

**T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BANKACILIK ANABİLİM DALI
BANKACILIK VE SİGORTACILIK BİLİM DALI**

**DUYGUSAL ZEKÂNIN DUYGUSAL EMEK VE
DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK İLE İLİŞKİSİ**

AYŞEN YILDIZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**DANIŞMAN
DOÇ. DR. MERAL ERDİRENÇELEBİ**

KONYA-2022

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK SAYFASI.....	3
ÖNSÖZ.....	4
ÖZET	5
ÖZET(İNGİLİZCE)	6
TABLolar LİSTESİ.....	7
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	9
GİRİŞ	10
BİRİNCİ BÖLÜM: DUYGUSAL ZEKÂ.....	12
1.1. Duygusal Zekâ Kavramı, Tarihçesi ve Kapsamı	12
1.2. Duygusal Zekânın Unsurları	14
1.2.1. Öz Bilinç	15
1.2.2. Öz Yönetim.....	16
1.2.3. Motivasyon	16
1.2.4. Empati	17
1.2.5. Sosyal Yetenek	17
1.3. Duygusal Zekâ Modelleri	17
1.3.1. Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli.....	18
1.3.2. Bar-On Duygusal Zekâ Modeli	19
1.3.3. Cooper ve Sawaf Duygusal Zekâ Modeli.....	19
1.4. Duygusal Zekâ Konulu Yerli Literatürde Yer Alan Çalışmalar.....	22
İKİNCİ BÖLÜM: DUYGUSAL EMEK	42
2.1. Duygusal Emek Kavramı ve Kapsamı	42
2.2. Duygusal Emek Boyutları	44
2.2.1. Yüzeysel Rol Yapma.....	46
2.2.2. Derinden Rol Yapma.....	46
2.2.3. Doğal/Samimi Rol Yapma.....	47
2.3. Duygusal Emek Kavramının Gelişimini Etkileyen Yaklaşımlar.....	47
2.3.1. Hochschild Yaklaşımı.....	48
2.3.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı	49
2.3.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı	49
2.3.4. Grandey Yaklaşımı.....	50
2.4. Duygusal Emek Konulu Literatürde Yer Alan Bazı Çalışmalar	50

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK	72
3.1. Duygusal Tükenmişlik Kavramı ve Kapsamı	72
3.2. Tükenmişlik Boyutları	74
3.2.1. Duygusal Tükenmişlik	74
3.2.2. Duyarsızlaşma	74
3.2.3. Düşük Kişisel Başarı	75
3.3. Duygusal Tükenmişliği Etkileyen Unsurlar	75
3.3.1. Bireysel Unsurlar	76
3.3.2. Örgütsel Unsurlar	76
3.4. Duygusal Tükenmişliğin Sonuçları	77
3.5. Duygusal Tükenmişlik İle İlgili Yerli Literatürde Yapılan Çalışmalar	78
3.6. Duygusal Zekâ, Duygusal Emek ve Duygusal Tükenmişlik İle İlgili Yapılan Çalışmalar	81
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: SAHA ARAŞTIRMASI	84
4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	84
4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları	84
4.3. Araştırmanın Kavramsal Modeli	85
4.4. Araştırmada Kullanılan Yöntem	87
4.4.1. Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi	87
4.4.2. Evren ve Örneklem	88
4.5. Araştırma Bulgularının Analizi	89
4.5.1. Demografik Bulgular	90
4.5.2. Veri Toplama Aracının Geçerliliği ve Güvenirliği	93
4.5.3. Keşfedici (Açıklayıcı) Faktör Analizi	94
4.5.4. Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	98
4.5.5. Korelasyon Analizi Sonuçları	100
4.5.6. Regresyon Analizi Sonuçları	101
4.5.7. Yapısal Eşitlik Modeli Bağlamında Hipotez Testi	103
4.5.5. Karşılaştırma Analizi	103
BEŞİNCİ BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER	115
KAYNAKÇA	121
EKLER	149

BİLİMSEL ETİK SAYFASI

 KONYA	T.C. NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü	 SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ		
Öğrencinin	Adı Soyadı	AYŞEN YILDIZ		
	Numarası	18812401004		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	BANKACILIK ANABİLİM DALI/ BANKACILIK VE SİGORTACILIK BİLİM DALI		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans		✓
		Doktora		
Tezin Adı	DUYGUSAL ZEKÂNIN DUYGUSAL EMEK VE DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK İLE İLİŞKİSİ			

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Öğrencinin Adı Soyadı
AYŞEN YILDIZ
İmzası

ÖNSÖZ

“Duygusal Zekânın Duygusal Emek ve Duygusal Tükenmişlik İle İlişkisi” adlı yüksek lisans tez çalışması hizmet sektörünün öncü çalışanları olan bankacılar ve öğretmenler örneklemini üzerinden araştırılmaktadır. Bu araştırmanın üç başlığın birlikte ele alındığı literatürde ki çok sınırlı çalışma arasında yer alması beklenmektedir.

Çalışmanın hizmet sektörünün yoğun ve stresli çalıştığı düşünülen öğretmen ve bankacılar üzerinde yoğunlaşması, üç değişken için önemli hale gelmektedir.

“Duygusal Zekânın Duygusal Emek ve Duygusal Tükenmişlik İle İlişkisi” adlı yüksek lisans tezimin her aşamasında beni destekleyip moral veren, her zaman yanımda olan başta danışman hocam Sayın Doç. Dr. Meral ERDİRENÇELEBİ’ye, fikri destekleri için Sayın Doç. Dr. Ebru ERTÜRK’e, literatür taraması için Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi’deki Sayın Öğretim Görevlisi İbrahim Berk GÜNAY’a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Bu süreçte beni hiçbir zaman yalnız bırakmayıp her türlü maddi manevi destekleriyle yanımda yer alan aileme ve arkadaşlarıma teşekkür ederim.

ÖZET

Hızla gelişmeye devam eden teknoloji ile birlikte işletme dünyasında birçok değişim ve dönüşüm yaşanmaktadır. Her işletme bu dönüşüm sürecinde rekabet üstünlüğü kazanma çabası göstermektedir. Bu çabalar ise çalışanlardan beklenenleri artırarak üzerlerinde baskı oluşturabilmektedir. Bu baskılar ise çalışanları tükenmişliğe götürebilmektedir. Çalışanlar, bu baskı ile başa çıkmada kullandıkları yöntemler ile aynı zamanda örgüte has olguların gelişmesine yardımcı olmaktadır.

İşletme çalışanları dış müşterilerle etkileşim halindedirler. Bu etkileşim sürecinde etkinliğin ve verimliliğin korunması ve artırılması arzusunda olan yönetimin çalışanların da birer insan olduğunu unutmaması gerekmektedir. İnsan olmanın doğası gereği duygularının bulunduğu ve her zaman aynı tepkilerde bulunmadıkları unutulmamalıdır. İşleri gereği gerektiğinde kendi duygularını bile arka plana koyarak örgütün çalışandan beklentileri doğrultusunda duygularını müşterilere göstermeleri ve bunun karşılığını almak istemeleri son derece doğaldır.

Bu yönüyle ele alınan çalışma, hem örgüt içerisindeki duyguların nasıl yönetilmesi gerektiğine dair duygusal zekânın ve duygusal emeğin nasıl geliştirilmesi gerektiği hem de duygusal tükenmişliğe etkisi üzerindeki önemini vurgulamaktadır. Çalışmanın amacı örgüt içerisindeki bireylerin duygularını örgütün yapısına göre davranış gösterdiğinde oluşan ilişkiyi tükenmişlik ile açıklamaktadır. Bu amaç doğrultusunda duygusal zekâ ve duygusal emek kavramı çalışan ile örgüt yöneticisi arasındaki duygu durumlarının ne şekilde gelişme gösterdiğini açıklamaktadır. Buna yönelik çalışmanın yöntemi literatür araştırması ile desteklenerek ilişkinin nasıl oluştuğunu göstermektedir. Yapılan bu literatür araştırması ve çalışmanın amacı dikkate alınarak bazı bulgular elde edilmiştir. Bu bulgular duygusal zekânın hem duygusal emek hem de duygusal tükenmişlik üzerinde etkili olduğu sonucuna dayanmaktadır. Çalışma bu üç kavram üzerine yoğunlaşarak oluşturulmuş ve duygusal zekânın duygusal emek ve duygusal tükenmişlik kavramlarının ilişkisini açıklamaya yönelik yapılmaktadır. Çalışma hizmet sektöründe yer alan iki farklı meslek grubu olan bankacılara ve öğretmenlere uygulanarak da desteklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Duygusal Zekâ, Duygusal Tükenmişlik, Bankacılık, Öğretmenlik Mesleği

ÖZET(ABSTRACT)

Along with the technology that continues to develop rapidly, many changes and transformations are taking place in the business world. Every enterprise strives to gain competitive advantage in this transformation process. These efforts can put pressure on employees by increasing what is expected of them. These pressures can lead employees to burnout. Employees, with the methods they use to deal with this pressure, also help the development of organization specific cases.

Employees of the enterprise interact with external customers. The management, which wants to maintain and increase efficiency in the process of this interaction, should not forget that employees are also human beings. It should be remembered that human beings are people with feelings which are inherited by mother nature, and they do not always have the same reactions. It is extremely natural for the organization to show its feelings to the customers in line with the expectations of the employee by putting its own feelings in the background when necessary due to their work and they want to get paid for it.

The study considered in this aspect emphasizes the importance of both emotional intelligence and emotional labor on how emotions should be managed within the organization should be developed, as well as on its impact on emotional burnout. The aim of the study is to explain the relationship between burnout and the emotions of individuals within the organization when they behave according to the structure of the organization. For this purpose, the concept of emotional intelligence and emotional labor explains how the emotional states between the employee and the manager of the organization develops. The method of the study supported by the literature review and shows how the relationship is formed. Taking into account this literature review and the purpose of the study, some findings were obtained. These findings are based on the conclusion that emotional intelligence has an effect on both emotional labor and emotional burnout. The study focuses on these three concepts and is aimed at explaining the relationship between emotional labor, emotional burnout and emotional intelligence. The study is also supported by applying it to bankers and teachers who are two different professional groups in my service sector.

Keywords: Emotional Labor, Emotional Intelligence, Emotional Burnout, Banking, Teaching Profession

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli	15
Tablo 2: Bar-On Duygusal Zekâ Modelinin Alt Boyutları ve Alt Faktörleri	19
Tablo 3: Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modelleri	20
Tablo 4: Geliştirilen Duygusal Zekâ Modellerinin Özeti	21
Tablo 5: Ulusal Tez Merkezinde Yer alan Duygusal Zekâ İle İlgili Tezler	22
Tablo 6: Duygusal Zekâ İle İlgili Yerli Literatürde Yer Alan Bazı Makaleler	29
Tablo 7: Duygusal Emek İle İlgili Ulusal Tez Merkezinde Yer Alan Tezler	51
Tablo 8: Duygusal Emek İle İlgili Yerli Literatürde Yer Alan Makaleler	62
Tablo 9: Duygusal Tükenmişlik İle İlgili Ulusal Tez Merkezinde Yer Alan Tezler ..	78
Tablo 10: Duygusal Tükenmişlik İle İlgili Yerli Literatürde Yer Alan Makaleler ...	79
Tablo 11: Üç Kavramın Birlikte Ele Alındığı Ulusal Tez Merkezinde Yer Alan Tezler	82
Tablo 14: Normal Dağılım Testi.....	89
Tablo 15: Öğretmenlerin Demografik Özellikleri	90
Tablo 16: Öğretmenlerin İş Yaşamlarına Dayalı Özellikleri.....	90
Tablo 17: Öğretmenlerin Branşları	91
Tablo 18: Bankacıların Demografik Özellikleri	92
Tablo 19: Bankacıların İş Yaşamlarına Dair Özellikleri	93
Tablo 20: Ölçeklerin Güvenirlilik Katsayıları	94
Tablo 21: Duygusal Zekâ Ölçek Maddelerinin Faktör Yükleri	94
Tablo 22: Duygusal Emek Ölçek Maddelerinin Faktör Yükleri.....	96
Tablo 23: Duygusal Tükenmişlik Ölçek Maddelerinin Faktör Yükleri.....	97
Tablo 24: Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İyiliği İndeksleri	98
Tablo 25: Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Değerleri.....	98
Tablo 26: Ölçeklerin Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Değerleri	100
Tablo 27: Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Duygusal Emek Üzerine Etkisi.....	101
Tablo 28: Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi	101
Tablo 29: Duygusal Emek Alt Boyutlarının Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi	102
Tablo 30: Duygusal Emegin Duygusal Zekâ İle Duygusal Tükenmişlik Arasındaki Aracılık Rolünün Yapısal Eşitlik Modeli Bağlamında İncelenmesi.....	103
Tablo 31: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Değişkenine Göre Mann Whitney U Testi Sonuçları	104
Tablo 32: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Değişkenine Göre Mann Whitney U Testi Sonuçları	104
Tablo 33: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik Değişkenine Göre Mann Whitney U Testi Sonuçları	105
Tablo 34: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları	105
Tablo 35: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Seviyeleri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları	106
Tablo 36: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik Seviyeleri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları	106

Tablo 37: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Yaş Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları.....	107
Tablo 38: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Seviyeleri ile Yaş Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları	108
Tablo 39: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Tükenmiş Seviyeleri ile Yaş Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları	109
Tablo 40: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Kıdem Yılı Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları	110
Tablo 41: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Seviyeleri ile Kıdem Yılı Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları	111
Tablo 42: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Seviyeleri ile Kıdem Yılı Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları	112
Tablo 43: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Medeni Hal Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları	113
Tablo 44: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Seviyeleri ile Medeni Hal Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları	113
Tablo 45: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik Seviyeleri ile Medeni Hal Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları	114

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Plutchik'in Duygu Çarkıfeleği	43
Şekil 2: Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli.....	50
Şekil 3: Grandey'in Duygusal Emek Modeli.....	50
Şekil 4: Araştırma Modeli.....	85

GİRİŞ

İnsanların yaşamında önemli yeri olan duygu konusunu kavramsal anlamda tanımlamak oldukça zordur. Kişilerin doğdukları zamandan sonra duygularını gözlemlene ve deneyimlemeye başladıkları görülmektedir. Bu duygu yönetim süreci yaşamları boyunca devam etmektedir. Nitekim insanların duygularını kontrol etme isteği, duyguları göstermiş oldukları bir çaba olarak açıklanmaktadır. Bu çabanın sonucunda duygusal emek kavramı ortaya çıkmıştır. Bu kavram duyguları yönetme anlamına gelen duygu yönetimi ile ilişkilendirilmektedir. Duygu yönetimi bireylerde ne kadar iyi sağlanırsa çalışma yaşamı da o derecede etkilenecektir.

Hizmet sektöründe çalışanlar müşterilerle çok daha yakın bir etkileşim içine girmektedirler. Bu etkileşimin başarısını artırmak adına çalışanlardan, iş süreçlerinde duygusal emek harcamalarının yanı sıra duygusal zekâlarını da kullanmaları beklenmektedir. Duygusal zekâ; bir insanın kendi duygularının bilincinde olma, diğerlerinin duygularını algılayabilme (empati kurabilme) ve duygusal ip uçlarla verileri yönetebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Duyguların kontrolünde bireyin sahip olduğu duygusal zekâ, bireysel performansı etkilemektedir. Duygusal zekâsı yüksek insanların, kendi duyguları üzerinde de daha yüksek bir farkındalık düzeyi ve kontrol yeteneğine sahip oldukları bilinmektedir.

İş yaşamında duygusal zekâsını kullanmaya çabalamayan ya da farkında bile olmayan çalışanlar, çalışma ortamında meydana gelen stres ile başa çıkamadıkları için tükenmişlik yaşayabilmektedirler. Tükenmişlik genellikle duygusal, bilişsel ve davranışsal olarak gerçekleşmektedir. Bu tükenmişlik bireysel nedenlerden kaynaklanabileceği gibi örgütsel ortamdan da kaynaklanabilmektedir. Tükenmişliğin başlangıcı olarak duygusal tükenmişlik kavramı ifade edilmektedir. Duygusal tükenmişlik kişinin yaşadıkları nedeniyle duygularında meydana gelen olumsuzluğu açıklamaktadır. Duygusal tükenmişlik tükenmişliğin diğer aşamalarının da merkezi konumundadır. Bu nedendir ki kişinin gerek iş gerekse aile yaşamı bu durumdan olumsuz etkilenmektedir. Son dönemde yoğun rekabet ortamında faaliyet gösteren hizmet sektörü çalışanlarının yaşadıkları tükenmişlik düzeylerini azaltmanın farklı yolları araştırılmaktadır.

Hizmet sektörü çalışanlarının yaptıkları işin oldukça stresli ve özveri gerektirmesi performanslarını olumsuz etkileyebilmektedir. Rekabet gereği ise işletmeler etkinlik ve verimlilik düzeylerini artırma yoluna bakmaktadırlar. Son dönemde duygusal zekânın ve duygusal emeğin tükenmişliğin azaltılması ya da tam tersi artmasında etkisinin olup olmadığı sıkça araştırılmaktadır. Bu noktadan hareketle çalışmanın temel amacı: hizmet sektöründe yer alan öğretmenlerin ve banka çalışanlarının, duygusal zekâ seviyeleri ile duygusal emek düzeylerinin duygusal tükenmişlik seviyelerine etkisini ortaya koymak olmuştur. Bu temel amaç ışığında belirlenen alt amaçlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- 1- Duygusal zekâ ile duygusal emek ilişkisinin ölçülmesi,
- 2- Duygusal zekâ ile duygusal tükenmişlik ilişkisinin ölçülmesi,
- 3- Duygusal emek ile duygusal tükenmişlik ilişkisinin ölçülmesi,
- 4- Duygusal zekânın duygusal tükenmişlik ile ilişkisinde duygusal emeğin aracılık rolünün ölçülmesidir.

Araştırma örneklemini Konya İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı iki merkez ilçesinde (Meram ve Selçuklu) faaliyet gösteren ilköğretim, ortaöğretim ve lise okullarında çalışan 509 öğretmen ve 391 banka çalışanı oluşturmuştur.

Bu bağlamda çalışma beş bölümden oluşturulmuş olup ilk üç bölüm literatür incelemesi, dördüncü bölüm saha araştırması ve son bölüm ise araştırma sonuçlarının değerlendirilmesi biçiminde tasarlanmıştır.

Birinci bölümde duygusal zekâ kavramı, kapsamı, önemi, unsurları (öz bilinç, öz yetim, motivasyon, empati, sosyal yetenek), literatürde konuyla ilgili geliştirilen modeller ile ele alınmıştır. İkinci bölümde duygusal emek kavramı, kapsamı ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır. Tarihsel süreçte gelişimi, önemi, ilgili olduğu yaklaşımlar, alt boyutları (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma, doğal/samimi davranış) literatür bağlamında açıklanmaya çalışılmıştır. Üçüncü bölümde duygusal tükenmişlik kavramının tükenmişlik sendromu içerisindeki yeri, nedenleri, sonuçları açıklanmaya çalışılmıştır. Dördüncü bölümde araştırmanın kavramsal modeli, metodolojisi, verilerin analizi ve sonucunda elde edilen bulgular açıklanmaya çalışılmıştır. Son bölümde ise elde edilen bulgular doğrultusunda sonuçlar yorumlanarak gerek çalışanlara gerekse örgüt yöneticilerine önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM: DUYGUSAL ZEKÂ

1.1. Duygusal Zekâ Kavramı, Tarihçesi ve Kapsamı

İngilizce 'de “Emotional Intelligence - EI” veya “Emotional Quotient - EQ” olarak tanımlanan; Türkçe 'de ise “Duygusal Zekâ - DZ” olarak çevrilen kavramın aslında 1920'li yıllarda Thorndike tarafından “sosyal zekâ” olarak açıklandığı görülmektedir (Aşar ve Özyer, 2003: 152). Bahsedilen kavram sosyal zekâ olarak geçse de duyguları temsil eden bir zekâ türü olduğundan, diğer zekâ türleriyle birlikte incelenmesi gerektiği savunulmaktadır.

1935 yılında Thorndike'nin bahsettiği sosyal zekâ kavramının çocuklardaki davranışını incelemek üzere ilk kez test oluşturulmuştur. 1940 yılında Wechsler'in tez çalışmasıyla duygusal yeteneklerinde ölçülebilir bir değer olduğu ileri sürülmüştür. 1948 yılında Leeper duygusal zekânın temelini oluşturacak “duygusal düşünme” kavramını savunmuştur. Fakat bu düşünce diğer araştırmacılar tarafından çok dikkate alınmamıştır. 1950'lerde ise Abraham Maslow'un “insan potansiyeli” kavramıyla duygusal zekâ kapsamında yeni araştırmalar yapılmasına teşvik sağlamıştır (Sü Eröz, 2013: 215). Bu çalışmalar zekâ ve duyguların yeni tanımlarının yapılmasına da olanak sağlamıştır.

1983 yılına gelindiğinde Gardner, çoklu zekâlara dikkat çekerek, zekânın birçok yönüyle yeniden ele alınması gerektiğini vurgulamıştır. Gardner'in IQ yaklaşımlarını sorgulamasıyla *Çoklu Zekâ Kuramının* ortaya çıktığı görülmektedir. Gardner “Frames Of Mind” kitabında tek bir zekâ türünün olmadığını ve zekâ türlerinin çok daha farklı bir bakış açısıyla ele alınması gerektiğini savunmuştur. Gardner'in savunduğu çoklu zekâ kavramı, duyguların ve zekânın ayrı ayrı birer kavram olarak düşünülmemesi gerektiğini vurgulamaktadır (Tenekeci, 2011: 107). Gardner da tıpkı Thorndike gibi duygusal zekâyı sosyal zekâ olarak ele almakta ve kişilerarası iletişimin parçası olarak açıklamaktadır.

Literatürde kavramın gelişiminde öncü ismi olarak Sternberg kabul edilmektedir. Sternberg yüksek IQ seviyesindeki insanların akademik açıdan daha başarılı olduğunu; fakat diğer alanlarda bunun tek başına yeterli olmadığını iddia

etmiştir. 1985 yılına gelindiğinde Amerika Birleşik Devletleri'nde bir doktora öğrencisinin tez başlığında "Emotional Intelligence" kavramının geçmesiyle duygusal zekâ kavramının akademik açılarından ilk defa ele alındığı görülmektedir. Nitekim 1990 yılında Harvard Üniversitesi'nden psikolog Peter Salovey'in ve New Hampshire Üniversitesi'nden psikolog John Mayer'in "Emotional Intelligence" isimli makaleleri yer almıştır (Maboçoğlu, 2006: 42). Her iki makalede de, insanların kendi duygularının farkında olmasının başkalarının duygularını anlama ve tanımlama gibi değişkenlerde ne kadar yeterli olup olmadığı araştırmalarla incelenmiştir.

Daniel Goleman ise (1995) "Duygusal Zekâ" adlı kitabında duygusal zekânın bilinen zekânın aksine oldukça önemli olduğuna vurgu yapmış ve birçok ilişkide duygusal zekânın belirleyici rol oynadığını belirtmiştir. Bu yönüyle duygusal zekâ kavramı artık sadece akademik alanın bir konusu olmaktan çıkarak tüm sosyal yaşamda etkisini göstermektedir.

Son yıllarda yapılan araştırmalarda ise bilişsel zekânın tek başına anlamlı bir yönünün olmadığını, duygusal anlamda da bir becerinin olduğu ortaya koyulmaktadır. Bu yönüyle Goleman'ın üzerinde durduğu yeni zekâ kavramı olarak duygusal zekâ bilimsel bilgiler ışığında yeniden tanımlanmaktadır. Salovey ve Mayer (1990: 189) duygusal zekâyı, "bireyin kendisinin ve başkalarının duygularını anlama, bunlar arasında ayırım yapma ve bu süreçten elde ettiği bilgiyi, düşünce ve davranışlarında kullanabilme yeteneğiyle ilgili olan sosyal zekânın bir alt formu" olarak tanımlamaktadır (Selen ve Doğan, 2007: 232).

Bar-On ise doktora tezinde duyguların değerlendirilmesi ve sosyal fonksiyonlara yaklaşımını açıklayabilmek için EQ (Emotional Quotient) terimini ilk defa kullanmaktadır. Bar-On duygusal zekâyı; "Bireyin çevresel talep ve baskılarla baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak bilişsel olmayan yetenekler, yeterlilikler ve beceriler dizini" şeklinde tanımlamaktadır (Sü Eröz, 2013: 216).

Duygusal zekâ veya yaygın İngilizce ifade edilişiyle EQ (Emotional Quotient), "bir insanın kendisine veya başkalarına ait duyguları anlama, sezinleme, yönetme ve yönlendirme yetisi, kapasitesi ve becerisinin ölçümünü" tanımlamaktadır (Wikipedia,

2020). Göreceli olarak yeni bir kavram olan duygusal zekânın tanımlanışı sürekli değişmekte ve güncellenmektedir. Duygusal zekâ tanımının yapılmasındaki zorluklar kavramın farklı bilim dallarında farklı bakış açıları ile ele alınmasından kaynaklanmaktadır. Kavram, insanların bir sorun çözmede duyguları anlama ve yorumlamasına dayalı olmasıyla kendini devamlı yenilemekte ve yeni tanımlar ortaya konulmaktadır.

Duygusal zekâ (EQ), iki nitelikten meydana gelmektedir. Bunlar kişisel yeterlilik ve sosyal yeterlilik şeklinde sıralanmaktadır. Kişisel yeterlilik; insanların özellikle başkaları ile değil de kendileri ile ilgili olarak gelişme gösteren bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişisel yeterliliği, kendini tanıma ve kendini yönetme gibi alt başlıklarda incelemek gerekmektedir. Kendini tanıma; insanların bir olay veya durum karşısında verebileceği tepkileri deneyim ve kişisel özellikleri ile birlikte yorumlaması olarak tanımlanmaktadır. Duygusal zekâsı (EQ) yüksek insanlar, kendini tanıma noktasında oldukça başarılı olmaktadır. Olaylara karşı hemen duygularını belli etmemekte ve duyguları yorumlayarak karar verebilmektedir. (Maboçoğlu, 2006: 45). Kendini yönetme alt boyutu ise zihinsel ve fiziksel yeteneklerini kontrol altında tutabilme, değişen koşullar karşısında olaya ya da duruma ne kadar sürede adapte olabilmeyi kapsamaktadır (Doğan ve Şahin, 2007: 235). Duygusal zekâ kavramıyla değerlendirildiğinde duygusal zekâsı (EQ) düşük olan insanlar kendini yönetme konusunda zorluklarla karşılaşmaktadır. Kolay öfkelenen, kolay strese girebilen insanlar duygusal zekâ yönünden zayıf olarak tanımlanmaktadır. Sosyal yeterlilik kavramı ise sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi olarak ikiye ayrılmaktadır. Sosyal farkındalık; bir olay karşısında diğer insanların duygularını, endişelerini anlayabilme yeteneği olarak karşımıza çıkmaktadır (Şenel, 2008: 11). Empati yapılarak gelişen sosyal farkındalık duyguların sorunları çözmedeki yeteneğini ortaya koymaktadır. İlişki yönetimi; insanlar ile iyi bir iletişimde olmak ve bu ilişkiyi sürdürmek, onların duyguları anlamak ve fark etmeye dayalı bir süreci ifade etmektedir.

1.2. Duygusal Zekânın Unsurları

Duygusal zekâ, Goleman'ın öncülüğünde birçok modelle açıklanmaktadır. Bu modellerde yer alan esas duyguların bir süreç içerisinde yönetilebilme yetisine

dayanmaktadır. Goleman'ın duygusal zekâ modeli öz bilinç, öz yönetim(denetim), motivasyon, empati ve sosyal yetenekten meydana gelmektedir (Somuncuoğlu, 2005: 275).

Tablo 1: Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli



(Kaynak: Goleman, 1995).

Tablo 1.'de yer alan model, Goleman'ın kitabında bahsettiği unsurları açıklamaktadır. Her unsurda kendi içerisinde tanımlanmaktadır. Böylelikle kavram anlaşılır hale gelmektedir. Ayrıca modeli oluşturan unsurların duygusal zekâ kavramıyla ilişkisini de belirtmektedir. Duygusal zekâ kavramını açıklamak için bireyin hem kendisini hem de başkasını anlama konusunda yetisinin olması gerekmektedir. Unsurların oluşumunda algılama becerisi esas alınmaktadır.

1.2.1. Öz Bilinç

“Öz bilinç; kişinin duyguları, güçlü yanları ve sınırları ile değerleri ve dürtüleri hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olması” demektir (Tuyan ve Beceren, 2004: 39). Öz bilinci yüksek insanların kendilerini tanıma konusunda diğer insanlara oranla daha başarılı oldukları görülmektedir. Duygusal zekâ kavramında yer alan insanın

kendisinin ve başkasının duyguları tanımlama ve anlama öz bilinci meydana getirmektedir. Öz bilinç geliştikçe duygusal zekâ kavramı buna göre etkilenmektedir.

Öz bilinçte bireyin kendi duygularından emin olması ve bir olay veya durum karşısında hissettiği duyguları aktarabilmesi önemli olmaktadır. Bu nedenle Caruso ve Salovey (2007: 119) şu sorulara cevap aranması gerektiğini savunmaktadır:

- Duygularımdan emin miyim?
- Bu duygu bende ne kadar güçlü?
- Bu hissin, duygularım üzerindeki etkisi şu anda ne kadar gözüküyor?
- Bu sık sık yaşadığım bir duygu mu?
- Böyle hissetmem olağan dışı bir durum mu?

1.2.2. Öz Yönetim

“Bireyin sahip olduğu duyguları yaptığı işi zorlaştırıcı değil kolaylaştırıcı şekilde kullanması, kendine ve çevresindekilere karşı vicdani açıdan rahatsızlık vermeyecek şekilde hareket etmesi” şeklinde tanımlanmaktadır (Çolakoğlu ve Örnek, 2016: 608). Öz yönetim kavramı, dürtü ve davranışları duygular çerçevesinde kontrol altında tutabilmeyi ifade etmektedir. Öz yönetim becerisi de öz bilinç gibi geliştirilebilmektedir. Öz yönetim becerisi yüksek insanlar duygularını yönetebilme konusunda başarılı olmaktadır.

1.2.3. Motivasyon

Motivasyon “isteklendirme, güdülenme” şeklinde tanımlanmaktadır (Tdk, 2020). Kişileri harekete geçirmek için dışsal ve içsel faktörlerden etkilenilmektedir. Bu süreç motivasyon kavramıyla açıklanmaktadır. Motivasyon kavramı başarıyı da beraberinde getirmektedir. Motivasyonu yüksek kişiler aynı oranda başarılı olmaktadır.

Duygusal zekâ kavramı ile karşısındaki kişinin duygularını anlama ve tanımlama amaçlandığından motivasyon kavramı kişilerin duygularını tanıma konusunda yardımcı olmaktadır. Kişinin duygusunu, güçlü ve zayıf yönlerinin bilinmesi güdülenme yapılırken önem verilmesi gereken konulardan biri olmaktadır.

1.2.4. Empati

Empati veya sosyal bilinç olarak ifade edilen kavram en basit tanımıyla kendini başkasının yerine koyabilme becerisi olarak ele alınmaktadır. Sadece kendini başkasının yerine koyma becerisi olarak ele almak yerine, başkasının o anki hissettiği duyguyu da yaşamak anlamına geldiği bilinmektedir (Ersoy ve Köşger, 2016: 9). Duygusal zekâ kavramında bahsedilen duyguları anlama ve tanımlama süreci için empati önemli bir hale gelmektedir.

Empati ile başka kişilerin bir durum veya olay karşısında verebilecekleri duyguların tahmin edilmesi sağlanmaktadır. Bu tahmin sayesinde kişilerin duygularını kontrol edilebilmesi ve olaylara karşı farklı bakış açısı geliştirmesi amaçlanmaktadır.

1.2.5. Sosyal Yetenek

Goleman (1995) “sosyal beceriler birçok forma sahiptir. Sadece insanlarla kolayca anlaşan sosyal bir insan olmanızı sağlamaktan çok daha fazlasıdır. Bu beceriler, başka birinin duygularına uyum sağlayabilmekten, nasıl düşündüklerini anlamaya, takım oyuncusu olmaktan, ikna edici olmaya kadar uzanır. Her birini geliştirmek için zaman, çaba ve azim gerekir” şeklinde ifade etmektedir (Yurdakavuştu, 2012: 38). Bu nedenle sosyal yetenek kavramı öz bilinç, öz yönetim, motivasyon ve empati kavramlarının toplamını oluşturmaktadır. Bir sorunun çözümü için gerekli olan tüm çabalar sosyal yeteneği belirlemektedir. Sosyal yetenek kavramı içinde kişilerin duygularının anlaşılması ve beceriyi o yönde kullanması esas alınmaktadır. Sosyal yeteneği yüksek insanlar, örgüt içerisinde daha girişken olması sebebiyle iş tatmini yüksek kişiler olmaktadır. İş tatmini duygusal zekâda önemli bir etken haline gelmektedir.

1.3. Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusal zekâ modelleri zekâ kavramının üzerinde yapılan araştırmalar ile paralellik göstermektedir. Zekâ kavramının tek başına yeterli olmadığı, duygusal becerisinin de var olduğu düşüncesi ile birçok araştırmacı zekânın duygusal boyutuna dikkat çekmektedir. Duygusal zekâyı açıklamak için araştırmacılarca geliştirilen başlıca modeller bu bölümde açıklanmaya çalışılacaktır.

1.3.1. Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli

Mayer ve Salovey (1990: 11) duygusal zekâyı; “İnsanın kendisinin ve başkalarının duygularını gözleme, duygularını ayırma, bu duygularla ilgili bilgiyi düşüncelerinde ve hareketlerinde rehber olarak görme yeteneği” şeklinde tanımlamaktadırlar (Şahin, 2018: 21).

Mayer ve Salovey duygusal zekânın yetenekler ile ilgili olan kısmını araştırmakta ve bu alanla bağıntılı olarak çok faktörlü duygusal zekâ ölçeğini oluşturup geliştirmektedir. Mayer ile Salovey 1997 yılında, önceki çalışmalarından yola çıkarak bir ölçek geliştirmişlerdir. MEIS kısaltması ile Çok Yönlü Duygusal Zekâ Ölçeği olarak adlandırmışlardır. Yakın zamanda ölçek revize edilerek MSCEIT adını almıştır (Edizler, 2010: 2972).

Mayer ve Salovey duygusal zekâ modeli dört boyutludur. Bu boyutlar:

1. Duyguları algılama, değerlendirme ve ifade etme,
2. Duyguların kullanımı,
3. Duyguları anlama ve duygularla muhakeme etme,
4. Duyguları düzenleme ve yönetme.

Duyguları algılama, değerlendirme ve ifade etme boyutu duyguların tam olarak ifade edilmesinin güçlülüğünden dolayı duyguları algılamak önemli bir hale gelmektedir. Olaylara veya durumlara karşı nasıl hissettiğini belirtme duyguları algılama sürecinde gerekli etkenlerin başında yer almaktadır. Duyguların algılama boyutu empati yapılmasıyla birlikte hissedilen duyguları ifade etmekte kolaylık sağlamaktadır.

Duyguların kullanımı boyutu duygunun üretilmesi, bu üretilen duygunun çözümlenmesi, yorumlanması, düşünce ile bütünleşme halidir (Doğan ve Oğuzhan, 2015: 5). Burada dikkat edilmesi gereken noktalardan biri duyguların düşünceler ile birlikte yansıtılmasıdır. Aksi halde duyguların düşüncelerden farklı bir anlamda olması söz konusudur ve doğru kullanımdan bahsedilemez. Duyguları anlama ve duygularla muhakeme etme boyutu akılcı düşünme ve duyguları akılla yönetebilme becerisini ifade etmektedir. Hissedilen duyguların doğru bir şekilde yorumlanması kişinin muhakeme etme yeteneği ile ilişkilendirilmektedir. Duyguları düzenleme ve yönetme boyutu hissedilen duygunun açıklanma aşamasını oluşturmaktadır (İşmen,

2001: 114). Duygu açığa çıktığı an diğer boyutlar ile ilişki kurularak duygunun yönetimi söz konusu hale gelmektedir.

1.3.2. Bar-On Duygusal Zekâ Modeli

Bar-On Duygusal Zekâ (EQ) kavramını ilk kez 1985’de ortaya koymuştur. Sosyal ve duygusal zekâyı birleştirerek 133 sorudan oluşan "EQ-i (Emotional Quotient Inventory)" ölçeğini oluşturmuştur. Bar-On’a göre duygusal zekâ, "bir kişinin çevresel baskılar ve isteklerle başarılı bir şekilde mücadele edebilme kapasitesine etki eden duygusal, kişisel ve sosyal nitelikteki bilgi ve yetenekler topluluğudur" şeklinde ifade edilmektedir (Becerren, 2020: 61).

Bar-On duygusal zekâ modeli, duyguların kişi başarısı üzerindeki etkilerini incelemeye yarayan bir model şeklinde ifade edilmektedir. Bar-On’ nun kendi ölçüm teknikleriyle geliştirdiği modelde duyguların kişisel boyut, kişilerarası boyut, stres yönetimi boyutu, şartlara ve çevreye uyum boyutu ile genel ruh hali boyutu yer almaktadır. Her boyut ayrıca kendi alt faktörlerinden meydana gelmektedir (bkz. Tablo 2.).

Tablo 2: Bar-On Duygusal Zekâ Modelinin Alt Boyutları ve Alt Faktörleri

ALT BOYUTLAR	ALT FAKTÖRLER
Kişisel Farkındalık	Bağımsızlık, Kendini Gerçekleme, Kararlılık, Kendine Saygı, Duygusal Benlik Bilinci
Kişilerarası İlişkiler	Sosyal Sorumluluk, Kişilerarası İlişkiler, Empati
Şartlara ve Çevreye Uyum	Esneklik, Gerçeklik, Problem Çözme
Stres Yönetimi	Strese Dayanıklılık, Dürtü Kontrolü
Genel Ruh Hali	Mutluluk, İyimserlik

Tablo 2’ de yer alan boyutlar ve alt faktörler Bar-On duygusal zekâ modelini oluşturmaktadır. Hem duygusal zekâ hem de sosyal zekâ modellerini kapsayan bu model ile zekânın kişisel, duygusal, kişilerarası boyutları ele alınmaktadır. Bu karma model sayesinde diğer araştırmacılara alternatif bir yol olması amaçlanmaktadır.

1.3.3. Cooper ve Sawaf Duygusal Zekâ Modeli

Cooper ve Sawaf duygusal zekâyı; “duyguların gücünü ve hızlı anlayışı, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsama, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneği” biçiminde ifade etmektedir (Pehlivan, 2015: 41).

Cooper ve Sawaf duygusal zekânın liderlik üzerindeki etkisini inceledikleri araştırmalar sonucunda dört alt faktörün olduğunu belirtmişlerdir (bkz. Tablo 3.).

Tablo 3: Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modelleri

BOYUTLAR	ALT FAKTÖRLER
Duyguları Öğrenme	Duygusal Dürüstlük, Duygusal Enerji, Duygusal Geri Bildirim, Pratik Sezgi
Duygusal Zindelik	Özvarlık, Güven Çemberi, Yapıcı Hoşnutsuzluk, Esneklik ve Yenileme
Duygusal Derinlik	Özgün Potansiyel ve Amaç, Adanmışlık, Dürüstlüğü Yaşamak, Yetki Olmadan Etki
Duygusal Simya	Sezgisel Akış, Düşünsel Zaman Değişimi, Fırsatı Sezinlemek, Geleceği Yaratmak

Duyguları öğrenmek; kişilerin hissettiği duyguların doğruluğu ve ona bağımlı şekilde hareket etmesi, duyguların vermiş olduğu mesajı algılayıp tepki vermesi, içinde bulunduğu duruma bağlı olarak gelişen enerjisi ile duygusunun ilişki, duyguları daha öncesinden sezinlemesi şeklinde ifade edilmektedir. Duygusal zindelik; kişinin duygusal açıdan yeniden yapılanmasına odaklanmaktadır. Bu odaklanma ise özvarlığa, güven alanı şeklinde de ifade edilen güven çemberine, yapıcı hoşnutsuzluğa ve esneklik ve yenilemeye dayanmaktadır. Duygusal derinlik; kişilerin amaçlarını bilmesi, bu amaçlar için kendini adanması, duygularını bu yönde yönlendirmesi anlamına gelmektedir. Duygusal simya boyutundaki simya aslında bir bilim dalı olmamakla birlikte değeri az olan bir maddeyi daha değerli bir hale dönüşme işi olarak tanımlanmaktadır. Duygusal simya ise duyguların geçmiş ve gelecek ile değişimini ve bu değişimle fırsatlara dönüşebilmesini amaçlamaktadır (Aslan ve Özata, 2006: 200).

1.3.4. Goleman Duygusal Zekâ Modeli

Goleman 1995'te başarılı bir hayatın standart zekâdan çok daha farklı bir zekâyâ gereksinim duyduğunu savunarak bir modelle duygusal zekâ kavramını açıklamaya çalışmıştır. Mayer ve Salovey'in geliştirdiği modelini daha da geliştirerek dört alt boyutla ifade etmeye çalışmıştır. Goleman ise kişisel yeterlilikler ve sosyal yeterlilikler olmak üzere iki alt boyutla konuyu açıklamaya çalışmıştır. Tablo 4'te ayrıntılı olarak tüm duygusal zekâ modelleri açıklanmaktadır.

