yoğunlaşması ve küreselleşmenin etkisi doğrultusunda örgütlerde karmaşıklık düzeyi artmakta olup, bu nedenle duygusal sermayenin iş yaşamında daha büyük bir etkisi olacaktır. Huy ve Shipilov'a (2012: 75-79) göre işletmelerde çalışanların duygusal sermayelerinin oluşması noktasında gerçeklik, gurur, bağlılık ve eğlence şeklinde dört ön koşulun varlığı gereklidir. Buna göre; örgütün gerçekliğinin yüksek düzeyde algılanması, çalışanlarının başarılarının fark edilmesi ve ödüllendirilmesi neticesinde ortaya çıkan gurur hissi, ortak çıkarlarla değerler doğrultusunda çalışanların kendilerini örgütlerine bağlı hissetmeleri ile örgüt tarafından çalışanlara sunulan eğlence olanakları duygusal sermayenin oluşumunda etkili durumdadır. Thomson ve Hecker (2000: 49) ise bir örgütte çalışan kişilerin örgüte hem entelektüel hem de duygusal katkıda bulduklarından bahsederek, bu bağlamda entelektüel sermayenin yanı sıra duygusal sermayenin de örgütler açısından oldukça önemli olduğundan bahsetmektedir. Newman'a (2009: 1) göre duygusal sermaye, bir örgütte çalışanlar ile müşterilerce gösterilen örgüte/markaya bağlılık, katılım ve pozitif tutum aracılığıyla beliren değerdir. Bu bağlamda Newman (2009) örgütlerde liderlerin duygusal sermaye oluşturmaları noktasında duygusal zekâya ilişkin unsurlardan yararlandıklarından söz etmektedir. Andrade (2015: 788) örgütlerde duyguların sahip olduğu güçten bahsetmiş olduğu çalışmada, duygusal sermayenin özel bir beşerî sermaye formu şeklinde ortaya çıkmış olduğundan bahsetmektedir. Gendron vd. (2016: 65) yaptıkları çalışmada, işini kaybetmiş olan fertler kendinden emin olma ile öz saygı yeterliliklerini kaybettiklerini, kendilerini diğer bireylerden izole ettiklerini, bu neticede duygusal ya da sosyal sermayelerini veya bir iş bulmak için sosyal çevrelerini kullanamaz hale geldiklerini ifade etmektedir.

## 2.2. Tükenmişlik

Çalışmanın bu kısmında, tükenmişliğin tanımı, önemi, modelleri, tükenmişliğe neden olan unsurlar, tükenmişliğin belirtileri ve tükenmişliğin sonuçlarından bahsedilmiştir.

Günümüzde tükenmişlik konusu ile hem toplumsal alanda hem de iş yaşamında sıklıkla karşılaşılmaktadır. Özünde kavram ilk defa 1970'li yıllarda ABD'de müşteri hizmetleri vazifesi gören kişilerin karşılaşmakta oldukları mesleki bir bunalımı belirtmek üzere kullanılmıştır (Maslach vd., 2001: 415). Kavrama ilişkin olarak zaman içerisinde pek çok farklı tanımlama gerçekleştirilmiştir. Freudenberger (1974: 159) kavramı; enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı arzla talepten ötürü tükenmeye başlama şeklinde ifade etmiştir. Cherniss'e (1980: 5) tükenmişlik, işle ilintili tutumlarla davranışlarda yaşanmakta olan değişiklikler ile kendini belli eden fiziksel ve duygusal bitkinlik ile anksiyete durumudur. Suran ve Sheridan (1985: 742) kavramı, kişisel idealler ve arzularla çalışma koşullarındaki bozulmanın etkileşimi biçiminde ifade etmektedir. Dolan (1987: 3) tükenmişliği, bireysel

kaynakların sonlandığı, normal günlük olaylarda bile süregelen umutsuzluk ve negatif tutumun bulunduğu enerji tükenmesi olarak tanımlamıştır. Maslach vd. (2001: 399) tükenmişliği, işinden ötürü başka fertlerle bire bir ilişki içerisindeki bireylerde tespit edilen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük bireysel başarı hissi biçiminde betimlemiştir.

Tükenmişlik, bir toplumun içinde yaşamının sonucu olarak beliren bir durum niteliğindedir. Ferdin toplumsal yaşama uyumluluğu, hayatına bir anlam kazandırmaya ilişkin çabalarının sonucu olarak tükenmişlik durumu ortaya çıkabilmektedir. Bu bağlamda tükenmişlik, fertte bulunan ve ferdin enerjisinin gereğinden fazla şekilde harcanması neticesinde fertte fiziksel ve mental kaynakların bitmesi biçiminde ifade edilmektedir (Sünter vd., 2006: 10). Tükenmişlik durumuna sahip olan fertler iş yaşamında da özel yaşamda da stres durumları ile mücadele edememekte olan fertlerdir. Bu fertler, tükenmişlik ortaya çıktığında bu durum ile mücadele etmek yerine tükenmişlik psikolojisine uyum sağlama eğilimi içerisinde olmaktadır (Ergun-Özler 2012: 288).

Literatürde tükenmişlik konusunda geliştirilmiş pek çok model bulunmaktadır. Bu modeller arasında en bilinenleri Cherniss Tükenmişlik Modeli, Leiter Tükenmişlik Modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Pearlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Maslach Tükenmişlik Modeli şeklindedir (Ak-Sütlü, 2013: 27-30). Bu çalışmada Maslach Tükenmişlik Modeli kullanıldığından, bahsi geçen model ayrıntılı olarak incelenmiştir.

Maslach ve Jackson (1981: 99) tükenmişliğin tanımlanması hususunda geliştirmiş oldukları model çerçevesinde, tükenmişliği ifade edebilmek üzere üç boyut öne sürmüştür. Bunlar; duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklindedir. Maslach ve Jackson'a (1981) göre duygusal tükenmişlik, güç noksanlığı ile ferdin duygusal mecralarının sonlandığı hissiyatını yaşamasıyla ilgilidir. Bu bağlamda duygusal açıdan bir yorgunluk haline sahip olan fert, iş hayatında hizmet sunduğu kişilere yönelik sorumluluklarını tam anlamıyla gerçekleştirmediği düşüncesine kapılmaktadır. Duygusal tükenmişlik hissi, genelde mesleğinde bire bir şekilde ilişkilerde bulunan fertlerde daha yoğun biçimde yaşanmaktadır. İkinci boyut olan kişisel başarı, problemlerle başa çıkma, ferdin elde ettiği başarıları ve kendini yeterli görme durumuyla ilintilidir. Ferdin kendisini yaptığı işle ilgili olarak verimsiz ve başarısız görmesinden dolayı kişide bireysel başarısızlık hissi belirmektedir. Kişinin çevresindekilere ilişkin negatif düşünceleri geliştikçe, kendisiyle ilintili negatif düşüncelerle tavırlar da artmaktadır. Bu doğrultuda ortaya çıkan suçluluk, sevilme, başarısızlık gibi duygular, kişinin kendine olan saygısını azaltmak suretiyle ferdi depresyona sürüklemektedir. Üçüncü boyut olan duyarsızlaşma, siniklik anlamında kullanılmıştır. Bu bağlamda, duygusal bakımdan yorgun olan fertler çevrelerine, iş arkadaşlarına, müşterilere yönelik tutum ve davranışlarında ilgisizleşmekte, kendisi ile diğer bireylerin arasına mesafe koymakta, bu şekilde stresle baş etmeye çalışmaktadır.

Fertlerin tükenmişlik durumuyla karşılaşmasına yol açan birtakım unsurlar mevcuttur. Bu unsurlar temel olarak kişisel ve örgütsel unsurlar şeklinde iki grup altında toplanmaktadır. Bireysel faktörler arasında cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi gibi demografik nitelikli değişkenlerin yanı sıra kişilik yapısı, duygudaşlık yeteneği, duygusal kontrol, beklenti düzeyi, işkoliklik gibi direkt olarak ferde ilişkin değişkenler de yer almaktadır (Sürgevil, 2014: 76). Örgütsel değişkenler ise temelde; işin niteliği, müşteri yoğunluğu, iletişim, aidiyet hissi, kontrol eksikliği ya da fazlalığı, birimler arası ilişkiler, plan ve politikalar, kararlara katılım, ödüller, eğitim, teknolojik değişimler vs. biçimindedir (Sürgevil, 2014: 76).

Tükenmişlik genelde yüz yüze iletişimin olduğu meslek dallarında daha sıkça görülmektedir. Bu bağlamda tükenmişlik sendromu daha ziyade eğitim, sağlık, hizmet gibi sektörlerde yoğun şekilde görülmektedir (Keser, 2015: 188). Nitekim tükenmişliğe ilişkin araştırmalar da genelde eğitim ve sağlık gibi sektörlerde yoğunlaşmış olmakla birlikte, bu araştırmalar neticesinde tükenmişliğin belirtileri genel olarak saptanmıştır. Buna göre tükenmişliğin belirtileri; psikolojik belirtiler, fiziksel belirtiler ve duygusal belirtiler olmak üzere üç grup altında toplanmıştır. Fiziksel belirtilerin arasında kişinin kendini çok yorgun hissetmesi, fiziksel açıdan enerjinin düşük olması, yorgun olarak uyanılması, uyku problemleri, sık şekilde hastalık geçirme, sık kabızlık, geçmeyen bedensel ağrılar vb. bulunmaktadır. Psikolojik belirtilerin arasında yalnızlık hissi, duygusal çöküntüler, çabuk öfkelenme, abartılı tepkiler, karar verme noktasında zorlanma, sıkça kararsızlık yaşama, keyif alınan etkinliklerden kolayca sıkılmaya başlama vb. bulunmaktadır. Duygusal belirtilerin arasında değişime direnç gösterme, kendisini çaresiz şekilde hissetme, keyifsiz olma, tartışmadan kaçınmak, hayal kırıklıkları, özgüvende düşme, eleştiriye kapalılık vb. bulunmaktadır (Gezer, 2008: 28).

Tükenmişliğin nedenleri ve belirtilerinden sonra sonuçlarından da bahsetmek gereklidir. Her ne kadar tükenmişlik durumunun bireyler üzerinde negatif etkiler yaratmakta olduğu söylenebilirken, bu negatif etkilerin geçici veya kalıcı olduğuna ilişkin sarıh açıklamalar yapılması mümkün değildir. Zira tükenmişlik durumundan etkilenme derecesi, kişiden kişiye ve zamana göre farklılaşabilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 307). Kişide tükenmişlik belirtilerinin ortaya çıkması sonrası bu belirtilere yönelik gerekli tedavi süreçlerinin uygulanmaması halinde kişide zaman içerisinde fiziksel ve psikolojik anlamda birtakım olumsuzluklar ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, stresin de etkisiyle tükenmişlik, kişinin çeşitli fiziksel ve/veya psikolojik rahatsızlıklar yaşamasına sebep olabilmektedir. Maslach ve Jackson (1981) tarafından ileri sürülen tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma tükenmişliğin fiziksel bir sonucudur. Duygusal tükenmişlikle kişisel başarıda düşüş ise daha ziyade psikolojik tükenmişliğin sonucu ortaya çıkmaktadır (Sürgevil, 2014: 91-92).