Tablo 4: Geliştirilen Duygusal Zekâ Modellerinin Özeti

Mayer ve Salovey(1997)	Bar-on(1997)	Goleman(1995)	Cooper ve Sawaf(1997)
<p>Tanım “Duyguları doğru olarak algılama, değerlendirme ve ifade etme yeteneği; duyguyla düşüncüyü kaynaştırmak, duyguları anlamak ve analiz etmek, duyguları kontrol etmek yetenekleridir.”</p> <p>Temel Boyutları</p> <p>1. Duyguları Algılama, Değerlendirme ve İfade Etme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kendi ve başkalarının duygularını anlama ve ifade etme • Duyguların tam ifadesi ve gereksinim iletimi • Farklı duygusal ifadeleri ayırt etme <p>2. Duyguların Kullanımı</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duygular dikkati yönetir ve düşünmeyi sağlar. • Ruh hali kişinin algılamasını değiştirir ve değişik bakış açılarından anlamaya neden olur. <p>3. Duyguları Anlamak ve Muhakeme Etme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duyguları nitelendirmek ve farklı duygular ile anlamları arasındaki ilişkiyi tanımlamak • Duyguların içeriğini ve karşılıklı ilişkilerin sahip olduğu bilgiyi anlamak • Karmaşık duyguları yorumlamak ve farklı duygu bileşimini anlamak ve duygular arasındaki geçişleri anlamak <p>4. Duyguyu yönetme ve Düzenleme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoş ve hoş olmayan duygulara açık olmak, duyguları ayırt etmek 	<p>Tanım “Bireyin Çevresinden gelen baskı ve taleplerle başarılı şekilde baş edebilmesinde bireye yardımcı olacak, kişisel, duygusal ve sosyal yeterlilik becerileri dizinidir.”</p> <p>Temel Boyutları</p> <p>1. Kişisel Beceriler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bağımsızlık • Kendini Gerçekleme • Kararlılık • Kendine Saygı • Duygusal Benlik Bilinci <p>2. Kişilerarası Beceriler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosyal Sorumluluk • Kişilerarası İlişkiler • Empati <p>3. Uyumluluk Boyutu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esneklik • Gerçeklik • Problem Çözme <p>4. Stresle Başa Çıkma Boyutu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strese Dayanıklılık • Dürtü Kontrolü <p>5. Genel Ruh Durumu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mutluluk • İyimserlik 	<p>Tanım “Kendimizin ve başkalarının hislerini tanıma, kendimizi motive etme, içimizdeki ve ilişkilerimizdeki duyguları iyi yönetme yetisidir.”</p> <p>Temel Boyutlar</p> <p>1. Kişisel Yeterlilikler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Öz Bilinç • Öz Yönetim • Motivasyon <p>2. Sosyal Yeterlilikler</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empati • Sosyal Beceriler 	<p>Tanım “Duygusal zekâ, duyguların gücünü ve hızlı algılayışını, insan enerjisi, bilgisi, ilişkileri ve etkisinin bir kaynağı olarak duyumsam, anlama ve etkin bir biçimde kullanma yeteneğidir.”</p> <p>Temel Boyutları</p> <p>1. Duyguları Öğrenme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duygusal Dürüstlük • Duygusal Enerji • Duygusal Geri Bildirim <p>2. Duygusal Zindelik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pratik Sezgi • Özvarlık • Güven Çemberi • Yapıcı Hoşnutsuzluk • Esneklik ve Yenileme <p>3. Duygusal Derinlik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Özgün Potansiyel ve Amaç • Adanmışlık • Dürüstlüğü Yaşamak • Yetki Olmadan Etki <p>4. Duygusal Simya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sezgisel Akış • Düşünsel Zaman Değişimi • Fırsatı Sezinlemek • Geleceği Yaratmak
<p>Model Türü Yetenek Tabanlı Duygusal Zekâ Modeli</p>	<p>Model Türü Karma Duygusal Zekâ Modeli</p>	<p>Model Türü Karma Duygusal Zekâ Modeli</p>	<p>Model Türü Karma Duygusal Zekâ Modeli</p>

(Kaynak: Mayer, Salovey ve Caruso (2000), sayfa 401'den uyarlanmıştır.)

Bu araştırma kapsamında duygusal zekâ ölçeği olarak, Mayer ve Salovey'in duygusal zekâ modeli temel alınarak ve yine kuramsal temeli bu modele dayanan, Schutte ve arkadaşları tarafından 1998 yılında geliştirilen Duygusal Zekâ Ölçeği (Emotional Intelligence Scale) kullanılmıştır. Bu ölçek, “İyimserlik/Ruh Halini Düzenleme (Optimism/Mood Regulation)”, “Duygulardan Faydalanma (Utilisation of Emotions)” ve “Duyguların İfadesi (Appraisal and Expression of Emotions)” olmak üzere 3 alt boyutu kapsamaktadır (Altay, 2011: 25).

İyimserlik / Ruh Halini Düzenleme: “İyimserlik, hayata parlak tarafından bakabilme ve zor durumlarda bile pozitif tavrı koruyabilme yetisidir. Ruh halini düzenleme, bireyin kendini ve başkalarını olduğu gibi kabul ederek yaşamdan zevk alma eğilimini ve olumlu duygu durumunu” ifade etmektedir (Bar-On, 2006: 4).

Duygulardan Faydalanma: Bireyin duygularından faydalanabilmesi için, duygularını sınıflandırabilmesi gerekmektedir. Bireyin ne hissettiğini, ne düşündüğünü ve nasıl düşündüğünü doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle duyguları, mantıkla, sorunlara yaklaşım biçimiyle, yargı ve davranışlarla akıllıca harmanlamayarak çözmek gerekmektedir. Böylece duygular daha doğru tanımlanabilir, kontrol edilebilir ve amaçlara ulaşmada fayda sağlayabilir.

Duyguların İfadesi: Bireyin etkin bir şekilde duyguları algılaması ve ifade edebilmesi için kendi fiziksel durumlarındaki, hislerindeki ve düşüncelerindeki duyguları tanıması, ifade edebilmesi gerekmektedir. Bu yetenek, duygusal açıdan hissedebilme ve tanımlayabilme becerisidir (Arbak ve Çakar, 2004: 35).

1.4. Duygusal Zekâ Konulu Yerli Literatürde Yer Alan Çalışmalar

Ulusal Tez Merkezi’nde duygusal zekâyı konu olarak ele almış 437 tez yer almaktadır. Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde Bankacılık, İşletme, Kamu Yönetimi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri anabilim dallarında yapılan 54 tez Tablo 5’te detaylı olarak incelenmiştir. Ayrıca hemşirelik, endüstri mühendisliği, psikoloji, eğitim bilimleri, spor anabilim dallarında yer alan tezler bulunmaktadır. Ancak tabloda bu anabilim dallarına yer verilmemiştir. Tezlerden alanla ilgili olanların, yıl, yazar, üniversite, örneklem, yöntem, ilişkilendirildiği kavramlar, bulgular olarak aşağıda tabloda yer almaktadır.

Tablo 5: Ulusal Tez Merkezinde Yer alan Duygusal Zekâ İle İlgili Tezler

Yıl	Yazar	Üniversite/ Bölüm	Örneklem/ Sektör	Yöntem/ Analiz	İlişkilendirildiği Kavramlar	Bulgu Ve Sonuç
2021	Manuoğlu	Altınbaş Üni./ Lisansüstü eğitim Ens.	460 Kişi/ İşletme	Anket (Nicel) -Geçerlilik Analizi -Güvenilirlik Analizi -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi	-Duygusal Zekâ -Tükenmişlik -İş Tatmini	Hizmet sektöründe çalışanların duygusal zekâları ve tükenmişlikleri arasında iş tatmininin etkisi bulunmaktadır.

2021	Ulutürk	İstanbul Gelişim Üni./ Lisansüstü Eğitim Ens.	370 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -Koreşasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Duygusal Zekâ -İş Tatmini -İş Performansı -İşletme	İşletmelerin performanslarını etkileyen duygusal zekâ düzeyleri iş tatminine bağlı olduğu görülmektedir.
2021	Atıcı	Bahçeşehir Üni./ Lisansüstü Eğitim Ens.	122 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi	-Duygusal Zekâ -Dönüşümcü Liderlik -Bankacılık	Bankacılık sektöründe çalışanların dönüşümcü liderlik davranışları ve duygusal zekâ düzeyleri arasında bir ilişkinin olduğu görülmektedir.
2021	İzci	Balıkesir Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	960 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Geçerlilik Analizi -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi	-Hizmet Oryantasyonluk -Duygusal Zekâ -Duygusal Emek Analiz -Transaksyonel Analiz -Ego Durumları	Duygusal zekâyı hizmet sektörü otel çalışanlarının oryantasyonlarına ve egolarına etkisi bulunmaktadır.
2020	Doğaner Demirtaş	İzmir Kâtip Çelebi Üni. / Sosyal Bilimler Enstitüsü	416 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -T testi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Vatandaşlık -Bankacılık -Kadın Çalışanlar -Mobbing -Gönüllü Davranışlar	Duygusal zekânın kadın banka çalışanlarının gönüllü davranışlar sergilemeleri için önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2020	Güven	Beykent Üni./ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	200 Kişi/ Banka ve Finans	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi	-Hizmetkârlık -Liderlik	Duygusal zekâ ile hizmetkâr liderlik arasında bir ilişkinin olduğu görülmüştür.
2020	Karakış	Düzce Üni. / Sosyal Bilimler Ens.	218 Kişi/ Çağrı Merkezi Çalışanları	Nicel (Anket) -T testi -Varyans Analizi -Scheffe Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Duygusal Emek -Çağrı Merkezi	Duygusal zekânın duygusal emeğe etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır.
2020	Kızılkaya	Yeditepe Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	112 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Geçerlilik Analizi -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -Regresyon Analizi	-Stres Yönetimi -Duygusal Zekâ -Mühendislik sektörü	Mühendislik sektörü çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ve stres yönetimleri arasındaki ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır.
2019	Elvan Esentürk	Manisa Celal Bayar Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	201 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Normallik Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Sinizm -Demografik Özellikler(Yaş, Cinsiyet, Medeni Durum vs.) -İş Tatmini	Duygusal zekâ ve örgütsel sinizm arasında olumlu bir ilişki saptanmıştır.
2019	Alkan	Bahçeşehir Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	200 Kişi/ İşletme (İnsan Kaynakları Departmanı)	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Regresyon Analizi	-İş Tatmini -İşe Tutkunluk -İşten Ayrılma Niyeti -Psikolojik Sermaye	Duygusal zekânın iş tatmini, işe tutkunluk ve işten ayrılma niyetine etkisinde psikolojik

						sermayenin kısmi aracılık ettiği görülmüştür.
2019	Araz	Hacettepe Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	251 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Koçluk -Liderlik -Koçluk Tarzı Liderlik	Duygusal zekâ ile Koçluk tarzı arasında olumlu bir ilişkinin var olduğu bulunmuştur.
2019	Uslu	Kırıkkale Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	371 Kişi/ Çağrı Merkezi Çalışanı	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi	-Motivasyon -Performans Algısı -Doğrudan Pazarlama -Çağrı Merkezi Çalışanları	Duygusal zekâ, performans ve motivasyon arasında bir ilişkinin olduğu görülmüştür.
2019	Başaran	Bilecik Şeyh Edebali Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	220 Kişi/ Kamu	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -T testi -Varyans Analizi	-İş Tatmini -Tükenmişlik	Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur.
2019	Yalçın	İstanbul Üni./ Sosyal Bilimler Ens	357 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Doğrulayıcı Faktör Analizi, -Frekans Dağılım Analizi, -Güvenilirlik Analizi, -Korelasyon ve Regresyon Analizi	-İşe Adanmışlık - X Kuşağı -Y Kuşağı -Banka	İşe adanmışlık ve duygusal zekâ boyutları arasında demografik özelliklere göre ilişki bulunmaktadır.
2019	Türkmen oğlu Ulusu	Marmara Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	200 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Duygusal Zekâ -Karar Verme Stratejileri	Duygusal zekâ düzeylerinde karar vermede etkili olduğu görülmüştür.
2019	Uslu	Sakarya Üni./ İşletme Ens.	231 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Testi -T Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	--Pozitif Psikolojik Sermaye -Duygusal Zekâ	Duygusal zekâ ile psikolojik sermaye arasında olumlu ve kuvvetli bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.
2019	Yüksel	Marmara Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	304 Kişi/ İşletme	-Nicel (Anket) -Normallik Analizi -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi	-Duygusal Zekâ -Akademik Başarı	Akademik başarının duygusal zekâyı etkileyen unsurlar arasında olduğu görülmüştür.
2019	Villi	Balıkesir Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	613 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi	-Hizmet Hataları -Müşteri Katılımı -Duygusal Zekâ -İçsel Kontrol Odağı	Müşteri katılımında yaşanan hizmet hatalarının duygusal zekâ düzeyleri ve içsel kontrol odağında etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2019	Kandemir	İstanbul Teknik Üni./ Fen Bilimleri Ens	125 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Betimsel Analiz -Yapısal Eşitlik Modeli	-İş Yaşamı -Duygusal Zekâ -Ölçek Geliştirme	Duygusal zekâda kullanılan ölçeğin değerlendirilmesi yapılmıştır.

2018	Keleş	Gebze Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	354 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi	-Kültürel Değerler -Çalışan Performansı -İş Tatmini	Duygusal zekâ ve kültürel değerlerin, iş tatmini ve performans konusunda bireyi olumlu yönde etkilediği görülmüştür.
2018	Özüren	İstanbul Gelişim Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	400 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -T testi -Anova -Varyans Analizi	-Örgütsel Stres	Stres ile duygusal zekâ ters yönlü bir ilişki halindeyken demografik özelliklerden de etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.
2018	Uluhan	Çukurova Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	310 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon -Anova -Regresyon Analizi	-Liderlik Tarzları -Örgütsel Vatandaşlık Davranışları -İş Performansı -Bankacılık	Liderlik tarzları ile iş performansı arasındaki ilişkiden söz edilmektedir.
2017	İncebacak	İstanbul Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	205 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Normallik Analizi -Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi	-Örgüt Yönetimi -A Tipi Kişilik -Duygusal Zekâ	A tipi kişilikte bireylerde örgüt yönetiminin incelendiği çalışmada duygusal zekâ düzeyleri etkilenmektedir.
2017	Okka	Kocaeli Üni. / Sosyal Bilimler Ens.	52 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Normallik Analizi	-Göreve ve İnsana Göre Liderlik -Duygusal Zekâ	Liderliğin göreve ve insana karşı davranışlarında duygusal zekâ düzeyleri arasında bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır.
2017	Gül	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üni./Sosyal Bilimler Ens.	1021 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modeli -Normallik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Duygusal Zekâ -İş Tatmini -Örgütsel Güven -Örgütsel Bağlılık	Duygusal zekâ ile iş tatminin, örgütsel güven ve örgütsel bağlılığa etkisi olduğu bulunmuştur.
2017	Özçelik	İstanbul Gelişim Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	297 Kişi/ Şirket	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -Normallik Analizi	-Kişilik -Duygusal Zekâ -Örgütsel Vatandaşlık	Özel eğitim kurumlarında bireylerin kişilikleri duygusal zekâ düzeylerini ve örgütsel vatandaşlıklarını etkilediği görülmüştür.
2017	Kaynar	Gümüşhan Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	160 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Normallik analizi -Güvenilirlik Analizi -Geçerlilik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	-Duygusal Zekâ -İş Etiği -Muhasebe Meslek Mensupları	Muhasebe meslek mensuplarının iş etiği konusunda duygusal zekânın etkili olduğu sonucuna varılmıştır.

2016	Dere	Beykent Üni. / Sosyal Bilimler Ens.	70 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi Güvenilirlik Analizi	-Duygusal Zekâ -Dönüşümçü Liderlik -Banka Çalışanları	Banka çalışanlarının duygusal zekâ boyutları ile dönüşümçü liderlik arasındaki ilişkinin varlığı görülmüştür.
2016	Özdemir	Süleyman Demirel Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	108 kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Liderlik Uygulamaları -Duygusal Zekâ	Liderlik uygulamalarında duygusal zekâ düzeyinin etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2016	Karamustafa	Yeditepe Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	216 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi	-Duygusal Zekâ -İletişim	Duygusal zekâ ve iletişim arasında bir ilişkinin olduğu görülmüştür.
2016	Adsız	Hitit Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	302 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Duygusal Zekâ -Karar Verme Stilleri	Yöneticilerin duygusal zekâ düzeylerinin karar verme stillerini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
2016	Wujiabadula	Yıldız Teknik Üni. / Sosyal Bilimler Ens.	295 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Tanımlayıcı analizler -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Faktör Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Öğrenme -Yönetim İnovasyon -Ürün İnovasyon -Firma Performansı -Duygusal Zekâ	Duygusal zekâyı etkileyen unsurlar arasında işletmede ürün inovasyonu ve yönetim inovasyonu yer alırken örgütsel öğrenme de etkilenmektedir.
2015	Şenocak	İstanbul Gelişim Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	180 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi -Regresyon Analizi	-Liderlik -Verimlilik -Duygusal Zekâ	Liderlik ve verimlilik unsurlarının duygusal zekâyı etkilediği görülmüştür.
2015	Khawaja	The Republic Of Turkey Bahçeşehir Üni.	309 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Güvenilirlik Analizi	-Duygusal Zekâ -Telekomünikasyon İşletmesi -İş Tatmini	Duygusal zekânın iş tatminini etkileyen unsurlardan olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2015	Aydemir	Gebze Teknik Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	496 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -Yapısal Eşitlik Analizi	-Kontrol Odağı -Finansan Okuryazarlık -Yatırım	Duygusal zekânın finansal okuryazarlığın üzerinde dolaylı ve dolaysız etkilerinden birisi olduğu belirtilmiştir.
2015	Koca Ballı	Çukurova Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	535 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Normallik Analizi -Geçerlilik Analizi -Faktör Analizi	-Duygusal Zekâ -Stresle Başa Çıkma -Liderlik -İşletme Performansı -Kadın Girişimciler	Kadın girişimcilerin işletme performansını etkileyen unsurlar arasında stres ve duygusal zekâ arasındaki ilişki bulunmuştur.

2015	Yalın	Beykent Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	135 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Geçerlilik Analizi -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi	-İş Yaşamı -Duygusal Zekâ -Problem Çözme Becerisi	Duygusal zekâ ile problem çözme becerilerinin birbirini etkilediği görülmüştür.
2014	Gürsoy	Atatürk Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	1989 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Geçerlilik Analizi -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi	-Yenilik Yönetimi -Duygusal Zekâ	Duygusal zekânın yenilik yönetiminde etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.
2014	Erdoğan	İstanbul Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	258 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Geçerlilik Analizi -T testi -Tek Yönlü ANOVATesti	-Lider- Ast İlişkisi -Duygusal Zekâ -Lider üye Etkileşimi	Ast ve liderler arasındaki ilişkide duygusal zekâ düzeylerinin etkili olduğu görülmüştür.
2013	Chegirova	İstanbul Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	70 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi -Anova -Normallik Analizi	-Örgütsel Vatandaşlık	Duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışının birbirini etkilediği sonucuna varılmıştır.
2013	Çapkulaç	Akdeniz Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	178 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Normallik Testi -Betimsel Analiz	-İş Tatmini -İş Performansı	Duygusal zekâ ve iş performansı arasında bir ilişki bulunurken, duygusal zekânın iş tatminini etkilediği ortaya konulmuştur.
2013	İz Açıkgöz	Fatih Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	256 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Doğrulamalı Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	-Bireysel Adaptasyon -Performans -Yeni Ürün Geliştirme	Duygusal zekânın alt boyutlarından duygusal farkındalığın bireysel adaptasyon performansı alt boyutunu pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.
2013	Daştan	Marmara Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	278 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Tek Yönlü Anova Testi -Tukey Post Hoc Testi	-Duygusal Zekâ Düzeyleri -İş Etiği	Bankacıların iş etiği konusunda duygusal zekâ seviyeleriyle bir ilişki olduğuna işaret edilmektedir.
2013	Avcı	Beykent Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	157 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Duygusal Zekâ -İş Tatmini	Duygusal zekânın iş tatminini etkilediği görülmüştür.
2012	Yıldırım	Kocaeli Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	60 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Testi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi	-Liderlik -Duygusal Zekâ	Duygusal zekâ düzeyleri ile liderlik özellikleri arasında ilişki bulunduğu görülmüştür.

2012	Orhan	Beykent Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	332 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Güvenilirlik Analizi -T testi -Regresyon Analizi	-Yenilikçi İş Davranışı -İş Tatmini -Bankacılık	Yenilikçi iş davranışı ve duygusal zekâ boyutları arasında olumsuz ilişki olduğu; iş tatmini için bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır.
2011	Altay	İstanbul Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	53 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Yönetici -İşletme -Duygusal Zekâ -Karar Verme Stilleri	Karar verme ile duygusal zekâ arasında bir ilişki olduğu bulunmuştur.
2011	Balkaya	Yıldız Teknik Üni. / Sosyal Bilimler Ens.	137 Kişi/ İşletme	Nitel (Görüşme)	-Duygusal Zekâ -Başarı	Bireylerin başarılı olabilmesi için duygusal zekâlarının yüksek olması gerektiği sonucuna ulaşmıştır.
2010	Kelsay	Hacettepe Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	158 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Dönüşümsel Liderlik -Duygusal Zekâlar -Hizmet Sektörü	Duygusal zekânın alt boyutları ile dönüşümsel liderlik arasında bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.
2010	Önder	Gazi Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	46 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi	-Duygusal Zekâ -Motivasyon	Duygusal zekâ kavramı ile banka çalışanlarının motivasyon ve liderlik düzeyleri arasında ilişki bulunmuştur.
2006	Öçal	Marmara Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	109 Kişi/ Doğuş Otomotiv	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -T testi -Anova -Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi -Ki kare Testi	-Değer Zinciri Faaliyetleri -Demografik Özellikler -Doğuş Otomotiv	Duygusal zekânın kişiler arasındaki ilişkiler üzerindeki etkisi değer zinciri faaliyetlerinden destek faaliyetler üzerinden ortaya konulmuştur.
2006	Gökçe	Cumhuriyet Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	83 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Ki Kare Testi -Güvenilirlik Analizi	-Demografik Özellikler -Özbiñ -Özdenetim -Empati	Duygusal zekâ boyutları ile demografik özellikler arasında bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.
2006	Yüksel	Atatürk Üni./ Sosyal Bilimler Ens. İşletme Anabilimdalı	247 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Anova Testi	-Duygusal Zekâ -Performans	Duygusal zekâ ve performans arasında anamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.
2006	Aysel	Kocaeli Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	105 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi	-Liderlik -Duygusal Zekâ	Liderlik ve duygusal zekâ arasında bir ilişki olduğu görülmüştür.
2005	Zerengök	Uludağ Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	80 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi	-Transformasyonel Liderlik	Duygusal zekâyı ve onu oluşturulan boyutların açıklanmasında

				-Regresyon Analizi		transformatiyonel liderliğin payı olduğu sonucuna varılmıştır.
--	--	--	--	--------------------	--	--

En çok girişimcilik eğilimi, liderlik, kişilik, yenilikçilik kavramları ile ilişkisine yer verilmiştir. 2005 yılından beri duygusal zekâ ile ilişkili tez hazırlanmasına rağmen son üç yıldır ağırlıklı olarak üzerinde çalışıldığı görülmektedir (bkz. Tablo 5).

Duygusal zekâ ile ilgili 106 yerli makaleye ulaşılmış 87 tanesi incelemeye alınmıştır. 1999 yılı itibari ile konu üzerinde makale çalışmaları başlamış ancak 2010 yılı itibariyle sayıları giderek artış göstermiştir. Bu makaleler aşağıda Tablo 6'da yer almaktadır:

Tablo 6: Duygusal Zekâ İle İlgili Yerli Literatürde Yer Alan Bazı Makaleler

Yıl	Yazar	Yayınlandığı Dergi	rneklem/ Sektör	Yöntem/ Analiz	İlişkilendirildiği Kavramlar	Bulgu Ve Sonuç
2020	Timuroğlu ve Serçemeli	Atatürk ni. / İ.İ.B.F	153 Kişi/ Avukatlık	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Avukatlık -İş Stresi -Empati	Duygusal zekâ ile iş stresi arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.
2020	Çankaya ve Eriş	Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi	278 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -ANOVA -Tukey Testi	-Demografik zellikler	Sağlık sektöründe yer alan çalışmada demografik özellikler ile duygusal zekâ ilişkilendirilmiştir.
2019	Çoban ve Aytemiz Seymen	Anatolia Turizm Araştırmalar Dergisi	388 Kişi/ Hizmet-Turizm (Otel Çalışanı)	Nicel (Anket) -Ortalamalar Standart Sapma -Korelasyon Analizi -Güvenilirlik Analizi	-Hizmet Sektörü -Duygusal Emek -Hizmet Verme Yatkinlığı	Duygusal zekânın hizmet sektöründeki etkisinin olumlu yönde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2019	Sarıkabak ve Diğerleri	Sportre Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi	277 Kişi/ Eğitim (ğrenci)	Nicel (Anket) -Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) -T-testi	-Sosyal Fizik Kaygı Durumları -Spor Yapma	Katılımcıların duygusal zekâ düzeylerini etkileyen demografik özellikler bulunmuştur.
2019	Demirer ve Polatlı	Çankırı Karatekin Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi	223 Kişi / Banka	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Geçerlilik Analizi	-Algılanan rgtsel Destek -İş Tatmini	Algılanan sosyal destek ile duygusal zekânın iş tatmini ve yaşam tatmini üzerinde etkisi olmadığı grlmştir.

				-Korelasyon Analizi		
2019	Erçiş vd.	Atatürk Üni./ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	372 Kişi/ Sosyal Medya Kullanıcıları	Nicel (Anket) -Tamamlayıcı İstatistikler(Ki Kare Testi, Faktör Analizi) -Doğrulayıcı Faktör Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	-Utangaçlık -Sosyal Sermaye -Bireysel Mutluluk	Duygusal zekâ düzeylerinin utangaçlık ile ilişkilendirildiği çalışmada ilişkinin olumsuz yönde olduğu görülmüştür.
2019	Tanrıoğen ve Türker	Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi	487 Kişi / Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi -Geçerlilik Analizi	-Ölçek Uyarlama	Elde edilen istatistikî sonuçlar doğrultusunda Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe formunun geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2019	Çankaya ve Çiftçi	Anadolu Üni./ Sosyal Bilimler Dergisi	200 Kişi/ Sağlık (Hemşire)	Nicel (Anket) -Cronbach's Alpha Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -Varyans Analizi -Korelasyon Analizi	-Stresle Başa Çıkma Tarzları	Stresle başa çıkma ile duygusal zekânın anlamlı düzeyde birbirini etkilediği görülmüştür.
2019	Kuruşcu ve Yenilmez	Manas Araştırma Dergisi	295 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Geçerlilik Analizi -Güvenilirlik Analizi -KMO ve Barlett's Testi -Korelasyon Analizi	-Örgütsel Vatandaşlık -Diğerkâmlık -Vicdanlılık -Centilmenlik	Araştırma sonuçlarına göre; duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin sonucu anlamlı çıkmıştır.
2019	Gülmez ve Diğerleri	Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi	80 Kişi/ Eğitim (Öğrenciler ve Anneleri)	Nicel (Anket) -T Testi -Varyans Analizi -Korelasyon Analizi	-Zorbalık -Akran Zorbalığı -Yaş -Meslek	Duygusal zekânın demografik özelliklerden etkilendiği sonucuna varılmıştır.
2019	Yılmaz ve Zembat	Mehmet Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi	425 Kişi/ Eğitim (Okulöncesi Öğrt. Adayları)	Nicel (Anket) -Pearson Momentler Çarpımı	-Üniversite Yaşamına Uyum -Okulöncesi Öğretmenlik -Sınıf -Cinsiyet	Yaşam doyumu ve duygusal zekâ arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada sonucun olumlu yönde olduğu görülmüştür.

				Korelasyon Analizi -Bağımsız Grup T testi		
2019	Önder ve Yıldırım	Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	817 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Regresyon Analizi -Z testi -Güvenilirlik Testi	-Saldırganlık -Yaşam Doyumu -Stres Yönetimi	Ergenlerle yapılan çalışmada saldırganlık ile duygusal zekâ ve yaşam doyumunda olumlu yönde ilişki bulunurken; duygusal zekâ ve yaşam doyumunda ise pozitif yönde bir ilişkinin olduğu belirtilmiştir.
2019	Uludağ	BEÜ SBE Dergisi	220 Kişi/ İşletme (İl Gençlik ve Spor Müdürlüğü Çalışanları)	Nicel (Anket) -Frekans Dağılımı, Ortalama -T-Testi -Anova -Regresyon -Korelasyon -Faktör Analizi	-İşten Ayrılma Niyeti -Mobbing -İş Kalitesi -Tecrübe	Duygusal zekâ ve işten ayrılma kavramlarının incelendiği çalışmada sonucun olumsuz yönde olduğu görülmüştür.
2019	Kılıç ve Demirel	International Journal of Academic Value Studies Dergisi	496 Kişi/ Sağlık çalışanları	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Geçerlilik Analizi -Güvenilirlik Analizi -Regresyon Analizi	-Mesleki Stres -Duygusal Emek	Duygusal emek kavramını mesleki stresle incelendiği çalışmada duygusal zekâ düzeylerinin stres üzerinde etkili olduğu görülmüştür.
2019	Türkekul ve Sarıkabak	International Journal of Contemporary Educational Studies	304 Kişi/ Spor Öğretmeni Adayları	Nicel (Anket) -Betimsel İstatistikler -Bağımsız Gruplar T-Testi -Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)	-Akademik Öz yeterlilik -Cinsiyet -Sınıf Düzeyleri	Duygusal zekâ düzeyleri ile akademik yeterlilik arasında ilişki olduğu görülmüştür.
2019	Erginsoy	Eğitim Araştırmaları Dergisi	150 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Mann Whitney –U testi -Kruskall Wallis H testi - Pearson Moment Korelasyon Katsayısı Tekniği -T testi	-İnternet Bağımlılığı -Teknoloji -Cinsiyet -Eğitim -Yaş	Duygusal zekâ kavramı ile demografik özellikler arasında ilişki yokken; internet bağımlılığı kavramıyla ilişkilendirilmiştir.

2019	Akpınar ve Alkış	Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	850 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Güvenilirlik ve Normallik Testi -T testi -ANOVA -Korelasyon Analizi	-Girişimcilik -Duygusal Zekâ -Girişimcilik Eğilimi	Duygusal zekâ ve girişimcilik arasında ilişkinin incelendiği çalışmada sonucun olumlu yönde olduğu görülmüştür.
2019	Tanrıverdi ve Diğerleri	Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi	200 Kişi/ Eğitim (Öğrenci)	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Turizm -Kişilik Özellikleri -Kariyer Uyum Yeteneği -Kariyer	Turizm işletmeciliği eğitimi alan öğrencilerde duygusal zekâyı etkileyen özellik olduğu görülmüştür.
2019	Özbozkurt	Journal Of Social, Humanities And Administrative Sciences	200 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -T testi -ANOVA Testi	-İş Performansı -Yaş -Cinsiyet -Medeni Durum	Duygusal zekâ ile iş performansı arasındaki çalışmanın sonucu olumlu olduğu görülmüştür.
2018	Durak	Manas Araştırmalar Dergisi	352 Kişi / Eğitim	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -T Testi	-Girişimcilik Niyeti -Girişimcilik	“Öğrencilerin girişimcilik niyeti ile duygusal zekâ düzeyleri arasında yapılan çalışmanın sonucu olarak olumlu yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
2018	Ertaş	Mecmua Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi	- (Duygusal zekânın personel güçlendirme açısından önemi değinilmektedir.)	-	-Personel Güçlendirme -Çalışanlar -Yönetici	Duygusal zekâ ve personel güçlenme kavramları birbirini desteklediği görülmüştür.
2018	Korkmaz ve Sazkaya	Avrasya Spor Bilimleri Araştırmalar Dergisi	228 Kişi / Yüzme Eğitmeni	Nicel (Anket) -Frekans ve Yüzde Analizleri -Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi	-Örgütsel Bağlılık -Yüzme Eğitmeni	Duygusal zekâ ve örgütsel bağlılığın incelendiği çalışmada ilişkinin olumlu yönde olduğu görülmüştür.
2018	Köprülü ve Diğerleri	The Journal of Academic Social Science Studies	115 Kişi/ Eğitim (Eğitim Elemanı)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Ki kare Testi -Student t Testi -Tek Yönlü ANOVA -Güvenilirlik Analizi	-Yaş -Eğitim Durumu -Mesleki Tecrübe -Çalışılan Okul Türü	Öğretmenlerin duygusal zekâ düzeylerinin demografik değişkenlerce etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.

2018	Karadavut ve Çetin	Kalem Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi	303 Kişi/ Eğitim (Okul Yöneticileri)	Nicel (Anket) -KMO Analizi -Faktör Analizi	-Okul Yöneticiliği -Öz bilinç -Dönüşümcü Liderlik	Öz bilincin duygusal zekâyı etkilediği görülmüştür.
2018	Aslan ve Güzel	Yönetim Bilimleri Dergisi	291 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Geçerlilik Analizi -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi	-Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma -İyileşme -Duygusal Tükenme	Duygusal zekâ ile problem çözme, stresle başa çıkma değişkenleri arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.
2018	Kiye ve Demir	Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi	233 Kişi / Eğitim (Öğrenci)	Nicel (Anket) -Normallik Testi -Spearman Korelasyon Analizi -Mann Whitney U Testi -Kruskal Wallis Testi	-Çatışma Çözme Davranışı -Cinsiyet -Sosyo ekonomik Düzey	Duygusal zekâ ile çatışma çözme süreçleri arasında pozitif yönlü ilişki vardır.
2017	Göktaş Kulualp ve Erol	Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi	389 Kişi/ Turizm (Otel Yöneticileri)	Nicel (Anket) -Ttesti -ANOVA -Tukey Testi	-Yönetici -Turizm -Demografik Özellikler	Duygusal zekânın demografik özelliklerle ilişkisi incelenmiştir.
2017	Fırat Kılıç ve Diğerleri	Hemşirelik te Eğitim ve Araştırma Dergisi	222 Kişi/ Sağlık (Hemşire Adayları)	Nicel (Anket) -Mann Whitney U Testi -Kruskal Wallis H testi	-Eğitim Stratejileri -Empati -Kendini Motive Etme -Sosyal Beceriler	Duygusal zekâ ile demografik özelliklerin bir fark yaratmadığı fakat sosyal beceriler ile ilişkili olduğu saptanmıştır.
2017	Hırlak ve Diğerleri	Kesit Akademi Dergisi	203 Kişi/ İşletme (Üretim)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Normallik Analizi -T testi -ANOVA	-İş performansı -Cinsiyet -Eğitim	Duygusal zekâ ve iş performansının pozitif ilişkisi olduğu ortaya konmuştur.
2016	Timuroğlu ve Gürkan	Bitlis Eren Üni. / Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	159 Kişi / İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik -Geçerlilik -Faktör Analizi	-Örgütsel Bağlılık -Özbilinç -Tutumsal Bağlılık	Duygusal zekâ ile tutumsal bağlılığın arasındaki ilişki değerlendirilmiştir.
2016	Gülertekin Genç ve Diğerleri	Batman Üni./ Yaşam Bilimleri Dergisi	201 Kişi/ Turizm (Otel Çalışanı)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi	-İş Yaşam Dengesi -İş Stresi -Otel İşletmeleri	Duygusal zekâ ile iş yaşam dengesi arasında bir ilişkisi olmadığı görülmüştür.

				-Faktör Analizi -Hipotez Testi		
2016	Pelit ve Ayana	Journal of Business Research Turk	1147 Kişi / Turizm (İşgörenler)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Sinizm -İş Görenler -Otel İşletmeleri -Turizm	Duygusal zekânın örgütsel sinizm ile negatif ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2016	Taşkıran ve Köse	Kafkas Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi	392 Kişi/ İşletme (Banka ve Çalışanları)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi	-Liderlik -Liderlik Tarzları -Bankacılık sektörü -Öz bilinç	Duygusal zekâ ve liderlik tarzları arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2016	Özcan ve Diğerleri	Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi	470 Kişi/ Muhasebe (Muhasebe Meslek Mensubu)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -ANOVA -Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi -Varyans Analizi	-Muhasebe Meslek Mensubu -Deneyim Süresi	Duygusal zekânın muhasebe meslek mensupları üzerinde etkisi olmadığı görülmüştür.
2016	Büyük bayram ve Diğerleri	İ.K.Ç.Ü.S.B.F Dergisi	179 Kişi/ Sağlık (Öğrenci)	Nicel (Anket) -Tanımlayıcı İstatistikler -Regresyon Analizi	-Sağlık -Psikolojik Dayanıklılık -Otonomi -Kişilik -Sosyotropi	Duygusal zekâ ve kişilik özelliklerinin ilişkisi olduğu görülmüştür.
2016	Büyük bayram ve Diğerleri	İ.K.Ç.Ü.S.B.F Dergisi	179 Kişi/ Sağlık (Öğrenci)	Nicel (Anket) -Tanımlayıcı İstatistikler -Regresyon Analizi	-Sağlık -Psikolojik Dayanıklılık -Otonomi -Kişilik -Sosyotropi	Duygusal zekâ ve kişilik özelliklerinin ilişkisi olduğu görülmüştür.
2016	Yücel ve İlgin	Süleyman Demirel Üniversitesi İ.B.B.F Dergisi	256 Kişi / Sağlık (Sağlık Memuru ve Hemşire)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Faktör Analizi	-Tükenmişlik -Yaş -Öğrenim Düzeyi -Sağlık Çalışanı	Duygusal zekâ ile tükenmişliğin negatif ilişki içinde olduğu ortaya konmuştur.
2015	Özyer ve Alici	Journal of World of Turks Dergisi	73 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Geçerlilik Analizi -Hipotez Testleri	-Örgütsel Bağlılık -Örgütsel Vatandaşlık	Duygusal zekânın örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık ile pozitif ilişki içinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2015	Örtücü ve İzci	Balıkesir Üniversitesi Bandırma İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	103 Kişi/ İşletme (Otel Çalışanı)	Nicel (Anket) -Pearson Korelasyon Analizi -Çoklu Regresyon Analizi	-Örgütsel Vatandaşlık -Bağlılık -İşletme Yönetimi	Duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide örgütsel vatandaşlığın olumlu rolü olduğu görülmüştür.
2014	Naktiyok ve Gürsoy	Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi	322 Kişi/ Hizmet (Mobilya Üretimi Yöneticileri)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Geçerlilik Analizi -Korelasyon Analizi	-Yenilik -Yenilik Yönetimi -Performans	Duygusal zekâ ile performans birbiri ile ilişkili bulunmuştur.
2014	Tetik ve Diğerleri	Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi	149 Kişi / Eğitim	Nicel (Survey) -Korelasyon Analizi	-Öfke Düzeyi -Öfke İfade Tarzı	Duygusal zekâ ile öfke düzeyleri arasında negatif ilişki bulunmuştur.
2014	Büyük bayram ve Gürkan	İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi	333 Kişi/ Sağlık (Hemşireler)	Nicel (Anket) -Yüzde Dağılımı -Puan Ortalamaları -Pearson Korelasyon Analizi	-İş Doyumu -Eğitim Düzeyi -Kişisel Farkındalık	Duygusal zekâ ile iş doyumunu kavramları üzerinde arasında pozitif ilişki olduğu görülmüştür.
2014	Balat ve Diğerleri	Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic	111 Kişi/ Eğitim (Okul Öncesi öğretmeni)	Nicel (Anket) -Pearson Momentler Çarpım Korelasyonu Analizi -Çoklu Regresyon	-Empatik Eğilim -Eğitim -Empati Kurma -Problem Çözme	Empati yeteneği ile duygusal zekâ seviyelerinin ilişkili olduğu görülmüştür.
2014	Gül, İnce ve Korkmaz	Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi	102/ İşletme (İdari Personel)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi - Güvenilirlik Testleri -Frekans Analizleri	-Akademik Performans -Sosyal Başarı -Kişilik -Akademik Zekâ	Duygusal zekânın sosyal başarı ile ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır.
2014	Akın ve Güven	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi	23 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nitel (Betimsel Analiz Tekniği)	-Deneyim -Kişilerarası İlişkiler -Duyguların Kullanımı	Duygusal zekâ düzeyleri arasında farklılık görülmüştür.
2014	Ünlü ve Diğerleri	Selçuk Üni. / Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	99 Kişi/ Mühendislik	Nicel (Anket) -T testi -ANOVA -Korelasyon Analizi	-Örgütsel Çatışma -Çatışma Yönetimi -Tasarım Mühendisleri	Örgütsel çatışma ile duygusal zekâ arasında ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2014	Kayıoğlu ve Diğerleri	Ankara Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi Dergisi	147 Kişi / Spor (Kursiyer)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Mann Whitney U Testi -Kruskal Wallis H Testi	-Gençlik Kampları -Liderlik -İletişim Becerileri	Duygusal zekâ ile iletişim becerileri arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.
2014	Özdeveci oğlu ve Diğerleri	Çankırı Karatekin Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi	353 Kişi/ Kamu Memuru	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Kötü Niyetli Yönetim -Bağlamsal Performans -Görev Performansı	Duygusal zekânın, kötü niyetli yönetimi etkilediği sonucuna varılmıştır.
2013	Seyis ve Diğerleri	Milli Eğitim Dergisi	407 Kişi/ Eğitim (Öğrenci)	Nicel (Anket) -Regresyon Analizi -Bağımsız T Testi -ANOVA	-Motivasyon -Sınıf Düzeyi -Cinsiyet -Akademik Başarı	Duygusal zekâ ile motivasyon arasında pozitif; akademik başarı arasında ise negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2013	Atilla ve Diğerleri	Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.B.B.F Dergisi	704 Kişi / Sağlık	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Güvenilirlik Analizi -Geçerlilik Analizi	-Hasta Memnuniyeti -Hastane Çalışanı	Duygusal zekâ ve hasta memnuniyetinin olumlu yönde ilişkisi olduğu görülmüştür.
2013	Cin ve Yumuk Günay	Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi	340 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi	-Girişimci -Girişimci Tipleri	Duygusal zekânın girişimcilik üzerinde pozitif yönlü etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.
2013	Reisoğlu ve Diğerleri	Eğitim ve Bilim Dergisi	2200 Kişi/ Eğitim (Öğrenci)	Nicel (Anket) -T testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Güvenilirlik Analizi	-Problemliliği -İnternet Kullanımı -Özsaygı -İnternet Bağımlılığı -Patolojik İnternet Kullanımı	Duygusal zekâ ile internet kullanımı arasında bir ilişkinin olmadığı görülmüştür.
2013	Şenel ve Diğerleri	Akademik Bakış Dergisi	403 Kişi/ Kamu	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi	-Tükenmişlik -Bulanık Zekâ	Duygusal zekâ ile tükenmişlik arasında ilişki olduğu görülmüştür.
2013	Pekdemir ve Diğerleri	İstanbul Üniversitesi İşletme Yönetimi Dergisi	338 Kişi/ Eğitim (YL öğrencileri)	Nicel (Anket) -T Testi -Yol Diyagramı -Güvenilirlik Analizi	-Çatışma Yönetimi -Lider Üye Etkileşimi	Duygusal zekâ, çatışma yönetimi ve lider üye etkileşiminin pozitif yönde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2013	Arslan ve Diğerleri	Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi	95 Kişi/ İşletme (Yönetici)	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Güvenilirlik Analizi -KMO Katsayısı	-Değişen Yönetim Anlayışı -Öz yönetim -Motivasyon	Yönetme biçimleri ile duygusal zekâ düzeylerinin birbirini etkilediği ortaya konulmuştur.
2013	Ergin ve Diğerleri	Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi	376 Kişi/ Eğitim (Öğretmen Adayı)	Nicel (Anket) -Geçerlilik Analizi -Güvenilirlik Analizi -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi	-Okul Öncesi Öğretmen Adayı -Yaşam Doyumu -Stres Yönetimi -Uyum	Duygusal zekâ, yaşam doyumu ile stres yönetiminin pozitif ilişkisi olduğu görülmüştür.
2013	Deniz, Özer ve Işık	Eğitim ve Bilim Dergisi	464 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi -Cronbach Alpha İç Tutarlılık Testleri -Normallik Testi	-Kişisel Karakter Özelliği -Duygusal Yeterlilik -Öz kontrol -Sosyallik -İyi Oluş	Duygusal yeterlilik ile duygusal zekânın pozitif yönde ilişkisi olduğu görülmüştür.
2013	Kesen ve Diğerleri	Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi	200 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -T Testi -Tek Yönlü Varyans Analizi -Tukey Testi	-Yaşam Doyumu -Cinsiyet -İş Memnuniyeti	Duygusal zekânın demografik değişkenler üzerinde etkisinin olduğu görülmüştür.
2013	Tokmak ve Diğerleri	Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi	243 Kişi/ İşletme (işgören)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi	-Örgütsel Vatandaşlık -İş Tatmini	Duygusal zekâ ile iş tatmini arasında pozitif ilişki olduğu ortaya konulmuştur.
2012	Koçak ve İçmenoğlu	Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi	225 Kişi/ Eğitim (Öğrenci)	Nicel (Anket) -Kolmogorov Smirnov Dağılım Testi -T Testi -Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) -LSD Testi -Regresyon Analiz -Pearson Korelasyon Analizi	-Yaratıcılık -Yaşam Doyumu -Üstün Yeteneklilik -Zihinsel Üstünlük	Duygusal zekânın bazı boyutlarında yaratıcılık olumlu çıkarken bazı boyutlarında olumsuz çıkmıştır.

2012	İkiz ve Totan	Dokuz Eylül Üni./ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	347 Kişi/ Eğitim (Öğretmen Adayı)	Nicel (Anket) -Çoklu Regresyon Analizi -Geçerlilik Analizi -Güvenilirlik Analizi	-Öz Duyarlık -Öz Yargılama -Öz Sevecenlik	Duygusal zekâ kavramı duyarlılık ve sevecenlik ile ilişkilendirip bu ilişkinin sonucunun olumlu olduğu sonucuna varılmıştır.
2012	Sevindik ve Diğerleri	Fırat Üni. / Sağlık Bilimleri Tıp Dergisi	325 Kişi / Sağlık (Öğrenci)	Nicel (Anket) -Yüzdellik Analiz -Ortalamalar -T Testi -Varyans Analizi	-Hemşirelik -Ebelik -Yaş -Sınıf Düzeyleri	Cinsiyet değişkeni ile duygusal zekâ arasında bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır.
2012	Ege	Dini Araştırmalar Dergisi	-/ Eğitim	- Duygusal Zekâ ve Din Öğretimi Kavramları Açıklanmıştır.	-Duygusal Zekâ Becerileri -Din Öğretimi -Eğitim	Duygusal zekâ düzeyinin ders seçimini etkilediği görülmüştür.
2011	Karakaş ve Küçük oğlu	Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi	209 Kişi/ Sağlık (Hemşire)	Nicel (Anket) -yüzdeleme -ortalama -t-testi -varyans analizi (ANOVA) -Kruskall Wallis -Mann Whitney U -Ki-kare testleri	-Yaş -Cinsiyet	Duygusal zekâyı etkileyen unsurlar arasında yaş ve cinsiyetin olduğu ortaya çıkarılmıştır.
2011	Kara bulutlu, Yılmaz ve Yurttaş	Anadolu Hemşirelik Ve Sağlık Bilimleri Dergisi	174 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Yüzdellik -T Testi -Pearson Korelasyon Analizi	-Stres Yönetimi -Empati Yeteneği -Hemşire/ Hasta İlişkisi -Problem Çözme Becerisi	Duygusal zekâ ile problem çözme becerisi arasında pozitif ilişki olduğu ortaya konulmuştur.
2011	Onay	Ege Akademik Bakış Dergisi	72 Kişi/ Sağlık (Hemşire)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Güvenilirlik Analizi	-Duygusal Emek -Görev ve Bağlamsal Performans	Duygusal zekâ ve duygusal emek arasında olumlu ilişki olduğu görülmüştür.
2010	Günsel ve Diğerleri	Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi	196 Kişi/ Yazılım (Yazılım Geliştirme Proje Takımı Üyeleri)	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modeli -Parsiyal En Küçük Kareler Yönt. -Varyans Analizi -Korelasyon Analizi -Faktör Analizi	-Proje Liderinin Gücü -Takım İşbirliği -Takım Otonomisi -Takım Üyelerinin Deneyimi -Duygusal Farkındalık -Duygusal Yönetim -Takım Öğrenmesi	Duygusal zekâ ile takım çalışması arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2010	Vural	New World Science Academy	100 Kişi/ Eğitim (Öğrenci)	Nicel (Anket) -Aritmetik Ort. -Korelasyon Analizi	-Problem Çözme Becerisi -Okul Öncesi Eğitim -Öğretmen Yetiştirme -Eğitim	Problem çözme becerisi ile duygusal zekâ arasında olumlu ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.
2010	Güllüce Ve İşcan	Eskişehir Osmangazi İİBF Dergisi	122 Kişi/ İşletme	Nicel- (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -T-Testi -Tek Yönlü Varyans Testi	-Etkinlik -Verimlilik -Stres -Tükenmişlik -Cinsiyet -Yaş -Medeni Durum	Mesleki tükenmişlik ile duygusal zekâ arasında olumsuz ilişki olduğu ortaya konulmuştur.
2010	Avşar ve Kaşıkçı	Anadolu Hemşirelik Dergisi	293 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Yüzeleme -T testi -Varyans Analizi -Tukey Testleri -ANOVA Testi	-Akademik Zekâ -Duygusal Denge -Olgunluk -Karakter Bütünlüğü -Etkililik -Empati -Motivasyon -Hasta İlişkileri	Duygusal zekânın boyutları arasında farklı sonuçlar olduğu görülmüştür.
2010	Demir	Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi	132 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -Regresyon Analizi	-İnsan Kaynakları -Yönetici -İşe Alımda Duygular	Karar verme ile duygusal zekâ arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2009	Kılıç ve Önder	Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi	242 Kişi/ Eğitim (Öğretmen Adayları)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -ANCOVA Analizi -Frekans Analizi	-Etik -Etik Muhakeme	Duygusal zekâ ile etik muhakeme yeteneği arasında ilişki olduğu görülmüştür.
2009	Alparlan ve Tunç	Vizyoner Dergisi	-	- (Mobbing ve Duygusal zekâ kavramları açıklanmıştır.)	-Mobbing	Mobbing olgusu üzerinde duygusal zekâ boyutunun etkisini ortaya koymaktadır.
2009	Varinli ve Diğerleri	Ege Akademik Bakış Dergisi	284 Kişi / Hizmet (Satış Elemanları)	Nicel (Anket) -ANOVA -Yapısal Eşitlik Modeli	-Müşteri Odaklılık -Satış Performansı	Duygusal zekânın müşteri odaklılık ile satış performansı üzerinde etkisi olduğu görülmüştür.
2009	Doğan ve Şahin	İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi	127 Kişi / İşletme	Nicel (Anket) -Cronbach Alpha Tutarlılık Analizi -Pearson Momentler Çarpımı	-Liderlik -Ruhsallık -Dönüştürücü Liderlik Davranışı	Ruhsallık, liderlik ve duygusal zekâ arasında pozitif ilişki olduğu görülmüştür

				-Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi		
2008	Aslan ve Özata	Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi	310 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -T Testi -Varyans Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi	-Tükenmişlik -Cinsiyet -Yaş -Zekâ	Tükenmişlik ile Duygusal zekânın boyutları arasındaki sonuçlarda demografik özelliklerin etkili olduğu görülmüştür.
2008	Tümkaya ve Diğerleri	Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi	362 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Varyans Analizi -Tukey Testi -Kruskal Wallis H testi -Mann Whitney U Testi	-Mizah Tarzı -Yaşam Doymumu	Duygusal zekânın doyum ve mizah ile ilişkisinin farklı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2008	Erkuş ve Günlü	Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi	724 Kişi / Eğitim (Öğrenci)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Dönüşümcü Liderlik -Kişiler arası ilişkiler	Liderlik ile duygusal zekâ arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.
2008	Dutoğlu ve Tuncel	Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi	374 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Frekans Analizi - Pearson Momentler Çarpımı -Korelasyon Analizi	-Eleştirel Düşünme	Duygusal zekâ ile eleştirel düşünme arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2007	Köksal ve Gazioğlu	Uluslararası Sosyal ve Siyasal Bilimler Araştırma Dergisi	384 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Pearson Moment Korelasyon Katsayısı Tekniği -T testi	-Ergenlik -Yaş -Cinsiyet -Karar Verme Stratejileri	Cinsiyetin duygusal zekâyı etkilediği görülmüştür.
2006	Aslan ve Özata	Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi	126 Kişi/ Sağlık İşletmesi (Yöneticiler)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizleri -Yüzde Dağılımı -Geçerlilik Analizi	-Demografik özellikler -Duygusal zekâ	Cinsiyet, yaş gibi demografik özelliklerin duygusal zekâyı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

2006	Yelki kalan	Çanakkale 18 Mart Üniversitesi İİBF Dergisi	-/ Örgüt İşletme	Duygusal zekâ ve girişimcilik kavramları açıklanmış ve analiz yapılmamış.	-Girişimci -Örgüt -Zekâ -Duygu -Risk -Stres	Girişimcilerin başarılı olabilmeleri için duygusal zekâlarını iyi kullanmaları gerektiğine değinilmiştir.
2004	Çakar ve Arbak	D.E.Ü. İ.İ.B.F Dergisi	- (Duygu, zekâ, açıklanmıştır)	-	-Akıl -Duygu -Problem çözme -Örgüt	Duygusal zekânın en az bilişsel zekâ kadar önemli olduğu vurgulanmıştır.
2002	Arıcioğlu	Akdeniz İİBF Dergisi	22 Kişi/ Yurt Yöneticileri	Nicel (Anket) -	-Kendini ifade edebilme -Başkasını anlayabilme -Duygulara hâkim olma ve yönetebilme	Yöneticilerin duygusal zekâ seviyelerinin hiyerarşik yapılar arasındaki ilişkide etkili olduğu görülmüştür.
2001	Ural	Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi	38 Kişi/ Konaklama İşletmeleri	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi	-Yönetmel Başarı -Liderlik	Yöneticilerin duygusal zekâ seviyeleri ile liderlik ilişkisinin olumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2001	Yeşil yaprak	Kuram ve Uygulama Eğitim Yönetimi Dergisi	Öğretmen/ Eğitim	- (Duygusal zekâ kavramı açıklanmış ve analiz yapılmamış)	-Çoklu Zekâ -Eğitim -Akademik Zekâ -Cinsiyet	Eğitim ile duygusal zekâ arasında olumlu ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2001	İşmen	Marmara Üni. / Atatürk Eğitim Fakültesi Dergisi	225 Kişi/ Öğrenci	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -T Testi -Varyans Analizi	-Problem Çözme -Zekâ	Cinsiyetin duygusal zekâyı etkilediği sonucuna varılmıştır.
1999	Tuğrul	Klinik Psikiyatri Dergisi	- (Duygusal zekâ açıklanmıştır)	-	-Yaş -Aile -Cinsiyet -Eğitim -Duygusal Okuryazarlık	Aile, yaş, cinsiyet değişkenlerinin duygusal zekâyı etkileyen unsurlar olduğu görülmüştür.

Tablo 5 ve Tablo 6’da görüldüğü üzere “duygusal zekâ” konulu lisansüstü çalışmalarda sıklıkla nicel araştırma yöntemleriyle (anket) yapılan çalışmalar bulunmaktadır. Analizler ise çoğunlukla SPSS paket programı kullanılarak yapılmıştır. Bu çalışmalarda ise genellikle hizmet, turizm, bankacılık, spor, sağlık, eğitim sektörleri yer almaktadır. Duygusal zekânın hizmet sektöründe (işletmeler) mesleki tükenmişlik, duygu-zekâ ilişkisi, iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık, yönetsel başarı, işten ayrılma niyeti, yaşam doyumu, duygusal emek, dönüşümcü liderlik, örgütsel bağlılık, mobbing, örgütsel sinizm, girişimcilik; eğitim sektöründe eleştirel düşünme, problem çözme becerileri, empatik eğilim, sınıf yönetimi, yaratıcılık düzeyleri, motivasyon gibi kavramlarla ilişkilendirilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM: DUYGUSAL EMEK

2.1. Duygusal Emek Kavramı ve Kapsamı

Duygusal emek ilk defa 1983 yılında Arlie Hochschild tarafından kitabında, sosyal aktörlerin günlük yaşamlarındaki performanslarına atıf yapmasıyla ortaya çıkmıştır (Güngör, 2009: 169). Duygusal emek tıpkı duygusal zekâda olduğu üzere duygulara dayanmaktadır.

Duygusal emek kavramını daha iyi anlamak için duygulardan bahsetmek gerekmektedir. Duygu kavramı TDK'nin tanımlarında, “belirli nesne, olay veya bireylerin insanın iç dünyasında uyandırdığı izlenim” şeklinde açıklanmaktadır (TDK, 2020). İnsanların bir olay ya da durumlara karşı öznel olarak verdikleri tepkilerin bütünü o an ki duygularından oluşmaktadır. Çok sinirli bir insanın duygu olarak aşırı tepkilerde bulunması (çok ağlaması, çok gülmesi vb.) örnek olarak verilmektedir. Duygular, kişilerin kişilik ve demografik özelliklerine, çevresel koşullara bağlı olarak farklılık göstermektedir.

Duygu kavramı ilk olarak milattan önce 500 yılında Heraklitus tarafından ortaya konmuştur (Sayan ve Uçan, 2005: 2). Duyguların araştırmalara konu olması kavramın öznel oluşu, insanlar arası iletişimde büyük önem taşıması, işletmelerin müşteri memnuniyeti konusundaki hassas davranışları gibi nedenlere bağlı olmaktadır. Duygular üzerine yapılan çalışmalar, özellikle de rekabetin etkisiyle etkinliği ve verimliliği artırmak adına işletme süreçlerinin yeniden ele alınması ile son dönemde artış göstermiştir.

Duygularla ilgili yapılan araştırmalar, etkileşimsel ve organizmal olarak iki model üzerinde yoğunlaşmaktadır (Akar Güngör, 2016: 3). Organizmal model duyguları bir biyolojik süreç olarak görmekte ve refleks gibi aniden ortaya çıkan bir durum olduğu görüşüne dayanmaktadır. Etkileşimsel model ise sosyal boyuta önem vermektedir. Duyguların kontrol edilebildiği ve yönetilebildiği bir model olmaktadır.

Duyguların en etkili sınıflandırma biçimi 1980 yılında Robert Plutchik ve Albert Einstein tarafından geliştirilmiştir. 8 temel boyuta ayrılan duygular (korku, şaşkınlık, üzüntü, tikslenme, öfke, güven, sevinç ve beklenti) kendi içinde 3'lü seviyelerde açıklanmaktadır (Evrimağacı, 2020).

Bir duyguyu anlamak ve o duyguyu sınıflandırmak için modelde yer alan seviyelere bakmak gerekmektedir. Duyguları daha iyi anlamayı kolaylaştıran model aynı zamanda ne tür duygular içinde bulunulabileceğini de ortaya koymaktadır.



Şekil 1: Plutchik'in Duygu Çarkifeleği

(Kaynak: Evrimağacı, 2020).

Modelin her bir yaprağın en dışı, ılıman duygu seviyesini işaret etmektedir. Örneğin kaygı korkunun en ılıman hali olmaktadır. Yaprığın orta kısmı ise temel duyguları oluşturmaktadır. Duyguların en yoğun hali temel duygu seviyelerinde yer almaktadır. Zıt konumlarda yer alan duygular ise duyguların zıtlığını oluşturmaktadır.

Duyguların araştırılmasıyla beraber işletmelerde de bu konu dikkat çekmektedir. Duyguların işletme yönüyle ele alınması duygusal emek olgusunu oluşturmaktadır. İlk olarak Hochschild tarafından ele alınan kavram, “çalışan kişinin kendi sosyal algısını ve kişiler arası değişen iklimi dengeleyebilmek adına gösterdiği çaba” olarak açıklanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90).

Bu çaba emek olarak nitelendirilirken duyguların yönetilmesi söz konusu olmaktadır. Duyguları yönetme işi ne kadar kuvvetli ise işletme amaçlarına ulaşma o

kadar kolay olacaktır. Aynı zamanda da müşteri memnuniyeti de beraberinde gelmiş olacaktır. Hochschild çalışmasında uçuş personelinin hizmet ürettiğini ifade ederek emek süreçlerini incelemektedir. Ayrıca hizmet sunmanın duygusal emek gerektirdiğinin altını çizmektedir (Kaygusuz, 2020: 49).

Duygusal emeği Hochschild (1983); “açıkça gözlemlenebilen yüz ifadeleri ve bedensel gösterimleri yaratmak amacıyla duyguların yönetilmesidir. Duygusal emek, bir ücret karşılığında sarf edilir ve bu sebeple değişim değeri vardır” şeklinde ifade ederken, Zammuner ve Gali (2003) ise duygusal emeği; “duygusal emek iş/çalışma bağlamında gerçekleşen duygu düzenlemesi” olarak açıklamaktadır (Eroğlu, 2014: 148).

Kruml ve Geddes (2000) duygusal emek için; “müşterilere sağlanan hizmet kalitesini garanti altına almak amacıyla çalışanların belirli duyguları hissetmelerinin veya belirli duygu görünümelerini en azından planlamalarının gerektiği durumlarda, nasıl davrandıklarıdır” ifadesini kullanmaktadır (Aydın, 2017: 54).

Duygusal emeğin bu kadar çeşitli tanımlanmasının temel nedeni araştırmacıların kendi alanlarında konuya yaklaşmış olmalarından kaynaklanmaktadır. Duygusal emek kavramı bütün disiplinler ile ilişkilendirebilmektedir. Duygusal emek kavramı sayesinde psikoloji, sosyoloji, iş yaşamı gibi farklı birçok disiplinler etkilenmekte ve bu kavramı değişik açılardan ele alabilmektedir. Duygusal emeği sadece farklı disiplinlere konu olmasıyla değil, farklı kültürlerden etkilenmesiyle araştırılmaktadır. Her bireyin farklı duygu durumuna göre şekillenen duygusal emek, bireyin duygularını yansımasıyla birçok kültürü göstermektedir. Bireyler kendi kültür özelliklerine göre duygu durumu yaşayacağından duygusal emek bundan etkilenecektir. Duygusal emek nitekim işe verilen emeğin duygu boyutunu oluşturduğu içinde ölçülebilir bir kavram haline gelmektedir. Bu da duygusal emeğin göz ardı edilemeyeceği anlamına gelmektedir. Hizmet sektöründe önemli bir yere sahip olmaktadır.

2.2. Duygusal Emek Boyutları

Duygusal emek, hem örgütsel hem de kişisel birçok yönüyle yaşama girmekle birlikte gün geçtikçe de önemli hale gelmektedir. Bu kavramın bu kadar önemli hale

gelmesinde hizmet sektöründe çalışan insanların davranış biçimlerini çözme ve yönlendirme amacı yer almaktadır.

Duygusal emek kavramı bu nedenle çok iyi anlaşılması gereken bir konu haline gelmektedir. Çünkü kurumlar çalışanlardan kurumun amacına göre davranmasını beklemektedir. Çalışan tarafından kurumun amaçlarına ne kadar uygun davranılırsa kurumun başarısında da artış yaşanmaktadır. Bu da doğal olarak çalışanın davranışına yansımakta ve geri bildirim şeklinde görülmektedir. Mutlu bir çalışan duygusal emek sürecinde zorlanmamakta, içinden geldiği duygu ile kurumun amaçladığı duygu arasında kalmayarak davranışta bulunmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 136).

Duygusal emek kavramı kurumların müşteri memnuniyetini sağlamak ve müşteri ile ilişkilerini güçlü hale getirmek için geliştirilmesi gereken bir olgu olmaktadır. Özellikle belirli meslek grupları için müşteri iletişimi önemli hale gelmektedir. Bunun başında hizmet sektöründe yer alan bankacılar, sağlık çalışanları, öğretmenler gibi farklı meslek grupları bulunmaktadır. Müşteri ile yapılan her türlü olumlu ve olumsuz iletişim kurumun algılanışını etkilemektedir. Olumsuz duygusal emek davranışında müşteriler kurum ile ilgili negatif düşünceye sahip olmaktadır (Kart, 2011: 220).

Duyguların sergilenişinde belli başlı kalıpların olması gerekmektedir. Bu davranış kalıpları ile duygusal emek kavramı çalışan tarafından sergilendiği zaman kurum beklentisi sağlanacağı gibi duyguların yönetimi de söz konusu olmaktadır. Kurum içerisinde davranış kurallarına uyan ve bunu aslında gerçek duyguları gibi davranan bireyler arttıkça kurum içerisindeki düzen sağlanacaktır.

Kurum içindeki bu uyum ile çalışanların davranışlarında ve günlük yaşantıları arasında duygu durum farklılıkları ortadan kalkmaktadır. Bunun sebebi bireyin örgüt içerisinde hissedilen duygu durumu ile yansıttığı duygu durumu arasında farklılığın olmamasından kaynaklanmaktadır. Fakat hissettiği duygu ile sergilediği davranış arasında farklılık olan bireylerde duygusal emeğin alt boyutları oluşmaktadır. Bunlar yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal/samimi duygular şeklinde yer almaktadır (Çalışkan vd., 2021: 129).

2.2.1. Yüzeysel Rol Yapma

Yüzeysel rol yapma, “dışa vurmamız gereken duyguyu gösterebilmek için, gerçek duygularımızı ve bu duyguların getireceği mimiklerimizi saklamak” anlamına gelmektedir (Türkay ve Yalçın Kayıkçı, 2017: 55).

Bir başka deyişle “yüzeysel davranış (surface acting), içsel duygu durumlarını değiştirmeksizin duygu ifadelerinin değiştirilmesini içermektedir” açıklanmaktadır (Eroğlu, 2014: 149).

Yüzeysel rol yapma davranışı duygusal emek sürecinde duyguların dışa vurulması aşamasında mimiklerin kontrol edilmesini kapsamaktadır. Bu durum kurum için pozitif bir etki yaratsa bile çalışan duygularını değiştirdiği için negatif bir etkiye sahip olmaktadır. Müşteri açısından durum ise, hissedilmeyen bir duygunun sergilendiği ve mimikleriyle durumun yönetilmeye çalışıldığı anda olumsuz yöne doğru gitmektedir. Örneğin bankada çalışan bir yetkilinin müşterisi ile konuşurken her zaman gülümsemek zorunda kalması yüzeysel rol davranışına örnek olarak gösterilmektedir. Yetkili o an için mutlu olmadığı halde gülümseme davranışında bulunması duygusal emeğin yüzeysel rol yapma boyutunu etkilemektedir.

2.2.2. Derinden Rol Yapma

Derinden rol yapma davranışı ise, “örgüt tarafından belirlenen gösterim kurallarına uymak için içsel duyguların ve düşüncelerin kontrolü ile ilgili bir süreçtir” şeklinde ifade edilmektedir (Pala ve Sürgevil, 2016: 776). Yüzeysel rol yapma davranışına göre derinden rol yapma davranışında duygusal uyumsuzluk yaşanmamaktadır. Çünkü çalışan, kurumun istediği duyguyu gerçekten hissederek sergileyebilmesi için çaba harcamaktadır. Çaba gerektiren bu boyut içsel duyguları yansıttığı için aşamalı bir süreci oluşturmaktadır. Öncelikle örgütün istediği duygunun anlaşılması ve çalışanın duyguların bu yönde yönetmesi anlamına gelmektedir.

Derinden rol yapma davranışı direk olarak duyguların eğitilmesi ve yönetilmesi süreciyle ilişkilendirilmektedir. Örneğin bir doktorun hastasıyla olan iletişimde hastanın yerine kendini koyarak tepkilerde bulunması derinden rol yapma davranışına örnek verilebilmektedir. Bu süreçte doktorun hastanın duygularını hissetmesi ve davranışta bulunurken o duyguda bulunması gerekmektedir. Derinden rol yapma bu yönüyle pozitif bir etki sağlamaktadır.

2.2.3. Doğal/Samimi Rol Yapma

Duygusal emek davranışı sırasında bazı durumlarda içten geldiği gibi, bir duygu yönetimi söz konusu olmaksızın doğal olarak sergilenen duygular bulunmaktadır.

Bu durumda “işgörenden beklenen duygunun sergilenmesinde doğal duygusal emek gösterimi üçüncü bir yol olarak görülmekte ve işgörenlerin gerçekten yaşayıp hissettiği için iş gereği duygularını ifade edebilecekleri” söz konusu olmaktadır (Ezilmez, 2018: 191).

Doğal davranış ya da bazı tanıma göre samimi davranış çalışanın/iş görenin sergilemesi gereken duygu durumundaki davranış ile aslında hissetmiş olduğu duygu durumunun aynı olmasına dayanmaktadır (Oğuz ve Özkul, 2016: 133). Nitekim çalışan/iş gören bizzat kendisinin hissetmiş olduğu duygu durumunu karşı tarafa aktarmış olacağından içten gelen bir eyleme dönüşmüş olmaktadır.

Doğal ya da samimi davranış kurumlar içinde çalışan içinde pozitif bir etkiye sahip olmaktadır. Örneğin öğretmenlerin ders anlatırken öğrencilere karşı gülümsemesi gibi örnekler verilebilmektedir. Ders anlatmaktan mutluluk duyan bir öğretmenin davranışına da bu mutluluk yansımaktadır. Böylelikle doğal/samimi rol yapma davranışı sergilenmektedir.

2.3. Duygusal Emek Kavramının Gelişimini Etkileyen Yaklaşımlar

Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild tarafından ele alınmaktadır. Hochschild duygusal emek tanımı daha sonra başka araştırmacılar tarafından eklemeler yapılarak geliştirilmiştir. Bazı araştırmacılar duygusal emeği açıklarken iki boyut olarak ele alırken bazı araştırmacılar iki boyutun yeterli olmadığını, üçüncü bir boyutun daha incelenmesi gerektiğini savunmaktadır (Baş ve Kılıç, 2014: 69).

Duygusal emek, çoğunlukla işletmelerin çalışanından sergilemesini istediği duygu durumu halini anlatmaktadır. Kurum çalışanın içinde bulunduğu ortama, duygu durumuna bakılmaksızın sürekli olarak olumlu davranış biçimi sergilenmesi beklenmektedir. Kimi zamanda bu duygu ve davranışlar kendi hissettiklerini karşılamadığından sorunlar yaşanmaktadır (Duman, 2017: 33).

Duygusal emek kavramı herkes tarafından kolayca gözlenebildiği ve belirli bir ücret karşılığında yapıldığı için belli bir değerinin olduğu savunulmaktadır (Kaya ve

Tekin, 2013: 112). Çalışanların duygu ve davranışlarının kendilerine bağlı olmaksızın bir takım kurallara bağlanarak çaba gösterme işlemi duygusal emeği oluşturmaktadır. Bu çabanın da maddi ve manevi karşılığının olması gerekmektedir.

2.3.1. Hochschild Yaklaşımı

Duygusal emek kavramı ilk kez, Hochschild'in (1983) "The Managed Heart" kitabında ele alınmıştır (Köse vd., 2011: 168). Hochschild'in tanımına göre duygusal emek, "işgörenlerin duygularını düzenleyerek dışarıdan gözlemlenebilecek yüz ve beden hareketleriyle karşı tarafa yansıtılmalarını" ifade etmektedir (Hochschild, 1983: 7).

Hochschild bir havayolu şirketinde çalışanların ne tür duygusal emek harcadıklarını anlayabilmek için duygusal davranış kalıplarını incelemelerde bulunmuştur. Bu incelemeler sonunda havayolu şirketinde çalışanların fiziksel emek harcamalarının yanı sıra duygusal anlamda da bir çaba içerisinde olduğunu gözlemlemiştir. Bu çabanın çalışanın bir ücret karşılığında yapılması sebebiyle fiziksel emekte olduğu gibi değişim değeri bulunmamaktadır. Hizmet sunumu sırasında özellikle duygusal emeğin etkisi vurgulanmaktadır. Hochschild'e göre bu durumda meslekler ikiye ayrılmaktadır. Bunlar duygusal emek gerektiren ve duygusal emek gerektirmeyen meslekler şeklindedir. İşveren kısmında ise müşteri memnuniyeti önemli olduğundan duygusal emek gerektiren mesleklerde jest ve mimikler duyguları yansıtma da yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Bu durum ise duygusal emek gerektiren mesleklerin genellikle kadınlar tarafında seçilmesinin nedenleri arasında yer almaktadır. Çünkü duygu yönetimi konusunda kadınlar erkeklere kıyasla daha başarılı olmaktadır (Önal, 2019: 13).

Hochschild duygusal emeği "yüz ve beden ifadelerinin gösterimi/sergilenmesi şeklinde incelemiştir; çalışanların davranış görüntülerini, yüzeysel davranış (surface action) ve derinden davranış (deep action)" olmak üzere iki kısma ayırmıştır (Deliveli ve Kırıl, 2019: 12).

Yüzeysel davranışını sergilenmesi gereken bir oyun gibi göre Hochschild jest ve mimiklerle duygunun içselleştirilmesi olarak görmektedir. Yüzeysel davranışta hissedilmeyen bir duygu mimikler aracılığıyla hissediliyor gibi gösterilmektedir. Yüzeysel davranışta çalışan sanki bir maske takıyormuş gibi ifade edilmektedir.

Derinden davranış ise çalışanın yüzeysel davranışta sergilediği oyunculığa ek olarak kendisinden istenen ya da beklenen duyguyu gerçekten hissedebilmesi için daha yoğun bir çaba göstermesi gerekmektedir.

2.3.2. Ashforth ve Humphrey Yaklaşımı

Duygusal emek, “çalışanın bireyler arası ilişkilerine ve kendisine yönelik olan sosyal algıya etki edecek şekilde başkalarına karşı olan davranışlarını düzenleme ve yönetme çabasıdır” şeklinde tanımlanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 90).

Hochschild yaklaşımını esas alarak gelişen Ashforth ve Humphrey yaklaşımı duygusal emeğin yüzeysel ve derinden davranışının yanında samimi davranışında yer alması gerektiğini savunmaktadır. Sosyal kimlik kuramı bağlamında konuyu ele alan Ashforth ve Humphrey çalışanın sosyal algısına vurgu yapmaktadır. Sosyal kimlik kuramında kurumun davranış kuralları ile çalışanın sergilediği duygunun ne kadar uyumlu olduğu varsayımına dayanmaktadır (Eroğlu, 2010: 22).

Örneğin bir otel işletmesinde çalışan personelin müşterilere hizmet sunarken nazik davranması, güler yüz göstermesi gibi davranışlar müşteriye olumlu yönden etkileyebildiği gibi, işletmenin beklentileri de karşılanmış olmaktadır. Ayrıca çalışan içinden geldiği gibi davrandığı için samimi rol davranışı gösterilmektedir.

2.3.3. Morris ve Feldman Yaklaşımı

Morris ve Feldman duygusal emeği, “kişiler arası etkileşim sürecinde kurumun istediği duyguları sergileyebilmek için sarf edilen çaba, planlama ve kontrol” olarak tanımlamaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 987).

Bu yaklaşım diğer yaklaşımlardan farklı olarak duygusal emeği öncüller, boyutlar ve sonuçlar olarak ayırmaktadır. Ancak duygusal emek boyutlarında yer alan sıklık, dikkat, çeşitlilik ve duygusal çelişki duygusal emeği tarif etmekten çok öncülleri anlatması noktasında eleştiriler almaktadır.

Öncüler duygusal emeği oluştururken modelde duygusal emeğin boyutları oluşmaktadır. Öncüller içerisinde davranış kurallığının açıklığı ve davranışların izlenebilme rahatlığı duygusal emeğin bir çaba sonucunda meydana geldiğini ortaya koymaktadır (Saltık ve Asunakutlu, 2017: 2). İletişim açık bir ortamda yapıldığı için kolaylıkla izlenebilmektedir. Duygusal emek sonucunda ise çalışanlar iş tatmini yaşarken aynı zamanda tükenmişlik hissetmektedir.

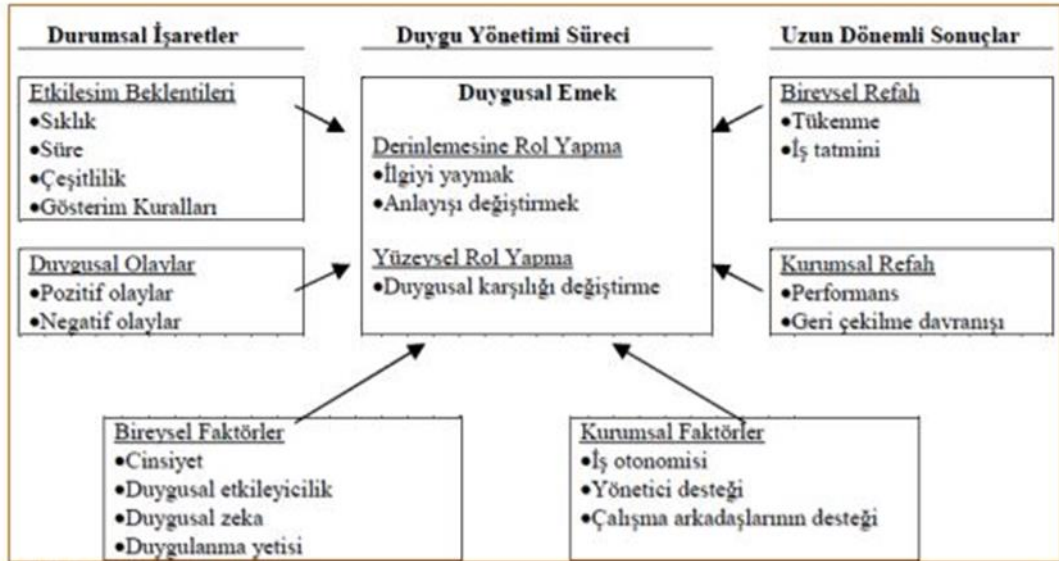


Şekil 2: Morris ve Feldman'ın Duygusal Emek Modeli

(Kaynak: Eroğlu, 2010: 22).

2.3.4. Grandey Yaklaşımı

Grandey, “Duygusal emeği hem duyguların hem de davranışların kurum amaçlarına hizmet edecek şekilde düzenlenmesi” olarak tanımlamaktadır (Grandey, 1999: 8). Kendinden önce geliştirilen üç yaklaşımı bütünleştirerek yeni bir bakış açısı ile yorumlamaktadır.



Şekil 3: Grandey'in Duygusal Emek Modeli

(Kaynak: Eroğlu, 2010: 24).

2.4. Duygusal Emek Konulu Literatürde Yer Alan Bazı Çalışmalar

Ulusal Tez Merkezi'nde duygusal emek konu olarak el almış 221 tane tez yer almaktadır. Bankacılık, işletme, kamu yönetimi, endüstri mühendisliği, çalışma ekonomisi ve endüstri ilişkileri anabilim dallarında yapılan 78 tez bulunmaktadır.

Ayrıca hemşirelik, psikoloji, sosyoloji, eğitim bilimleri, iletişim, spor, turizm anabilim dallarında konu tez olarak çalışılmıştır. Bu tezlerden alanla ilgili olanların yıl, yazar, üniversite, örneklem, yöntem, ilişkili kavramlar, bulgular olarak aşağıda Tablo da 7’de yer almaktadır. 56 adet yerli makale ise Tablo 8’de yer almaktadır. Bu tablolardan yola çıkarak duygusal emek ile ilgili literatürde ki eksiklikler belirlenerek çalışmanın önemi vurgulanmaktadır.

Tablo 7: Duygusal Emek İle İlgili Ulusal Tez Merkezinde Yer Alan Tezler

Yıl	Yazar (Soyadı)	Üniversite/ Enstitü	Örneklem/ Sektör	Yöntem/ Analiz	İlişkilendirildiği Kavramlar	Bulgu Ve Sonuç
2020	Kazımlı	Akdeniz Üni./ Sosyal Bilimler Enstitüsü	150 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Varyans Analizi -T Testi -Anova	-İş Aile Çatışması -Turizm Sektörü	Duygusal emek boyutu turizm sektöründe çalışanların çalışma süresine göre, iş aile çatışması boyutu ise demografik özelliklere göre belirlenmektedir.
2020	Yeke	İstanbul Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	376 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modeli - Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İşe Yabancılaşma -Duygusal Zekâ -Algılanan Sosyal Destek	Doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğu tespit edilmektedir.
2020	Atik	Bahçeşehir Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	12 Örgüt/ Hizmet	Nitel (Görüşme) -Betimsel Analiz	-Kurum içi Kariyer -Hizmet Örgütü	Çalışanların terfi etme konusunda duygusal emek boyutlarının bir etkisi bulunmamaktadır.
2020	Dursun ova	Anadolu Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	398 Kişi/ Hizmet	Nicel (Anket) -T testi -Varyans Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi	-Cinsiyet -Eriş -Dişi -Androjen	Cinsiyetin duygusal emek üzerinde etkili olduğu bulunmaktadır.
2020	Aydın	Gaziantep Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	312 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -T Testi -Anova	-Turist Rehberi -Tükenmişlik	Turist rehberlerinin duygusal emek ve tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2020	Kilerci	Biruni Üni./ Lisansüstü Eğitim Ens.	200 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -T testi -Anova	-Sağlık Çalışanları -Benlik Saygısı -Tükenmişlik	Sağlık çalışanlarında duygusal emek davranışı ve tükenmişlik düzeyleri

				-Korelasyon Analizi -Frekans Analizi		arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2020	Topal	Recep Tayyip Erdoğan Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	80 Kişi/ Muhasebe	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Tatmini -Muhasebe -Davranış	İş tatmini ile duygusal emeğin boyutları arasında farklı ilişkiler bulunmaktadır.
2020	Taşdemir	Kocaeli Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	261 Kişi/ NATO	Nicel (Anket) -Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	-Kültürel Zekâ -İş Performansı -Çok Kültürlülük	Duygusal emek ile kültürel zekâ ve iş performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2020	Asanbekova	Ankara Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	19 Kişi/ Hizmet (Eviçi Bakım Hizmeti)	Nitel (Görüşme) -Betimsel Analiz	-Eviçi Hizmet -Kırgız Göçmenleri	Duygusal emek ve ev içi hizmet arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.
2020	Gümüş	Isparta Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	121 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Farklılık Analizi -Korelasyon Analizi	-Yaşam Doyumu -İş Doyumu -Öğretim Görevlisi	Duygusal emek davranışını yaşam ve iş doyumunu pozitif yönde etkilenmektedir.
2020	Yağcı	Balıkesir Üni./ Turizm İşletmeciliği Ens.	400 Kişi/ Animatör	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Faktör Analizi -T testi -Anova -Yapısal Eşitlik Modeli	-Tükenmişlik -Örgütsel Bağlılık -İşten Ayrılma Niyeti -Animasyon -Animatör	Duygusal emek düzeylerinin örgütsel bağlılık düzeylerini ve işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilediği, tükenmişlik düzeylerinin örgütsel bağlılık düzeylerini negatif yönde etkilediği görülmektedir.
2020	Öztürk	Fırat Üni./ Eğitim Bilimleri Ens.	683 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket)+ Nitel (Görüşme)= Karma Yönt. -Korelasyon Analizi -Faktör Analizi -T Testi -Varyans Analizi	-Duygu Yönetimi -Okullarda Duygusal İklim -Eğitimci	Duygusal emek sürecinde duygusal iklim aracılık rolü üstlenmektedir. Aracılık rolünün sonucunda pozitif ilişki bulunmaktadır.
2020	Kılıçdağı	Ankara Üni./ Sağlık Bilimleri Ens.	396 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Öz yeterlilik Algıları -Mesleki Bağlılık -Eczacılık	Eczacıların duygusal olarak bir emek harcadıkları ve mesleki bağlılık ve öz yeterlilik boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişkisi bulunmaktadır.

				-Anova		
2020	Çidem	Erciyes Üni./ Sağlık Bilimleri Ens.	313 Kişi/ Sağlık	Nitel (Görüşme) -Varyans Analizi -Duncan Testi -Korelasyon Analizi	-Maneviyat -Manevi Bakım Düzeyi -Hemşirelik	Manevi bakım düzeyleri ile duygusal emek arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2020	Başlar	İstanbul Arel Üni./ İnsan Kaynakları Yönetimi Ens.	241 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi	-Algılanan Yönetici Desteği	Duygusal emek ve algılanan yönetici boyutları pozitif yönde ilişkisi bulunmaktadır.
2019	Enki	Dumlupınar Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	205 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -T testi -Anova	-İşkoliklik -Sağlık Çalışanları	Duygusal emek ve işkoliklik düzeyi arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.
2019	Acar	Necmettin Erbakan Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	254 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Levene Testi -T testi -TUKEY Testi -Anova	-İş Stresi -İş Tatmini -Okul Yöneticileri	İş tatmini ve iş stresi arasında negatif, duygusal emek ve iş stresi arasında pozitif yönlü, iş tatmini ve duygusal emek arasında bir ilişki bulunmamıştır.
2019	Savaşkan	Karabük Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	240 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -Anova -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Aile Çatışması -İşten Ayrılma Niyeti -Konaklama İşletmeleri Çalışanları	İş aile çatışmasının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ile bir pozitif yönlü bir ilişkisi bulunmaktadır.
2019	Çiçekli oğlu	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	829 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Kruskall Wallis Testi -Mann Whitney U Testi	-Presenteeism -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı -İşgören Performansı	Duygusal emek ile örgütsel vatandaşlık davranışı işgören performansını pozitif yönde etkilemektedir.
2019	İnanır	Balıkesir Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	201 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Anova -T testi	-İş Aile Çatışması -Turist Rehberliği	Turist rehberlerinin hem duygusal emek hem de iş aile çatışması düzeyleri yüksek bulunmaktadır. Duygusal emek ve iş aile çatışması arasında pozitif yönde bir ilişkiden söz edilmektedir.