### 2.3. Duygusal Sermaye ve Tükenmişlik İlişkisi

Mayer ve Salovey (1997: 33) duygusal zekâ düzeyi yüksek olan kişilerin, kendi duygularıyla ruh hallerinin farkında olduklarını ifade etmektedir. Barling vd. (2000: 158) gerek kendi duygularını gerekse de diğerlerinin duygularını algılama yeteneğine sahip olan kişilerin daha başarılı oldukları ile işgörenlerden daha çok saygı gördüklerinden bahsetmekte ve bu durumda tükenmişlik düzeylerinin de an düşük düzeye indiğini belirtmektedir. George (2000: 1025) de, bahsi geçen algı yeteneğine sahip yöneticilerin işgörenleri örgütsel amaçlara, örgütün misyonuyla vizyonuna sahip çıkmaları hususunda daha etkin biçimde yönlendirdiğinden ve bu durumda çalışanların duygusal tükenme düzeylerinin düştüğünden söz etmektedir. Mayer, Salovey ve Caruso (2000: 396) duygularını doğru şekilde ifade edebilen kişilerin daha iyi ve anlamlı iletişimde bulduklarını, Mayer ve Salovey (1997: 31) de duygusal zekâ seviyesi yüksek olanların, kendi duygularıyla bu duyguların diğerleri üzerindeki etkisinin farkında olduklarını ifade etmektedir.

Duygusal zekânın bireylerin psikolojik sağlıkları ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisi bulunduğu birçok araştırmacı tarafınca ifade edilmiştir (Bar-On, 2003; Ciarrochi vd., 2001). Yapılan araştırmalara göre; duygusal zekâ bireyleri tükenmişliğe karşı korumakta olup, daha etkin bir adaptasyon sağlamaktadır. Bu bağlamda, duyguları yönetme yeteneğinin

tükenmişliğin önlenmesiyle oldukça yakın bir ilişkiye sahip olduğu öne sürülmüştür (Bar-On, 2003: 5).

Chan (2006), Saiari vd. (2011), Ünal ve Önal (2015) eğitim çalışanlarında duygusal zekâ ile tükenmişlik ilişkisini araştırmış ve duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında ilişkilere rastlamışlardır. Güllüce ve İşcan (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, işletme yöneticilerinin mesleki tükenmişlikleri ile duygusal zekâları arasındaki ilişki incelenmiş ve iki değişken arasında ters yönlü bir ilişki bulunmuştur. Herece ve Şener (2017) duygusal zekâ düzeyi yüksek olan kişilerin çalışma arkadaşlarıyla dayanışma ve uyum içerisinde çalıştığını, kişide tükenmişlik halinin olması durumunda ise bu ilişkilerin de olumsuz şekilde etkilenebileceğinden bahsetmiştir. Bu doğrultuda Herece ve Şener (2017) tarafından yapılan araştırmada kamu personelinin duygusal zekâlarının tükenmişlik üzerindeki etkisi araştırılmış ve duygusal zekânın tükenmişlik üzerinde etkiye sahip olduğu bulgusu elde edilmiştir. Köse (2019) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, İstanbul ilinde ticaret, imalat ve hizmet sektörü işletmelerinde görev yapan yönetici ve iş görenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile tükenmişlik algıları arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki bulunduğu tespit edilmiştir.

Duygusal zekâ ve tükenmişlik ilişkisine yönelik araştırmaların daha ziyade eğitim sektörü ve sağlık sektörü üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bununla birlikte özel sektördeki çeşitli alanlarda da çalışmalara rastlamak mümkündür. Bu çalışma çerçevesinde de duygusal zekânın alt boyutlarının duygusal sermayenin alt boyutları ile benzerlik göstermesinden ötürü, duygusal sermaye ve tükenmişlik ilişkisi belediye çalışanları özelinde gerçekleştirilmiş ve buna yönelik aşağıda yer alan hipotezler oluşturulmuştur:

H1: Duygusal sermaye, tükenmişliği negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H1a: Duygusal sermaye, duygusal tükenmişlik boyutunu negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H1b: Duygusal sermaye, kişisel başarı boyutunu negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H1c: Duygusal sermaye, duyarsızlaşma boyutunu negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

### 3. YÖNTEM VE BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın evreni ve örneklemini, veri toplama araçları ve araştırma modeli ile elde edilen bulgularla ilgili bilgilere yer verilmiştir.

#### 3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Gaziantep ilinde faaliyet gösteren belediyelerde çalışan kişiler oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında belediye çalışanlarından 420'sine ulaşılmıştır. 420 kişinin doldurmuş olduğu anket formlarından 403'ü geçerli bulunmuş, 17'sinde çok fazla eksik veri bulunduğundan analize dâhil edilmemiştir.

Çalışmaya katılanların 296'sı erkek (%73.4) ve 107'si (%26.6) kadındır. Katılımcıların 33'ü (%8.2) 18-25 yaş aralığında, 151'i (%37.5) 26-34 yaş aralığında, 152'si (%37.7) 35-44 yaş aralığında, 67'si (%16.6) 45 ve üzeri yaş aralığındadır. Medeni durum açısından 321'i (%79.7) evli, 72'si (%17.9) bekâr olup, 10 kişi (%2.5) diğer seçeneğini işaretlemiştir. Eğitim düzeyi bakımından 69 kişi (%17.1) ilköğretim mezunu, 110 kişi (%27.3) lise mezunu, 61 kişi

(%15.1) önlisans mezunu, 142 kişi (%35.2) lisans mezunu, 21 kişi (%5.2) lisansüstü mezundur. Çalışma ortamı açısından 217'si (%53.8) büroda, 186'sı (%46.2) sahada görev yapmaktadır. Pozisyon bakımından 371'i (%92.1) personel, 32'si (%7.9) yöneticidir. Aylık gelir durumu açısından 216'sı (%53.6) 2.000-3.000 TL arasında, 74'ü (%18.4) 3.001-4.000 TL arasında, 35'i (%8.7) 4.001-5.000 TL arasında, 49'u (%12.2) 5.001-6.000 TL arasında, 16'sı (%4.0) 6.001-7.000 TL arasında, 13'ü (%3.2) 7.000 TL üzerinde aylık gelire sahiptir.