2019	Kaçamak	Yıldız Teknik Üni./ Eğitim Yönetimi Ens.	698 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Normallik Analizi -Korelasyon Analizi -Varyans Analizi -Regresyon Analizi	-Özel Okul -Devlet Okulu -Örgütsel Destek Algıları	Duygusal emek ile örgütsel destek algıları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.
2019	Söylemez oğlu	Tekirdağ Namık Kemal Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	151 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş doyumu -Bankacı	İş doyumu ve duygusal emek arasında düşük ama pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2019	Aktaş	Marmara Üni./ Toplumsal Projeler Yönetim Ve Organizasyon Ens.	119 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi	-İş Tatmini -Kurumsal İtibar -Bilişsel Uyumsuzluk -Bankacılık	Duygusal emek iş tatmini ve kurumsal itibari pozitif yönde etkilemektedir.
2019	Alemdar	Eskişehir Osmangazi Üni./ Eğitim Ens.	399 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli -Path Analizi	-Sosyal Sermaye -Duygusal Okur Yazarlık	Sosyal sermaye, duygusal emek ve duygusal okuryazarlık arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2019	Budun oğlu	Karadeniz Teknik Üni./ Sağlık Bilimleri Ens.	221 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -T testi -Anova -Scheffe testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Duygu -Hemşire -Tükenmişlik -Hasta	Hemşirelerin duygusal emek ve tükenmişlikleri arasındaki ilişki pozitif yönde bulunmaktadır.
2019	Küçük şakar	Kütahya Dumlupınar Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	280 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Normallik Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Aile Çatışması -Ortaokul Öğretmenleri	Duygusal emek ve iş aile çatışması arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
2019	Sodacı Karataş	İstanbul Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	187 Kişi/ Çağrı Merkezi Çalışanları	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Fark Testleri	-Çatışma -Çatışma Yönetimi Stratejileri -Çağrı Merkezi -Duygu Düzenleme	Çatışma yönetimi stratejisinin duygusal emek üzerinde bir etkisi bulunmaktadır. Bu ilişki pozitif ve anlamlıdır.

2019	Mankin	Trakya Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	300 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İçsel Motivasyon -Yaratıcılık -Bankacılık	İçsel motivasyon arasında duygusal emeğin derinlemesine ve samimi davranış boyutları arasında pozitif, yüzeysel davranış boyutu ile negatif bir ilişki bulunmaktadır.
2019	Dahmaz	Bolu Abant İzzet Baysal Üni./ Eğitim Yönetimi Ens.	270 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Man Whitney U Testi -Kruskal Wallis Testi -Korelasyon Analizi	-Sınıf Öğretmeni -Örgütsel Adalet	Örgütsel adalet ve duygusal emek ile pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır.
2019	Durak	İstanbul Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	157 Kişi/ İnsan Kaynaklar Çalışmanı	Nicel (Anket) -Basit Doğrusal Regresyon Analizi -Hiyerarşik Regresyon Analizi -Faktör Analizi	-Duygusal Çaba -Duygusal İşçilik -Örgütsel Destek -Öz Yeterlilik Analizi	Öz yeterlilik boyutlarının duygusal emek arasında pozitif yönlü ilişkisi bulunmaktadır. Bu ilişki üzerinde ise örgütsel desteğin düzenleyici bir rolü bulunmaktadır.
2019	Caner	Pamukkale Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	305 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Mann Whitney U Testi -Kruskal Wallis Testi	-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı -Duygu -Emek	Duygusal emeğin yüzeysel davranış ve derinden davranış alt boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif bir ilişki, içten davranış alt boyutuyla ile pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2018	Kılınç	Necmettin Erbakan Üni./ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	417 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -T testi -Varyans Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Adalet -Sağlık Çalışmanı	Örgütsel adalet ve duygusal emek boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2018	Bakar	Kastamonu Üni. / Eğitim Yönetimi Ens.	680 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Monova -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi	-Öznel İyi Oluş -Lise Öğretmenleri	Duygusal emek ve örgütsel iyi oluş düzeyleri arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır.
2018	Turan	Bayburt Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	500 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Cronbach Alpha Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Frekans Analizi	-İzlenim Yönetimi Taktikleri -Lider Üye Etkileşimi -Örgütsel Bağlılık	İzlenim yönetimi taktikleri, lider üye etkileşimi ve örgütsel bağlılığın duygusal emek üzerinde etkisi bulunmaktadır.

2018	Bilen	İstanbul Üni./ Sağlık Bilimleri Ens.	200 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Betimsel Analiz Teknikleri -Anova -T Testi -Korelasyon Analizi	-Zorunlu Vatandaşlık Davranışı -Hemşireler	Zorunlu vatandaşlık davranışı ile duygusal emek üzerinde yapılan çalışmada pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2018	Çakmak	Ardahan Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	431 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -T testi -F testi -Anova	-Strateji -Liderlik -Okul Yöneticileri -Stratejik Liderlik	Stratejik liderlik ve duygusal emek davranışları arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler bulunmaktadır
2018	Kurnaz	İstanbul Medipol Üni./ Sağlık Bilimleri Ens.	218 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Normallik Analizi -Korelasyon Analizi -Mann Whitney U testi -Kruskal Wallis Testi	-İş Doyumu -Hemşirelik	Duygusal emek ile iş doyumuna arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
2018	Ay Kaymak	Selçuk Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	221 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Örgüt İklimi -Bankacılık	Örgüt ikliminin duygusal emek üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.
2018	Aslan	Hasan Kalyoncu Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	549 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Varyans Analizi -Regresyon Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	-İşe Yabancılaşma -Psikolojik Sermaye -Otel İşletmeleri	Duygusal emek ile işe yabancılaşma arasında pozitif bir ilişki varken psikolojik sermayenin aracılık etkisi bulunmaktadır.
2018	Ezilmez	Çanakkale Onsekiz Mart Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	452 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Yol Analizi -Varyans Analizi -Korelasyon Analizi -T testi	-Bireysel Öncül -Örgütsel Öncül -Sağlık Çalışanları	Duygusal emek davranışları ile tükenmişlik dışında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.
2018	Moran	Çanakkale Onsekiz Mart Üni./ Eğitim Yönetimi Ens.	227 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Normallik Analizi -Anova -Korelasyon Analizi	-Yaşam Doyumu -Öğretmenlik	Duygusal emek ile yaşam doyumları arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.
2018	Tekin	Erciyes Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	307 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Güvenilirlik ve Geçerlilik Testi	-İş Doyumu -Psikolojik Sermaye -Finans Sektörü -Bankacılık	İş doyumuna ile duygusal emek arasında negatif ilişki bulunurken duygusal emek ve psikolojik

				-T testi -Varyans Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi		sermaye arasında bir ilişki bulunmamaktadır.
2018	Deliveli	Aydın Adnan Menderes Üni./ Eğitim Yönetimi Ens.	365 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Betimsel İstatistikler -Anova -T testi -Regresyon Analizi	-İşe Bağlılık Düzeyleri -Öğretim Elemanı	İşe bağlılık ve duygusal emek arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.
2018	Demirhan	Ege Üni. / Sosyal Bilimler Ens.	12 Kişi/ Kabin Memuru	Nitel (Yüz yüze Görüşme) -Betimsel Analiz	-Kabin Memurluğu -Disipline Edilmiş Bedenler	Toplumsal cinsiyetin kabin memurluğunda oldukça hissedildiği bir meslek olması konusunda duygusal emek düzeyleri yüksek bulunmaktadır.
2017	Sezer Aydın	Kafkas Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	140 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Varyans Analizi -T testi	-Çatışma Yönetim Tarzı -Banka Çalışanı -Harcama Düzeyleri	Çatışma yönetim tarzı ile duygusal emek arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır.
2017	Deniz	Gazi Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	506 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	-Algılanan Dışsal Prestij -Örgütsel Özdeşleşme -Turizm	Duygusal emek dararışında algılanan dışsal prestij duygusal çaba, örgütle özdeşleşme ve grup içi özdeşleşme üzerinde aynı yönde, duygusal çelişki üzerinde negatif yönde bir ilişki bulunmaktadır.
2017	Özgüleş	Haliç Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	264 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi	-Algılanan Kurum İtibarı -İşe Bağlılık	Duygusal emeğin boyutlarından olan derinden rol yapma ile işe bağlılık arasında ilişki bulunmazken yüzeysel rol yapmanın sadece kurumsal itibar algısından etkilendiği, samimi duyguların ise hem kurumsal itibar algısından hem de işe bağlılıktan etkilendiği belirtilmektedir.
2017	Gökmen	Bartın Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	273 Kişi/ Kamu (Devlet Memuru)	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -T testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Tatmini -İş Stresi -Kamu Çalışanları	Duygusal emek ve iş stresi negatif yönde, iş tatmini ise pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

				-Yol Analizi		
2017	Cengiz	Atatürk Üni./ Sağlık Bilimleri Ens.	281 Kişi/ Spor	Nicel (Anket)+ Nitel (Görüşme) -Betimsel İstatistikler -T Testi -Anova -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İletişim Becerileri -Basketbol Antrenörleri	Duygusal emek ve iletişim becerileri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2017	Burdurlu	Beykent Üni./ Sağlık Bilimleri Ens.	130 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Betimsel İstatistik -Faktör Analizi	-Demografik Özellikler -Etkili Faktörler -Halk Sağlığı Müdürlüğü	Duygusal emek davranışı üzerinde demografik özelliklerin (yaş, cinsiyet, eğitim vb.) etkili olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.
2017	Apaydın Şen	Ankara Üni./ Eğitim Ens.	596 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -T testi -Manova -Yol Analizi	-Güdülenme -Özgeçilicilik -Kişilik Özellikleri -Öğretmenlik	Öğretmenlerin özgeçilicilik davranışlarında duygusal emek davranışlarının ve güdülenme türlerinin pozitif yönde bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.
2017	Tombak	Çanakkale Onsekiz Mart Üni./ Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ens.	1034 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Eğitimsel Liderlik -Öğretmen Liderliği -Liderlik	Öğretimsel liderlik boyutlarının duygusal emek boyutları ve alt boyutlarının hepsiyle birlikte anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkisi olduğu kabul edilmektedir.
2017	Göç	Çanakkale Onsekiz Mart Üni./ Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ens.	479 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Betimsel Analiz -Anova -Mann Whitney U Testi -Kruskal Wallis H Testi	-İş Doymu -Okul Yöneticileri	Duygusal emek ve iş doymu arasındaki ilişki alt boyutları tarafından incelendiğinde demografik özellikler bazında farklılıklar bulunmaktadır. Fakat iş doymu ve duygusal emek arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.
2017	Keçeli	Beykent Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	-	Nitel (Literatür Tarama)	-Örgüt Sosyolojisi -Duygular	Duygusal emek ve örgüt sosyoloji konularında literatür taramasında bulunmaktadır.
2017	Gündüz	Adnan Menderes Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	371 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Normallik Testi -Güvenilirlik Analizi	-Hizmet Kalitesi -Hizmet Sektörü	Duygusal emek davranışı ve hizmet kalitesi arasında bir etki bulunmamaktadır.
2016	Çinkılıç	Türk Hava Kurumu Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	300 Kişi/ Yerel Yönetim	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Adalet -Lider Desteği -Liderlik	Duygusal emek, liderlik desteği ve örgütsel adalet arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

2016	Basım	Türk Hava Kurumu Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	480 Kişi/ Avukat	Nicel (Anket) -Regresyon Analizi -T testi	-Öz Kendilik Değerlendirilmesi -Algılanan Stres -Stresle Başa Çıkma -Avukatlık	Algılanan stres ile kendilik değerlendirilmesi arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2016	Demircan	Süleyman Demirel Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	345 Kişi/ Öğretmen	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Varyans Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli -Anova -T testi	-İş Aile Çatışması -Lider Desteği -Eğitim	Duygusal emek ve iş aile çatışması arasında pozitif, iş aile çatışmasında lider desteğinin ise bir etkisinin olmadığı bulunmaktadır.
2016	Akbaş	Uşak Üni./ Eğitim Bilimleri Ens.	370 Kişi/ Öğretmen	Nicel (Anket) -Betimsel Analiz -Varyans Analizi -Korelasyon Analizi	-Örgütsel Politika -Politik Davranış -Politik Algılama	Örgütsel politika algıları ve duygusal emek düzeyleri arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.
2016	Aslan	Gazi Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	177 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Kişilik -Bankalar -Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri	Duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun yaş değişkenine göre negatif bir etki gözlenmiştir. Derinlemesine davranış boyutunda ise istatistiksel olarak anlamlı bulunmamaktadır.
2016	Mavi	Kahramanmaraş Sütçü İmam Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	300 Kişi/ Belediye Çalışanı	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -T testi -Anova -Tukey Testi	-İş Üzerindeki Kontrol -Ödüllendirme -Tükenmişlik -Duygusal Emeğe Etki Eden Faktörler	Duygusal emeği etkileyen faktörler yönetici desteği, iş arkadaşı desteği şeklinde bulunmaktadır. Etkilediği faktörler ise fiziksel yükümlülük, duygusal yükümlülük yer almaktadır.
2016	Bilir Kat	Ankara Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	20 Kişi/ Hizmet (Avm Çalışanı)	Nitel (Derinlemesine Görüşme) -Analiz yapılmamış, İfadelere yer verilmiştir.	-Eğretileşme -Avm -Çalışma Koşulları -Cinsiyetçilik	AVM'lerde çeşitli pozisyonlarda çalışan kadınların istihdam koşullarının eğretileşmenin ve duygusal emeğin taşıdığı özellikler ile örtüştüğünü ortaya koymaktadır.
2016	Erken	Kocaeli Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	216 Kişi/ Kamu	Nicel (Anket) -Cronbach's Alpha Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Motivasyon -Kamu	Motivasyon ile duygusal emek arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

2016	Akar Güngör	Akdeniz Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	221 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi -Varyans Analizi -T testi -Anova	-Davranış Kuralları -Etkileşim Beklentileri -Olumlu Duygulanım -Bankacılık	Duygusal emek ve alt boyutları arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.
2016	Oğuz	Süleyman Demirel Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	300 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Betimsel Analiz -Ki kare Testi	-Sosyalleşme -İşgören Rolü -Batı Akdeniz(Antalya, Isparta,Burdur) -Müşteri Memnuniyeti -Bankacılık	Duygusal emeği çalışma yaşamında ön plana çıkaran örgütsel süreçler ve bunları etkileyen toplumsal faktörler bulunmaktadır. Bunların başında müşteri memnuniyeti, işgören rolü gelmektedir.
2015	Işık	Atatürk Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	247 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Faktör Analizi -Kruskal Wallis Testi -Mann Whitney U Testi -KMO ve Barlett Testi	-İş Aile Çatışması -Turizm -Konaklama İşletmesi	İş aile çatışması ve duygusal emek arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2015	Özgün	Dokuz Eylül Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	130 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Güvenilirlik Analizi -Varyans Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Stresi -Öğretmenlik	Duygusal emeğin alt boyutu olan yüzeysel davranış boyutu ile iş stresi arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır.
2015	Kamber	Pamukkale Üni./ Sosyal Bilimler Ens	30 Kişi/ Hizmet (Kuaför)	Nitel (Yüz yüze Görüşme) -Betimsel Analiz	-İşin Anlamı -İşe Yabancılaşma -Kuaförlük	İşin anlamında duygusal emeğin etkileri bulunmaktadır.
2014	Bıyık	Gazi Üni./ Sosyal Bilimler Ens	598 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Varyans Analizi -T Testi	-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı -Öğretmenlik	Öğretmenlerin duygusal emek ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönde anlamli bir ilişki bulunmaktadır.
2013	Akbıyık	Ege Üni./ Sosyal Bilimler Ens	8 Kişi (Şirket)/ Hizmet (İşletme)	Nitel (Görüşme) -Betimsel Analiz	-Etkili Liderlik -Hizmet Sektörü	Etkili liderlik duygusal emek üzerinde pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

2012	Baş	Muğla Sıtkı Koçman Üni./ Sosyal Bilimler Ens	299 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Varyans Analizi -Geçerlilik Analizi -KMO ve Barlett Analizi -Faktör Analizi -T testi -Varyans Analizi	-Müşteri Memnuniyeti -Engelli Turizm	Engelli bireylerin duygusal çaba ve duygusal çelişki düzeyi ile yaş faktörü arasındaki ilişki anlamlı bulunmaktadır.
2012	Can Yalçın	Kara Harp Okulu Komutanlığı / Sosyal Bilimler Ens	393 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modeli -Güvenilirlik Analizi -Varyans Analizi -Yol Analizi	-Tükenmişlik -İş Tatmini -Örgüt Kültürü -Öğretmenlik	Tükenmişlik ve iş tatmini etkilenmektedir. Duygusal emek ise aracılık rolü üstlenmektedir.
2011	Özkan	Anadolu Üni./ Sosyal Bilimler Ens	383 Kişi/ Hizmet (Çağrı Merkezi Çalışanı)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -T testi -Regresyon Analizi -Anova Analizi	-Örgütsel İletişim Doyumu -İş Doyumu -Çağrı Merkezi Çalışanı	Duygusal emek sürecine bağlı olarak duygusal uyumsuzluğun yüksek ve duygusal emeğe bağlı iş doyumun ve örgütsel iletişim doyumunun düşük olduğu bulunmaktadır.
2010	Çaldağ	Selçuk Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	353 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Anova -T testi	-İş Sonuçları -Sağlık Çalışanları -Tükenmişlik	Duygusal emek tükenmişliğe negatif yönde etkilemektedir. İş sonuçlarında meslekten ayrılma niyeti, mesleğe duygusal bağlılık gibi değişkenler yer almaktadır.
2010	Değirmenci	İstanbul Üni./ Sağlık Bilimleri Ens.	504 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Anova Analizi -T Testi -Korelasyon Analizi -İleri Analiz Tukey Testi	-Hemşirelik -Hemşirelikte Yönetim -Kişisel Özellikler	Duygusal emeği etkileyen faktörler kişisel özellikler, mesleki özellikler, kurumdaki görevleri yer almaktadır.
2009	Kaya	Maltepe Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	174 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Doyumu -İş Stresi	Özel okullarda duygusal emek harcama düzeyi yüksek, iş doyumun yüksek ve iş stresi de düşük çıkmaktadır.
2009	Köksel	Celal Bayar Üni./ Sosyal Bilimler Ens	136 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Faktör Analizi	-Tükenmişlik -İş doyumun -Sağlık	Duygusal emek ile tükenmişlik ve iş doyumun tükenmişlik artarken iş

				-Güvenilirlik Analizi -T testi -Varyans Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi		doymu düştüğü sonucu bulunmaktadır.
2008	Pala	Mersin Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	174 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -T testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Turizm İşletmesi -Negatif Duygu -Pozitif Duygu -İş Tatmini -İşte Kalma Niyeti	Duygusal emeğin alt boyutları ve iş tatmini, işte kalma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

2008 yılı itibariyle konu üzerinde tez çalışılmaya başlandığı ve son yıllarda giderek artış gösterdiği görülmüştür. En çok etik liderlik, kişilik, örgüt kültürü, işe yabancılaşma, iş tatmini, motivasyon, iş-aile çatışması, öz yeterlilik, örgütsel sinizm, örgütsel destek, presenteizm, örgütsel vatandaşlık ve tükenmişlik ile etkileşimine yer verilmektedir.

Duygusal emek ile ilgili olarak üzerinde çalışan 56 makale ise Tablo 8 'de ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

Tablo 8: Duygusal Emek İle İlgili Yerli Literatürde Yer Alan Makaleler

Yıl	Yazar	Yayınladığı Dergi	Örneklem/ Sektör	Yöntem/ Analiz	İlişkilendirildiği Kavramlar	Bulgu Ve Sonuç
2020	Hasırcı ve Örtücü	Akademik İncelemeler Dergisi	111 Kişi/ Kamu (Belediye Çalışanı)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Tükenmişlik	Duygusal emek ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde duygusal emeğin alt boyutu olan samimi davranış boyutunda negatif bir ilişki bulunmaktadır.
2020	Özgüleş ve Arslanoğlu	Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi	235 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Farklılık Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Öznel İyi Oluş -Sağlık Çalışanları	Yaşam doyumu ve samimi davranış, olumlu duygulanım ve samimi davranış arasında ilişki ve etkileşim olduğu görülmüştür.
2020	Baksi ve Durmaz Edeer	Hacettepe Üni./ Hemşirelik Fakültesi Dergisi	152 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Genel Sağlık Durumu -Hemşireler	Yoğun bakım hemşirelerinde genel sağlık durumu ve duygusal emek arasında bir ilişki saptanmamıştır.

2020	Kağan Yasım ve Işık	Çalışma ve Toplum Dergisi	356 Kişi/ Taşeron İşçiler	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -T testi -Anova -Güvenirlilik Analizi -Normallik Analizi	-Örgütsel Bağlılık -Güvenlik İklimi -Taşeron İşçiler	Duygusal emek ve örgütsel bağlılık ilişkisinde güvenlik ikliminin anlamlı bir ilişkisi bulunmaktadır.
2020	Keleş ve Aydın Göktepe	Business and Economics Research Journal	296 Kişi/ Hizmet (Satış Görevlisi)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi Güvenirlilik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Tükenmişlik -İşten Ayrılma Niyeti -Hızır Giyim Sektörü	Duygusal emek boyutları tükenmişlik sendromunu ve buna bağlı olarak işten ayrılma niyeti gösterilmesini artırmaktadır.
2020	Deniz ve Aydoğan	Eskişehir Osmangazi Üni./ İBBF Dergisi	506 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	-Algılanan Dışsal Prestij -Örgütsel Özdeşleşme -Konaklama İşletmesi	Grup içi özdeşleşmenin duygusal çelişki üzerinde tam aracılık, duygusal çaba üzerinde ise kısmi aracılık etkisi bulunmaktadır.
2019	Akbaş ve Bozkurt Bostancı	Uşak Üni./ Eğitim Araştırmaları Dergisi	370 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Tek Yönlü Varyans Analizi -Korelasyon Analizi -Çoklu Regresyon Analizi	-Örgütsel Politika -Politik Davranış -Politik Algılama	Öğretmenlerin örgütsel politika algıları ve duygusal emek düzeyleri arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır.
2019	Özdemir	Osmaniye Korkut Ata Üni./ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi	116 Kişi/ İşletme (Market)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Güvenirlilik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Güvencesizliği -İç Girişimcilik	İş güvencesizliği ile duygusal emek davranışları pozitif yönlü bir ilişki halindeyken, iş güvencesizliği artarken iç girişimcilik azalmaktadır.
2019	Korkut ve Çetin Gürkan	Journal of Organizational Behavior Review	300 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Mann-Whitney U Testi -Kruskal-Wallis H Testi	-Yönetici Desteği -Sağlık Çalışanları -Kamu Hastanesi -Özel Hastane	Algılanan yönetici desteğinin duygusal emek boyutları içinde anlamlı bir ilişkisi bulunmaktadır.

				-Spearman Korelasyon Analizi -Regresyon analizi		
2019	Atasoy ve Turan	Lokman Hekim Dergisi	214 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Kruskal Wallis -Mann Whitney U -Spearman Korelasyon Analizi	-Yaşam Doyumu -Hemşirelik -Ebe	Ebeler ve hemşireler arasında duygusal emek ve yaşam doyum düzeyleri bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır.
2019	Yağcı Özen ve Yüceler	Selçuk Üni./ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	381 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Mann Whitney U Testi -Kruskal Wallis Testi -Korelasyon Analizi	-İş Tatmini -Tükenmişlik -Sağlık Çalışanları	Sağlık sektöründe duygusal emek tükenmişliğe yol açmazken iş tatminini de artırmaktadır. Bu bağlamda literatürde çalışılan diğer sektörden farklı bir ilişki bulunmaktadır.
2019	Yılmaz ve Baran Durmaz	Hacettepe Üni./ Hemşirelik Fakültesi Dergisi	66 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Anova -T testi -Korelasyon Analizi	-Empati -Pediatri Hemşiresi -Tükenmişlik	Yüksek empatik eğilimin ve yüzeysel davranış göstermenin pediatri hemşirelerinin tükenmişlik düzeylerini azalttığı sonucuna ulaşılmıştır.
2019	Kılıçaslan	Süleyman Demirel Üni./ Vizyoner Dergisi	109 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) Güvenilirlik Analizi -Farklılık Analizi -Korelasyon Analizi	-İş doyumunu	Duygusal emek boyutlarından samimi davranış ve iş doyumunu arasında ilişki bulunurken derinlemesine davranış ile ilişkisi olmadığı ortaya konulmuştur.
2019	Ezilmez ve Eroğlu	Kırklareli Üni./ Sosyal Bilimler Dergisi	251 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli	-Sağlık Çalışanları -Duygusal Emek Gösterim Stratejileri	Duygusal emek gösteriminin hem sağlık çalışanlarının iş görme performansı üzerinde hem de duygusal tükenmişlikleri üzerinde anlamlı etkisi bulunmaktadır.
2019	Aslan ve Mert	Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi (OPUS)	549 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli -Regresyon Analizi	-İşe Yabancılaşma -Psikolojik Sermaye	Duygusal emek ve psikolojik sermaye negatif yönde, işe yabancılaşma ise pozitif yönde etkilenmektedir. Ayrıca psikolojik sermaye ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2019	Yetim ve Erigüç	Anadolu Üni./ Sosyal Bilimler Dergisi	19 Araştırma/ Sağlık (YL Tezi, Doktora Tezi,	-	-Literatür Taraması -Tükenmişlik -İşten Ayrılma Niyeti	Duygusal emek boyutları ile yapılan sağlık alanındaki çalışmalarda çoğunlukla tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve çalışan

			Araştırma Makalesi)		-Çalışan Davranışları	davranışları incelenmiştir.
2019	Şenel ve Aydoğan	Ankara Hacı Bayram Veli Üni./ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	323 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Etik Liderlik -Sağlık Çalışanları -Liderlik -Etik	Etik liderlik ve duygusal emek boyutları arasında sağlık çalışanları sektöründe yapılan araştırmada pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.
2019	Aksoy, Biyan ve Koç	Finans, Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi	117 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -T testi -Varyans Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Kültür -Dizginleyici Kültür -Kültürel Duyarlılık	Duygusal emek ve kültürel duyarlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
2019	Koç ve Keklik	Süleyman Demirel Üni./ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	520 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) - Güvenilirlik Analizi -Yapısal Eşitlik Modeli -Yol Analizi	-Pozitif Psikolojik Sermaye -Sağlık Yönetimi	Duygusal emek ve pozitif psikolojik sermaye arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.
2019	Şenol ve Aktaş	Journal Of Organizational Behavior Review	406 Kişi/ Havacılık (Kabin Memuru)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi - Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -T Testi	-Örgütsel Sessizlik -Kişilik -Kabin Ekipleri	Örgütsel sessizlik tutumlarının duygusal emek üzerinde pozitif bir etkisi olduğu; ilgili değişkenlerin demografik özelliklerle de istatistiki olarak anlamlı farklılıkları tespit edilmiştir.
2018	Erebak ve Tarhan	İşletme Bilimi Dergisi	120 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Yaşlanma -Yaşlı Bakımı -İş Yaşam Dengesi	Yaşlı bakımı alanında yaşlıya karşı olan pozitif tutumun hem duygusal emek üzerinde hem de iş-yaşam dengesi tatmini üzerinde etkisi olduğunu göstermektedir.
2018	Yeşil kaya ve Aydın	Kafkas Üni./ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	140 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Çatışma Yönetim Tarzı -Örgütsel Çatışma	Kullanılan çatışma yönetimi tarzı ile duygusal emek düzeyi arasında olumlu yönde ve anlamlı bir ilişki olduğunu ve kullanılan çatışma yönetim tarzının duygusal emek düzeyini anlamlı biçimde

						etkilediğini göstermektedir.
2018	Dur, Nur doğan ve Öztürk	Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi	-	-	-Örgütsel Davranış	Duygusal emek son zamanlarda çalışma hayatında önemi giderek artan bir kavram olmaktadır.
2018	Demirel ve Akdemir	Akademik Yaklaşımlar Dergisi	339 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) - Güvenilirlik Analizi -Frekans Analizi -Faktör Analizi -Regresyon Analizi	-İş Motivasyonu	İç ve dış kaynaklı iş motivasyonunun duygusal emek Stratejileri üzerinde anlamlı ancak büyük bir etkiye sahip olmadığı ortaya konmaktadır.
2018	Kaygın, Güllüce, Zengin ve Bağcıoğlu	ETÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (ETÜSBED)	95 Kişi/ Enerji Şirketi (Çağrı Hizmetleri Çalışanı)	Nicel (Anket) - Güvenilirlik Analizi -Korelasyon Analizi -T testi -Anova	-Otantik Liderlik -İşten Ayrılma Niyeti	Otantik liderlik davranışın duygusal emek ile anlamlı bir ilişkisi varken işten ayrılma niyeti ile negatif yönlü bir ilişkisi bulunmaktadır.
2018	Karakaş ve Gökmen	Abant İzzet Baysal Üni./ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	273 Kişi/ Kamu Çalışanları	Nicel (Anket) -T testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Tatmini -İş Stresi	Duygusal emek ve iş stresi arasında negatif yönlü bir ilişki bulunurken iş tatmini arasında pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır.
2018	Kökden ve Işık	Süleyman Demirel Üni./ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	554 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -T testi -Varyans Analizi -Korelasyon Analizi	-İşe Yabancılaşma -Bankacılık	Banka çalışanlarının duygusal emek ve işe yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı düzeyde ilişki olduğu tespit edilmiştir.
2017	Ceylan	Batman Üni./ Yaşam Bilimleri Dergisi	172 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) - Güvenilirlik Analizi -Normallik Analizi -T testi -Anova	-Demografik Özellikler -Yüzeysel Rol Yapma -Derinden Rol Yapma -Doğal Duygular	Öğretmenlik mesleği için duygusal emek açısından demografik özellikler önemli olmaktadır.
2017	Topçu, Oğuzhan ve Beğenir baş	Business Management Studies: An International Journal	200 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Tatmini -Psikolojik Sermaye -Banka Çalışanları	Örgüt içerisindeki iklimden kaynaklanması muhtemel olmak üzere psikolojik sermaye ve duygusal emeğin iş tatmini üzerinde herhangi bir etkisine rastlanılmamıştır.

2017	Çakmakçı ve Öztürk	Süleyman Demirel Üni./ Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi	-	-	-Otelcilik -Tükenmişlik -Yabancılaşma	Duygusal emeğin, kapitalist emek piyasasındaki durumu, küreselleşme ve neo-liberal politikalar gibi değişkenler tarafından incelenmesini konu almaktadır.
2017	Acaray ve Günsel	Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi	216 Kişi/ İşletme	Nicel (Anket) - Güvenilirlik Analizi -Hipotez Testleri	-Motivasyon -Duygusal Emek -Duygusal Uyumsuzluk -Etkileşim Yoğunluğu -Yapısal Eşitlik Modeli	Motivasyonun duygusal emek üzerinde pozitif yönde bir ilişkisi bulunmaktadır.
2017	Çakmakçı	Abant İzzet Baysal Üni./ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	406 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Otel Çalışanları -Sosyal Yaşam -Aile Yaşamı -Mesleki Yaşam	Hissettiği duyguları ve sergilediği duyguları birbiri ile uyumlu olan çalışanların duygusal uyumsuzluk, tükenme yaşamayacağı ve bununla birlikte aile yaşamı, mesleklerine tutumları da olumlu yönden etkilenmektedir.
2017	Kaya, Yıldız, Atsız ve Aghayeva	Yüzüncü Yıl Üni./ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	155 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Geçerlilik Analizi Güvenilirlik Analizi -KMO Testi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Stresle Başa Çıkma -Üniversite Öğrencileri	Stresle başa çıkma tarzlarında duygusal emek boyutlarının etkisi bulunmaktadır.
2017	Kaya, Yüceler, Uludağ ve Karadağ	Vizyoner Dergisi	14 Kişi/ Sağlık (Tıbbi Sekreter)	Nitel (Derinlemesine Görüşme)	-Hasta İlişkileri -Tıbbi Sekreterlik İletişim Becerileri -Nitel Araştırma	Katılımcıların duygusal emek gösterim sürecindeki davranış türlerinin zamana, duruma ve yerine göre değiştiği görülmektedir.
2017	Karaman	İş ve Hayat Dergisi	-	-	-Çalışma Hayatı -Toplumsal Cinsiyet	Duygusal emek olgusu özellikle çalışma hayatında kadınların etkilendiği bir kavram olmaktadır.
2016	Keleş ve Tuna	İşletme Araştırmaları Dergisi	1280 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Frekans Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Adalet -Otel Çalışanları	Duygusal emek boyutlarının örgütsel adalet boyutlarından etkilendiği görülmektedir.
2016	Çelik ve Topsakal	Journal of Business Research - Turk	461 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -KMO Testi -Korelasyon Analizi -Faktör Analizi	-İş Tatmini -Duygusal Tükenme -Otel Çalışanları	Duygusal emek düzeylerinin iş tatminine pozitif yönde etkisi bulunurken duygusal tükenmeyen negatif yönde bir etkisi görülmektedir.

2016	Yüce balkan ve Karasakal	Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi	184 Kişi/ Eğitim (Akademisyenler)	Nicel (Anket) -T testi -Anova -Friedman Testi -Pearson Korelasyon Analizi -Post-Hoc Testler	-Tükenmişlik -Akademisyenlik	Duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi faktörleri arasındaki ilişkiler incelendiğinde “yüzeysel rol yapma” ile “öğrenci ile ilgili tükenme” ve “iş ile ilgili tükenme” arasında zayıf da olsa pozitif yönlü bir ilişkiye sahip oldukları belirlenmiştir.
2016	Naktiyok ve Ağırman	Atatürk Üni./ İktisadi ve İdari Bilimleri Dergisi	267 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Ki Kare Testi -Korelasyon Analizi	-İş Odaklı Duygusal Emek -Çalışan Odaklı Duygusal Emek -Duygusal Tükenmişlik -İşten Ayrılma Niyeti	Olumsuz duyguları göstermeme gerekliliğinin duygusal tükenmişlikle anlamlı bir ilişkisinin olduğunu ancak mesleki bağlılığın bu ilişkiyi zayıflattığını göstermektedir.
2016	Arıkan Saltık ve Asunakutlu	Mehmet Akif Ersoy Üni./ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	535 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) Doğrulayıcı Faktör Analizi -Varyans Analizi	-Kültür -Konaklama İşletmesi	Duygusal emek kavramı kültüre göre farklılaşmaktadır.
2016	Karakaş, Tösten, Kansu ve Aydın	Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi	380 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Doymu -Öğretmenlik -İş Tatmini	Duygusal emek boyutları iş doymu arasında ilişki bulunmaktadır.
2015	Krespi Boothby ve Tunç Albayrak	Psikolojik Danışma ve Eğitim Dergisi	116 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -KMO testi -Temel Bileşen Analizi -Cronbach Alpha Katsayısı	-Geçerlilik -Güvenilirlik -Hemşirelik	Duygusal emek ölçeği (Grandey, 1999) geçerli ölçekten farklı sonuçlar vermektedir. Duygusal çaba olarak yeni bir boyut bulunmaktadır.
2015	Kılıç ve Baş	Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi	315 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -Anova	-Müşteri Memnuniyeti -Engelli Turist -Duygusal Çelişki	Engelli müşterilerin algıladığı duygusal çelişki düzeyi ile memnuniyet düzeyi arasındaki ilişki pozitif yönde bulunmaktadır.
2015	Durgut ve Kahya	Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi	88 Kişi/ Kamu İç Denetçisi	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Faktör Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Sessizlik -Kamu İç Denetçiliği	Duygusal emek düzeyini belirleyen duygusal çaba harcama boyutu dışında kalan diğer üç boyutun da örgütsel sessizlik düzeyini belirleyen olumsuz sessizlik boyutu üzerinde anlamlı

						etkilerinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
2014	Tufan Koçak, Ünal ve Tuna	Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi	921 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Yüzde -Ortalama -Korelasyon Analizi	-Hemşirelik Öğrencileri -Girişkenlik	Duygusal emek boyutları ile girişkenlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.
2014	Pala ve Tepeci	Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi	174 Kişi/ Otel Çalışanı	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Tatmini -İşte Kalma Niyeti	Turizm sektöründe çalışanların duygusal emek düzeyleri hizmetlerini etkilemektedir.
2014	Tokmak	Journal Of Business Research Turk	459 Kişi/ Lojistik	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Psikolojik Sermaye -İşe Yabancılaşma -Lojistik	Duygusal emek ve işe yabancılaşma üzerinde etkili olmaktadır.
2014	Eröz	Hak-iş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi	228 Kişi/ Turizm	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -T testi -Anova -Regresyon Analizi	-Otel İşletmeleri -Örgüt İklimi	Duygusal emek örgütsel iklimin boyutlarını etkilemektedir.
2014	Biçkes, Yılmaz, Demirtaş ve Uğur	Eskişehir Osmangazi Üni./ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi	513 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İş Tatmini -Psikolojik Sermaye	Duygusal emeğin alt boyutlarından sadece doğal duyguların sergilenmesi ile iş tatmini ilişkisinde psikolojik sermayenin bütün alt boyutlarının kısmi aracılık etkisine sahip olduğunu göstermektedir.
2013	Altın Gülova, Palamutçu oğlu ve Palamutçu oğlu	Dokuz Eylül Üni./ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	127 Kişi/ Eğitim (Öğrenci İşleri Personeli)	Nicel (Anket) -Varyans Analizi -T testi -Normallik Analizi -Faktör Analizi -Korelasyon Analizi	-İşe Bağlılık -Amir Desteği Algısı	Amir desteği ve işe bağlılık arasında bir ilişki olduğu ayrıca duygusal emek boyutlarında da anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmaktadır.
2013	Yıldırım ve Erul	Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi	128 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) Güvenilirlik Analizi -T testi -Korelasyon Analizi	-Tükenmişlik	Duygusal emek ve tükenmişlik arasında bir ilişki bulunmaktadır.

2012	Basım ve Beğenir baş	Yönetim ve Ekonomi Dergisi	152 (ilkokul öğretmeni) ve 273(lise ve dengi okul öğretmeni) Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Faktör Analizi	-Ölçek Uyarlama Çalışmaları -Duygusal Tükenmişlik	Özgün çalışma ile yakın değerler bulunmaktadır.
2011	Köse, Oral ve Türesin	Dokuz Eylül Üni./ İşletme Fakültesi Dergisi	136 Kişi/ Sağlık	Nicel (Anket) -Faktör Analizi -Varyans Analizi -T testi -Korelasyon Analizi	-Tükenmişlik -Sağlık Sektörü	Duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutu ile tükenmişlik kavramı ile ilişkisi bulunmamaktadır.
2011	Yürür, Gümüş ve Hamarat	Journal Of Yasar University	220 Kişi/ Hizmet	Nicel (Yüz yüze Görüşme) -Yapısal Eşitlik Modeli -Yol Analizi	-Algılanan Adalet -Algılanan Adaletsizlik -Çalışan/ Müşteri İlişkileri	Hizmet sektöründe çalışanlar ile müşteri ilişkileri birbirini tamamlar nitelikte bulunmaktadır.
2011	Yürür ve Ünlü	"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi	112 Kişi/ Turizm (Otel Çalışanı)	Nicel (Anket) -Faktör Analizi Güvenilirlik Analizi -Regresyon Analizi	-Duygusal Tükenme -İşten Ayrılma Niyeti	Duygusal emek ile işten ayrılma niyet arasında pozitif bir ilişki vardır. İşten ayrılma niyeti ve duygusal tükenme arasında ilişki bulunmamaktadır.
2005	Seçer	Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi	-/ Çalışma Yaşamı	-	-Sosyoloji -Psikoloji -Çalışma Yaşamı -Örgüt Teorisi	Duyguların psikolojik olduğu kadar, sosyal birer olgu olarak içinde bulunulan sosyal ortama göre değişiklik gösterebilmeleri, onların örgütsel ortamda dikkate alınmalarının hem zorunlu, hem de örgütsel amaçlar çerçevesinde, yararlı olduklarını ortaya koymaktadır.

Tablo 7 ve Tablo 8’de görüldüğü üzere “duygusal emek” konulu lisansüstü çalışmalarda sıklıkla nicel araştırma yöntemleriyle (anket) yapılan çalışmalar bulunmaktadır. Analizler ise çoğunlukla SPSS paket programı ile Amos yapısal eşitlik modeli kullanılarak yapılmaktadır. Bu çalışmalarda ise genellikle hizmet sektörü (işletmeler), turizm sektörü, bankacılık sektörü, sağlık sektörü, eğitim sektörü yer almaktadır. Çalışmalar detaylı olarak incelendiğinde duygusal emek konusunda farklı sektörlerde yer aldığı görülmektedir. Bu sektörlerin özellikle hizmet sektöründe etkili

olduğu dikkat çekmektedir. Hizmet sektöründe çalışanların emeklerinin duygusal yönü ön plana çıkmaktadır.

Duygusal emek hizmet sektöründe(işletmeler) ve turizm sektöründe iş motivasyonu, iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık, yönetsel başarı, işten ayrılma niyeti, yaşam doyumu, dönüşümcü liderlik, örgütsel bağlılık, mobbing, örgütsel sinizm, işten ayrılma niyeti, girişimcilik, işe yabancılaşma, işte kalma niyeti, tükenmişlik; eğitim sektöründe problem çözme becerileri, sınıf yönetimi, örgütsel politika algıları, motivasyon, iş doyumu; sağlık sektöründe psikolojik dayanıklılık, yönetici desteği, yaşam doyumu, hasta memnuniyeti, otantik liderlik gibi kavramlarla ilişkilendirildiği görülmektedir.

Yapılan çalışmalarda özellikle duygusal emek davranışında bulunan çalışanlarda iş tatmini sağlandığı halde tükenmişlik yaşamaları dikkat çekmektedir. Her sektörde yapılan çalışmalara bakıldığında duygusal emeğin çıktısını tükenmişlik ve iş tatmini kavramları oluşturmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK

3.1. Duygusal Tükenmişlik Kavramı ve Kapsamı

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1969 yılında Bradley tarafından “personel tükenmişliği” biçiminde ortaya konmaktadır. Kavramı 1974 yılında ayrıntılı olarak Amerikalı psikolog Herbert Freudenberger “mesleki bir tehlike” ifadesiyle açıklamaktadır. Herbert Freudenberger tükenmişliğin bir süreç olduğunu belirterek 12 ayrı evreyle kavramı incelemektedir (Özçelik Sözer, 2017). Bu evreler “kendini kanıtlamak için duyulan dayanılmaz istek, sıkı çalışma, kendi ihtiyaçlarını ihmal etme, çatışmaların ve ihtiyaçların yer değiştirmesi, değerlerin gözden geçirilip düzeltilmesi, problemleri reddetme, uzlaşım, aşikâr davranışsal değişiklikler, benlik yitimi, içsel boşluk, depresyon ve en sonda tükenmişlik sendromu” şeklinde sıralanmaktadır.

Evrelerin her biri farklı anlam ifade ederken aynı zamanda tükenmişliğin sürecini de oluşturmaktadır. Fakat tükenmişlik davranışında bulunurken belirtilen her evreyi yaşamak zorunlu olmamakla birlikte kişiler aynı anda birden fazla evreyi de yaşayabilmektedir. Evreler bu nedenle birbirini takip ettiği gibi bir evre diğer evrenin başlangıcı ya da içinde yer alan bir süreci oluşturabilmektedir. Bu nedenle duygusal tükenmişlik kavramı tükenmişliğin bir alt boyutu olarak ele alınmaktadır.

Birçok değişik tanımları yapılan tükenmişlik kavramı günümüzde kullanılan anlamıyla Maslach’ın tanımında yer almaktadır. Maslach’a göre tükenmişlik sendromu; “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom” şeklinde açıklanmaktadır. (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach’ın tanımından hareketle tükenmişlik, strese maruz kalan insanlarda görülen çaresizlik ve umutsuzluğun beraberinde işi yapmakta isteksizlik şeklinde ortaya konmaktadır. Ayrıca Maslach tükenmişliği ölçebilmek amacıyla bir ölçek ortaya koymaktadır. Günümüzde de birçok çalışmada bu ölçek esas alınarak araştırmalar yapılmaktadır.

Maslach'ın ölçeği üç ayrı boyutta tükenmişliği açıklamıştır. Bu boyutlar “duygusal tükenmişlik, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma” olarak ifade edilmektedir (Polatcı vd., 2014: 284).

İş yaşamında oluşan aşırı stres, doyumsuzluk gibi psikolojik birçok etkilerin sonucu olarak ortaya çıkan tükenmişlik insanların artık kendilerini yorgun hissetmesine, kişisel açıdan kendini yeterli görmemesine neden olmaktadır. Tükenmişlikte insanların bir işi yaparken duyduğu heyecan ve isteğin kaybolması en belirgin özellikleri arasında yer almaktadır. Tükenmişlik yaşayan bireyler kendilerini hem iş hayatında hem de özel hayatlarında mutsuz hissetmekte ve umutsuzluk yaşayarak kendilerini yetersiz görmektedir. Bu umutsuzluk hem iş hayatına hem de özel hayatlarına yansımaktadır. Bu da kişinin duygusal anlamda bir tükenmişlik yaşadığının en belirgin özelliği haline gelmektedir. Nitekim buna stres, mobing gibi unsurlarda eklenince duygusal tükenmişlik oldukça artmaktadır.

Duygusal tükenmişlik kavramı literatürde tükenmişliğin en belirgin alt boyutu şeklinde açıklanmaktadır. Duyguların yoğun olarak kullanıldığı hizmet sektöründe görülen duygusal tükenmişlik ruhsal durumun kötüleşmesi, işe karşı duyarsızlaşma, kişinin kendini sürekli olarak yorgun hissetmesi gibi durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle tükenmişliğin ilk süreci olarak ele alınmaktadır (Arı ve Bal, 2008: 134).

Duygusal tükenmişlik beraberinde birçok olumsuz sonucu getirdiği için kişinin sağlığını da etkilemektedir. Birçok psikolojik bozukluk yaşamasına neden olmaktadır. Kişi eğer duygusal tükenmişliği iyi yönetemezse depresyona kadar giden bir yola girilmektedir. Duygusal açıdan insanlar kendini ifade edememektedir. Bu nedenle sosyal ve özel hayatlarında kendini tükenmiş hissetmektedir. Duygusal tükenmeyi tükenmişlikten ayırmak bu nedenle zor olmaktadır. Çünkü duygusal tükenmişlik sürecin bir parçası olmaktadır. Duygusal tükenmişlik kavramının kapsamı strese bağlı olarak gelişen duygusal, zihinsel ve bedensel bir çöküntüyü oluşturmaktadır (Karsavuran, 2014: 134). Bu çöküntü kimi zaman işte yaşanan olumsuz olaylar kimi zaman kişiden kaynaklı olabilmektedir. Duygusal tükenmişlik kavramı kapsamına bakıldığında genellikle karşımıza stres kaynaklı olduğu görülmektedir.

3.2. Tükenmişlik Boyutları

Tükenmişlik özellikle yoğun bir şekilde insanlarla ilişki halinde bulunan, yüz yüze görüşen ve hizmet sektöründe çalışan bireylerde daha çok görülmektedir. Belirli meslek grupları (örneğin öğretmenlik, bankacılık, sağlık çalışanları) tarafından tükenmişlik daha çok yaşanmaktadır. Bunun nedenleri arasında stres kaynaklı iş baskısı büyük önem taşımaktadır.

Tükenmişlik açıklanırken üç unsurdan bahsedilmektedir. Bu unsurlar: duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı şeklinde sıralanmaktadır (İbrahimağaoğlu ve Can, 2017: 187).

3.2.1. Duygusal Tükenmişlik

Duygusal tükenme (Emotional Exhaustion); “tükenmişliğin esas unsurunu oluşturmakta ve kişinin duygusal olanaklarının bitmesine yol açmaktadır” şeklinde tanımlanmaktadır (Aslan ve Özata, 2008: 78). Duygusal tükenmişlik ile çalışanlar kendilerini aşırı yorgun ve yetersiz hissetmektedir.

Tükenmişliği açıklarken bu üç boyut birbirini takip eden bir süreci oluşturmaktadır. Öncelikle insanlar duygusal olarak yetememe, isteksizlik duymaktadır. Duygusal tükenmişliği yaşayan birey sonrasında olaylara artık tepki vermemekte ve önemsemeyerek duyarsızlaşma boyutunu yaşamaktadır. Tükenmişliğin bu alt boyutları içinde duygusal tükenmişlik hem bedensel hem de ruhsal açısından önem kazandığı için ayrıntılı yer verilmektedir (Demirel vd., 2017: 447).

3.2.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, bireyin hizmet verdikleri bireylere vermiş oldukları önemi dikkate almayarak bireyi örgüte ait duygudan esirgeyerek tutum ve davranışlar sergilemesi ile kendini göstermektedir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 133). Duyarsızlaşan bireyler işlerinden soğuma gösterdikleri için örgüte bağımlılıkları da azalmış hatta çoğu zaman yok olabilmektedir. Duyarsızlaşma ile birlikte gelişen olumsuz durumlar yönetici ve çalışan arasındaki gerilimi artırabilmektedir.

Duyarsızlaşma genellikle tükenmişliğin kişiler ile arasında yaşanan olumsuzluklardan kaynaklanmaktadır. Bu oran kişiler ve çalışan arasında azaltıldığında doğal olarak duyarsızlaşma da azalmış olacaktır. İstenmeyen bir durum olan duyarsızlaşma insanlarda tükenmişliğe daha çok sürüklemektedir.

3.2.3. Düşük Kişisel Başarı

Tükenmişliğin son aşamasıdır. Kişisel başarı kişinin işindeki yetkinliğini ve elde ettiği performans duygularını ifade etmektedir. Kişisel başarısızlık ise, kişinin kendisini işinde yetersiz ve kendini o işte memnun bir şekilde değerlendirmemesi olarak ifade edilmektedir. Bu aşamada birey, kişisel olarak başarısızlık duyguları ile doludur. İşindeki yaşadığı olumsuz duygu durumları işte isteksizlik yaşatmakta ve birey işten soğumaktadır. Kişi bu düşünce ve duyguları ile kendini suçlu ve yetersiz görmektedir. Böylece harcadığı emeğin boşa gitmesi ve suçluluk duygusu, çalışanın iş memnuniyetini azaltarak başarı için gerekli davranışları gerçekleştirmesini engellemektedir (Tümkaya vd. 2009: 390).

Çalışan açısından duruma bakıldığından bu boyutlar sırasıyla birbirini takip etmektedir. İşinde memnun olmayan bir çalışan ilk başka işten soğuma yaşayacak daha sonrasında işine verdiği önem azalarak duyarsızlaşma boyutuna geçilecek ve en sonda göstermiş olduğu performanstan daha kötüsünü göstererek düşük kişisel başarı boyutuna geçilmektedir.

3.3. Duygusal Tükenmişliği Etkileyen Unsurlar

Tükenmişlik özellikle iş hayatında aşırı stres yaşanması, işe karşı isteksizlik, beklenen hedeflere ulaşamama gibi durumlarda kişinin çok yorulduğunu hissetmesi ve işe dair veriminin kalmadığının düşünmesi şeklinde açıklanmaktadır (Yüksel, 2014: 120). Bu nedenle hem işveren hem de çalışan maddi ve manevi yönden etkilenmektedir. İşveren açısından tükenmiş bir bireyle çalışmak ayrıca bir maliyet yaratmaktadır.

İş yaşamında karşılaşılan en önemli sorunlardan biri olarak mesleki tükenmişlik yer almaktadır. Pek çok etken ile mesleki tükenmişlik yaşanmaktadır.

Mesleki tükenmişliğe neden olan etmenler bireysel ve örgütsel olarak ikiye ayırıp incelemek gerekmektedir. Bireysel faktörler bireyin kendisine bağlı olarak gelişen değişkenler iken; örgütsel faktörler bireyin kendisi dışında çevresel değişkenlerden ötürü meydana gelmektedir (Kazu ve Yıldırım, 2021: 463).

3.3.1. Bireysel Unsurlar

Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalarda bazı bireysel özelliklerin çevresel özellikler kadar olmasa da bireyin tükenmişliği üzerinde etkisi oldukça fazla olmaktadır. Bireylerin kişilikleri farklı farklı olduğundan tükenmişlikten farklı oranda etkilenmektedir. Böylece aynı değişkenlere maruz kalmış olsa da bazı bireylerde tükenmişliğe neden olurken bazı bireylerde tükenmişliği etkilememektedir. Tükenmişliğe etki eden bireysel faktörleri şu şekilde sıralamak mümkün olmaktadır (Kazı ve Yıldırım, 2021: 464):

- Yaş
- Cinsiyet
- Medeni Durum
- Eğitim
- Mesleki Kıdem
- Kişilik Özellikleri

3.3.2. Örgütsel Unsurlar

Örgüt içinde ve dışında tükenmişliği etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar örgütün misyon ve vizyonundan kaynaklanabileceği gibi işe karşı prensibini de belirtmektedir (Muslu, 2014: 168). Örgütsel unsurlar kişide ne oranda iyi olursa o derece tükenmişliği yaşamaktadır. Fakat örgüt ile uyuşma sağlamayan bireyler hem örgütü kendini verememekte hem de tükenmişliği yaşamaktadır. Örgütsel unsurları şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Örgütün yapısı
- Yapılan işin niteliği
- Meslek tipi

- Çalışma saatleri
- Örgüt içi ilişkiler
- Düşük ücret vs.

3.4.Duygusal Tükenmişliğin Sonuçları

Duygusal Tükenmişliğin, sağlık sektörünün doğasında olan bir olgu olduğu kabul edilmektedir. Yaşanan bazı tükenmişlik faktörleri, iş çevresinin özellikleri (rotasyon, iş değiştirme, ödüllendirme, takdir, düşük ücret, motivasyon vb.) değiştirilerek azaltabilmektedir. Ancak tükenmişliğe gösterilen semptomlar ve bulgular değiştirilebilmektedir. Duygusal tükenmişlik çalışmalarında elde edilen sonuçlar çalışanların yaşadığı tükenmişliğin yapısıyla ilgili ipuçları verebilmektedir (Işıkhani, 2009: 368).

Günümüz iş yaşamı koşulları gereği oldukça stresli dönemler yaşanmaktadır. Bu stresli dönemlerin getirmiş olduğu ruhsal, bedensel birçok çöküntü halleri bulunmaktadır. Bu çöküntü halleri ise beraberinde özel yaşamda da olumsuzlukları getirebilmektedir. Bu hallerde bireyler çoğunlukla çalıştıkları işte veya yaşadıkları ortamda çatışma haline girebilmektedir. Bu çatışma sonucunda da olumsuz birçok sonuçla karşılaşmaktadır. Kimi zaman bu durum işten ayrılmaya kadar gidebilmektedir.

Duygusal tükenmişlik yaşayan bireylerde genellikle görülen kendini yeterli bulmama hali sebebiyle hem özel hayatlarında hem de çalışma hayatlarında motivasyonları düşmektedir. Bu performans düşüklüğü ile çalışan birey örgüte de bir fayda sağlamadığı için örgüt içerisinde de sorunlar yaşamaktadır. Bu sorunların en basiti işe bağlılıkları düşmektedir. Böyle bir çalışan ile de örgüt çalışmak istememektedir.

Duygusal tükenmişlikte yaşanan ruhsal çöküntü kişide sağlık açısından da kötü bir etki bırakabilmektedir. Bu etkinin en aza indirilmesi için kendini tükenmiş hisseden birey öncelikli olarak bu durumu ortadan kaldırmaya yönelik adımlar atmaktadır. Bu adımlar kendine değer vermekle başlamaktadır. Kendine değer verdiği zaman duygusal olarak tükenmiş birey artık kendine özgüveni gelmiş bir şekilde

çalışmaktadır. Bireyin kendini değiştirmesiyle başlayan bu süreç birbirini takip eden süreçler şeklinde ilerlemektedir. Kendine değer veren biri işine bağlılığı aratacak daha sonrasında performansı yükselecek ve örgüt içi ilişkileri kuvvetlenecektir.

Duygusal tükenmişliğin hem örgütsel hem bireysel açısından sonuçları bulunmaktadır. Bu sonuçlar göz önüne alınarak duygusal tükenmişlik yaşayan bireylerin performans düşüklüğüne kadar giden yolda kendilerini örgüt ile ilişkilerini değerlendirmek gerekmektedir. Nitekim bu duygusal tükenmişliği de ortadan kaldırmaktadır.

Duygusal tükenmişliği tek başına düşünmek oldukça zor bir durum olmaktadır. Birbirini izleyen süreçler halinde yaşandığı için duygusal tükenmişlik çok yönlü bir boyutu içine almaktadır. Bu boyutlar kimi zaman örgütten kaynaklanırken kimi zaman bireyin kişisel özelliklerinden oluşmaktadır. Bu durumda sonuçların tek bir yönü de bulunmamaktadır. Süreci birbirini takip eden duygusal tükenmişlikte birey kendini yetersiz görmediği zamanlarda sonuç değişik çıkmaktadır. Fakat tam tersi bir durumla karşılaşıldığında birey kendini işine karşı isteksiz gördüğünde duygusal tükenmişlik belki de en yüksek derecede çıkmaktadır.

3.5. Duygusal Tükenmişlik İle İlgili Yerli Literatürde Yapılan Çalışmalar

Ulusal Tez Merkezi'nde duygusal tükenmişliği konu alan 10 adet teze ulaşılmıştır. Bunlardan 5 tanesi dolaylı olarak alanla ilgili bulunmuştur. Bankacılık anabilim dalında üzerinde bir tez çalışması bulunmamıştır. Bu tezlere ait bilgiler aşağıda Tablo 9 incelenmiştir.

Tablo 9: Duygusal Tükenmişlik İle İlgili Ulusal Tez Merkezinde Yer Alan Tezler

Yıl	Yazar	Üniversite/ Bölüm	Örneklem/ Sektör	Yöntem/ Analiz	İlişkilendirildiği Kavramlar	Bulgu ve Sonuç
2021	Tosunoğlu	Hacettepe Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Ana Bilim Dalı	Finans sektöründe istihdam edilen beyaz yakalı 213 çalışan	Normal dağılım testi Faktör analizi Korelasyon Regresyon	İşkoliklik İş-aile çatışması Psikolojik sermaye	İş aile çatışmasının duygusal tükenmişliği artırdığı aile-iş çatışmasının etkisinin olmadığı, işkoliklik ile psikolojik sermayenin aracılık etkisi bulunmuştur.

2021	Gülsevgi	İstanbul Ticaret Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Ana Bilim Dalı	İstanbul'daki üç banka çağrı merkezlerinde ki 315 çalışan	Betimsel istatistikler Normal dağılım testi Geçerlik-güvenirlilik Yol analizi	Duygusal emek Bireysel performans	Duygusal emek alt boyutlarından derin rol davranışının görev performansını olumlu; duyarsızlaşma ise olumsuz yönde etkilemiştir.
2019	Atıncı	Bursa Teknik Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Ana Bilim Dalı	166 finans sektörü çalışanı	Normal dağılım testi Geçerlik-güvenirlilik Regresyon analizi	Duygusal emek Örgütsel vatandaşlık	Örgütsel vatandaşlığın duygusal tükenmişlik ile duygusal emek arasında aracılık etkisi üstlenmemiştir.
2018		Dokuz Eylül Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme (İngilizce) Ana Bilim Dalı	211 çalışan	Betimsel istatistikler Doğrulayıcı faktör analizi Geçerlik-güvenirlilik	İstismarcı yönetim iklimi	İstismarcı yönetim iklimi ile duygusal tükenmişlik pozitif ilişki bulunmuştur.
2012	Koç	Gaziosmanpaşa Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme Ana Bilim Dalı	250 geçici köy koruyucusu	Betimsel istatistikler Geçerlik-güvenirlilik T testi Anova testi	İş tatmini Örgütsel bağlılık	Örneklemin duygusal tükenmişlik seviyelerinin iş tatmini ile devam ve duygusal bağlılık boyutları ile olumsuz, normatif bağlılık boyutu ile ilişkisi bulunmamıştır.

Alanla ilgili yapılan literatür çalışmasında bulunan 10 adet makale ise Tablo10' da detaylı bir şekilde ele alınmaktadır.

Tablo 10: Duygusal Tükenmişlik İle İlgili Yerli Literatürde Yer Alan Makaleler

Yıl	Yazar	Yayımlandığı Dergi	Örneklem/ Sektör	Yöntem/ Analiz	İlişkilendirildiği Kavramlar	Bulgu Ve Sonuç
2019	Bilge	İşletme Araştırmaları Dergisi	162 Kişi/ Avukat	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modeli Doğrulayıcı Faktör Analizi -Açıklayıcı Faktör Analizi	-Duygusal Emek -Duygusal Tükenmişlik -Yapısal Eşitlik Modeli -Avukat	Duygusal emeğin alt unsuru olan derin davranış ile duygusal tükenmişlik arasında ters yönlü bir sonuç bulunmuştur.
2017	Şanlı ve Tan	Fırat Üni./ Sosyal Bilimler Dergisi	920 Kişi/ Eğitim (Öğretmen)	Nicel (Anket) -Betimsel analiz -T testi -ANOVA -Korelasyon Analizi	-Demografik Özellikler -Duyarsızlaşma -Düşük Kişisel Başarı -Çalışma Süresi	Öğretmenlerin duygusal tükenmişlik algıları demografik özelliklere göre değişirken çalışma yılı, okuldaki esas görevi gibi değişkenler açısından da etkilenmiştir.

2016	Bulgurcu Gürel ve Çetinkaya Bozkurt	Mehmet Akif Ersoy Üni./ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi	307 Kişi/ Eğitim	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Regresyon Analizi	-Duygusal Emek -İş Tatmini -Öğretmenlik	Derinden davranış ve doğal davranış ile iş tatmini konusunda olumlu bir ilişki bulunurken yüzeysel davranışta ise olumsuz yönde bir ilişki söz konusu olmaktadır. Yüzeysel ve doğal davranış ile duygusal tükenmişlik arasında olumlu bir ilişki bulunurken derinden davranış ile duygusal tükenmişlik arasında ise olumsuz bir ilişki bulunmuştur.
2016	Bulgurcu Gürel	Dumlupınar Üni./ Sosyal Bilimler Dergisi	176 Kişi/ Muhasebe	Nicel (Anket) -Hiyerarşik Regresyon Analizi	-İş Tatmini -İş Stresi -İş/Aile Çatışması -İşe Bağlılık	Duygusal tükenmişlik ve iş stresi ile iş-aile çatışması arasında pozitif, işe bağlılık ve iş-aile çatışması arasında ise negatif bir sonuç olduğunu ortaya koymaktadır.
2015	Aktaş ve Şimşek	Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi	171 Kişi/ Kamu	Nicel (Anket) -Betimsel İstatistikler -Regresyon Analizi -Korelasyon Analizi -Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri -Farklılık Analizi	-Örgütsel Sessizlik Tutumları -İş Doymu	Örgütsel sessizlik tutumları duygusal tükenme ve iş doymu arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur.
2015	Dursun, Kaya ve İştar	KTU SBE Sosyal Bilimler Dergisi	154 Kişi/ Muhasebe	Nicel (Anket) -Frekans Dağılımı -Korelasyon -Regresyon Analizi	-Kişilik/İş Uyumu -İş Doymu -Muhasebe	Meslekler ve iş uyumu konusunda bir ilişki bulunmaktadır. Kişilikleriyle uyumlu meslekleri yapan kişilerde ise duygusal tükenmişlik seviyeleri düşük bulunmuştur.
2011	Şıklar, Yılmaz ve Çoşkun	Dokuz Eylül Üni./ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi	312 Kişi/ Eğitim (Akademisyen)	Nicel (Anket) -Güvenilirlik Analizi -Log Linear Analizi Correspondence Analizi	-Uyum Analizi -İş Tatmini -Logaritmik Doğrusal Modeller	Duygusal tükenmişlik ve iş tatmini boyutları cinsiyet, akademik unvan gibi demografik değişkenler yönünde etkilenmiştir.
2009	Şeker ve Zırhıoğlu	Polis Bilimleri Dergisi	1214 Kişi/ Polis	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Tek Yönlü Varyans Analizi	-Duyarsızlaşma -Kişisel Başarı Duygusu -İş Doymu -Yaşam Doymu	Yaşam ve iş doymu arasında pozitif bir ilişki bulunurken, tükenmişlik ve yaşam doymu arasında negatif bir sonuç bulunmuştur.

2009	Yeniçeri, Demirel ve Seçkin	KMU İİBF Dergisi	502 Kişi/ İmalat İşletmesi	Nicel (Anket) -Güvenirlilik ve Geçerlik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Adalet -İmalat İşletmesi	Duygusal tükenmişlik ile etkileşimsel ve dağıtımsal adalet arasında negatif yönlü bir sonuç çıkarken; duygusal tükenmişlik ile işlemsel adalet arasında ise pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.
2008	Dağlı ve Gündüz	Dicle Üni./ Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi	257 Kişi/ Eğitim (Öğretmen ve Yönetici)	Nicel (Anket) -Güvenirlilik Analizi -T testi -Varyans Analizi	-Yatılı Bölge Okulu -Öğretmenlik -Yöneticilik	Yapılan analizler sonucunda öğretmenlerin büyük bir kısmının tükenmişlik yaşadığı yönünde sonuçlar bulunmuştur.

Tablo 9 ve Tablo 10’da görüldüğü üzere “duygusal tükenmişlik” konulu lisansüstü çalışmalarda sıklıkla nicel araştırma yöntemleriyle (anket) yapılan çalışmalar bulunmaktadır. Analizler ise çoğunlukla SPSS paket programı kullanılarak yapılmaktadır. Bu çalışmalarda ise genellikle hizmet sektörü (işletmeler), turizm sektörü, bankacılık sektörü, sağlık sektörü, eğitim sektörü yer almaktadır.

Duygusal tükenmişliğin hizmet sektöründe (işletmeler) mesleki tükenmişlik, duygu-zekâ ilişkisi, iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık, yönetsel başarı, işten ayrılma niyeti, yaşam doyumu, duygusal emek, dönüşümcü liderlik, örgütsel bağlılık, mobbing, örgütsel sinizm, girişimcilik, eleştirel düşünme, problem çözme becerileri, empatik eğilim, sınıf yönetimi, yaratıcılık düzeyleri, aleksitimi, motivasyon, psikolojik dayanıklılık, klinisyen hemşirelik, hasta memnuniyeti; spor sektöründe akademik öz yeterlilik, saldırganlık, iş motivasyonu, iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık, yönetsel başarı, işten ayrılma niyeti, yaşam doyumu, dönüşümcü liderlik, örgütsel bağlılık, mobbing, örgütsel sinizm, işten ayrılma niyeti, girişimcilik, işe yabancılaşma, işte kalma niyeti, tükenmişlik, problem çözme becerileri, sınıf yönetimi, örgütsel politika algıları, motivasyon, iş doyumu; sağlık sektöründe psikolojik dayanıklılık, yönetici desteği, yaşam doyumu, hasta memnuniyeti, otantik liderlik gibi kavramlarla ilişkilendirildiği görülmektedir.

3.6. Duygusal Zekâ, Duygusal Emek ve Duygusal Tükenmişlik İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Ulusal Tez Merkezi’nde duygusal zekâ, duygusal emek ve duygusal tükenmişlik kavramlarını ikili ya da üçlü olarak ele alan tezler incelenmiş aşağıda

Tablo 11’de yer alan 7 teze ulaşılabilmektedir. Tez sayısının çok düşük olduğu ve üç kavramın birlikte ele alındığı bir çalışmanın olmadığı görülmüştür. Bu yönüyle yapılan tez çalışmasının literatüre üç değişkenli olarak katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Tablo 11: Üç Kavramın Birlikte Ele Alındığı Ulusal Tez Merkezinde Yer Alan Tezler

Yıl	Yazar	Üniversite/ Bölüm	Örneklem/ Sektör	Yöntem/ Analiz	İlişkilendirildiği Kavramlar	Bulgu ve Sonuç
2021	Taner	Bahçeşehir Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	313 çağrı merkezi çalışanı	Nicel (Anket) - Betimsel istatistikler -Geçerlik güvenirlilik -Açıklayıcı faktör analizi -Doğrulamalı faktör analizi -Korelasyon analizi -Regresyon analizi	-Duygusal emek -Tükenmişlik -Presenteeism	Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel davranışın tükenmişlik üzerinde pozitif, derinlemesine davranışın ise negatif etkisinin olduğu görülmüştür.
2020	Yeke	İstanbul Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	376 Kişi/ Banka	Nicel (Anket) -Yapısal Eşitlik Modeli - Faktör Analizi -Güvenirlilik Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-İşe Yabancılaşma -Duygusal Zekâ -Algılanan Sosyal Destek	“Doğal davranış, duygusal zekâ ve algılanan sosyal desteğin işe yabancılaşma üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğu tespit edilmektedir”(Ye ke, 2020: II).
2019	Başaran	Bilecik Şeyh Edebali Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	220 Kişi/ Kamu	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi -T testi -Varyans Analizi	-İş Tatmini -Tükenmişlik -Duygusal zekâ	Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.
2019	Mammadov	Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı	395 garson	Nicel (Anket) - Betimsel istatistikler -Korelasyon analizi -T testi -Anova testi	-Duygusal zekâ -Duygusal emek	Duygusal zekâ alt boyutları ile duygusal emek arasında anlamlı ve olumlu ilişki bulunmuştur
2019	Atınç	Bursa Teknik Üni./ İşletme Ens.	166 Kişi/ Finans	Nicel (Anket) -Keşfedici Faktör Analizi -Frekans Dağılımları	-Duygusal Emek -Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Örgütsel vatandaşlığın duygusal emek ve duygusal tükenmişlik arasında aracılık

				-Anova Testleri -Regresyon Analizi		etkisi bulunmamıştır.
2019	Boncukçu	Yıldız Tek. Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	421 perakende çalışanı	-Betimsel analiz Güvenilirlik Analizi -Keşfedici Faktör Analizi -Korelasyon Analizi -Regresyon Analizi	-Duygusal emek -Duygusal zekâ	Duygusal zekâ alt boyutlarından iyimserlik ile duyguların değişimi duygusal emeği pozitif yönde etkilenmiştir.
2013	İştahlı	Erciyes Üni./ Sosyal Bilimler Ens.	128 Kişi/ Hizmet (Uçak-Yer Hizmetleri Çalışanları)	Nicel (Anket) -Korelasyon Analizi -T testi -Varyans Analizi -Regresyon Analizi	-Örgütsel Bağlılık -Mesleki Bağlılık -Duygusal Emek	Duygusal emek, mesleki ve örgütsel bağlılığı etkilerken duygusal zekâ duygusal emek üzerinde aracı bir rol almıştır.

Üç değişken birbirini etkilediği gibi arasındaki ilişkinin ne ölçüde olduğu detaylı bir şekilde incelenmektedir. Çalışmada kavramlar arasındaki ilişki yapılan diğer çalışmalardan destek alarak açıklanması sağlanmaktadır. Duygusal tükenmişliği tek başına ele alan tez sayısının azlığı ise literatürdeki eksikliği göstermektedir. Tükenmişlik üzerindeki boyutu ele alınarak incelenmektedir. Çalışmamız bu yönüyle de literatüre destek vermektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: SAHA ARAŞTIRMASI

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın temel amacı: hizmet sektöründe yer alan öğretmenlerin ve banka çalışanlarının, duygusal zekâ seviyeleri, duygusal emek düzeyleri ile duygusal tükenmişlik seviyelerinin birbiriyle olan ilişkilerini ortaya koymaktır. Bu temel amaç ışığında belirlenen alt amaçlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

1. Duygusal zekâ ile duygusal emek ilişkisinin ölçülmesi,
2. Duygusal zekâ ile duygusal tükenmişlik ilişkisinin ölçülmesi,
3. Duygusal emek ile duygusal tükenmişlik ilişkisinin ölçülmesi,
4. Duygusal zekâ ile duygusal tükenmişlik ilişkisinde duygusal emeğin aracılık rolünün ölçülmesi,
5. Demografik değişkenlere göre farklılıkların ölçülmesi.

Yapılan literatür araştırmasında duygusal zekâ kavramının iş tatmini, tükenmişlik, sosyal destek, girişimcilik gibi kavramlarla birlikte ele alındığı; duygusal emek kavramının örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, iş tatmini, motivasyon, tükenmişlik, işe yabancılaşma, duygusal zekâ düzeyleri gibi değişkenlerle ilişkilendirildiği görülmektedir. Bu çalışmada ise duygusal zekâ, duygusal emek ile duygusal tükenmişlik kavramları birlikte ele alınmıştır. Bu değişkenler arasında ilişkinin olduğu tahmin edilmektedir. Literatürdeki eksikliğin bu çalışma ile giderilmesi amaçlanmıştır.

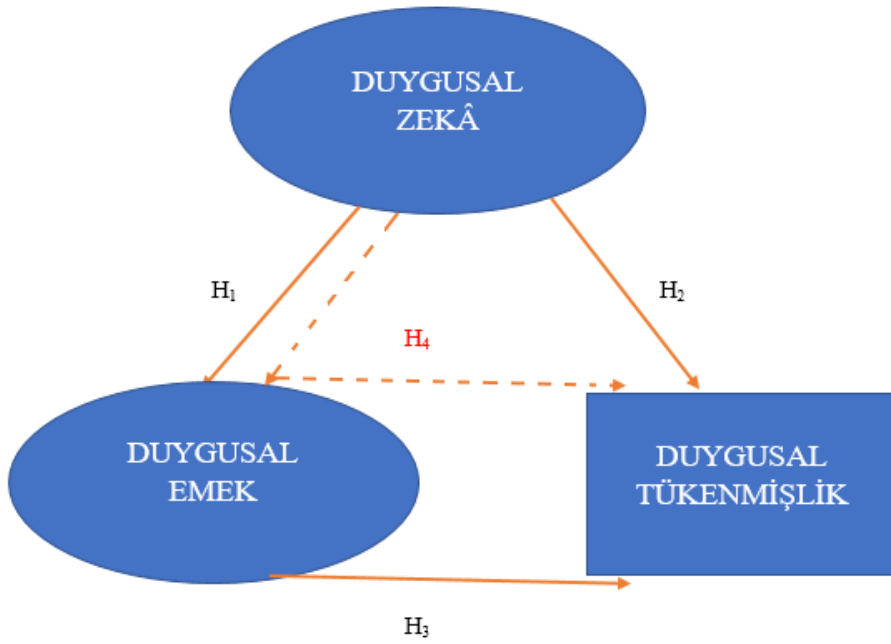
4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu tez çalışmasının en temel kısıtlılıkları zaman ve ekonomik sınırlılıklar olmuştur. Yaşanılan pandemi dönemi kısıtlamaları ve yasakları nedeniyle eğitim ve banka çalışanlarına ulaşmakta büyük güçlüklerle karşılaşmıştır. Gerekli kurumlardan izin alınmasında özellikle de eğitim kurumlarının uzaktan eğitime devam etmeleri nedeniyle öğretmenlere ulaşmakta büyük zorluk yaşanmıştır. Ayrıca salgından gerek kendisi gerekse aile üyelerinin rahatsızlık geçirdiği öğretmen ve banka çalışanlarının evde izole olmaları veri toplama sürecinde ekstra güçlük yaratmıştır.

Başka bir diğer kısıtlılık ise araştırmanın Konya ili merkez ilçeleri ile sınırlı kalmasıdır. Pandemi dönemi nedeniyle yaşanan kısıtlamalar, yasaklar araştırmanın başka illerde yürütülmesinde engel oluşturmuştur.

4.3.Araştırmanın Kavramsal Modeli

Temel ve alt amaçlar doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli aşağıda yer almaktadır.



Şekil 4: Araştırma Modeli

Araştırma modelinde Duygusal zekâ **bağımsız değişkendir**. Duygusal tükenmişlik hem duygusal zekâdan hem de duygusal emekten etkilenen **bağımlı değişkendir**. Duygusal emek aracılık rolü üstlenecektir.

Bu kapsamda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekildedir.

H₁=Tüm çalışanların duygusal zekâ seviyeleri duygusal emek düzeylerini etkilemektedir.

H_{1a}=Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan iyimserlik seviyeleri duygusal emek düzeylerini etkilemektedir.

H_{1b}=Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan duygusal değer seviyeleri duygusal emek düzeylerini etkilemektedir.

H_{1c}=Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan duyguların kullanımı seviyeleri duygusal emek düzeylerini etkilemektedir.

H₂=Tüm çalışanların duygusal zekâ seviyeleri duygusal tükenmişlik seviyelerini etkilemektedir.

H_{2a}=Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan iyimserlik seviyeleri duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir.

H_{2b}=Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan duygusal değer seviyeleri duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir.

H_{2c}=Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan duyguların kullanımı seviyeleri duygusal emek düzeylerini etkilemektedir.

H₃=Tüm çalışanların duygusal emek düzeyleri duygusal tükenmişlik seviyelerini etkilemektedir.

H_{3a}=Tüm çalışanların duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel rol yapma düzeyi duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir.

H_{3b}= Tüm çalışanların duygusal emek alt boyutu olan derinden rol yapma düzeyi duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir.

H_{3c}= Tüm çalışanların duygusal emek alt boyutu olan doğal duygular düzeyi duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir.

H₄=Tüm çalışanların duygusal emek, duygusal zekânın duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisinde aracılık rolü oynamaktadır.

H₅= Öğretmen ile banka çalışanları arasında duygusal zekâ kullanım düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₆= Öğretmenler ile banka çalışanları arasında duygusal emek düzeyleri ile istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₇= Öğretmenler ile banka çalışanları arasında duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₈= Öğretmen ve banka çalışanları arasında cinsiyet değişkenine göre duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₉=Öğretmen ve banka çalışanları arasında cinsiyet değişkenine göre duygusal emek düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀=Öğretmen ve banka çalışanları arasında cinsiyet değişkenine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₁=Öğretmen ve banka çalışanları arasında yaş değişkenine göre duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₂= Öğretmen ve banka çalışanları arasında yaş değişkenine göre duygusal emek düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₃= Öğretmen ve banka çalışanları arasında yaş değişkenine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₄= Öğretmen ve banka çalışanları arasında kıdem yılı değişkenine göre duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₅= Öğretmen ve banka çalışanları arasında kıdem yılı değişkenine göre duygusal emek düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₆= Öğretmen ve banka çalışanları arasında kıdem yılı değişkenine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₇= Öğretmen ve banka çalışanları arasında medeni hal değişkenine göre duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₈= Öğretmen ve banka çalışanları arasında medeni hal değişkenine göre duygusal emek düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₉= Öğretmen ve banka çalışanları arasında medeni hal değişkenine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

4.4.Araştırmada Kullanılan Yöntem

Araştırma yöntemi olarak nicel araştırma yöntemlerinden kişisel görüşmeye dayalı anket tekniği kullanılmıştır. Anket tekniğinde ise basit tesadüfi örnekleme yolu kullanılarak öğretmen ve bankacılara ulaşım sağlanmıştır.

4.4.1.Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi

Araştırmanın anket formu dört bölümden oluşturulmuştur.

Birinci bölümde öğretmen ve banka çalışanlarının demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik sorular bulunmaktadır.

İkinci bölümde duygusal zekâyı ölçmek için, Mayer ve Salovey yaklaşımı esas alınarak Schutte vd. (1998) tarafından ortaya konulan; Austin, Saklofske, Huang ve McKenney tarafından 2004 yılında revize edilen ve Tatar vd. (2011) Türkçe'ye uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Ölçek, *İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi, Duyguların Değerlendirilmesi ve Duyguların Kullanımı* olmak üzere toplamda üç alt

boyuttan ve 41 ifadeden oluşmaktadır. İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi boyutu 21, Duyguların Değerlendirilmesi boyutu 13 ve Duyguların Kullanımı boyutu da 7 sorudan meydana gelmektedir.

Üçüncü bölümde duygusal emeği tespit etmeye yönelik Diefendorff vd. (2005); Grandey (2003); Kruml ve Geddes'in (2000) tarafından geliştirilmiş ölçeklerden Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek, *Yüzeysel Rol Yapma* (6 ifade), *Derinden Rol Yapma* (4 ifade) ve doğal duygular 3 olmak üzere üç alt boyutu içermektedir.

Dördüncü bölümde duygusal tükenmişliği belirlemek için, Maslach ve Jacson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçeğin alt boyutlarından *Duygusal Tükenmişlik* (9 ifade) ifadelerinden yararlanılmıştır. Tüm ölçekler 5'li Likert ölçektir.

4.4.2.Evren ve Örneklem

Araştırmanın hizmet sektörü çalışanlarından öğretmen ve bankacılar üzerine yapılması planlanmıştır. Bu seçimin temel sebebi bu çalışanların pandemi süreci, aşırı iş yükü, örgüt iklimi, müşteri talepleri vb. sebeplerle yoğun stres altında bulunmalarındır. Ayrıca bu üç kavramın gereklerini taşıyor olmalarındır. Çalışmada basit tesadüfi örnekleme yöntemi esas alınmıştır. Konya İl Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı merkez ilçelerde Meram-Selçuklu-Karatay tüm ilköğretim, ortaöğretim ve lise okullarında devlet ve özel olarak toplamda 2102 okul ve 39749 öğretmen görev yapmaktadır. Araştırma evrenini Meram ve Selçuklu ilçelerinde çalışan 8515 öğretmen oluşturmuştur. Öte yandan Meram Selçuklu ve Karatay' da tüm devlet, özel ve katılım bankaları olmak üzere 275 bankanın 3025 çalışanları görev yapmaktadır. Araştırmanın evrenini Meram ve Selçuklu 'da bulunan devlet, özel ve katılım bankaları olmak üzere toplam 105 şubeden 1155 çalışan oluşturmuştur.

Örnekleme ise iki merkez ilçesinde Meram ve Selçuklu faaliyet gösteren ilköğretim, ortaöğretim ve lise okullarında özel ve devlet olarak 8515 öğretmenden 649'u oluşturmaktadır. Ancak bazı anketlerin eksik ya da hatalı doldurulduğu görülmüş ve analize dâhil edilmemiştir. Analize dâhil edilen 509 öğretmen verisi ile

örneklem temsil gücü % 17,2 olmuştur. Meram ve Selçuklu ilçelerinde (25 şube Meram-70 şube Selçuklu toplamda 897 çalışan) 391 banka çalışanı % 43,6 oluşturmuştur. Tablo 12 ve Tablo 13’de detaylı olarak yer verilmektedir.

4.5.Araştırma Bulgularının Analizi

Araştırmada toplanan verilerin analizinde SPSS 25 paket programı ve LISREL 9.30’dan yararlanılarak analiz yapılmıştır. Araştırma kapsamında yer alan örneklemde elde edilen veriler,

- Betimleyici analizler,
- Normal dağılım testi,
- Frekans analizi,
- İç tutarlılık göstergesi olan Cronbach’s Alpha değeri hesaplanması,
- Keşfedici (Açıklayıcı) faktör analizi,
- Doğrulayıcı faktör analizi,
- Korelasyon analizi,
- Regresyon analizi,
- Yapısal Eşitlik Modellemesi,
- Karşılaştırma analizi ile değerlendirilmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen verilere ilişkin yapılan normallik testi sonuçlarına göre, dağılımın normal olmadığı tespit edilmiştir. Normallik testi sonuçları Tablo.14’de sunulmuştur.

Tablo 12: Normal Dağılım Testi

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	sd	p	İstatistik	sd	p
Duygusal Zekâ	,102	900	,000	,907	900	,000
Duygusal Emek	,070	900	,000	,988	900	,000
Duygusal Tükenmişlik	,060	900	,000	,971	900	,000

Çalışma kapsamında 509 öğretmenin ve 391 banka çalışanı bilgileri olmak üzere 900 veri değerlendirilmiştir.

4.5.1. Demografik Bulgular

4.5.1.1. Katılımcı Öğretmenlere Dair Demografik Bulgular

Araştırma kapsamında 509 öğretmen ile ilgili demografik bulgular Tablo 15’te sunulmaktadır.