### 3.2. Veri Toplama Araçları ve Araştırma Modeli

Çalışma kapsamında gerekli verilere toplamak üzere üç bölümden oluşan bir anket formu oluşturulmuştur. Anketin ilk bölümünde katılımcıların cinsiyetlerini, yaşlarını, medeni durumlarını, eğitim düzeylerini, çalışma ortamlarını, pozisyonlarını, mesleki tecrübelerini ve aylık gelirlerini tespit etmeye yönelik demografik soruların yer aldığı Kişisel Bilgi Formu yer almaktadır.

İkinci bölümde Duygusal Sermaye Ölçeği yer almaktadır. Ölçek Newman ve Purse (2007) tarafından 77 madde olarak geliştirilmiş, Newman vd. (2015) tarafından 30 maddeye indirilmiştir. Ölçek Tutcu (2018) tarafından hazırlanan doktora tezi kapsamında Türkçe 'ye uyarlanmıştır. Orijinal ölçek; kişisel farkındalık, sosyal farkındalık, ilişki yönetimi, özyönetim ve uyumluluk şeklinde 5 boyuttan meydana gelmektedir. Ölçekte yer alan ifadeler 5'li Likert Sistemi ile ölçülmektedir.

Ölçekte yer alan maddeler normal dağılım ön koşulunu sağlamaktadır. SPSS 22.0 programında gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizi sonucunda; ölçeğin KMO değeri 0,892 olarak saptanmıştır. Bu durum faktör analizi yapılabilmesi için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi sonucunda ki-kare değeri 3319.512; serbestlik derecesi 210 ve  $p < 0.001$  şeklinde saptanmıştır. Bu durum ölçek için faktör analizinin yapılabilir olduğunu göstermektedir. Tablo 1'de görülebildiği üzere, yapılan faktör analizi sonucu ölçeğin 5 faktörlü bir yapıya sahip olduğu ortaya çıkmıştır. En uygun faktör yapısına ulaşmak üzere 9 ifade analizden çıkarılmıştır (sırasıyla 23, 13, 5, 28, 18, 14, 12, 30, 15). Elde edilen faktörler, orijinal ölçekle uyumluluğuna bakılarak sırasıyla Sosyal Farkındalık, Kişisel Farkındalık, Özgüven, Özyönetim ve Mesafelilik şeklinde isimlendirilmiştir. Açıklanan toplam varyans %61.829'dur. Varyansın %15.47'si sosyal farkındalık boyutu, %14.69'u kişisel farkındalık boyutu, %14.22'si özgüven boyutu, %10.08'i özyönetim boyutu ve %7.36'sı mesafelilik boyutu tarafından açıklanmaktadır. Yapılan güvenirlik analizi sonucunda Cronbach Alfa katsayısı; ölçek için 0.855; sosyal farkındalık boyutu için 0.814; kişisel farkındalık boyutu için 0.840; özgüven boyutu için 0.856; özyönetim boyutu için 0.691 ve mesafelilik boyutu için 0.535 şeklinde tespit edilmiştir.

**Tablo 1. Duygusal Sermaye Ölçeği Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları**

	Sosyal Farkındalık	Kişisel Farkındalık	Özgüven	Özyönetim	Mesafelilik	Güvenirlik	Ölçek
DS6	.752						
DS7	.750						
DS9	.697					0.814	0.855
DS10	.678						



DS8	.567					
DS11	.530					
DS1		.776				
DS2		.735				
DS4		.699				0.84
DS3		.658				
DS16		.579				
DS25			.879			
DS26			.840			
DS24			.727			0.856
DS27			.653			
DS20RS				.778		
DS22RS				.739		
DS21RS				.684		0.691
DS19RS				.556		
DS17RS					.802	
DS29RS					.757	0.535
<b>Açıklanan Varyans</b>	<b>15.47%</b>	<b>14.69%</b>	<b>14.22%</b>	<b>10.08%</b>	<b>7.36%</b>	<b>Toplam %61.829</b>

**KMO: 0.892; Ki-Kare: 3319.512; sd: 210; Sig.: 0.000**

Anketin üçüncü bölümünde Maslach Tükenmişlik Envanteri yer almaktadır. Ölçek Maslach ve Jackson (1981) tarafından 22 madde olarak geliştirilmiş olup; duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklinde 3 boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler 5'li Likert Sistemi ile ölçülmektedir.

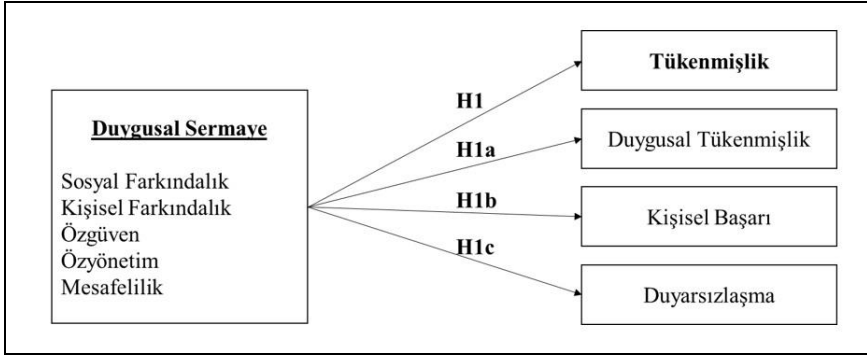
Ölçekte yer alan maddeler normal dağılım ön koşulunu sağlamaktadır. SPSS 22.0 programında gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizi sonucunda; ölçeğin KMO değeri 0.875 olarak saptanmıştır. Bu durum faktör analizi yapılabilmesi için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi sonucunda ki-kare değeri 2516.418; serbestlik derecesi 171 ve  $p < 0.001$  şeklinde saptanmıştır. Bu durum ölçek için faktör analizinin yapılabilir olduğunu göstermektedir. Tablo 2'de görülebildiği üzere, yapılan faktör analizi sonucu ölçeğin 3 faktörlü bir yapıya sahip olduğu ortaya çıkmıştır. En uygun faktör yapısına ulaşmak üzere 3 ifade analizden çıkarılmıştır (sırasıyla 22, 20, 6). Elde edilen faktörler, orijinal ölçekle uyumluluğuna bakılarak sırasıyla Duygusal Tükenmişlik, Kişisel Başarı ve Duyarsızlaşma şeklinde isimlendirilmiştir. Açıklanan toplam varyans %49.969'dur. Varyansın %18.25'i duygusal tükenmişlik boyutu, %18.17'si kişisel başarı boyutu ve %13.55'i duyarsızlaşma boyutu tarafından açıklanmaktadır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alfa katsayısı; ölçek için 0.828; duygusal tükenmişlik boyutu için 0.931; kişisel başarı boyutu için 0.803 ve duyarsızlaşma boyutu için 0.741 şeklinde tespit edilmiştir.

**Tablo 2. Maslach Tükenmişlik Envanteri Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları**

	Duygusal Tükenmişlik	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma	Güvenilirlik	Ölçek
T1	.844				
T2	.792				
T3	.750			0.831	
T8	.729				
T13	.509				
T17RS		.736			
T18RS		.704			
T9RS		.680			
T21RS		.648		0.803	
T7RS		.617			0.828
T19RS		.603			
T12RS		.585			
T4RS		.563			
T16			.676		
T15			.630		
T5			.621		
T11			.596	0.741	
T14			.576		
T10			.576		
<b>Açıklanan Varyans</b>	<b>18.25%</b>	<b>18.17%</b>	<b>13.55%</b>	<b>Toplam %49.969</b>	

**KMO: 0.875; Ki-Kare: 2516.418; sd: 171; Sig.: 0.000**

Ölçekler için gerçekleştirilen faktör ve güvenilirlik analizleri ortaya çıkan faktörler doğrultusunda araştırmanın modeli oluşturulmuştur. Bu araştırma modeli Şekil 1'de yansıtılmıştır.



Şekil 1. Araştırma Modeli

### 3.3. Araştırma Bulguları

Çalışanların duygusal sermayelerinin tükenmişlik üzerindeki etkisiyle ilintili hipotezleri test etmek için SPSS 22.0 programında doğrusal regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Regresyon analizi sonuçları toplu şekilde Tablo 3'te görülebilmektedir.

**Tablo 3. Duygusal Sermayenin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	Beta	p-değeri	Düz. R2	F-değeri	p-değeri
Duygusal Tükenmişlik	Sosyal Farkındalık	.070	.251	0.132	13.219	<b>0.000*</b>
	Kişisel Farkındalık	<b>-.171</b>	<b>.010</b>			
	Özgüven	<b>-.128</b>	<b>.029</b>			
	Özyönetim	<b>-.133</b>	<b>.008</b>			
	Mesafelilik	<b>-.195</b>	<b>.000</b>			
Kişisel Başarı	Sosyal Farkındalık	<b>-.186</b>	<b>.000</b>	0.351	44.431	<b>0.000*</b>
	Kişisel Farkındalık	<b>-.214</b>	<b>.000</b>			
	Özgüven	<b>-.289</b>	<b>.000</b>			
	Özyönetim	-.048	.265			
	Mesafelilik	-.043	.307			
Duyarsızlaşma	Sosyal Farkındalık	-.017	.789	0.072	7.210	<b>0.000*</b>
	Kişisel Farkındalık	-.064	.350			
	Özgüven	-.063	.300			
	Özyönetim	<b>-.183</b>	<b>.000</b>			
	Mesafelilik	<b>-.109</b>	<b>.031</b>			

“H1a: Duygusal sermaye, duygusal tükenmişlik boyutunu negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.” hipotezini test etmek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda düzeltilmiş R<sup>2</sup> değeri %13.2; F değeri 13.219 ve p değeri (0.000) şeklinde bulunmuştur. Buna göre kurulan model anlamlı olup, modelin bağımsız değişkenlerinden kişisel farkındalık, özgüven,

özyönetim ve mesafelilik, duygusal tükenmişliğin %13.2'sini açıklamaktadır. Elde edilen bulgulara göre kişisel farkındalık (-0.171), özgüven (-0.128), özyönetim (-0.133) ve mesafelilik (-0.195) duygusal tükenmişliği negatif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir. Sosyal farkındalık boyutunun ise kişisel başarı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. En yüksek etkiye sahip boyut mesafelilik olup, ardından sırasıyla kişisel farkındalık, özyönetim ve özgüven gelmektedir. Bu doğrultuda, “*H1a: Duygusal sermaye, duygusal tükenmişlik boyutunu negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.*” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

“*H1b: Duygusal sermaye, kişisel başarı boyutunu negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.*” hipotezini test etmek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda düzeltilmiş  $R^2$  değeri %35.1; F değeri 44.431 ve p değeri (0.000) şeklinde bulunmuştur. Buna göre kurulan model anlamlı olup, modelin bağımsız değişkenlerinden sosyal farkındalık, kişisel farkındalık ve özgüven, duyarsızlaşmanın %35.1'ini açıklamaktadır. Elde edilen bulgulara göre sosyal farkındalık (-0.186), kişisel farkındalık (-0.214) ve özgüven (-0.289) kişisel başarıyı negatif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir. Özyönetim ve mesafelilik boyutlarının ise kişisel başarı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. En yüksek etkiye sahip boyut özgüven olup, ardından sırasıyla kişisel farkındalık ve sosyal farkındalık gelmektedir. Bu doğrultuda, “*H1b: Duygusal sermaye, kişisel başarı boyutunu negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.*” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