Tablo 13: Öğretmenlerin Demografik Özellikleri

		F	%
Cinsiyet	Kadın	288	56,6
	Erkek	221	43,4
Yaş	21-25	52	10,2
	26-30	68	13,4
	31-35	127	25,0
	36-40	120	23,6
	41 ve Üstü	142	27,9
Medeni Durum	Bekâr	125	24,6
	Evli	384	75,4
Öğrenim Durumu	Lisans	412	80,9
	Yüksek lisans	89	17,5
	Doktora	8	1,6

Tablo 15’e göre katılımcıların %56,6’sı kadın, %43,4’ü erkektir. Katılımcıların %10,2’si 21-25 yaş grubunda yer alırken, %13,4’ü 26-30, %25’i 31-35, %23,6’sı 36-40 yaş grubunda yer almakta ve %27,9’unun yaşı ise 41 ve üzeridir. Katılımcıların %24,6’sı bekâr, %75,4’ü evlidir. Öğrenim durumları incelendiğinde ise; %80,9’unun lisans mezunu olduğu, %17,5’inin yüksek lisans mezunu olduğu ve %1,6’sının ise doktora mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 14: Öğretmenlerin İş Yaşamlarına Dayalı Özellikleri

		F	%
İstihdam Durumu	Kadrolu	380	74,7
	Ücretli	46	9,0
	Sözleşmeli	83	16,3
Çalışılan Okul Türü	Devlet	389	76,4
	Özel	120	23,6
Çalışılan Okul Düzeyi	İlköğretim	185	36,3
	Ortaöğretim	176	34,6
	Lise	148	29,1
Mesleki Kıdem Süresi	1-5 Yıl Arası	114	22,4
	6-10 Yıl Arası	103	20,2
	11-15 Yıl Arası	98	19,3
	16 Yıl ve Üstü	194	38,1
	1-5 Yıl Arası	299	58,7
	6-10 Yıl Arası	133	26,1

Çalışılmakta Olunan Okulda Kıdem Süresi	11-15 Yıl Arası	66	13,0
	16 Yıl ve Üstü	11	2,2
Haftalık Ders Yükü	10 Saat ve Daha Az	46	9,0
	11-15 Saat	21	4,1
	16-20 Saat	89	17,5
	21-25 Saat	136	26,7
	26-30 Saat	143	28,1
	31 Saat ve Üzeri	74	14,5
Kurumdaki Görev	Branş Öğretmeni	466	91,6
	Müdür Yardımcısı	37	7,3
	Müdür	6	1,2

Tablo 16’da katılımcı öğretmenlerin %74,7’si kadrolu, %9’u ücretli, %16,3’ü ise sözleşmeli personel olarak görev yaptığı yer almaktadır.

Katılımcı öğretmenlerin çalıştıkları okul türlerine bakıldığında (bkz. Tablo 16) %76,4’ü devlet, %23,6’sı ise özel kurumlarda çalıştıklarını belirtmişlerdir. Katılımcı öğretmenlerin %36,3’ü ilköğretim, %34,6’sı ortaöğretim, %29,1’i ise lise düzeyinde görev yapmaktadır.

1-5 yıl arası kıdem süresi olan katılımcı öğretmenlerin oranı %22,4, 16 yıl üzeri kıdem süresi olan katılımcı öğretmenlerin oranı ise %2,2’dir. Çalıştıkları kurumlardaki kıdem sürelerine bakıldığında ise aynı kurumda 1-5 yıl arası çalışan katılımcı öğretmenlerin oranı %58,7 iken, 16 yıl üzeri çalışan katılımcı öğretmenlerin oranı ise %2,2’dir (bkz. Tablo 16).

Katılımcı öğretmenlerin haftalık ders yükü dağılımları incelendiğinde ise; 10 saatten az ders yükü olanların oranı %9 iken, 31 saat ve üzeri ders yükü olanların oranı ise 14,5’tir. Katılımcı öğretmenlerin %91,6’sı branş öğretmeni olarak görev yaparken, %7,3’ü müdür yardımcısı, %1,2’si ise müdürdür (bkz. Tablo 16).

Tablo 15: Öğretmenlerin Branşları

		F	%
Branş	İngilizce	50	9,8
	Matematik	78	15,3
	Fizik	17	3,3
	Kimya	16	3,1
	Biyoloji	11	2,2
	Fen Bilgisi	19	3,7
	Tarih	12	2,4
	Coğrafya	11	2,2
	Sosyal Bilgiler	21	4,1

Türkçe	60	11,8
Sınıf Öğretmenliği	103	20,2
Müzik	12	2,4
Beden Eğitimi	25	4,9
Resim	6	1,2
Bilgisayar	7	1,4
Rehberlik	12	2,4
Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi	36	7,1
Diğer	13	2,6

Katılımcı öğretmenlerin %20,2'si sınıf öğretmeni iken, %15,3'ü matematik, %11,8'i Türkçe, %9,8'i ise İngilizce öğretmenidir (bkz. Tablo 17).

4.5.1.2. Katılımcı Bankacılara Dair Demografik Bulgular

Araştırma kapsamında 391 banka çalışanı ile gerçekleştirilen çalışmadan elde edilen demografik bulgular Tablo 18'de sunulmaktadır.

Tablo 16: Bankacıların Demografik Özellikleri

		F	%
Cinsiyet	Kadın	137	35,0
	Erkek	254	65,0
Yaş	21-25	18	4,6
	26-30	83	21,2
	31-35	140	35,8
	36-40	83	21,2
	41-45	50	12,8
	46-50	17	4,3
	Medeni Durum	Bekâr	100
Evli		291	74,4
Öğrenim Durumu	Lise	27	6,9
	Ön lisans	27	6,9
	Lisans	260	66,5
	Yüksek Lisans	74	18,9
	Doktora	3	0,8

Katılımcıların %35'i kadın, %65'i erkektir. Katılımcıların %4,6'sı 21-25 yaş grubunda yer alırken, %21,2'si 26-30, %35,8'i 31-35, %21,2'si 36-40, %12,8'i 41-45 yaş grubunda yer almakta ve %4,3'ü ise 46-50 yaş grubunda yer almaktadır. Katılımcıların %25,6'sı bekâr, %74,4'ü evlidir. Öğrenim durumları incelendiğinde ise; %6,9'unun lise, %6,9'unun önlisans, %66,5'inin lisans mezunu olduğu, %18,9'unun yüksek lisans mezunu olduğu ve %0,8'inin ise doktora mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 17: Bankacıların İş Yaşamlarına Dair Özellikleri

		F	%
Çalışılan Banka Türü	Kamu	175	44,8
	Özel	106	27,1
	Katılım	110	28,1
İşyerindeki Çalışma Süresi	1-5 Yıl Arası	115	29,4
	6-10 Yıl Arası	160	40,9
	11-15 Yıl Arası	79	20,2
	16 yıl ve üstü	37	9,5
Kıdem Yılı	1-5 Yıl Arası	86	22,0
	6-10 Yıl Arası	157	40,2
	11-15 Yıl Arası	98	25,1
	16 yıl ve üstü	50	12,8
Bankadaki Pozisyon	Şube Müdürü	20	5,1
	Yönetmen	93	23,8
	Yetkili	66	16,9
	Gişe çalışanı / asistanı	44	11,3
	Satış/ müşteri hizmetleri temsilcisi	47	12,0
	Uzman/ Uzman Yrd.	35	9,0
	Operasyon çalışanı	32	8,2
	Diğer	54	13,8
Çalışılan Birim	Pazarlama	155	39,6
	Operasyon	127	32,5
	Gişe	60	15,3
	Diğer	49	12,5

Tablo 19’da ise katılımcıların %44,8’i kamu bankasında çalışırken, %27,1’i özel bankada, %28,1’i ise katılım bankasında çalışmaktadır. İşyerindeki çalışma süreleri incelendiğinde; buldukları bankada 1-5 yıldır çalışanların oranı %29,4 iken, 16 yıl ve üzeri aynı kurumda çalışanların oranı ise %12,8’dir. Katılımcıların %23,8’i yönetmen pozisyonunda çalışırken, %16,9’u yetkili, %12’si satış müşteri temsilcisi, %11,3’ü ise gişe çalışanı/asistan pozisyonunda çalışmaktadır. Katılımcıların %39,6’sı pazarlama, %32,5’i operasyon, %15,3’ü gişe departmanlarında çalışmaktadır (bkz. Tablo 19).

4.5.2. Veri Toplama Aracının Geçerliliği ve Güvenirliği

Literatüre göre Cronbach alfa katsayısının 0,70’den büyük olması içsel tutarlılığın yüksek olduğunun bir göstergesidir (Jonsson, 2000:1452; Güleş, 1996:147; akt. Erdirençelebi, 2012: 354). Literatürden destekle bu araştırmanın anket formunda

yer alan ölçeklerin güvenilirliğinin (içsel tutarlılığının) değerlendirilmesinde Cronbach alfa katsayısından yararlanılmıştır.

Demografik bilgiler tespit edildikten sonra analizler için datalar tüm 900 veri olarak ele alınmıştır. Aşağıda Tablo 20’de araştırmanın anket formunda yer alan tüm ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik analizlerinin sonuçları yer almaktadır.

Tablo 18: Ölçeklerin Güvenirlik Katsayıları

Ölçek	Ölçüm Aralığı	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
Duygusal Zekâ	5’li ölçek (1-5 arası)	41	0,771
Duygusal Emek	5’li ölçek (1-5 arası)	13	0,768
Duygusal Tükenmişlik	5’li ölçek (1-5 arası)	9	0,920

Tablo 20’ e göre araştırmada kullanılan ölçeklerin yüksek düzeyde güvenilirliğe (içsel tutarlılığa) sahip olduğu görülmektedir. Ölçeklerin güvenilirlik katsayıları 0,768 ile 0,920 arasında değişmektedir.

4.5.3. Keşfedici (Açıklayıcı) Faktör Analizi

Faktör analizinin gerçekleştirilebilmesi için, veri setinin faktör analizine uygun olması ve örneklem sayısının yeterli olması şartları sağlanmalıdır. Bu sebep ile duygusal zekâ, duygusal emek ve duygusal tükenmişlik ölçekleri KMO ve Bartlett Küresellik Testi ile söz konusu varsayımlar kontrol edilmiştir. Bu ölçütle ilgili Kaiser (1974) 0,50 oranını hemen hemen kabul edilebilir bir kesim noktası olarak ifade edilmektedir. KMO değerini 0,50-0,70 arası orta, 0,70-0,80 arası iyi, 0,80-0,90 arası çok iyi ve 0,90 üzerini mükemmel olarak sınıflandırmıştır (Çolakoğlu ve Büyükekşi, 2014: 60).

Tablo 19: Duygusal Zekâ Ölçek Maddelerinin Faktör Yükleri

	Alt Boyutlar ve Faktör Yükleri		
	İyimsizlik /Ruh Halinin Düzenlenmesi	Duyguların Değerlendirilmesi	Duyguların Kullanımı
DZÖ38	,697		
DZÖ29	,668		
DZÖ30	,652		
DZÖ37	,648		

DZÖ21	,644		
DZÖ19	,635		
DZÖ18	,599		
DZÖ7	,581		
DZÖ16	,578		
DZÖ11	,569		
DZÖ27	,566		
DZÖ2	,531		
DZÖ33	,508		
DZÖ35	,503		
DZÖ17		,706	
DZÖ39		,655	
DZÖ8		,637	
DZÖ40		,619	
DZÖ41		,616	
DZÖ35		,610	
DZÖ12		,603	
DZÖ22		,596	
DZÖ6		,589	
DZÖ28		,581	
DZÖ3		,571	
DZÖ13			,702
DZÖ34			,648
DZÖ10			,624
DZÖ4			,557
DZÖ14			,557
Özdeğer	6,988	4,192	1,840
Açıklanan Varyans	25,096	21,007	19,344
Toplam Varyans		65,447	
KMO		0,900	
Bartlett's Küresellik Testi		$\chi^2:7897,593$, sd:406, p:0,000	

Tablo 21'da yer alan sonuçlara göre Duygusal Zekâ ölçeğinin KMO değerinin 0,90 olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre faktör analizi için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bartlett küresellik testi ise ölçek maddelerinin birbiriyle ilişkisi hakkında bilgi verir ve ölçeklerin tek boyutlu ya da alt boyutlara sahip olup olmadığı tespit eder. Bartlett küresellik testinde $p < 0,05$ olması istenir. Bartlett Küresellik testi sonuçlarına göre, ölçek maddeleri birbirleriyle yeterli korelasyon ilişkisi içerisindedir. Ayrıca ölçek maddeleri, ölçmeyi istediği olguyu ölçmede etkindir.

Araştırma kapsamında değerlendirilen duygusal zekâ ölçeğinin faktör yük değerlerine bakılarak güvenilirlikleri incelenmiştir. Ölçeğe varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanmış, alt faktörlerin özdeğerinin 1'den büyük olmasına, varyansın açıklama yüzdesinin en az 2/3, faktör yüklerinin 0,50 ve üzeri olmasına dikkat edilmiştir. Düşük değerli maddeler ölçekten çıkartılmıştır (Çini, Erdirençelebi ve Ertürk, 2021: 2364). Elde edilen sonuçlara göre; duygusal zekâ ölçeğinin literatür ile uyumlu 3 boyutlu yapısının geçerli olduğu belirlenmiştir. Ölçek alt maddelerinin faktör yük değerleri 0,50'nin üzerindedir. Üç alt boyut belirlenmiştir. Alt boyutlar: *İyimserlik*, *Duyguların değerlendirilmesi* ve *Duyguların kullanımı* olarak isimlendirilmiştir. Ters maddelere dikkat edilerek (3-4-6-8-10-12-13-14-17-20-22-23-24-25-26-28-34-35-39-40-41. ifadeler ters kodlanmıştır) analiz yapılmıştır. 1,5,9,15,20,23,24,25,26,31,36. ifadeler gereken değeri taşımadıklarından ölçekten çıkartılmıştır.

Tablo 20: Duygusal Emek Ölçek Maddelerinin Faktör Yükleri

	Alt Boyutlar ve Faktör Yükleri		
	Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Doğal Duygular
DEÖ2	,863		
DEÖ1	,854		
DEÖ5	,806		
DEÖ3	,784		
DEÖ4	,769		
DEÖ6	,741		
DEÖ8		,878	
DEÖ9		,875	
DEÖ10		,816	
DEÖ7		,809	
DEÖ12			,866
DEÖ11			,818
DEÖ13			,811
Özdeğer	4,042	3,461	1,290
Açıklanan Varyans	29,023	25,141	19,107
Toplam Varyans	73,271		
KMO	0,837		
Bartlett's Küresellik Testi	$\chi^2:7080,854$, sd:78, p:0,000		

Tablo 22'de ikinci olarak duygusal emek ölçeğinin faktör yük değerlerine bakılarak güvenilirlikleri incelenmiştir. Ölçeğe varimax rotasyonlu faktör analizi

uygulanmış, alt faktörlerin özdeğerinin 1'den büyük olmasına, varyansın açıklama yüzdesinin en az 2/3, faktör yüklerinin 0,50 ve üzeri olmasına dikkat edilmiştir. Düşük değerli maddeler ölçekten çıkartılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre; duygusal emek ölçeğinin literatür ile uyumlu 3 boyutlu yapısının geçerli olduğu belirlenmiştir. Ölçek alt maddelerinin faktör yük değerleri 0,70'in üzerindedir. Alt boyutlar: *Yüzeysel rol yapma*, *Derinden rol yapma* ve *Doğal duygular* olarak isimlendirilmiştir.

Tablo 21: Duygusal Tükenmişlik Ölçek Maddelerinin Faktör Yükleri

	Duygusal Tükenmişlik
DTÖ5	,885
DTÖ3	,856
DTÖ2	,816
DTÖ4	,814
DTÖ1	,810
DTÖ6	,767
DTÖ9	,766
DTÖ8	,694
DTÖ7	,632
Özdeğer	5,556
Açıklanan Toplam Varyans	69,916
KMO	0,924
Bartlett's Küresellik Testi	χ^2 :5154,965, sd:36, p:0,000

Üçüncü olarak duygusal tükenmişlik ölçeğinin faktör yük değerlerine bakılarak güvenilirlikleri incelenmiştir. Tablo 23'te yer alan sonuçlara göre Duygusal Tükenmişlik ölçeğinin KMO değeri 0,50'nin üzerinde hesaplanmıştır. Bartlett küresellik testi ise ölçek maddelerinin birbiriyle ilişkisi hakkında bilgi verir ve ölçeklerin tek boyutlu ya da alt boyutlara sahip olup olmadığı tespit eder. Bartlett küresellik testinde $p < 0.05$ olması istenir. Bartlett Küresellik testi sonuçlarına göre, ölçek maddeleri birbirleriyle yeterli korelasyon ilişkisi içerisindedir. Ayrıca ölçek maddeleri, ölçmeyi istediği olguyu ölçmede etkindir. Faktör analizi için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Diğer iki ölçek analizleri sırasındaki uyulan esaslara bu ölçekte de dikkat edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre; duygusal tükenmişlik tek boyutlu yapısının geçerli olduğu belirlenmiştir. Ölçek alt maddelerinin faktör yük değerleri 0,60'ın üzerindedir.

4.5.4. Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Keşfedici faktör analizi sonrasında doğrulayıcı faktör analizine geçilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizinde χ^2 değeri, uyum iyiliği ölçütleri ve t değeri (önerilen modelin uygunluğunu gösteren kriterlerdir). Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarında varyansların 1.00'den; standart regresyon ağırlığı değerlerinin 0,70'den yüksek olmasına dikkat edilmiştir. Ayrıca t değerinin %5 anlamlılık düzeyinde ve $t > 1,96$ olmasına dikkat edilmiştir (Çini, Erdirençelebi ve Ertürk, 2021: 2364). Araştırmada modelinde kullanılan ölçeklerin uyum ölçüleri Tablo 24'te gösterilmiştir.

Tablo 22: Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İndeksi	Kabul İçin Kesme Noktaları	Ölçeklerin Uyum İndeksleri		
		Duygusal Zekâ	Duygusal Emek	Duygusal Tükenmişlik
χ^2 / sd	$\chi^2 / sd < 4$ olmalıdır	3,17	2,03	1,96
RMSEA	0,00 < 0,05= mükemmel uyum $\leq 0,05-0,08$ = kabul edilebilir uy	0,08 Kabul edilebilir uyum	0,05 Kabul edilebilir uyum	0,04 Mükemmel uyum
NFI	$\geq 0,95$ = mükemmel uyum $\geq 0,90$ = kabul edilebilir uyum	0,90 Kabul edilebilir uyum	0,94 Kabul edilebilir uyum	0,95 Mükemmel uyum
NNFI	$\geq 0,95$ = mükemmel uyum $\geq 0,90$ = kabul edilebilir uyum	0,90 Kabul edilebilir uyum	0,94 Kabul edilebilir uyum	0,96 Mükemmel uyum
CFI	$\geq 0,97$ = mükemmel uyum $\geq 0,95$ = kabul edilebilir uyum	0,95 Kabul edilebilir uyum	0,96 Kabul edilebilir uyum	0,97 Mükemmel uyum
GFI	$\geq 0,90$ =mükemmel uyum $\geq 0,85$ = kabul edilebilir uyum	0,85 Kabul edilebilir uyum	0,89 Kabul edilebilir uyum	0,91 Mükemmel uyum
AGFI	$\geq 0,90$ =mükemmel uyum $\geq 0,85$ = kabul edilebilir uyum	0,84 Kabul edilebilir uyum	0,86 Kabul edilebilir uyum	0,90 Mükemmel uyum
IFI	$\geq 0,95$ =mükemmel uyum $\geq 0,90$ = kabul edilebilir uyum	0,90 Kabul edilebilir uyum	0,93 Kabul edilebilir uyum	0,95 Mükemmel uyum

(Kaynak: Seçer, 2013: 152).

Tablo 23: Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Değerleri

Duygusal Zekâ Ölçeği			
Alt Boyutlar	Madde	Std. Reg. Ağırlığı	t değeri
Faktör 1 İyimserlik /Ruh Halinin Düzenlenmesi	DZÖ37	,695	21,07
	DZÖ33	,673	20,78
	DZÖ30	,650	19,96
	DZÖ38	,649	19,63

	DZÖ27	,646	19,47
	DZÖ29	,640	19,12
	DZÖ16	,597	15,96
	DZÖ11	,587	15,13
	DZÖ18	,576	14,78
	DZÖ35	,570	14,23
	DZÖ21	,565	13,85
	DZÖ19	,547	12,87
	DZÖ2	,508	11,20
	DZÖ7	,501	11,05
Faktör 2	DZÖ35	,710	15,94
Duyguların	DZÖ40	,686	13,89
Değerlendirilmesi	DZÖ41	,654	12,65
	DZÖ39	,632	11,37
	DZÖ12	,607	10,29
	DZÖ22	,601	10,08
	DZÖ17	,596	9,87
	DZÖ28	,596	9,87
	DZÖ6	,585	9,34
	DZÖ8	,581	9,27
	DZÖ3	,570	9,01
Faktör 3	DZÖ34	,742	18,52
Duyguların Kullanımı	DZÖ14	,703	16,41
	DZÖ10	,685	13,74
	DZÖ13	,567	12,23
	DZÖ4	,560	11,99
Duygusal Emek Ölçeği			
	DEÖ6	,852	11,98
	DEÖ4	,832	9,56
Faktör 1	DEÖ2	,801	8,78
Yüzeysel Rol Yapma	DEÖ3	,785	6,63
	DEÖ1	,774	6,14
	DEÖ5	,753	5,75
	DEÖ9	,882	9,27
Faktör 2	DEÖ10	,863	8,72
Derinden Rol Yapma	DEÖ7	,854	8,09
	DEÖ8	,817	6,93
	DEÖ13	,857	9,78
Faktör 3	DEÖ11	,834	8,96
Doğal Duygular	DEÖ12	,827	8,17
Duygusal Tükenmişlik Ölçeği			
	DTÖ9	,879	11,41
	DTÖ6	,865	10,53
Faktör 1	DTÖ1	,848	9,34
Duygusal Tükenmişlik	DTÖ5	,810	8,45
	DTÖ2	,793	8,12
	DTÖ3	,785	7,96
	DTÖ4	,771	7,62
	DTÖ7	,702	5,38
	DTÖ8	,683	4,39

4.5.5.Korelasyon Analizi Sonuçları

Keşfedici faktör analizi sonucunda belirlenen ölçeklerin alt boyutlarının birbirleri arasındaki ilişkinin yönünün ve seviyesinin belirlenmesi için korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları aşağıda Tablo 26’da yer almaktadır.

Tablo 24: Ölçeklerin Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Değerleri

	Yüzeysel rol yapma	Derin. rol yapma	Doğal duygul.	İyimserlik	Duyg. Kulla.	Duyg. Değ.	Duyg. Tük.
Yüzeysel rol yapma	1						
	,000						
Derinden rol yapma	,227	1					
	,000	,000					
Doğal duygular	-,420	,416	1				
	,000	,000	,000				
İyimserlik	,467	,302	,354	1			
	,001	,000	,000	,000			
Duyguların kullanımı	,396	-,260	,326	,177	1		
	,000	,001	,001	,000	,000		
Duyguların değerlendirilmesi	,382	-,039	,419	,499	,307	1	
	,000	,248	,002	,000	,000	,000	
Duygusal tükenmişlik	,541	,375	-,379	-,318	-,202	-,446	1
	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000

Elde edilen sonuçlara göre; duygusal emek alt boyutları (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular), duygusal zekâ alt boyutları (iyimserlik, duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı) ve duygusal tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 26’ da görüldüğü üzere duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma boyutunun doğal duygular boyutu ile ilişkisi orta düzeyde ve negatiftir ($r=-,420$). Duygusal emek alt boyutlarından yüzeysel rol yapma boyutunun duygusal zekâ alt boyutlarından iyimserlik ile pozitif orta düzey ilişkisi bulunmaktadır ($r=,467$). Yine yüzeysel rol yapma alt boyutunun duygusal tükenmişlikle pozitif orta düzey ilişkisi bulunmaktadır ($r=,541$). Duygusal emek alt boyutlarından doğal duygular boyutu ile derinden rol yapma boyutunun ilişkisi orta düzeyde ve pozitifdir ($r=,416$). Duygusal emek alt boyutlarından doğal duygular alt boyutu ile duygusal zekâ alt boyutlarından duyguların değerlendirilmesi alt boyutu pozitif ve orta düzey ilişki içindedir ($r=,419$). Duygusal zekâ alt boyutlarından duyguların değerlendirilmesi alt boyutu ile duygusal tükenmişlik arasında negatif ve orta düzey ilişki bulunmaktadır ($r=-,446$).

4.5.6. Regresyon Analizi Sonuçları

Duygusal tükenmişliği etkileyen faktörleri belirlemek üzere gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçları aşağıda tablolar halinde sunulmaktadır.

Duygusal zekânın duygusal emek üzerinde etkisinin olup olmadığına bakıldığı regresyon analizi aşağıda Tablo 27’de gösterilmiştir.

Tablo 25: Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Duygusal Emek Üzerine Etkisi

Bağımsız değişken	Bağımlı değişken	R	R ²	F	Beta	Std Hata	t	p
Duygusal Zekâ Alt Boyutları:	Duygusal Emek	0,391	0,209	18,171	1,867	,186	10,019	,000
İyimserlik		,374			,244	,037	6,673	,000
Duyguların Değerlendirilmesi		,280			,104	,027	2,274	,000
Duyguların Kullanımı		,327			,409	,030	5,374	,001

Tablo 27’de görüldüğü üzere oluşturulan model anlamlıdır (F=18,171; p =,000). Duygusal zekânın alt boyutlarının duygusal emek üzerinde pozitif etkisi bulunmaktadır ($\beta=1,867$). Toplam varyansın %20,9’unu açıklamaktadır (R²=,209). “H₁=Tüm çalışanların duygusal zekâ seviyeleri duygusal emek düzeylerini etkilemektedir” hipotezi alt boyutları ile ***kabul edilmiştir***.

“H_{1a}=Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan iyimserlik seviyesi duygusal emek düzeyini etkilemektedir” alt hipotezi ***kabul edilmiştir***.

“H_{1b}=Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan duyguların değerlendirilmesi seviyesi duygusal emek düzeylerini etkilemektedir” alt hipotezi ***kabul edilmiştir***.

“H_{1c}=Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan duyguların kullanımı seviyesi duygusal emek düzeyini etkilemektedir” alt hipotezi ***kabul edilmiştir***.

Tablo 26: Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi

Bağımsız değişken	Bağımlı değişken	R	R ²	F	Beta	Std Hata	t	p
Duygusal Zekâ Alt Boyutları:	Duygusal Tükenmişlik	-0,393	0,213	42,577	-2,332	,285	-8,183	,000
İyimserlik		-,318			-,194	,056	-2,578	,000

Duyguların Değerlendirilmesi		-,202			-,179	,046	-1,908	,001
Duyguların Kullanımı		-,446			-,409	0,46	-8,891	,000

Tablo 28’de görüldüğü üzere duygusal zekânın alt boyutlarının duygusal tükenmişlik üzerinde etkisi bulunmaktadır. Duygusal zekânın alt boyutlarının duygusal tükenmişlik üzerinde negatif etkisi bulunmaktadır ($\beta=-2,332$). Toplam varyansın %21,3’ünü açıklamaktadır ($R^2=,213$). “ H_2 =Tüm çalışanların duygusal zekâ seviyeleri duygusal tükenmişlik seviyelerini etkilemektedir” hipotezi *alt boyutları ile kabul edilmiştir*.

“ H_{2a} =Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan iyimserlik seviyeleri duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir” hipotezi *kabul edilmiştir*.

“ H_{2b} =Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan duygusal değer seviyeleri duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir” *kabul edilmiştir*.

“ H_{2c} =Tüm çalışanların duygusal zekâ alt boyutu olan duyguların kullanımı seviyeleri duygusal emek düzeylerini etkilemektedir” *kabul edilmiştir*.

Tablo 27: Duygusal Emek Alt Boyutlarının Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi

Bağımsız değişken	Bağımlı değişken	R	R ²	F	Beta	Std Hata	t	p
Duygusal Emek Alt Boyutları:	Duygusal Tükenmişlik	0,417	0,224	33,351	3,019	,196	15,432	,000
Yüzeysel rol yapma		,541			,394	,056	4,578	,001
Derinden rol yapma		,375			,079	,035	1,908	,996
Doğal Duygular		-,379			-,409	0,46	-8,891	,000

Tablo 29’da görüldüğü üzere duygusal emeğin alt boyutlarının duygusal tükenmişlik üzerinde etkisi bulunmaktadır. Duygusal emeğin alt boyutlarının duygusal tükenmişlik üzerinde pozitif etkisi bulunmaktadır ($\beta=3,019$). Toplam varyansın %22,4’ünü açıklamaktadır ($R^2=,224$). “ H_3 =Tüm çalışanların duygusal emek düzeyleri duygusal tükenmişlik seviyelerini etkilemektedir” hipotezi iki alt boyutu ile *kabul edilmiştir*.

“ H_{3a} =Tüm çalışanların duygusal emek alt boyutu olan yüzeysel rol yapma düzeyi duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir” hipotezi *kabul edilmiştir*.

“H_{3b}= Tüm çalışanların duygusal emek alt boyutu olan derinden rol yapma düzeyi duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir” hipotezi **reddedilmiştir**.

“H_{3c}= Tüm çalışanların duygusal emek alt boyutu olan doğal duygular düzeyi duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir” hipotezi **kabul edilmiştir**.

4.5.7.Yapısal Eşitlik Modeli Bağlamında Hipotez Testi

Doğrulamalı faktör analizi ile son halini alan ölçeklerle araştırma başında oluşturulan kavramsal modeldeki aracılık etkisinin doğrulanması aşamasına geçilmiştir. Araştırma başında oluşturulan modelin yol analiziyle test edilmesi aşamasında t değerlerinin %5 anlamlılık düzeyinde ve $t > 1,96$ olmasına dikkat edilmiştir. Araştırma modeli bağlamında 4. hipotezin değerlendirilmesi Tablo 30.’da sunulmuştur.

Tablo 28: Duygusal Emegin Duygusal Zekâ İle Duygusal Tükenmişlik Arasındaki Aracılık Rolünün Yapısal Eşitlik Modeli Bağlamında İncelenmesi

Hipotez	Tahmin (β)	SE	t	p	Sonuç
H ₄ =Tüm çalışanların duygusal emek, duygusal zekânın duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisinde aracılık rolü oynamaktadır	0,107	,126	11,252	0,02	KABUL

Tablo 30’da görüldüğü üzere duygusal zekânın duygusal emek aracılığı ile duygusal tükenmişlik üzerinde etkisi bulunmaktadır. Toplam varyansın %10,7’sini açıklamaktadır. “H₄=Tüm çalışanların duygusal emek, duygusal zekânın duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisinde aracılık rolü oynamaktadır” hipotezi **kabul edilmiştir**.

4.5.8. Karşılaştırma Analizi

Araştırmaya katılan öğretmen ve bankacılar arasında duygusal zekâ, duygusal emek ve duygusal tükenmişlik kavramlarında anlamlı bir farklılığın olup olmadığı aşağıda yer alan tablolarda detaylı bir şekilde incelenmiştir. Ayrıca bazı demografik özelliklere göre olan farklılıklar tablolar halinde gösterilmiştir.

Tablo 29: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Değişkenine Göre Mann Whitney U Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Duygusal Zekâ	Öğretmen	509	490,97	249903,50	78401,5	0,001*
	Banka Çalışanları	391	396,53	154646,50		

* $p < 0,05$

Tablo 31’de yapılan Mann Whitney U testi sonucuna göre öğretmen ve banka çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin, meslek ($U=78401,5$; $p < 0,05$) değişkeni için istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Öğretmenlerin ($Mdn=3,804$) duygusal zekâ düzeyleri banka çalışanlarına ($Mdn=3,658$) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “ H_5 = Öğretmen ile banka çalışanları arasında duygusal zekâ kullanım düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi **kabul edilmiştir**.

Tablo 30: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Değişkenine Göre Mann Whitney U Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Duygusal Emek	Öğretmen	509	454,26	231220,50	97084,5	0,573
	Banka Çalışanları	391	444,43	173329,50		

Tablo 32’de Mann Whitney U testi sonucuna göre öğretmen ve banka çalışanlarının duygusal emek değişkeninin meslek ($U=97084,5$; $p < 0,05$) boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. “ H_6 = Öğretmenler ile banka çalışanları arasında duygusal emek düzeyleri ile istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi **reddedilmiştir**.

Tablo 31: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik Değişkenine Göre Mann Whitney U Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Duygusal Tükenmişlik	Öğretmen	509	406,03	206668,00	76873	0,001*
	Banka Çalışanları	390	507,39	197882,00		

Tablo 33'te Mann Whitney U testi sonucuna göre öğretmen ve banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik değişkeni ile meslek ($U=76873$; $p<0,05$) boyutu arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının ($Mdn=2,666$) duygusal tükenmişlik düzeyleri öğretmenlere ($Mdn=2,222$) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. "**H₇**= Öğretmenler ile banka çalışanları arasında duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır" hipotezi **kabul edilmiştir**.

Tablo 32: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Banka Çalışanı	Kadın	137	199,24	27295,50	16955,5	0,677
	Erkek	254	194,25	49340,50		
Öğretmen	Kadın	288	271,54	78203,50	27060,5	0,004*
	Erkek	221	233,45	51591,50		

* $p<0,05$

Tablo 34'te yapılan Mann Whitney U testi sonucuna göre banka çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ($U=16955,5$; $p<0,05$) ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememişken öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ($U=27060,5$; $p<0,05$) ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Öğretmen olarak çalışan kadınların ($Mdn=3,862$) duygusal zekâ düzeyleri erkek öğretmenlere ($Mdn=3,756$) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. "**H₈**= Öğretmen ve banka çalışanları arasında cinsiyet değişkenine göre duygusal zekâ

düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi banka çalışanları için red edilirken öğretmenler için **kabul edilmiştir**.

Tablo 33: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Seviyeleri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Banka Çalışanı	Kadın	137	206,65	28310,50	15940,5	0,171
	Erkek	254	190,26	48325,50		
Öğretmen	Kadın	288	240,03	69128,00	27512	0,009*
	Erkek	221	274,51	60667,00		

* $p < 0,05$

Tablo 35’te yapılan Mann Whitney U testi sonucuna göre banka çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ($U=15940,5$; $p < 0,05$) ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememişken öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ($U=27512$; $p < 0,05$) ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Öğretmen olarak çalışan kadınların ($Mdn=3,307$) duygusal emek düzeyleri kadın öğretmenlere ($Mdn=3,115$) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “**H₀**= Öğretmen ve banka çalışanları arasında cinsiyet değişkenine göre duygusal emek düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi banka çalışanları için red edilirken öğretmenler için **kabul edilmiştir**.

Tablo 34: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik Seviyeleri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Banka Çalışanı	Kadın	137	213,09	29193,50	15057,5	0,028*
	Erkek	254	186,78	47442,50		
Öğretmen	Kadın	288	260,39	74992,00	30272	0,345
	Erkek	221	247,98	54803,00		

* $p < 0,05$

Tablo 36’da yapılan Mann Whitney U testi sonucuna göre öğretmenlerin duygusal tükenmişlik düzeyleri ($U=30272$; $p<0,05$) ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememişken banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyleri ($U=15057,5$; $p<0,05$) ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Kadın banka çalışanların ($Mdn=2,777$) duygusal tükenmişlik düzeyleri erkek banka çalışanlarına ($Mdn=2,500$) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “ H_{10} = Öğretmen ve banka çalışanları arasında cinsiyet değişkenine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi banka çalışanlarında kabul edilirken öğretmenlerde **red edilmiştir**.

Tablo 35: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Yaş Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	\bar{X}	S.S.	Sıra Ortalaması	Kruskal-Wallis H	
						χ^2	P
Banka Çalışanı	21-25	18	3,212	,358	103,97	13,898	0,008*
	26-30	83	3,604	,527	201,53		
	31-35	140	3,589	,444	197,63		
	36-40	83	3,651	,454	211,69		
	41 ve Üstü	67	3,554	,460	191,04		
Öğretmen	21-25	52	3,739	,497	254,69	4,321	0,364
	26-30	68	3,766	,450	257,10		
	31-35	127	3,826	,413	275,43		
	36-40	120	3,758	,459	251,95		
	41 ve Üstü	142	3,715	,448	238,42		

* $p<0,05$

Tablo 37’de öğretmen ve banka çalışanlarının duygusal zekâ seviyeleri ile yaş değişkeni arasındaki ilişkiyi gösteren Kruskal-Wallis H testi sonuçları yer almaktadır. Bu sonuçlara göre banka çalışanları ile öğretmenler arasında yaş değişkeni bağlamında duygusal zekâ düzeyleri en yüksek değere 31-35 yaş gruplarındaki ($\bar{X}=3,826$)

öğretmenler sahip iken en düşük değere 21-25 yaş gruplarındaki ($\bar{X}=3,212$) banka çalışanlarının sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ayrıca banka çalışanları ve öğretmenlerin duygusal zekâ ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakıldığından öğretmenlerde anlamlı bir farklılık tespit edilememişken banka çalışanlarında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Banka çalışanlarının yaş değişkeni bağlamında duygusal zekâ düzeylerindeki anlamlı farklılığa bakıldığında; bu farkların tespiti için yapılan benferroni düzeltmesi sonrasında eşli karşılaştırmalarda farklıların 21-25 yaş grubundaki banka çalışanlar ile diğer bütün yaş grubundaki çalışanlar arasında bu farklılığın olduğu tespit edilememiştir ($p<0,005$). Bu farklılıklar 26-30 (Mdn=3,707) ve 41-üstü (Mdn=3,707) yaş grubunda olan banka çalışanlarının daha yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir. “**H₁₁**= Öğretmen ve banka çalışanları arasında yaş değişkenine göre duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi öğretmenler için red edilirken banka çalışanları için kabul edilmiştir.

Tablo 36: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Seviyeleri ile Yaş Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	\bar{X}	S.S.	Sıra Ortalaması	Kruskal-Wallis H	
						χ^2	P
Banka Çalışanı	21-25	18	3,222	,394	202,81	6,395	0,172
	26-30	83	3,114	,526	195,17		
	31-35	140	3,158	,545	195,89		
	36-40	83	3,240	,558	216,57		
	41 ve Üstü	67	3,035	,545	169,95		
Öğretmen	21-25	52	3,007	,610	204,95	22,386	0,000*
	26-30	68	3,070	,629	221,56		
	31-35	127	3,182	,574	241,02		
	36-40	120	3,217	,642	261,02		
	41 ve Üstü	142	3,383	,650	296,76		

Tablo 38’de öğretmen ve banka çalışanlarının duygusal emek seviyeleri ile yaş değişkeni arasındaki ilişkiyi gösteren Kruskal-Wallis H testi sonuçları yer almaktadır. Bu sonuçlara göre banka çalışanları ile öğretmenler arasında yaş değişkeni bağlamında

duygusal emek düzeyleri en yüksek değere 41-üstü yaş gruplarındaki ($\bar{X}=3,383$) öğretmenler sahip iken en düşük değere de yine öğretmenler içerisinde 21-25 yaş gruplarındaki ($\bar{X}=3,007$) katılımcıların sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ayrıca banka çalışanları ve öğretmenlerin duygusal emek ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakıldığında banka çalışanlarında anlamlı bir farklılık tespit edilememişken öğretmenlerde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Öğretmenlerin yaş değişkeni bağlamında duygusal emek düzeylerindeki anlamlı farklılığa bakıldığında; bu farkların tespiti için yapılan benferroni düzeltmesi sonrasında eşli karşılaştırmalarda farklıların 41-üstü yaş grubundaki öğretmenlerin 21-25, 26-30 ve 32-35 yaş grubundaki öğretmenler arasında bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,005$). Ayrıca bu farklılıklar 41-üstü yaş grubundaki öğretmenlerde ($Mdn=3,384$) daha yüksek duygusal zekâ düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir. “**H₁₂**= Öğretmen ve banka çalışanları arasında yaş değişkenine göre duygusal emek düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi banka çalışanları için red edilirken öğretmenler için kabul edilmiştir.

Tablo 37: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Tükenmiş Seviyeleri ile Yaş Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	\bar{X}	S.S.	Sıra Ortalaması	Kruskal-Wallis H	
						χ^2	P
Banka Çalışanı	21-25	18	3,074	,635	253,36	8,265	0,082
	26-30	83	2,701	1,017	201,39		
	31-35	140	2,693	,854	200,86		
	36-40	83	2,522	,932	174,52		
	41 ve Üstü	67	2,630	,840	190,36		
Öğretmen	21-25	52	2,158	,765	233,90	3,126	0,537
	26-30	68	2,261	,838	251,93		
	31-35	127	2,379	,968	263,50		
	36-40	120	2,277	1,028	243,42		
	41 ve Üstü	142	2,396	,979	266,38		

Tablo 39’da öğretmen ve banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri ile yaş değişkeni arasındaki ilişkiyi gösteren Kruskal-Wallis H testi sonuçları yer

almaktadır. Bu sonuçlara göre banka çalışanları ile öğretmenler arasında yaş değişkeni bağlamında duygusal tükenmişlik düzeyleri en yüksek değere 21-25 yaş gruplarındaki ($\bar{X}=3,074$) banka çalışanları sahip iken en düşük değere de yine öğretmenler içerisinde 21-25 yaş gruplarındaki ($\bar{X}=2,158$) katılımcıların sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ayrıca banka çalışanları ve öğretmenlerin duygusal emek ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakıldığından hem banka çalışanlarında hem de öğretmenlerde anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p<0,05$). “**H₁₃**= Öğretmen ve banka çalışanları arasında yaş değişkenine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 38: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Kıdem Yılı Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	\bar{X}	S.S.	Sıra Ortalaması	Kruskal-Wallis H	
						χ^2	P
Banka Çalışanı	1-5	86	3,620	,493	201,31	4,121	0,249
	6-10	157	3,511	,487	182,26		
	11-15	98	3,648	,437	209,36		
	16-Üstü	50	3,610	,417	203,83		
Öğretmen	1-5	114	3,721	,473	242,92	9,077	0,028*
	6-10	103	3,856	,402	282,98		
	11-15	98	3,813	,454	274,72		
	16-Üstü	194	3,711	,445	237,28		

Tablo 40’da öğretmen ve banka çalışanlarının duygusal zekâ seviyeleri ile kıdem yılı arasındaki ilişkiyi gösteren Kruskal-Wallis H testi sonuçları yer almaktadır. Bu sonuçlara göre banka çalışanları ile öğretmenler arasında kıdem yılı bağlamında duygusal zekâ düzeyleri en yüksek değere 6-10 kıdem yılına ($\bar{X}=3,856$) sahip öğretmenlerinde olduğu tespit edilirken en düşük değere 6-10 kıdem yılına ($\bar{X}=3,511$) sahip olan öğretmenlerde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ayrıca banka çalışanları ve öğretmenlerin duygusal zekâ ile kıdem yılı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakıldığından banka çalışanlarında anlamlı bir farklılık tespit edilememişken öğretmenlerde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu farkların tespiti için yapılan benferroni düzeltmesi sonrasında eşli karşılaştırmalarda bir farklılık tespit edilememiştir ($p<0,008$). “ H_{14} = Öğretmen ve banka çalışanları arasında kıdem yılı değişkenine göre duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi banka çalışanları için red edilirken öğretmenler için kabul edilmiştir.