“*H1c: Duygusal sermaye, duyarsızlaşma boyutunu negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.*” hipotezini test etmek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda düzeltilmiş  $R^2$  değeri %7.2; F değeri 7.210 ve p değeri (0.000) şeklinde bulunmuştur. Buna göre kurulan model anlamlı olup, modelin bağımsız değişkenlerinden özyönetim ve mesafelilik duyarsızlaşmanın %7.2'sini açıklamaktadır. Elde edilen bulgulara göre özyönetim (-0.183) ve mesafelilik (-0.109) duyarsızlaşmayı negatif yönlü ve anlamlı şekilde etkilemektedir. Sosyal farkındalık, kişisel farkındalık ve özgüven boyutlarının ise duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. En yüksek etkiye sahip boyut özyönetim olup, ardından mesafelilik gelmektedir. Bu doğrultuda, “*H1c: Duygusal sermaye, duyarsızlaşma boyutunu negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.*” hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Regresyon analizleri neticesinde elde edilen bulgulara göre; H1a, H1b ve H1c hipotezleri kabul edildiğinden, “*H1: Duygusal sermaye, tükenmişliği negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.*” ana hipotezi de kabul edilmiştir.

#### 4. SONUÇ

Gaziantep'te bulunan belediyelerde çalışan kişilerin duygusal sermayelerinin tükenmişlik durumları üzerindeki etkisinin incelenmiş olduğu bu araştırma neticesinde, hem literatüre ve hem de uygulamaya katkı sağlayabilecek önemli bulgulara ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamında Gaziantep'teki belediyelerde çalışan 403 kişiden gerekli olan veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Çalışmaya 296 erkek, 107 kadın katılım göstermiştir. Katılımcıların 336'sı 18-44 yaş aralığındadır. 321 katılımcı evli, 72'si bekâr olup, 10'u diğer seçeneğini işaretlemiştir. 224 katılımcı en az ön lisans mezunudur. 217'si büroda, 186'sı sahada görev yapmaktadır. 371'i personel, 32'si yöneticidir. 290 kişinin aylık geliri 4.000 TL'den azdır.

Duygusal Sermaye Envanteri için yapılan faktör analizi neticesinde, ölçeğin beş boyutlu bir yapıya sahip olduğu tespit edilmiş ve elde edilen boyutlar literatürle uyumlu şekilde sosyal farkındalık, kişisel farkındalık, özgüven, özyönetim ve mesafelilik olarak adlandırılmıştır. Yapılan güvenilirlik analizinde ise hem ölçeğin hem de boyutların güvenilirlik düzeylerinin yeterli düzeyde olduğu saptanmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri için gerçekleştirilen faktör analiz neticesinde, ölçeğin orijinali ile uyumlu şekilde duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklinde üç boyuttan meydana geldiği tespit edilmiştir. Gerçekleştirilen güvenilirlik analizinde ise hem ölçeğin hem de boyutların güvenilirlik düzeylerinin yeterli düzeyde olduğu saptanmıştır.

Duygusal sermaye boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisini tespit etme üzere gerçekleştirilen çoklu regresyon analizleri neticesinde; duygusal sermayenin çeşitli boyutlarının tüm tükenmişlik boyutlarını çeşitli düzeylerde etkilemekte olduğu tespit edilmiştir. Yapılan analizlere göre; duygusal tükenmişlik üzerinde sırasıyla mesafelilik, kişisel farkındalık, özyönetim ve özgüvenin; kişisel başarısızlık üzerinde sırasıyla özgüven ve kişisel farkındalığın; duyarsızlaşma üzerinde ise sırasıyla özyönetim ve mesafeliliğin negatif etkileri bulunduğu saptanmıştır. Buna göre; insanlarla arasında mesafe ve iletişim eksikliği/kopukluğu bulunan, kişisel farkındalık düzeyi düşük olan, kendini yönetme ve kendine güvenme konularında eksiklikleri bulunan bireylerde duygusal bir tükenme durumu ortaya çıkmaktadır. Ayrıca kendini yönetme konusunda eksik olan ve insanlarla arasında mesafe ve iletişim kopukluğu bulunan bireylerde kişisel başarı düzeyi düşmektedir. Bununla birlikte, kendini yönetebilmede eksik olan ve insanlarla arasında mesafe bulunan kişilerde duyarsızlaşma durumu ortaya çıkabilmektedir.

Elde edilen bulgulara göre, duygusal sermaye ve tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki mevcuttur. Bu bağlamda, kendi duygularının v yeteneklerinin farkında olan, insanlarla iletişimi yüksek düzeyde olan, kendine güveni bulunan ve kendini yönetebilen bireylerde tükenmişlik sendromu ile karşılaşma olasılığı düşmektedir. Bu bulgular literatürdeki önceki çalışmaların bulgularıyla örtüşmektedir (Ciarrochi vd., 2001; Bar-On, 2003; Chan, 2006, Güllüce ve İşcan, 2010; Saiiri vd., 2011; Ünal ve Önal, 2015; Herece ve Şener, 2017; Köse 2019).

Sosyal farkındalık ile tükenmişlik arasında bir ilişki tespit edilmemiştir. Bu durum, diğerlerinin duygularının farkında olma ve empati yapabilme yeteneğinin tükenmişlik ile ilişkisi bulunmadığını göstermektedir. Elde edilen bu bulgu, literatürdeki çeşitli çalışmaların bulgularıyla çelişmektedir (Barling, 2000; Köksal, 2009; Şahin vd., 2018; Turan vd., 2019). Bu durumun nedeninin, üzerinde çalışılmış olan örneklemin yapısından kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir. Zira örneklem grubunun sahip olduğu demografik özellikler, kültür, yaşam standardı, yaşanan bölge gibi unsurlar çalışmanın sonuçlarını etkileme olasılığına sahiptir. Dolayısıyla daha genellenebilir neticelere erişmek üzere konuya ilişkin daha fazla çalışmanın farklı örneklem grupları üzerinde yapılması gereklidir.

Elde edilen bulguların hem tükenmişlik hem de duygusal sermaye literatürüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Türkiye’de duygusal sermaye ve duygusal sermayenin ilişkili olduğu kavramlara ilişkin yapılan araştırma sayısı oldukça az olduğu için, bu çalışmada elde edilmiş olan bulguların gelecekte gerçekleştirilecek olan araştırmalara bir temel hazırlayacağı söylenebilir. Bunun yanı sıra, bu çalışmada elde edilmiş olan bulgular doğrultusunda belediye yöneticileri, belediye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin düşmesi için duyguların ve duygusal sermayenin ne kadar önemli olduğunu anlayabilecek ve çalışanların

duygusal sermayelerini değerlendirmek suretiyle tükenmişlik durumuna maruz kalmalarını önleme hususunda yardımcı olabileceklerdir.

Bu çalışmanın en önemli sınırlılığı, sadece belediye çalışanlarının örneklem grubu olarak seçilmiş olmasıdır. Bunun yanında bir başka sınırlılık, araştırmanın yalnızca Gaziantep ilinde yapılmış olmasıdır. Bu sebeple, farklı araştırmacılarca farklı örneklem grupları üzerinde ve farklı şehirlerde benzer araştırmaların yapılması, bu çalışmada elde edilmiş olan bulguların genellenebilmesi noktasında katkı sağlayacaktır. Bunun yanı sıra, duygusal sermayenin örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, girişimcilik niyeti vb. muhtelif değişkenlerle ilişkisini ölçmeye yönelik araştırmaların yapılması da, duygusal sermaye literatürünün gelişmesi ve genişlemesi anlamında literatüre önemli katkılar sağlayabilecektir.

## KAYNAKÇA

- AK-SÜTLÜ, S. (2013). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik İlişkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ALLATT, P. (1993). "Becoming Privileged: The Role of Family Processes". I. Bates and G. Riseborough (Eds.), *Youth and Inequality*. Open University Press, Buckingham.
- ANDRADE, D. P. (2015). "Emotional Economic Man: Power and Emotion in The Corporate World". *Critical Sociology*, 41(4-5), 785-805.
- BARLING, J., SLATER, F., & KELLOWAY, E. K. (2000). "Transformational Leadership and Emotional Intelligence: An Exploratory Study". *The Leadership and Organizational Development Journal*, (21), 157-161.
- BAR-ON, R. (2003). "How Important is It to Educate People to Be Emotionally and Socially Intelligent, and Can It Be Done?". *Perspectives in Education*, 21(4), 3-13.
- BOURDIEU, P. (1990). *The Logic of Practice*, Polity, Cambridge.
- CAHILL, S. (1999). "Emotional Capital and Professional Socialization: The Case of Mortuary Science Students". *Social Psychology Quarterly*, 101-116.
- CHAN, D. W. (2006). "Emotional Intelligence and Components of Burnout among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong". *Teaching and Teacher Education*, (22), 1042-1054.
- CHERNISS, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*, Praeger Press, New York.
- CIARROCHI, J., CHAN, A., & BAJGAR, J. (2001). "Measuring Emotional Intelligence in Adolescents". *Personality and Individual Differences*, (28), 539-561.
- COLEMAN, J. (1994). *Foundations of Social Theory*, Belknap Press, Cambridge.
- COLLEY, H. (2006). "Learning to Labour with Feeling: Class, Gender and Emotion in Childcare Education and Training". *Contemporary Issues in Early Childhood*, 7(1), 15-29.
- COTTINGHAM, M. (2013). *Men Who Care: How Organizations and Individuals Negotiate Masculinity, Emotional Capital, and Emotion Practice in Nursing*.

- (Unpublished Doctoral Dissertation). The Graduate Faculty of the University of Akron.
- COTTINGHAM, M. (2016). "Theorizing Emotional Capital". *Theory and Society*, 45(5), 451-470.
- DOLAN, N. (1987). "The Relationship Between Burnout and Job Satisfaction in Nurses". *Journal of Advanced Nursing*, 12(1).
- ERGİN, C. (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması". VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- ERGUN-ÖZLER, N. D. (2012). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- FREUDENBERGER, H. J. (1974). "Staff Burn Out". *Journal of Social Issues*, 30(1).
- FROYUM, C. (2010). "The Reproduction of Inequalities through Emotional Capital: The Case of Socializing Lowincome Black Girls". *Qualitative Sociology*, (33), 37-54.
- GENDRON, B. (2004). "Why Emotional Capital Matters in Education and in Labour? Towards An Optimal Exploitation of Human Capital and Knowledge Management". *Les Cahiers De La Maison Des Sciences Economiques*. Universite Pantheon-Sorbonne, No:113, Paris.
- GENDRON, B. (2007). "Emotional Capital and Older Workers Learning and Transfer of Knowledge Management: Toward A Better Ageing, Working and Learning Together". *Human Resource Development Research & Practice across Europe*, UFHRD, Oxford, July 2007.
- GENDRON, B., KOUREMENOU, E. S., & RUSU, C. (2016). "Emotional Capital Development, Positive Psychology and Mindful Teaching: Which Links?" *The International Journal of Emotional Education*, 8(1), 63-74.
- GEORGE, J. (2000). "Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence". *Human Relations*, (53), 1027-1055.
- GEZER, E. (2008). *Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. (Yayımlanmamış Doktora Tezi)*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- GOLEMAN, D. (2010). *Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*, B. Seçkin-Yüksel (Çev.), Varlık Yayınları, İstanbul.
- HERECE, F. G., & ŞENER, İ. (2017). "Duygusal Zekâ ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Kamu Sektöründe Bir Uygulama". *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*, 3(3), 38-54.
- HOCHSCHILD, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkeley.
- HUY, Q., & SHIPILOV, A. (2012). "The Key to Social Media Success within Organizations". *MIT Sloan Management Review*, 54(1), 73-81.