Tablo 39: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Seviyeleri ile Kıdem Yılı Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	\bar{X}	S.S.	Sıra Ortalaması	Kruskal-Wallis H	
						χ^2	P
Banka Çalışanı	1-5	86	3,204	,511	211,72	5,916	0,116
	6-10	157	3,096	,576	185,07		
	11-15	98	3,207	,519	209,36		
	16-Üstü	50	3,100	,500	177,09		
Öğretmen	1-5	114	3,043	,578	210,77	25,894	0,000*
	6-10	103	3,079	,571	225,88		
	11-15	98	3,259	,650	269,02		
	16-Üstü	194	3,361	,651	289,37		

Tablo 41’de öğretmen ve banka çalışanlarının duygusal emek seviyeleri ile kıdem yılı arasındaki ilişkiyi gösteren Kruskal-Wallis H testi sonuçları yer almaktadır. Bu sonuçlara göre banka çalışanları ile öğretmenler arasında kıdem yılı bağlamında duygusal emek düzeyleri en yüksek değere 16-üstü kıdem yılına ($\bar{X}=3,361$) sahip öğretmenlerinde olduğu tespit edilirken en düşük değere yine öğretmenler arasında 1-5 kıdem yılına ($\bar{X}=3,043$) sahip olan katılımcılarda olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ayrıca banka çalışanları ve öğretmenlerin duygusal emek ile kıdem yılı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakıldığından banka çalışanlarında anlamlı bir farklılık tespit edilememişken öğretmenlerde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Öğretmenlerin kıdem yılı bağlamında duygusal emek düzeylerindeki anlamlı farklılığa bakıldığında; bu farkların tespiti için yapılan benferroni düzeltmesi sonrasında eşli karşılaştırmalarda farklıların 1-5 kıdem yılına sahip olanlarla 11-15 ve 16- üstü kıdeme sahip olan öğretmenler arasında ve 6-10 kıdem yılına sahip olanlarla 16-üstü kıdem yılına sahip öğretmenler arasında bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ($p<0,008$). Ayrıca bu farklılıklar 11-15 kıdem yılına (Mdn=3,307) ve 16-üstü kıdem yılına (Mdn=3,307) sahip olan öğretmenlerden duygusal emek düzeyleri daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “**H₁₅**= Öğretmen ve banka çalışanları arasında kıdem yılı değişkenine göre duygusal emek düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi banka çalışanları için red edilirken öğretmen için kabul edilmiştir.

Tablo 40: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Seviyeleri ile Kıdem Yılı Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Kruskal- Wallis H Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	\bar{X}	S.S.	Sıra Ortalaması	Kruskal-Wallis H χ^2	P
Banka Çalışanı	1-5	86	2,615	,961	192,46	1,957	0,581
	6-10	157	2,723	,872	202,79		
	11-15	98	2,590	,903	184,23		
	16-Üstü	50	2,717	,882	203,84		
Öğretmen	1-5	114	2,233	,855	244,14	1,000	8,000
	6-10	103	2,351	,893	262,33		
	11-15	98	2,369	1,008	260,29		
	16-Üstü	194	2,333	1,005	254,82		

Tablo 42’de öğretmen ve banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik seviyeleri ile kıdem yılı arasındaki ilişkiyi gösteren Kruskal-Wallis H testi sonuçları yer almaktadır. Bu sonuçlara göre banka çalışanları ile öğretmenler arasında kıdem yılı bağlamında duygusal zekâ düzeyleri en yüksek değere 6-10 kıdem yılına ($\bar{X}=3,856$) sahip banka çalışanları olduğu tespit edilirken en düşük değere 1-5 kıdem yılına ($\bar{X}=3,511$) sahip olan öğretmenlerde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ayrıca banka çalışanları ve öğretmenlerin duygusal emek ile yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığına bakıldığından hem banka çalışanlarında hem de öğretmenlerde anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p<0,05$). “**H₁₆**= Öğretmen ve banka çalışanları arasında kıdem yılı değişkenine göre

duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 41: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Seviyeleri ile Medeni Hal Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Banka Çalışanı	Bekar	100	164,83	16482,50	11432,5	0,001*
	Evli	291	206,71	60153,50		
Öğretmen	Bekar	125	246,44	30805,50	22930,5	0,454
	Evli	384	257,79	98989,50		

Tablo 43’te yapılan Mann Whitney U testi sonucuna göre öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ($U=22930,5$; $p<0,05$) ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememişken banka çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ($U=11432,5$; $p<0,05$) ile medeni durum değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Evli banka çalışanların ($Mdn=3,682$) duygusal zekâ düzeyleri bekar banka çalışanlarına ($Mdn=3,451$) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “ H_{17} = Öğretmen ve banka çalışanları arasında medeni hal değişkenine göre duygusal zekâ düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi banka çalışanları için kabul edilirken öğretmen öğretmenler için reddedilmiştir.

Tablo 42: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Emek Seviyeleri ile Medeni Hal Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Banka Çalışanı	Bekar	100	206,46	20645,50	13504,5	0,283
	Evli	291	192,41	55990,50		
Öğretmen	Bekar	125	221,68	27710,00	19835	0,004*
	Evli	384	265,85	102085,00		

Tablo 44’te yapılan Mann Whitney U testi sonucuna göre banka çalışanlarının duygusal emek düzeyleri ($U=13504,5$; $p<0,05$) ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememişken öğretmenlerin duygusal emek düzeyleri ($U=19835$; $p<0,05$) ile medeni durum değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Evli olan öğretmenlerin ($Mdn=3,230$) duygusal zekâ düzeyleri bekar olan öğretmenlere ($Mdn=3,000$) göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “ H_{18} = Öğretmen ve banka çalışanları arasında medeni hal değişkenine göre duygusal emek düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi banka çalışanları için red edilirken öğretmenler için kabul edilmiştir.

Tablo 43: Banka Çalışanlarının ve Öğretmenlerin Duygusal Tükenmişlik Seviyeleri ile Medeni Hal Değişkeni Arasındaki İlişkiyi Gösteren Mann Whitney U Testi Sonuçları

Değişkenler	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	P
Banka Çalışanı	Bekar	100	203,78	20377,50	15940,5	0,425
	Evli	291	193,33	56258,50		
Öğretmen	Bekar	125	250,00	31250,50	23375,5	0,662
	Evli	384	256,63	98544,50		

Tablo 45’te yapılan Mann Whitney U testi sonucuna göre hem banka çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyleri ($U=15940,5$; $p<0,05$) hem de öğretmenlerin duygusal tükenmişlik düzeyleri ($U=23375,5$; $p<0,05$) ile medeni durum değişkeni arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. “ H_{19} = Öğretmen ve banka çalışanları arasında medeni hal değişkenine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi reddedilmiştir.

BEŞİNCİ BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER

SONUÇ

Hizmet sektöründe çalışanlar müşterilerle çok daha yakın bir etkileşim içine girmektedirler. Bu etkileşimin başarısını artırmak adına çalışanlardan, iş süreçlerinde duygusallarını yönetebilmeleri ve duygusal emek harcamaları beklenmektedir. Duyguların yönetiminde duygusal zekâ kavramı karşımıza çıkmaktadır. Duygusal zekâsı yüksek insanların, kendi duyguları üzerinde de daha yüksek bir farkındalık düzeyi ve kontrol yeteneğine sahip oldukları bilinmektedir. Ayrıca işlerine verdikleri emek noktasında duygularını da dâhil etmeleri gerektiği vurgulanmakta ve bu konuda baskı da uygulanabilmektedir. İş yaşamında duygusal zekâsını kullanmaya çabalamayan ya da farkında bile olmayan çalışanlar, çalışma ortamında meydana gelen stres ile başa çıkamadıkları için tükenmişlik yaşayabilmektedirler. Tükenmişliğin başlangıcı olarak duygusal tükenmişlik kavramı esas alınmaktadır. Son dönemde yoğun rekabet ortamında faaliyet gösteren hizmet sektörü çalışanlarının yaşadıkları tükenmişlik düzeylerini azaltmanın farklı yolları araştırılmaktadır.

Duygusal zekâ kavramı ile ilgili ulusal tez merkezinde 437 tez bulunmuş alanla ilgili 54 tez detaylı biçimde incelenmiştir. Yine kavramla ilgili 106 yerli makaleye ulaşılmış 87 tanesi incelemeye alınmıştır. Makale çalışmalarının ise 1999 yılı itibari başladığı ancak 2010 yılı itibariyle sayıca artış gösterdiği görülmüştür.

Ulusal Tez Merkezi'nde konu olarak duygusal emeği el almış 221 tane tez yer almaktadır. Alanla ilgili 78 tez incelenmiştir. 2008 yılı itibariyle konu üzerinde tez çalışılmaya başlandığı ve son yıllarda giderek artış gösterdiği dikkat çekmiştir. Makalelerin ulaşılabilen ve alanla ilgili 56'sı incelenmiştir.

Ulusal Tez Merkezi'nde duygusal tükenmişliği konu alan sadece 10 teze ulaşılmıştır. Bunlardan 5 tanesi dolaylı olarak alanla ilgili bulunmuştur. Bankacılık anabilim dalında üzerinde bir tez çalışması bulunamamıştır. Ulusal Tez Merkezi'nde duygusal zekâ, duygusal emek ve duygusal tükenmişlik kavramlarını ikili ya da üçlü olarak ele alan tezler incelendiğinde ise 7 teze ulaşılabilmektedir. Tez sayısının çok düşük olduğu ve üç kavramın birlikte ele alındığı bir çalışmanın olmadığı görülmüştür.

Yapılan literatür araştırmasında duygusal zekâ kavramının iş tatmini, tükenmişlik, sosyal destek, girişimcilik gibi kavramlarla birlikte ele alındığı; duygusal emek kavramının örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, iş tatmini, motivasyon, tükenmişlik, işe yabancılaşma, duygusal zekâ düzeyleri gibi değişkenlerle ilişkilendirildiği görülmektedir. Bu çalışmada ise duygusal zekâ, duygusal emek ile duygusal tükenmişlik kavramları birlikte ele alınmıştır. Bu değişkenler arasında ilişkinin olduğu tahmin edilerek literatürdeki eksikliğin bu çalışma ile giderilmesi istenmiştir. Bu noktadan çalışanların duygusal zekâ seviyeleri, duygusal emek düzeyleri ile duygusal tükenmişlik seviyelerinin birbiriyle olan ilişkilerini ortaya koymak temel amaç olarak belirlenmiştir.

Temel amaç çerçevesinde araştırma örnekleme olarak hizmet sektörü çalışanlarından öğretmenler ile banka çalışanları seçilmiştir. Bu çalışanların seçilmesinin temel nedeni bu kavramların gereklerini taşımaları olmuştur. Verilerin toplanması hususunda pandemi nedeniyle öğretmen ve bankacılara ulaşılmakta bazı zorluklar yaşanmıştır. Nicel araştırma tekniklerinden olan anket yolu ile basit tesadüfi örnekleme tekniği ile datalar toplanmıştır. Hatalı ve eksik doldurulanlar haricinde 509 öğretmen ile 391 bankacının verileri (toplamda 900 veri) analize dâhil edilmiştir.

Araştırmaya katılan 509 öğretmenin %56,6'sı kadın, %43,4'ü erkektir. En fazla 41 yaş-üstü, evli, lisans mezunu, kadrolu, devlet okullarında, ilköğretimde, 16 yıl ve üzerinde görev yapan, buldukları okulda 1-5 yıldır görevli, branş öğretmeni, sınıf öğretmeni ve haftalık 26-30 saat ders yüküne sahip oldukları görülmüştür.

Araştırmaya katılan 391 banka çalışanının %35'i kadın ise %65'i erkektir. En fazla 31-35 yaş arası, evli, lisans mezunu, katılım bankası çalışanı oldukları görülmüştür. Ayrıca iş yerinde 6-10 yıl arası çalışan, yönetmen, pazarlama biriminde görev aldıkları görülmüştür.

Datalar birleştirilip tüm olarak (900) ölçeklerin Cronbach alfa katsayısına bakılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik katsayıları 0,768 ile 0,920 arasında değişmektedir. Elde edilen sonuçlara göre üç ölçekte yüksek düzeyde güvenilirliğe (içsel tutarlılığa) sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 21’da yer alan sonuçlara göre Duygusal Zekâ ölçeğinin KMO değerinin 0,90 olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre faktör analizi için örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bartlett Küresellik testi sonuçlarına göre, ölçek maddeleri birbirleriyle yeterli korelasyon ilişkisi içerisinde. Ayrıca ölçek maddeleri, ölçmeyi istediği olguyu ölçmede etkindir. Araştırma kapsamında değerlendirilen duygusal zekâ ölçeğinin faktör yük değerlerine bakılarak güvenilirlikleri incelenmiştir. Ölçeğe varimax rotasyonlu faktör analizi uygulanmış, alt faktörlerin özdeğerinin 1’den büyük olmasına, varyansın açıklama yüzdesinin en az 2/3, faktör yüklerinin 0,50 ve üzeri olmasına dikkat edilmiştir. Düşük değerli maddeler ölçekten çıkartılmıştır (Çini, Erdirençelebi ve Ertürk, 2021: 2364). Üç alt boyut belirlenmiştir. Alt boyutlar: *İyimserlik*, *Duyguların değerlendirilmesi* ve *Duyguların kullanımı* olarak isimlendirilmiştir. Aynı esaslar doğrultusunda duygusal emek ölçeğinin faktör yük değerlerine bakılarak güvenilirlikleri incelenmiştir (bkz. Tablo 22). Elde edilen sonuçlara göre; duygusal zekâ ölçeğinin literatür ile uyumlu 3 boyutlu yapısının geçerli olduğu belirlenmiştir. Alt boyutlar: *Yüzeysel rol yapma*, *Derinden rol yapma* ve *Doğal duygular* olarak isimlendirilmiştir. Üçüncü olarak duygusal tükenmişlik ölçeğinin faktör yük değerlerine bakılarak güvenilirlikleri incelenmiştir (bkz. Tablo 23).

Sonraki aşamada, keşfedici faktör analizi ile oluşturulan ölçeklerin, faktör yapılarının kontrolü için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Uyum iyiliği ölçütleri ve t değeri kriterlere uygun bulunmuştur. Uyum iyiliği değerleri duygusal zekâ ile duygusal emek ölçeklerinin kabul edilebilir uyum sınırı içindeyken; duygusal tükenmişlik ölçeğinin mükemmel uyum sınırı içinde olduğu görülmüştür (bkz. Tablo 24). Uyum iyiliği değerleri üç ölçeğin de istatistiksel olarak anlamlı ve geçerli olduğunun göstergesidir.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre; duygusal emek alt boyutları (yüzeysel rol yapma, derinden rol yapma ve doğal duygular), duygusal zekâ alt boyutları (iyimserlik, duyguların değerlendirilmesi, duyguların kullanımı) ve duygusal tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Regresyon analizi ile duygusal zekâ ve duygusal emek ölçeklerinin duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisine bakılmıştır. Duygusal zekânın alt boyutlarının duygusal emek üzerinde pozitif etkisi bulunmaktadır ($\beta=1,867$). Toplam varyansın %20,9'unu açıklamaktadır ($R^2=,209$). “ H_1 =Tüm çalışanların duygusal zekâ seviyeleri duygusal emek düzeylerini etkilemektedir” hipotezi alt boyutları ile ***kabul edilmiştir***. Duygusal zekânın alt boyutlarının duygusal tükenmişlik üzerinde negatif etkisi bulunmaktadır ($\beta=-2,332$). Toplam varyansın %21,3'ünü açıklamaktadır ($R^2=,213$). “ H_2 =Tüm çalışanların duygusal zekâ seviyeleri duygusal tükenmişlik seviyelerini etkilemektedir” hipotezi *alt boyutları ile kabul edilmiştir*. Duygusal emeğin alt boyutlarının duygusal tükenmişlik üzerinde pozitif etkisi bulunmaktadır ($\beta=3,019$). Toplam varyansın %22,4'ünü açıklamaktadır ($R^2=,224$). “ H_3 =Tüm çalışanların duygusal emek düzeyleri duygusal tükenmişlik seviyelerini etkilemektedir” hipotezi iki alt boyutu ile ***kabul edilmiştir***.

Kavramsal modeldeki aracılık etkisinin doğrulanması için YEM aşamasına geçilmiştir. Esas alınan kriterler doğrultusunda yapılan YEM analizine göre 4. Hipotez kabul edilmiştir (bkz. Tablo 30). Toplam varyansın %10,7'sini açıklamaktadır. “ H_4 =Tüm çalışanların duygusal emek, duygusal zekânın duygusal tükenmişlik üzerindeki etkisinde aracılık rolü oynamaktadır” hipotezi ***kabul edilmiştir***.

Sektör olarak iki farklı hizmet grubunu ele aldığımız çalışmamızda öğretmen ve banka çalışanlarında duygusal zekâ kullanım düzeyleri ve duygusal tükenmişlik boyutunda anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. Yoğun olarak çalışılan hizmet grubu olarak öğretmen ve banka çalışanlarında demografik özellikler olarak ele alındığında ise farklılıklar ortaya çıkmıştır. Banka çalışanlarının duygusal zeka kullanım düzeylerinde ve duygusal emek boyutunda cinsiyet ve kıdem yılı değişkenleri incelendiğinde bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Fakat yaş ve medeni hal değişkenlerinde farklılığın olduğu görülmüştür. Duygusal tükenmişlik boyutunda sadece cinsiyet değişkeninde bir farklılığın olduğu görülmüştür. Öğretmenlerde ise duygusal zeka kullanım düzeylerinde cinsiyet ve kıdem yılı değişkenlerinde anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. Fakat yaş ve medeni hal değişkenlerinde anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Duygusal emek boyutunda ise yaş, cinsiyet, kıdem yılı ve medeni hal değişkenlerinde anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür.

Duygusal tükenmişlik boyutunda ise sadece cinsiyet değişkeninde anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Buradan hareketle öğretmen ve banka çalışanları karşılaştırıldığında duygusal zekâ kullanım düzeylerinin ve duygusal emek boyutlarının demografik özelliklerde farklılık gösterdiğini fakat duygusal tükenmişlik boyutunun aynı olduğu görülmüştür.

Çalışmamızın literatürle ile bağlantısı göz önüne alındığında duygusal zeka, duygusal emek ve duygusal tükenmişlik kavramlarının yapılan diğer çalışmaları destekleyici sonuçlar yer almaktadır. Fakat literatürde genellikle iki kavram üzerinde çalışılması, tek sektör bazında analiz edilmesi, alt boyutların birbirleriyle olan ilişkisi dikkate alınmadığı tespit edilerek bu eksiklikler giderilmeye çalışılmıştır.

ÖNERİLER

Bu tez çalışmasının bulguları sonuçlarına göre her iki meslek grubunu da dikkate alınarak farklı öneriler verilebilir. Öğretmenler için;

1. Ek ders gibi çalışma saatlerinin dışında çalışmalarda bulunulduğunda prim gibi ödemeler yapılarak ödüllendirme sağlanabilir.
2. Esnek çalışma saatlerine gidilerek personeller dinlendirme yapılabilir.
3. İş yaşamlarında örgütlerine bağlılığı arttırmak için toplantılar düzenlenebilir.
4. Stres yönetimine yönelik eğitimler artırılabilir.
5. Pandemi gibi beklenmedik durumlar için örgütlerde daha önceden planlar yapılmalı ve önemli kararlar bu planlara dâhil edilebilir.
6. Özellikle tükenmişlik düzeyi yüksek olan branşlarda öğretmenleri destekleyici programlar uygulanabilir.

Bankacılar için;

1. Yapılması gereken işler ile birlikte verilen yüksek performans sağlamaları konusunda esneklik sağlanabilir.

2. Günlük müşteri sayısı Şube bazında yoğunluğa göre belirlenerek çok Őubelerde alıŐanlara ekstra mola hakkı tanınarak çalışanın performansı desteklenebilir.
3. Örgüte bağlılıkları iş içinde ve iş dışında da eğitimler ve toplantılar ile arttırabilir.
4. Stres yönetimi eğitimler her ay özellikle riskli çalışılan banka çalışanları için düzenli olarak verilmeli ve uygulama ile desteklenmeler yapılabilir.
5. Pandemi gibi olumsuz Őartlarda evden çalışma, fazla personel alıŐtırma gibi planlamalar düzenlenerek esnek alıŐma Şartları sağlanabilir.
6. Genellikle tükenmişliğin çok yaşandığı bu meslek grubunda çalışma ortamının ve saatlerinin iyileŐtirilmesi yapılabilir.

Çalışmanın temel sınırlılığı Konya ili Selçuklu ve Karatay ilçelerinde gerçekleŐmiŐ olmasıdır. Pandemi dönemi gereği yaşanan kısıtlamalar, çalışmanın farklı illerde yürütülmesine engel teŐkil etmiştir. Gelecek çalışmalarda farklı illerde yapılarak verilerin karŐılaŐtırılma firsatı bulunabilir.

KAYNAKÇA

- Adiloğulları, G. E. (2013). *Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Adsız, E. (2016). Yöneticilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karar Verme Stilllerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.
- Ak Sütü, S. (2013). *Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zekâ Ve Tükenmişlik İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akar Güngör, Z. (2016). *Bankacılık Sektöründe Çalışanların Duygusal Emek Davranışlarını Etkileyen Faktörler*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Akar Kayserili, T. ve Gündoğdu, K. (2010). Okul öncesi öğretmenleri ve öğretmen adaylarının mesleğe ilişkin tutumları ile duygusal zekâları arasındaki ilişki, *Milli Eğitim Dergisi*, 187, 104-121.
- Akbaş, A. ve Bozkurt Bostancı, A. (2019). Öğretmenlerin örgütsel politika algıları ile duygusal emek düzeyleri arasındaki ilişki, *Uşak Üniversitesi Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 44-63.
- Akbayrak Alan, R. (2019). *Aile Yapısına Göre Çocukların Algıladığı Anne-Baba Tutumlarının Duygusal Zekâ ve Ahlaki Olgunluk Düzeylerine Etkisinin Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Akdur, S. ve Aslan, B. (2017). Duygusal zekâ ile ilişki doyumunda duygu düzenleme güçlüğü ve romantik kıskançlığın aracı rolü, *Nesne*, 5(9), 71-88.
- Akın, Z. ve Güven, M. (2014). İlköğretim beşinci sınıf öğretim programlarında duygusal zekâyâ yer verilme durumuna ilişkin sınıf öğretmenlerinin görüşleri, *İlköğretim Online*, 13(1), 18-32.
- Akpınar, F. (2019). *Duygusal Zekâ Ve Girişimcilik Eğilimi Adıyaman Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adıyaman.
- Akpınar, F. ve Alkış, H. (2019). Duygusal zekâ ve girişimcilik eğilimi: Adıyaman Üniversitesi öğrencileri üzerine bir araştırma, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(32), 341-379.
- Aktaş, C. M. (2019). *İş Tatmini, Duygusal Emek Ve Kurumsal İtibar İlişkinsini Bankacılık Sektörü Çalışanları Üzerinde Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı Çerçevesinde İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Alan, G. (2016). Duygusal zekâ okuryazarlığı reklamlar üzerinden anlamaya yönelik araştırma, *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi*, 12(46), 261-276.

- Alkan, C. (2019). *İnsan Kaynakları Çalışanlarında Duygusal Zekânın İşyeri Davranışlarına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altay, Ü. (2011). *Yöneticilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karar Verme Stillere Etkisi ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altay, Ü. (2011). *Yöneticilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karar Verme Stillere Etkisi ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altın Gülova, A. ; Palamutçuoğlu, B. T. ve Palamutçuoğlu, A. T. (2013). Duygusal emek ile işe bağlılık arasındaki ilişkide amir desteğinin rolü: üniversitede öğrenci işleri personeline yönelik bir araştırma, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Altınkaynak, S. (2013). *Devlet Okullarında Çalışan Psikolojik Danışmanlık Ve Rehberlik Mezunu Olan Ve Olmayan Rehber Öğretmenlerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Antalya.
- Altınkaynak, S. ve Çakır, S. G. (2015). Rehber öğretmenlerin duygusal zekâ düzeylerinin incelenmesi, *Mediterranean Journal of Humanities*, V(1), 77-87.
- Altıntaş, A. (2020). *Lise Öğrencilerinde Problemler İnternet Kullanımının Duygusal Zekâ ve Yaşam Doyumu Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Altıok, M. ; Yılmaz, M. ; Özer, S. ; Nacar, H. ; Yaman, Z. ve Sungur, M. A. (2016). Klinisyen hemşirelerde duygusal zekâ: nitel ve nicel verilerle Mersin örneği, *Mersin Üniversitesi Sağlık Bilim Dergisi*, 8(2), 48-59.
- Altunbaş, T. (2018). *Duygusal Zekâ Programının Öğrencilerin Duygusal Zekâ, Atılgan, Saldırgan Ve Çekingen Davranışlarına Etkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Altundal Biyan, N. ; Aybaraz, E. ve Koç, E. (2018). Medikal turizmde duygusal zekâ ve kültürel duyarlılık, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 52-70.
- Ançel, G.; Açıkgöz, İ. ve Yavaş Ayhan, A. G. (2015). Problemler internet kullanımı ile duygusal zekâ ve bazı sosyodemografik değişkenler arasındaki ilişki, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 16, 255-263.
- Aran, T. N. (2019). *Meslek Lisesi Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri ve Meslek Tercihlerinin Bazı Sosyodemografik Özelliklere Göre İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Araz, C. (2019). *Duygusal Zekânın Koçluk Tarzı Liderlik Üzerindeki Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Arbak, Y. ve Çakar, U. (2004). Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 23-48.
- Ardahan, F. ve Mert, M. (2014). Yaşam doyumu, ekolojik algı ve duygusal zekânın bireylerin rekreasyonel doğa sporlarına katılmasına etkisinin sorgulanması: Türkiye için logit analizi, *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6, 141-177.
- Arı, G. S. ve Bal, Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Arıcioğlu, M. A. (2002). Yönetimsel başarının değerlendirilmesinde duygusal zekânın kullanımı: öğrenci yurdu yöneticileri bağlamında bir araştırma, *Akdeniz İ.B.B.F Dergisi*, 4, 26-42.
- Arıkan Saltık, I. ve Asunakutlu, T. (2016). Duygusal emek ve kültür: konaklama sektöründe karşılaştırmalı bir araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 109-132.
- Arslan, İ. ; Mazan, İ. ; Aydın, E. (2013). Yönetimde değişen duygu zekâ ilişkisi ve yöneticilerin duygusal zekâ düzeylerine ilişkin bir araştırma, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 99-116.
- Ashforth, B. E. ve Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Asıcı, E. (2018). Affetmenin yordayıcısı olarak duygusal zekâ, *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 23-37.
- Aslan, Ş. ve Güzel, Ş. (2016). Duygusal zekâ, problem odaklı stresle başa çıkma, iyileşme ve duygusal tükenme ilişkileri, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(31), 59-82.
- Aslan, Ş. ve Özata, M (2006). Sağlık yöneticilerinde duygusal zekâ boyutlarının Cooper Sawaf haritasıyla araştırılması, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 9(2), 197-222.
- Aslan, Ş. ve Özata, M. (2008). Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: sağlık çalışanları örneği, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 77-97.
- Aslan, Z. (2016). *Kişilik Ve Duygusal Emek Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma: Ankara İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aşan, Ö. ve Özyer, K. (2003). Duygusal zekâyı etkileyen demografik faktörlerin saptanmasına yönelik ampirik bir çalışma, *H.Ü İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 151-167.
- Atasoy, I. ve Turan, Z. (2019). Ebe ve hemşirelerde duygusal emek ile yaşam doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Lokman Hekim Dergisi*, 9(3), 357-366.

- Ateş, P. (2018). *Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zekânın Sosyal Medya Bağımlılığına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Atıcı, S. (2021). *Duygusal Zekâ ve Dönüşümcü Liderlik Arasındaki İlişkinin Niteliği: Bankacılık Sektörü Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Atilla, G. (2012). *Hastanelerde Duygusal Zekâ Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği*, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Atilla, G., Çarıkçı, İ. H. ve Erdem, R. (2013). *Hastanelerde duygusal zekâ-hasta memnuniyeti ilişkisi: Isparta il merkezi örneği*, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 15(1), 101-119.
- Avcı, Ö. (2018). *Öğrencilerin duygusal zekâ ile iletişim becerileri düzeylerinin bağımlı etkinliği üzerine bir uygulama*, *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(18), 205-220.
- Avcı, S. B. (2013). *Yöneticilerdeki Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Kendi İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Avşar, G. ve Kaşıkçı, M. (2010). *Hemşirelik yüksekokulu öğrencilerinde duygusal zekâ düzeyi*, *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13(1), 1-6.
- Aydemir, S. D. (2015). *Duygusal Zekâ, Kontrol Odağı, Genel Olarak Riskten Kaçınma ve Finansal Okuryazarlığın Riskli Yatırım Niyeti Üzerindeki İlişkisi*, Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Aydın, H. (2017). *Duygusal Zekâ (Eq) Ve Stres Yönetimi İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aysel, L. (2006). *Liderlik ve Duygusal Zekâ*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Aysin, N. (2018). *Turist Rehberlerinin Duygusal Zekâ İle Rehberlik Stilleri İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bakan, İ. ve Güler, B. (2017). *Duygusal zekânın, yaşam doyumu ve akademik başarıya etkileri ve demografik özellikler bağlamında algı farklılıkları*, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 19(33), 1-11.
- Balat, G., Çelebi, G. ; Yılmaz, H. ve Gümüştekin, T. (2014). *Duygusal zekâ ve empatik eğilim: okul öncesi öğretmenleri üzerine bir araştırma*, *Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume*, 9(8), 893-901.
- Balkaya, S. (2011). *Duygusal Zekâ Gelişiminin Çalışanın Başarısının Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bar-on, R. (2006). *The Bar-On Model Of Emotional-Social Intelligence (ESI)*, *Psicothema*, 18, 13-25.

- Baş, M. (2012). *Duygusal Emek-Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Baş, M. ve Kılıç, B. (2014). Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 67-83.
- Başaran, M. (2019). *Duygusal Zekâ, İş Tatmini Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bilecik İlindeki Belediyelerde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilecik.
- BDDK2020, <https://www.bddk.org.tr/Kurulus/Liste/77>, Erişim Tarihi: 01.02.2020.
- Bender, M. T. (2006). *Resim-İş Eğitimi Öğrencilerinde Duygusal Zekâ Ve Yaratıcılık İlişkileri*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Biçkes, D. M.; Yılmaz, C.; Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkide psikolojik sermayenin aracılık rolü: bir alan çalışması, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(2), 97-122.
- Bilen, N. M. (2018). *Zorunlu Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Araştırılması: Hemşireler Üzerinde Bir Çalışma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bilir Kat, Z. E. (2016). *Eğretileşme Ve Duygusal Emek Süreçleri: Alışveriş Merkezlerinde Çalışan Kadınlar Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Buko, G. (2016). *Gebelerin Duygusal Zekâları İle Prenatal Bağlanma Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Bulgurcu Gürel, E. (2016). Duygusal tükenmişlik iş stresi ve işe bağlılığın iş aile çatışması üzerindeki etkisi ampirik bir araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 48, 349-364.
- Bulgurcu Gürel, E. B. ve Çetinkaya Bozkurt, Ö. (2016). Duyguların yönetilmesinin iş tatmini ve duygusal tükenmişlik düzeyi üzerine etkileri, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(13), 133-147.
- Büyükbayram, A. ; Arabacı, L. ; Taş, G. ve Varol, D. (2016). Öğrenci hemşirelerin duygusal zekâ ve sosyotropi-otonomi kişilik özellikleri ile psikolojik dayanıklılık arasındaki ilişki, *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1(3), 29-37.
- Büyükbayram, A. ve Gürkan, A. (2014). Hemşirelerin iş doyumunda duygusal zekânın rolü, *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 5(1), 41-48.
- Büyükbiçer, E. (2019). *Okul Öncesi Dönem Çocukların Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Annelerinin Duygu Sosyalleştirme Davranışları Arasındaki İlişkinin*

- İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Canbek, M. (2017). *Rol Belirsizliği Ve Rol Çatışmasının, İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Düzenleyici Rolü*, Doktora Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Caner, S. (2019). *Duygusal Emek İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Cenkseven Önder, F. ve Yalnızca Yıldırım, S. (2020). Duygusal zekâ ve saldırganlık arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracılık rolü, *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(1), 30-53.
- CEOTUDENT2020.<https://ceotudent.com/duygusal-zekânizi-nasil-gelistirirsiniz#:~:text=Tekrar%20%C3%B6zetleyecek%20olursak%20%20Goleman'%C4%B1n,motivasyon%20%20empati%20ve%20sosyal%20beceriler,> Erişim tarihi: 10.11.2020.
- Ceylan, A. K. (2017). Öğretmenlerin duygusal emeklerinin sosyo-demografik değişkenler yönünden özellikleri: batman ili araştırması, *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 7(2/1), 122-132.
- Chegirova, A. (2013). *Duygusal Zekânın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Cin, H. ve Yumuk Günay, G. (2013). Girişimcilerin girişimcilik tipleri ile duygusal zekâları arasındaki ilişki: Edirne örneği, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 8(2), 7-32.
- Coşkun, E. (2019). *Duygusal Zekâ Ve Belirsizliğe Tahammülsüzlüğün Stresle Başa Çıkma Tarzlarına Etkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Çakmak, Y. (2018). *Stratejik Liderlik Ve Duygusal Emek Arasındaki İlişki: Ardahan İli Okul Yöneticileri Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Ardahan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ardahan.
- Çalışkan, A., Arslan, Z. ve Arıkan, Ö. U. (2021). Duygusal Emeğin Bireylerin Değişime Direnç Olguları Üzerine Etkisi: Mersin İli Örneği, *Antalya Bilim University International Journal Of Social Sciences Abu-Ijsc*, 2(2), 127-142.
- Çankaya, M. ve Çiftçi, G. E. (2019). Hemşirelerin stresle başa çıkma tarzlarında duygusal zekânın etkisi: Çorum ilinde bir uygulama, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 391-414.
- Çankaya, M. ve Eriş, H. (2020). Hemşire ve ebelerin duygusal zekâ düzeylerinin tespitine yönelik bir çalışma, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(74), 656-664.
- Çarıkcı, İ. ; Kanten, S. ve Kanten, P. (2010). Kişilik, duygusal zekâ ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 41-65.

- Çelik, S. ; Gençoğlu, C. ; Kumcağız, H. (2016). Ergenlerde şiddet eğiliminin yordayıcısı olarak duygusal zekâ, *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(3), 121-134.
- Çini, M. A., Erdirençelebi, M. ve Ertürk, E. (2021). COVID-19 pandemi döneminde iş stresinin işte kalma niyetine etkisinde iş tatmininin aracılık etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 2356-2375.
- Çoban, M. ve Aytemiz Seymen, O. (2019). Hizmet verme yatkınlığının duygusal emek üzerindeki etkisinde duygusal zekânın rolü: Kuşadası'nda beş yıldızlı otel çalışanları örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 30(1), 7-18.
- Çolakoğlu, Ö. ve Büyükekşi, C. (2014). Evaluation of Factors Effecting Exploratory Factor Analysis Process, *KaraelmasJournal of Educational Sciences*, 2, 58-64.
- Çolakoğlu, T. ve Örnek, A. Ş. (2016). Üstlerin sahip olduğu duygusal zekâ yetilerinin, astlar tarafından algılanması ve astların motivasyonları üzerinde etkisi: ÇOMÜ öğretim elemanları ve öğrencileri örneği, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(27), 605-642.
- Dalbudak, İ. ; Yiğit, Ş. M. ; Ramazanoğlu, F. ; Beyleroğlu, M. ; Gökyürek, B. ; Okan, İ. (2016). Spor bilimleri fakültesindeki performans sporcusu ve spor yapmayan meslek yüksekokulundaki öğrencilerin duygusal zekâ ve saldırganlık düzeylerinin incelenmesi (Isparta örneği), *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 18(4), 9-108.
- Dashdamirova, L. (2019). *Duygusal Zekânın Girişimcilik Niyeti Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Daştan, Z. (2013). Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri İle İş Etiğine Bakış Açıları Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Delikoyun, D. (2017). *Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zekâ Ve Benlik Saygısı Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Deliveli, K. ve Kıral, E. (2019). Eğitim Araştırmaları-2019 Uluslararası Bölümlü Kitap. (Editörler: Erkan Kıral, Emine Babaoğlu Çelik, Adem Çilek). Ankara: Eyuder Yayınları.
- Demir, M. (2010). Duygusal zekânın insan kaynakları seçiminde etkisi: konaklama işletmelerinde yöneticiler üzerine bir araştırma, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1066-1081.
- Demirel, H. G. ve Akdemir, B. (2018). İş motivasyon kaynaklarının duygusal emek üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma, *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(1), 1-30.
- Demirel, Y. ve Yücel, M. (2017). Sosyal destek ve psikolojik güçlendirmenin duygusal tükenmişlik üzerine etkisi, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 310-321.

- Demirel, Y., Tohum, E. U. Ve Kartal, Ö. (2017). Tükenmişliğin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşireler Üzerine Araştırma, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 444-460.
- Demirer, M. ve Polatlı, S. (2019). Örgütsel-sosyal destek ile duygusal zekânın iş ve yaşam tatmini üzerine etkisi, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 381-399.
- Deniz, G. (2017). *Algılanan Dışsal Prestijin Duygusal Emek Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma*, Doktora Tezi, GAZİ ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Deniz, G. ve Aydoğan, E. (2020). Algılanan dışsal prestijin duygusal emek üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü: konaklama işletmelerinde bir araştırma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İBBF Dergisi*, 15(1), 141-164.
- Deniz, M. E. ; Özer, E. ve Işık, E. (2013). Duygusal zekâ ölçeğinin –kısa formu: geçerlilik ve güvenilirlik çalışması, *Eğitim ve Bilim*, 38(169), 407-419.
- Dere, Ö. (2016). Duygusal Zekâ ve Dönüşümcü Liderlik Davranışı İlişkisi: Özel Banka Çalışanları Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dirican, A. H. (2013). *Duygusal Zekânın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Doğan, S. ve Oğuzhan, Y. S. (2015). Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin işten ayrılma niyetlerine etkisi üzerine bir çalışma, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 1-12.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2007). Duygusal zekâ: tarihsel gelişimi ve örgütler için önemine kavramsal bir bakış, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 231-252.
- Doğan, S. ve Şahin, F. (2009). Ruhsallık, duygusal zekâ ve dönüştürücü liderlik davranışları üzerine bir araştırma, *“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 11(3), 67-88.
- Doğaner Demirtaş, M. (2020). *Bankacılık Sektöründeki Kadın Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki: İzmir İli Örneği*, Doktora Tezi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Duman, N. (2017). Duygusal Emek: Bir Literatür Değerlendirmesi, *International Journal Entrepreneurship and Management Inquiries Dergisi*, 1(1), 29-39.
- Durak, İ. (2018). Girişimcilik niyeti ile duygusal zekâ ve bazı sosyo-demografik değişkenler arasındaki ilişki: üniversite öğrencileri üzerine bir araştırma, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(1), 281-297.