- JACKSON, E. N. (1959). "Grief and Religion". H. Feifel (Eds.), *The Meaning of Death* (218-233). McGraw-Hill, New York.
- KESER, A. (2015). *Çalışma Psikolojisi*, 5. Basım. Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- KÖKSAL, H. (2009). *Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- KÖSE, E. (2019). "Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleriyle Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkinin Araştırılması". *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(35), 193-212.
- MASLACH, C., SCHAUFELI, W. B., & LEITER, M. P. (2001). "Job Burnout". *Annual Review of Psychology*, (52).
- MASLACH, C., & JACKSON, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout". *Journal of Occupational Behavior*, (2).
- MAYER, P., & SALOVEY, J. D. (1997). "What is Emotional Intelligence?". P. Salovey, & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educations* (3-31). Basic Books, New York.
- MAYER, J., SALOVEY, P., & CARUSO, D. (2000). *Test Manuel for MSCEIT v.2*. Multi-Health Systems, Canada.
- NEWMAN, M. (2009). *Emotional Capitalists: The New Leaders*. John Wiley & Sons, Melbourne.
- NEWMAN, M., & PURSE, J. (2007). *Emotional Capital Report - Technical Manual*. Roche Martin Institute, Melbourne.
- NEWMAN, M., PURSE, J., SMITH, K., & BRODERICK, J. (2015). "Assessing Emotional Intelligence in Leaders and Organisations: Reliability and Validity of The Emotional Capital Report (ECR)". *Australasian Journal of Organisational Psychology*, 8(6), 1-15.
- NOWOTNY, H. (1981). *Austria: Women in Public Life*. C. F. Epstein, & R. L. Coser (Eds.), *Access to Power: Cross-National Studies of Women and Elites* (147-156). George Allen & Unwin, London.
- REAY, D. (2000). "A Useful Extension of Bourdieu's Conceptual Framework: Emotional Capital as A Way of Understanding Mothers' Involvement in Their Children's Education". *The Sociological Review*, 568-585.
- SABUNCUOĞLU, Z., & TÜZ, M. (2003). *Örgütsel Psikoloji*. Furkan Ofset, Bursa.
- SAIARİ, A., MOSLEHI, M., & VALIZADEH, R. (2011). "Relationship between Emotional Intelligence and Burnout Syndrome in Sport Teachers of Secondary Schools". *Procedia Social and Behavioral Sciences*, (15), 1786-1791.
- SÖYLEMEZ, M. S. (2012). *Duygusal Sermaye*. Final Yayıncılık, Ankara.



- SURAN, B. G., & SHERIDAN, E. P. (1985). "Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives". *Professional Psychology: Research and Practice*, 16(6).
- SÜNTER, A. T., CANBAZ, S., DABAK, İ., ÖZ, H., & PEKŞEN, Y. (2006). "Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyum Düzeyleri". *Genel Tıp Dergisi*, 16(1).
- SÜRGEVİL, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ŞAHİN, S., ÖZGEN, D., ÖZDEMİR, K., & ÜNSAL, A. (2018). "Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin Empati ve Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi". *Konuralp Tıp Dergisi*, 10(3), 318-325
- TAHERI, H. M., & REZAYI, S. (2016). "Study of Emotional Capital (Feelings of Happiness and Empowerment) and Its Role on The Development of Organizational Goals Pars Jame Jam Civil Company". *Scinzer Journal of Humanities*, 2(3), 16-19.
- THOITS, P. A. (2004). "Emotion Norms, Emotion Work, and Social Order". S. R. Manstead, N. Frijda, & A. Fischer (Eds.), *Feelings and Emotions* (359-378). Cambridge University Press, Cambridge.
- THOMSON, K., & HECKER, L. (2000). "Value Adding Communication: Innovation in Employee Communication and Internal Marketing". *Journal of Communication Management*, 5(1), 48-58.
- TURAN, N., KAYA, H., ÖZSABAN, A., ÖZDEMİR-AYDIN, G., ÖZÇELİK, K., & GÜNEŞ, E. (2019). "Hemşirelik Öğrencilerinin Empati ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi". *Florence Nightingale Journal of Nursing*, 27(2), 119-132.
- TUTCU, A. (2018). *Duygusal Sermayenin İş ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisine İlişkin Duyuşsal İyilik Algısının Aracılık Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- ÜNAL, A., & ÖNAL, M. (2015). "Eğitim İşgörenlerinin Duygusal Zekâları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki". *OPUS Türkiye Sosyal Politika ve Çalışma Hayatı Araştırmaları Dergisi*, 5(8), 133-154.
- XU, Z., & JIMÉNEZ, F. R. (2016). "Emotional Capital: The Missing Link between Social Media Usage and Customer Relationship Performance". *Let's Get Engaged! Crossing The Threshold of Marketing's Engagement Era* (859-860). Springer International Publishing.
- ZEMBYLAS, M. (2007). "Emotional Capital and Education: Theoretical Insights from Bourdieu". *British Journal of Educational Studies*, 55(4), 443-463.