- Duran, R. (2020). *İlköğretim Öğrencilerinin Fiziksel Aktivite Durumları ve Duygusal Zekâ Düzeylerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Bartın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Bartın.
- Durdu, İ. ve Şahin, S. (2017). Bazı değişkenler açısından ortaokul öğretmenlerinin duygusal zekâlarının incelenmesi (İzmir ili Buca ilçesi örneği), *Anadolu Eğitim Liderliği ve Öğretim Dergisi*, 5(1), 44-58.
- Durgut, M. ve Kahya, C. (2015). Duygusal emek ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişki kamu iç denetçileri üzerinde örnek bir uygulama, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 348-364.
- Durmuş, E. ve Baba, E. (2014). Evli çiftlerin duygusal zekâ düzeyleri ile evlilik uyumları karşılaştırılması, *Ç.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(1), 352-369.
- Dutoğlu, G. ve Tuncel, M. (2008). Aday öğretmenlerin eleştirel düşünme eğilimleri ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki ilişki, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1), 1-189.
- DUYGUSALZEKÂ2020, <http://duygusalzekâ.net/icsayfa.aspx?Sid=89&Tid=18>, Erişim tarihi: 10.11.2020.
- Edizler, G. (2010). İnsan kaynakları yönetiminde 'duygusal zekâ' ölçüm ve modelleri', *Journal of Yasar University*, 18(5), 2970-2984.
- Ege, R. (2012). Duygusal zekâ ve din öğretimi: ilköğretim din kültürü ve ahlak bilgisi dersi ve duygusal zekâ gelişimi ilişkisi, *Dini Araştırmalar Dergisi*, 15(40), 47-64.
- Elvanesentürk, S. (2019). *Algılanan Duygusal Zekânın Örgütsel Sinizm Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Çalışanlara Yönelik Bir Araştırma Manisa İlçeleri Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Erbektaş, E. ; Üzüm, H. ; Özen, G.; Arslan, T. ; Ertan, G. ve Elveren, A. (2017). Amatör ve profesyonel sporcuların duygusal zekâlarının bazı değişkenlere göre incelenmesi, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(17), 236-274.
- Erçiş, A. ; Özbey, E. ve Deveci, F. G. (2018). Sosyal medya kullanımında utangaçlığın sosyal sermaye ile duygusal zekâ üzerindeki etkisi ve bireysel mutluluktaki değişim, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 33(2), 573-593.
- Erdemir, S. (2013). *İlköğretim Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Yaşadıkları Psikolojik Yıldırma (Mobbing) Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.
- Erdoğan, S. (2014). *Lider ve Astların Duygusal Zekâ Faktörleri İle Lider Üye Etkileşimi Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erdoğan, F. (2019). *Egzersiz Yapan ve Yapmayan Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin İletişim Becerilerine Olan Etkisi ve Kişilik Özelliklerinin*

- Aracılık Rolü*, Doktora Tezi, Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Düzce.
- Erebak, S. ve Tarhan, Z. (2018). Yaşlı bakım kuruluşlarında çalışmak: tutum, duygusal emek ve iş-yaşam dengesi tatmini ilişkisi, *İşletme Bilimi Dergisi*, 6(2), 115-133.
- Ergin, B. ; Kaynak, B. ; Pınarcık, Ö. ve Arslan, E. (2013). Okul öncesi öğretmen adaylarının duygusal zekâları ve yaşam doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 35-42.
- Erginsoy, D. (2019). Üniversite öğrencilerinde internet bağımlılığı ile duygusal zekâ düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, *E-Kafkas Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 47-58.
- Erkuş, A. ve Günlü, E. (2008). Duygusal zekânın dönüşümcü liderlik üzerine etkileri, *İşletme Fakültesi Dergisi*, 9(2), 187-209.
- Eroğlu, E. (2010). Örgütsel İletişimin İş görenlerin Duygu Gösterimlerinin Yönetimine Olan Etkisi, *Selçuk İletişim Dergisi*, 6(3), 18-33.
- Eroğlu, Ş. G. (2014). Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 147-160.
- Erol, B. (2019). *İlköğretim Görsel Sanatlar Eğitimi Dersinde Bir Materyal Olarak Kil Kullanımının Duygusal Zekâ İle İlişkilendirilmesi Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Ersoy, E. G. ve Köşger, F. (2016). Empati: Tanımı ve Önemi, *Osmangazi Tıp Dergisi*, 38(2), 9-17.
- Ertuğrul, N. ve Kutluca, A. Y. (2020). Okul öncesi öğretmenlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri ilişkisi, *Academy Journal of Educational Sciences*, 4(1), 1-10.
- Erus, S. M. (2019). *Evlilikte Bilinçli Farkındalık ile Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Duygusal Zekâ ve Evlilik Uyumunun Aracılık Rolü*, Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eskidemir, S. (2020). *Hemşirelikte Lisans ve Yüksek Lisans Öğrencilerinde Eleştirel Düşünme ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- EVRİMAĞACI2020, <https://evrimagaci.org/plutchikin-duygu-carkifelegi-duygularinizin-kokenlerini-daha-yakindan-taniyin-5407>, Erişim Tarihi: 20.02.2020.
- Ezilmez, B. (2018). Duygusal emek: öncülleri ve ardılları, *Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, II(2), 185-210.
- Ezilmez, B. ve Eroğlu, U. (2019). Bursa ili doktor ve hemşirelerinin duygusal emek kullanımları üzerine bir araştırma, *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 40-57.

- Fırat Kılıç, H. ; Çağlıyan, S. ve Sucu Dağ, G. (2017). Hemşirelik öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ve etkileyen faktörler, *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 14(4), 275-282.
- Gençiri, C. (2020). *Beliren Yetişkinlik Dönemindeki Bireylerde Sosyal Kaygı, Duygusal Zekâ ve Aleksitimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Girgin, G. (2009). Öğretmen adaylarında duygusal zekânın bazı değişkenler açısından incelenmesi, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 22, 131,140.
- Gökçe, B. (2006). *İş Hayatında Duygusal Zekâ Ve Sivas İli Bankacılık Sektöründe Bir Alan Araştırması*, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Göktaş Kulualp, H. ve Erol, S. (2017). Mikro açıdan turizm sektörü yöneticilerinin duygusal zekâ düzeylerini etkileyen demografik değişkenler, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 120-130.
- Grandey, A. A. (1999). The Effects of Emotional Labor: Employee Attitudes, Stress and Performance, Doktora Tezi, Colorado State University, Colorado.
- Gül, H. ; İnce, M. ve Korkmaz, O. (2014). Çalışma yaşamında duygusal zekâ ve bireylerin duygusal zekâ düzeylerini kullanabilme becerileri üzerine bir araştırma, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 30-49.
- Gül, N. (2017). *Duygusal Zekâ ve İş Tatmini İlişisine Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılığın Aracılık Etkisi*, Doktora Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Gülertekin Genç, S. ; Genç, V. ve Gümüş, M. (2016). Otel işletmelerinde duygusal zekânın iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerindeki etkisi, *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 6(2), 97-122.
- Güllüce, A. ve İşcan, Ö. (2010). Mesleki tükenmişlik ve duygusal zekâ arasındaki ilişki, *Eski Şehir Osmangazi Üniversitesi İ.B.B.F Dergisi*, 5(2), 7-29
- Gülmez, A. ; Akduman, G. ; Gündüz, A. (2019). Okul öncesi dönem çocuklarının annelerinin duygusal zekâ düzeyleri ile çocuklarının akran zorbalığı düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(64), 605-611.
- Gümüş, Ö. (2020). *Yaşam ve İş Doyumunun Duygusal Emek Davranışlarına Etkisi: Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Öğretim Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Güngör, M. (2009). Duygusal emek kavramı: süreci ve sonuçları, *Kamu-İş Dergisi*, 11(1), 167-184.
- Günsel, A. ; Akgün, A. E. ve Keskin, H. (2010). Duygusal zekâ takım öğrenmesi ilişkisi: yazılım geliştirme takımları üzerinde bir uygulama, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 117-138.

- Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2008). Çalışma ortamında duygusal zekâ: iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Gürsoy, A. (2014). Yenilik Yönetiminde Yöneticilerin Duygusal Zekâ Yeteneklerinin Rolü, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Güven, G. (2020). *Duygusal Zekânın Hizmetkâr Liderliğe Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Güven, M. ve Özkara, F. (2016). Ortaokul 7. Sınıf öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri ve duygusal zekâyâ ilişkin görüşleri, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(42), 1247-1257.
- Güvenç, Z. (2012). *Sınıf Öğretmenlerinin Duygusal Zekâları İle Yansıtıcı Düşünme Becerileri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Güvercin, S. (2020). *Kamu Kurumlarında Çalışan Sağlık Yöneticilerinin Duygusal Zekâlarının İş Tatminine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Halilbeyoğlu, F. H. ve Salman, M. N. (2018). Badminton sporcularının duygusal zekâ düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi, *Social Sciences Studies Journal*, 4(13), 242-248.
- Hergüner, G.; Sarıkabak, M.; Yaman, N.; Soylu, Y. ve Öcal, T. (2018). Türkiye spor toto 3.Lig’inde oynayan profesyonel futbolcuların duygusal zekâ düzeylerinin incelenmesi, *Sportif Bakış: Spor ve Eğitim Bilimleri Dergisi*, 5 (S11), 46-56.
- Hırlak, B. ; Taşlıyan, M. ; Fidan, E. ve Gül, H. (2017). Duygusal zekânın iş performansı ve bazı demografik özellikler ile ilişkisi: Kahramanmaraş’ta üretim sektöründe bir uygulama, *Kesit Akademi Dergisi*, 3(9), 108-130.
- Hochschild, A.R., (1983). *The managed hearth: commercialization of human feeling*, University of California Press, Berkeley.
- İbrahimağaoğlu, Ö. ve Can. E. (2017). Örgütsel Sinizm ile Örgütsel Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma, *Yıldız Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(2), 181-205.
- İkiz, E. ve Totan, T. (2012). Üniversite öğrencilerinde öz-duyarlık ve duygusal zekânın incelenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 51-71.
- İncebacak, G. (2017). *Örgüt Yönetiminde A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Departman Yöneticileri Üzerine Bir İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İsmayılov, Ü. (2019). *Öğretmenlerin Duygusal Zekâlarının Örgütsel Güvene Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

- İşliel, K. (2013). Duygusal zekâ ve liderlik, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- İşmen, A. E. (2001). Duygusal zekâ ve problem çözme, *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 13, 111-124.
- İşmen, E. (2001). Duygusal Zekâ ve Problem Çözme, *M.Ü Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 13, 111-124.
- İştahlı, S. B. (2013). *Duygusal Emeğin Çalışanların Örgütsel Bağlılık Ve Mesleki Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi Duygusal Zekânın Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- İz Açıkgöz, S. S. (2013). *Yeni Ürün Geliştirme Takımlarında Duygusal Zekânın Bireysel Adaptasyon Performansına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Fatih Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İzci, Ç. (2021). Hizmet Oryantasyonluluk Üzerinde Duygusal Zekâ ve Duygusal Emek Etkisinin Transaksyonel Analiz Ego Durumları Açısından İncelenmesi: Bir Araştırması, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kaçamak. N. (2019). *Devlet Ve Özel Okul Öğretmenlerinin Algıladıkları Örgütsel Destek Düzeylerinin Duygusal Emeklerini Yordama Durumlarının İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kahraman, N. (2013). *Hemşirelerin Duygusal Zekâ Becerilerinin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kalyoncuoğlu, H. N. (2018). *Ebeveynlerin Duygusal Zekâ Ve Anne Baba Tutumlarının Çocuğun Problem Çözme Becerisine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kandaz, U. (2018). *Eğitim Kurumlarında Görev Yapan Yöneticilerin Liderlik Özellikleri İle Duygusal Zekâ Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Avrasya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Kandemir, A. (2019). *Psikoloji Öğrencilerinin Psikolojik Sağlık, Duygusal Zekâ ve Kişilik Özellikleri Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Kandemir, G. M. (2019). *İş Yaşamında Duygusal Zekâ Kavramının Ölçümüne Yönelik Bir Ölçek Geliştirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kara, N. (2016). *Üstün Zekâlı Çocukların Duygusal Zekâya İlişkin Gelişim Süreçlerinde İletişimin Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Karabulutlu, E. ; Yılmaz, S. ve Yurttaş, A. (2011). Öğrencilerin duygusal zekâ düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişki, *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2(2), 75-79.

- Karadavut, Y. ve Çetin, Ş. (2018). Duygusal zekânın liderlik üzerine etkisi: okul yöneticileri üzerine bir araştırma, *Kalem Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi*, 8(2), 359-386.
- Karademir, T. ; Döşyılmaz, E. ; Çoban, B. ve Kafkas, M. E. (2010). Beden eğitimi ve spor bölümü özel yetenek sınavına katılan öğrencilerde benlik saygısı ve duygusal zekâ, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 18(2), 653-674.
- Karakaş, S. ve Küçüköğlü, S. (2011). Bir eğitim hastanesinde çalışan hemşirelerin duygusal zekâ düzeyleri, *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 14(3), 8-13.
- Karakış, K. (2020). *Duygusal Zekânın Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzce.
- Karamustafa, E. Y. (2016). *The Relationship Between Emotional Intelligence And Transformational & Transactional Leadership Styles And Moderating Role Of Gender: A Study In Turkish Energy Sector*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karaoğlu, B. ; Turan, M. B. ve Pepe, O. (2016). Beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin yaratıcılık düzeyleri ile duygusal zekâ seviyelerinin incelenmesi, *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 1(2), 85-99.
- Karsavuran, S. (2014). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri, *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(2), 133-165.
- Kart, E. (2011). Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emek Çalışanlar Üzerindeki Etkisi, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 3, 215-230.
- Kavcar, B. (2011). *Duygusal Zekâ İle Akademik Başarı Ve Bazı Demografik Değişkenlerin İlişkileri Bir Devlet Üniversitesi Örneği*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kaya, E. (2009). *Özel Okul Öğretmenlerinin Duygusal Emek Davranışını Algılama Biçimleri İle İş Doyumları Ve İş Stresleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaya, E. ve Tekin, A. (2013). Duygusal Emek Kavramı Çerçevesinde Sağlıkta Yeniden Yapılanma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(8), 110-119.
- Kaya, F. ve Birol, Z. N. (2018). Üniversite öğrencilerinin yalnızlık ve mükemmeliyetçilik düzeyleri arasındaki ilişkide duygusal zekânın aracılık rolü, *Kastamonu Education Journal*, 26(6), 1793-1802.
- Kaya, Ş. D.; Yüceler, A.; Uludağ, A. ve Karadağ, Ş. (2017). Hasta ilişkilerinde tıbbi sekreterlerin duygusal emek ve iletişim becerilerinin nitel olarak değerlendirilmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 8(19), 62-76.
- Kaygın, E.; Güllüce, A. Ç.; Zengin, Y. ve Bağcıoğlu, D. (2018). Otantik liderlik davranışının duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi: enerji sektörü örneği, *ETÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, III(7), 197-224.

- Kaygusuz, E. (2020). Duygulanımsal emek ve duygusal emek kavramları üzerine eleştirel bir değerlendirme, *Çalışma Ortamı Dergisi*, 164, 1-53.
- Kayıoğlu, B. ; Doğan, İ. ve Çetin, M. (2014). Gençlik kampı lider adaylarının duygusal zekâ düzeyleri ve iletişim becerilerinin incelenmesi, *Ankara Üniversitesi Spor Bilimleri Fakültesi*, 12(1), 43-50.
- Kaynar, E. (2017). *Duygusal Zekâ Alt Boyutlarının İş Etiği Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- Kazu, İ. Y. ve Yıldırım, D. (2021). Mesleki tükenmişlik: etki eden faktörler, belirtiler ve sonuçları, *JRES Eğitim ve Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 462-473.
- Keleş, A. (2018). *Kültürel Değerler Ve Duygusal Zekânın, İş Tatmini Ve Çalışan Performansı Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Kelsay, F. E. (2010). Dönüşümsel Liderlik İle Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Kar Amacı Gütmeyen Bir Hizmet Örgütünde Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Kesen, N. F. ; Kırlioğlu, M. ; Deniz, M. E. (2013). Öğretmenlerin yaşam doyumu ve duygusal zekâ düzeyleri, *Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu*, 16(1), 1-167.
- Khawaja, A. (2015). Job Satisfaction In Terms Of Spirituality And Emotional Intelligence In Pakistan's Telecommunication Industry, Master's Thesis, The Republic Of Turkey Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Kılıç, B. ve Baş, M. (2015). Engelli turistlerin duygusal emek algısının müşteri memnuniyetine etkisi, *IJSES*, 5(1), 15-24.
- Kılıç, E. ve Önen, Ö. (2009). Öğretmen adaylarının duygusal zekâ düzeyleri ve etik muhakeme yetenekleri, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(1), 123-163.
- Kılıç, G. ve Demirel, E. T. (2019). Duygusal zekâ mesleki stres ilişkisinin duygusal emeğin aracılık etkisi bağlamın okunması: Elazığ sağlık çalışanları örneği, *International Journal of Academic Value Studies*, 5(2), 230-257.
- Kızılkaya, M. (2020). *A Study On The Relationship Between Personality Types , Emotional Intelligence And Stress Management : Case Of Engineers In Turkey*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kilerci, S. (2020). *Yoğun Bakım Sağlık Çalışanlarının Benlik Saygısı, Tükenmişlik Ve Duygusal Emek Düzeyi Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Biruni Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Kiş, M. Z. (2020). *Psikolojik Sağlık Düzeylerinin Duygusal Zekâ ve Ruhsal Zekâ İle İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Doğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kiye, S. ; Demir, E. (2018). 7.sınıf öğrencilerin düzeyinde duygusal zekâ ile çatışma çözme davranışı arasındaki ilişkinin bazı değişkenlere göre incelenmesi, *Anemon Muş Alparslan Üniversite Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(5), 639-645.

- Koca Ballı, A. İ. (2015). *Duygusal Zekâ, Stresle Başa Çıkma Yöntemleriyle, Liderlik Davranışları Ve İşletme Performans Arasındaki İlişkinin Analizi: Kadın Girişimciler Üzerine Bir Çalışma*, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Koç, M. (2012). *İş Tatmini, Duygusal Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Şırnak Geçici Köy Koruculuğu Örneği*, Doktora Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Koçak, R. ve İçmenoğlu, E. (2012). Üstün yetenekli öğrencilerin duygusal zekâ ve yaratıcılık düzeylerinin yaşam doyumlarını yordayıcı etkisi, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(37), 73-85.
- Koparan, C. (2018). *Yalanı Tespit Etme Becerisinin Antisosyal Eğilim Ve Duygusal Zekâ İle İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Korkman, H. ve Deniz, M. E. (2014). Üniversite öğrencilerinin yüklenme karmaşıklığı puanlarının duygusal zekâ ve akıcı zekâ çerçevesinde incelenmesi, *Asya Öğretim Dergisi*, 2(2), 27-37.
- Korkmaz, A. K. ve Sazkaya, M. (2018). Duygusal zekânın örgütsel bağlılık üzerine etkisinin incelenmesi, *Avrasya Spor Bilimleri Araştırmaları*, 3(2), 57-74.
- Korkut, N. ve Çetin Gürkan, G. (2019). Sağlık çalışanlarının algıladığı yönetici desteğinin duygusal emek üzerindeki etkisinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi: bir kamu ve bir özel hastane örneği, *Journal of Organizational Behavior Review*, 1(1), 78-96.
- Kökden, F. Ç. ve Işık, M. (2018). Çalışma hayatında duygusal emek ve işe yabancılaşma ilişkisi: banka çalışanları üzerine bir uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(4), 1215-1237.
- Köksal. A. ve Gazioğlu, E. (2007). Ergenlerde duygusal zekâ ile karar verme stratejileri arasındaki ilişki, *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(1), 133-146.
- Köprülü, O. ; Turhan, M. ve Helvacı, İ.(2018). Öğretim elemanları ve öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ve sınıf yönetimi becerileri açısından karşılaştırılması, *International Journal Of Social Science*, 71, 419-426.
- Köse, E. (2020). *Ergenlerde Anne Baba Tutumlarının Duygusal Zekâ ve Karar Verme Stilleri Üzerine Etkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Köse, S. ; Oral, L. Ve TÜresin, H. (2011). Duygusal emek davranışlarının işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile ilişkisi üzerine sağlık sektöründe bir araştırma, *İşletme Fakültesi Dergisi*, 12(2), 165-185.
- Koşgeroğlu, N. ; Balcı Alparslan, G. ; Babadağ, B. ; Öztürk, B. ve Ünver, G. (2020). Hemşirelik öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ve problem çözme becerileri, *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 7(56), 1969-1977.

- Kurşun, A. (2019). *Yetenek Yönetimi ile Örgüt Kültürü İlişkisinde Duygusal Zekâ Liderliğinin ve Psikolojik Sözleşmenin Aracılık Rolü*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Kurt, A. (2020). *Postpartum Depresyon Riski ile Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki ve Etkileyen Faktörlerin Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Kurt, A. S. (2020). *Genç Yetişkinlerde Duygusal Zekâ Seviyesi İle Sigara Bağımlılığı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kurultay, C. (2018). *Kişilerarası İlişkiler Psikoterapisi Eğitimi Almanın Mental İyi Oluş, Sosyal Zekâ Ve Duygusal Zekâ Üzerine Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kuruşçu, M. ve Yenilmez, Ö. (2019). Duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 284-307.
- Küçükşakar, B. (2019). *İş-Aile Çatışmasının Duygusal Emek Üzerindeki Etkisi Ortaokul Öğretmenleri Üzerinde Bir İnceleme*, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Maboçoğlu, F. (2006). *Duygusal Zekâ Ve Duygusal Zekânın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Mankin, B. (2019). *Duygusal Emek Ve İçsel Motivasyonun Çalışanın Yaratıcılığı Üzerindeki Etkisi Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Manuoğlu, H. (2021). *Duygusal Zekâ İle Tükenmişlik İlişkileri Bakımından İstanbul'da Hizmet Sektöründe Çalışanların İş Tatminlerine Etkileri Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Altınbaş Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Maslach, C., Jackson, E. S. (1981). The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Mavruk Özbiçer, S. (2018). *Duygusal Zekâ Geliştirme Programı'nın Ergenleri Duygusal Zekâ Ve Yaşam Doyumu Düzeylerine Etkisi: Deneysel Bir Çalışma*, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- MEB2020, <http://www.meb.gov.tr/baglantilar/okullar/?ILKODU=42>, Erişim Tarihi: 01.02.2020.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Muslu, Ş. (2014). Örgütlerde Misyon ve Vizyon Kavramlarının Önemi, *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 3(5), 150-171.

- Muzafferoğlu, L. (2019). *Lise Öğrencilerinin Duygusal Zekâ, Aleksitimi Ve Psikolojik İyi Oluş Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Naktiyok, A. ve Ağırman, Ü. H. (2016). İş odaklı duygusal emek ve duygusal tükenme arasındaki ilişkide çalışan odaklı duygusal emek ve mesleki bağlılığın aracılık etkisi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(4), 789-809.
- Naktiyok, A. ve Gürsoy, A.(2014). Yenilik yönetim performansı ve duygusal zekâ yeteneği, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(35), 712-729.
- Nazlı, S. (2013). *Hemşirelerde Duygusal Zekâ Ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi Konya İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Oğan, E. ve Yücel Toy, B. (2017). Meslek yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin incelenmesi, *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 445-461.
- Oğuz, H. ve Özkul, M. (2016). Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması, *Vizyoner Dergisi*, 7(6), 130-154.
- Oğuzhan, T.; Beğenirbaş, M., ve Topçu, M. K. (2017). İş tatmininin belirleyicileri olarak psikolojik sermaye ve duygusal emek: banka çalışanları üzerine bir araştırma, *Business & Management Studies: An International Journal (Bmij)*, 5(2): 330-344.
- Okka, E. (2017). *Göreve ve İnsana Yönelik Liderlik İle Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Onay, M. (2011). Çalışanın sahip olduğu duygusal zekâsının ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 587-600.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Oral, M. (2020). *Pediyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerde Empati ve Duygusal Zekâ Düzeyi İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Orhan, N. (2012). *Bankacılık Sektöründe Duygusal Zekâ Ve Yenilikçi İş Davranışlarının İş Tatmini Üzerine Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Öcal, K. ve Şenel, E. (2016). Duygusal zekânın sosyal destek algısı üzerindeki etkisi: öz yeterlik inancının aracı rolü, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 17(36), 138-154.

- Öçal, E. (2006). *Değer Zinciri Faaliyetleri Ve Demografik Özellikler İle Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Doğu Otomotiv Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ökten, M. (2019). *Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile İletişim Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Önal, G. (2019). *Öğretmenlerin Duygusal Emek Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Önder, F. ; Yıldırım, S. (2020). Duygusal zekâ ve saldırganlık arasındaki ilişkide yaşam doyumunun aracı rolü, *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 17(1), 30-53.
- Önder, M.(2010). Liderlerde Duygusal Zekâ ve Motivasyon İlişkisi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Örücü, E. ve Hasırcı, I. (2020). Duygusal emek algısının tükenmişlik seviyesine etkisi: bandırma belediyesi çalışanları üzerine bir araştırma, *Akademik İncelemeler Dergisi*, 15(1), 245-276.
- Örücü, E. ve İzci, Ç. (2015). Otel çalışanları açısından duygusal zekânın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 45, 31-47.
- Özbozkurt, O. B. (2019). Duygusal zekâ ve iş gören performansının demografik değişkenler ile ilişkisi: Mersin ilinde bir araştırma, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 5(15), 331-343.
- Özcan, C. (2019). *5-6 Yaş Çocuklarının Duygusal Zekâlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özcan, M., Geçici, E. ve Günlük, M. (2016). Muhasebe meslek mensuplarının duygusal zekâ düzeylerinin meslek ünvanları, meslekteki deneyim süreleri ve eğitim seviyelerine göre farklılıkları, *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 18(4), 973-1001.
- Özçelik Sözer, B. (2017). *Duygusal ve fiziksel çöküntü durumu tükenmişlik*, <https://www.dbe.com.tr/tr/yetiskin-ve-aile/11/duygusal-ve-fiziksel-cokuntu-durumu-tukenmislik/>, Erişim Tarihi: 06.01.2020.
- Özçelik, M. (2007). *Duygusal Zekâ Becerileri Eğitimi Programının Şehit Ailelerinin Depresyon Ve Anksiyete Düzeylerine Etkisi*, Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Özçelik, M. (2017). *Kişilik, Duygusal Zekâ ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkileri: Özel Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özdayı, N. ve Uğurlu, F. M. (2015). Futbol hakemlerinin duygusal zekâ ile iletişim beceri düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Uluslararası Spor, Egzersiz, Antrenman Bilimi Dergisi*, 1(1), 31-39.

- Özdayı, N. ve Yoncalık, O. (2017). Elit sporcuların duygusal zekâ düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi, *Diyalektolog Ulusal Sosyal Bilimler Dergisi*, 16, 85-98.
- Özdemir, K.(2016). *Liderlik Uygulamaları İle Duygusal Zekâ Boyutları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Özdemir, M. ve Dilekmen, M. (2017). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Duygusal Zekâlarının Anne-Baba Tutumu Akademik Başarı Ve Cinsiyet Değişkenleri Açısından İncelenmesi, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(4), 1655-1671.
- Özdemir, Ş. (2019). Çalışanların İş Güvencesizliğinin Duygusal Emek Ve İç Girişimcilik Üzerine Etkisi, *Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 185-196.
- Özdevecioğlu, M. ; Akın, M. ; Karaca, M. ve İştahlı, B. (2014). Kötü Niyetli Yönetim Algılamasının Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Rolü, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 1-18.
- Özdiñç, Ö. ve Bilir, F. P. (2016). Üst Düzey Spor Örgüt Yöneticilerinin Duygusal Zekâ Özelliklerini Belirlemeye Yönelik Bir Çalışma, *Spor Bilimleri Dergisi*, 27(1), 27-39.
- Özgüleş, B. (2017). *Algılanan Kurumsal İtibar Ve İşe Bağlılığın Duygusal Emek Davranışı Üzerine Etkisi: Sağlık Çalışanları Örneği*, Doktora Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özgüleş, B. ve Arslanoğlu, A. (2020). Sağlık çalışanlarında öznel iyi oluşun duygusal emek davranışı üzerine etkisi, *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 15(22), 1114-1133.
- Özkan, G. (2011). *Duygusal Emek Gerektiren Mesleklerde Örgütsel İletişim Doyumunun Duygusal Emeğe Bağlı İş Doyumuna Etkisi: Çağrı Merkezlerinde Bir Uygulama Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Özkanlı, Z. (2018). *10-11 Yaş Grubu Çocukların Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Saldırganlık Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Özturan, M. ve Tuğsal, T. (2019). Yöneticilerin duygusal zekâ düzeylerinin demokratik katılımcı ve tam serbesti tanıyan yönetim tarzları üzerindeki etkileri, *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 11(2), 269-292.
- Özüren, E. (2018). *Örgütlerde Duygusal Zekâ Ve Örgütsel Stres İlişkisi Tekstil Sektörü Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özyer, K. ve Alici, İ. (2015). Duygusal zekâ ile örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi üzerine ampirik bir araştırma, *Zeitschrift für die Welt der Türken*, 7(1), 69-85.

- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). Duygusal emek ölçeği: ölçek geliştirme, güvenilirlik ve geçerlilik çalışması, *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-787.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014). Otel işletmelerinde çalışanların duygusal emek boyutlarının belirlenmesi ve duygusal emek boyutlarının iş tatmini ve işte kalma niyeti üzerine etkisi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 21-37.
- Pehlivan, Ş. (2015). *Duygusal zekânın (EQ) satış elemanlarının algıladıkları satış performansına etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Pekdemir, I. ; Yaşlıoğlu M. M. ; Toplu, D. (2013). Duygusal zekâ ve çatışma yönetimi yöntemleri arasındaki ilişki ve bu ilişkide lider üye etkileşiminin rolü, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 191-220.
- Pektaş, S. (2013). *Güzel Sanatlar Ve Spor Lisesi Müzik Bölümü Öğrencileri İle Diğer Lise Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- Pelit, E. ve Ayana, Ç. (2016). Duygusal zekânın örgütsel sinizme etkisi: otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 45-76.
- Pınarcık, Ö. ; Salı, G. ve Altındış, M. N. (2016). Okul öncesi öğretmen adaylarının duygusal zekâları ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Asya Öğretim Dergisi*, 4(1), 34-44.
- Polat, A. (2020). *Duygusal Zekâ ve Saldırganlık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Hemşirelerde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Polatçı, S., Ardıç, K. ve Türkan, G. (2014). Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2(2), 281-292.
- Polatlı, S. ve Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekânın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156.
- Reisoğlu, İ. ; Gedik, N. ve Göktaş, Y. (2013). Öğretmen adaylarının özsaygı ve duygusal zekâ düzeylerinin problemleri internet kullanımıyla ilişkisi, *Eğitim ve Bilim*, 38(170), 150-168.
- Sağlam Arı, G. ve Çına Bal, E.(2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi, *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Sağlam, H. (2018). *Öğretmenlerin Duygusal Zekâları Ve Öz Yeterlik İnançları İle Sınıf Yönetimi Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Sakal, Ö. ve Yıldız, S. (2017). Takipçi mükemmeliyetçiliği ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkide psikolojik iyi oluş ve liderlik tarzlarının rolü, *Uluslararası İşletme, Ekonomi ve Yönetim Perspektifleri Dergisi*, 2(7), 37-57.

- Saltık, A. I. ve Asunakutlu, T. (2017). Öncülleri ve Sonuçlarıyla Duygusal Emek Süreci: Konaklama İşletmesi Çalışanları Üzerine Görgül Bir Araştırma, *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 1-15.
- Sarıca, F. (2019). *Narsisizm Tipleri ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkide Duygusal Zekânın Aracı Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sarıkabak, M. ; Karakulak, İ. ve Sunay, H. (2019). Lise öğrencilerinin sosyal fizik kaygı durumları ve duygusal zekâ düzeylerinin spor yapma değişkenine göre incelenmesi, *Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 17, 119-133.
- Sarıkaya, Ö. ; Gül, Y. ; Sinmez, E.(2017). Lise öğrencilerinde aleksitimi ve benlik saygısının duygusal zekâ ile ilişkisi, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(10), 88-100.
- Sayan, Ö. ve Uçan, O. N (2005). Görüntü Haberleşmesinin İzlenirliğinde Duygusal Davranış Etkisi Analizi, *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 17, 1-24.
- Selen, D. ve Şahin, F. (2007). Duygusal zekâ: tarihsel gelişimi ve örgütler için önemine kavramsal bir bakış, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 231-252.
- Serter, K. (2019). *Yerel Yönetimler ve Gençlik Hizmetleri Spor Müdürlüğü'nde Görev Yapan Spor Yöneticilerinin Duygusal Düzeyleri ile Mutlulukları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Sevindik, F. ; Uncu, F. ve Güneş Dağ, D. (2012). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi, *Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Tıp Dergisi*, 26(1), 21-26.
- Seyis, S. ; Yazıcı, H. ve Altun, F. (2013). Ortaöğretim öğrencilerinin motivasyonları ve duygusal zekâları ile akademik başarıları arasındaki ilişki, *Milli Eğitim*, 197, 51-63.
- Sivrikaya, A. H. (2017). Beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeylerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi, *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(2), 51-59.
- SOLUNUM2022, https://www.solunum.org.tr/TusadData/Book/472/176201612828-32_Bolum_31_Tukenmislik.pdf , Erişim Tarihi 28.01.2022.
- Soykan, H. (2015). *Psikoloji Bölümü Ve Mühendislik-Mimarlık Bölümlerinde Okuyan Öğrencilerin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sü Eröz, S. (2013). Örgütlerde duygusal zekâ, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(29), 213-242.
- Sümbül, E. (2018). *Üniversite Öğrencilerinin Evliliğe Yönelik Tutumlarının Duygusal Zekâ Ve Umutsuzluk Bakımından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Şahin, F. İ. (2018). *Ergenlerde Duygusal Zekâ Ve Yaratıcılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Şat, A. ; Amil, O. ve Özdevecioğlu, M. (2015). Duygusal zekâ ve duygusal emek düzeylerinin bazı demografik değişkenler açısından incelenmesi: özel okul öğretmenleri ile bir araştırma, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 39, 1-20.
- Şenel, B. ; Şenel, M. ve Gümüştekin, G. E. (2013). Kamu sektöründe çalışanların duygusal zekâlarının tükenmişliğe etkisi, *Akademik Bakış Dergisi*, 34, 1-19.
- Şenel, S. (2008). *Müşterilerin Duygusal Zekâ Özelliklerinin Reklam Alguları Üzerindeki Etkileri ve Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şenocak, M. (2015). *Duygusal Zekâ ve Liderlik Tarzlarının Çalışan Verimliliği Üzerine Etkileri ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şenol, S. ve Aktaş, H. (2019). Örgütsel sessizlik ve kişilik özelliklerinin duygusal emek üzerindeki etkisi: kabin ekipleri üzerinde bir araştırma, *Journal of Organizational Behavior Review*, 1(1), 53-77.
- Şimşek Kandemir, A. ve Bütün Bayram, H. (2017). Duygusal tükenmişlik düzeyinin kişisel başarı üzerine etkisi, *Mesleki Bilimler Dergisi*, 6(2), 195-201.
- Tanrıoğen, A. ve Türker, Y. (2019). Rotterdam Duygusal Zekâ Ölçeği'nin Türkçe 'ye uyarlanması, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 47, 348-369.
- Tanrıverdi, H. ; Yılmaz, A. ; Pala, B. ve Ercan, F. Z. (2019). Kişilik özellikleri, duygusal zekâ, kariyer uyum yeteneği ve turizmde kariyer yapma isteği arasındaki ilişkilerin incelenmesi: İstanbul Üniversitesi'nde turizm işletmeciliği eğitimi alan öğrenciler üzerine bir araştırma, *Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi*, 3(1), 41-56.
- Taş, A., Boz Semerci, A. ve Ergeneli, A. (2017). Algılanan psikolojik şiddet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkide örgüt içi sessizliğin aracılık rolü, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 249-270.
- Taşkın, A. K. ; Taşkın, Ö. ; Başaran, M. H. ve Taşkın, C. (2010). Beden eğitimi ve spor yüksekokulu öğrencilerinde duygusal zekâ düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi, *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimi Dergisi*, 12(2), 98-103.
- Taşkıran, E ve Köse, A. (2016). Duygusal zekânın liderlik tarzları üzerindeki etkisi: bankacılık sektöründe bir araştırma, *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(14), 577-596.
- TDK2020, <https://www.tdktr.com/motivasyon-kelimesinin-turkce-karsiligi.html>, Erişim tarihi: 10.11.2020.
- TDK2020. <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 20.12.2020.
- Tetik, S. ; Ökmen, M. ve Bal, V. (2014). Meslek yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile öfke düzeyleri ve öfke ifade tarzları arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, 2(1), 17-29.

- Tezelli, S. (2019). *Öğretmen Adaylarında Duygusal Zekâ, Sosyal Kaygı ve Öznel İyi Oluş Arasındaki Yordayıcı İlişki*, Yüksek Lisans, İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tıkır, N. (2005). *İlköğretim Okulu Müdürlerinin Öğretimsel Liderlik Davranışlarıyla Duygusal Zekâları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Gaziantep İli Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Timuroğlu, M. K. ve Gürkan, H. (2016). Çalışanlarda tutumsal bağlılık ile duygusal zekânın öz bilinç alt boyutu arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5, 113-144.
- Timuroğlu, M. K. ve Serçemeli, C. (2020). Avukatlık mesleğinde duygusal zekânın önemi ve hukuki süreç içerisinde iş stresi üzerindeki etkisi: Erzurum Barosu örneği, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(9), 49-84.
- Tokmak, İ. (2014). Duygusal emek ile işe yabancılaşma ilişkisinde psikolojik sermayenin düzenleyici etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 134-156.
- Tokmak, İ. ; Yıldız, E. ; Turgut, H. (2013). Duygusal zekânın örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: iş tatminin aracılık rolü, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 96-114.
- Toprakçioğlu, A. (2019). *Hemşirelerin Duygusal Zekâ Yeteneklerinin İş Doyumu Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, OKAN ÜNİVERSİTESİ Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Tuğrul, C. (1999). Duygusal zekâ, *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 1, 12-20.
- Tuyan, S. ve Beceren, E. (2004). Sınıf yönetiminde duygusal zekâ becerilerinin kullanılması, *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(28), 37-42.
- Tümkaya, S. , Çam, S. ve Çavuşoğlu, İ. (2009). Tükenmişlik ölçeği kısa versiyonunun Türkçe'ye uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 387-398.
- Tümkaya, S. ; Hamarta, E. ; Deniz, M. E. ; Çelik, M. ve Aybek, B. (2008). Duygusal zekâ mizah tarzı ve yaşam doyumu: üniversite öğretim elemanları üzerine bir araştırma, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(30), 1-18.
- Türkay, O. ve Yalçın Kayıkçı, M. (2017). İşletmelerde duygu gösterim kuralları ve örgütsel vatandaşlığın duygusal emek üzerine etkileri, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 13(2), 53-73.
- Türkecul, K. ve Sarıkabak, M. (2019). Beden eğitimi ve spor öğretmeni adaylarının duygusal zekâ düzeyleri ve akademik öz yeterlilikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Uluslararası Güncel Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 52-69.
- Türken, H. ; Es, B. ve Çalım, S. İ. (2016). Öğrenci ebelerin duygusal zekâları ile iletişim becerileri arasındaki ilişki, *Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 3(4), 447-452.

- Türkmen, S. (2019). *60-72 Aylık Çocukların Motivasyon Düzeyleri ile Duygusal Zekâ ve Benlik Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, GAZİ ÜNİVERSİTESİ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Türkmen, Y. (2020). *Spor Yapan Öğrencilerde Duygusal Zekâ, Kişilik ve Sosyal Becerinin Akademik Başarıya Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, UŞAK ÜNİVERSİTESİ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uşak.
- Türkmenoğlu Ulusu, N. (2019). *Duygusal Zekâ İle Karar Verme Stratejileri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, MARMARA ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Uğurlular, Ş. (2019). *Lise Öğrencilerinin Yaşadıkları Aile Sorunlarının Duygusal Zekâ ve Mizah Tarzına Etkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Uludağ, G. (2019). Duygusal zekâ ile işten ayrılma niyeti ilişkisini incelemeye yönelik bir alan araştırma, *BEÜ SBE Dergisi*, 8(1), 350-365.
- Uluhan, T. (2018). *Liderlik Tarzlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Çalışanların İş Performansı ve Duygusal Zekâ Üzerindeki Etkileri: Bir Bankanın Çukurova Bölgesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Uluhan, T. (2018). *Liderlik Tarzlarının, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Çalışanların İş Performansı Ve Duygusal Zekâ Üzerindeki Etkileri: Özel Bir Bankanın Çukurova Bölgesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Ulutürk, F. (2021). *Çalışanların Duygusal Zekâ Seviyeleri İle İş Tatminleri Ve İş Performansları Arasındaki İlişki: Ankara Osb'lerinde Bir Araştırma*, Doktora Tezi, İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Ural, E. ve Ercan, O. (2018). Öğretmen adaylarının öğrenme öz yeterlikleri ve duygusal zekâları arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi*, 9(17), 126-147.
- Uslu, E. (2019). *Doğrudan Pazarlama Çalışanlarında Duygusal Zekâ, Performans Algısı, Motivasyon İlişkisi: Ankara İli Çağrı Merkezi Çalışanları Örneği*, Doktora Tezi, KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Uslu, M. (2019). *Duygusal Zekâ ve Pozitif Psikolojik Sermaye İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, SAKARYA ÜNİVERSİTESİ İşletme Enstitüsü, Sakarya.
- Uyar Kurt, A. (2016). *Ebeveyn Kaybının Duygusal Zekâ Ve Problem Çözme Becerisi Üzerindeki Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, BEYKENT ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Uzuner, N. (2018). *Üniversite Öğrencilerinin Depresyon Düzeylerinin Duygusal Zekâ Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Ünlü, S. ; Özcihan, T. ; Özbaş, Z. ve Bakıner, A. (2014). Örgütsel çatışma çözüm yöntemleriyle duygusal zekâ arasındaki ilişki: bir tasarım mühendisliği örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 251-263.
- Varişoğlu, B. (2017). Dil kullanımının bir yansıması olan duyguları dile getirme becerisiyle duygusal zekâ arasındaki ilişki: Türkçe öğretmeni adayları örnekleme, *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume*, 12(14), 513-528.
- Varinli, İ. ; Yaraş, E. ve Başalp, A. (2009). Duygusal zekânın müşteri odaklılık ve satış performansı üzerine etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma, *Ege Akademik Bakış*, 9(1), 113-130.
- Villi, B. (2019). *Hizmet Hatalarında Müşteri Katılımının Atfetmeye Etkisinin Duygusal Zekâ ve İçsel Kontrol Odağı Perspektifinden İncelenmesi*, Doktora Tezi, BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Vural, D. E. (2010). Okul öncesi öğretmen adaylarının duygusal zekâları ile problem çözme becerileri ilişkileri, *E-Journal of New World Sciences Academy*, 5(3), 972-980.
- WİKİPEDIA2020.https://tr.wikipedia.org/wiki/Duygusal_zek%C3%A2, Erişim tarihi: 16.02.2020.
- Wujiiabudula, A. (2016). *Duygusal Zekâ, Örgütsel Öğrenme, Yönetim İnovasyon, Ürün İnovasyon ve Firma Performansı İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yalçın, E. (2019). *Duygusal Zekâ ile İşe Adanmışlık Arasındaki İlişki: Kuşaklar Bağlamında Bankacılık Sektöründe Bir Çalışma*, Yüksek Lisans Tezi, İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yalçın, E. (2019). *Duygusal Zekâ İle İşe Adanmışlık Arasındaki İlişki: Kuşaklar Bağlamında Bankacılık Sektöründe Bir Çalışma*, Yüksek Lisans Tezi, İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yalın, E. (2015). *İş Yaşamında Duygusal Zekâ Düzeylerinin Problem Çözme Becerilerine Olan Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, BEYKENT ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yaman, G. (2019). *Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri ile Mesleğe İlişkin Tutumlarının İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yeke, S. (2020). *İşe Yabancılaşmada Algılanan Sosyal Destek Ve Duygusal Zekâ: Duygusal Emek Kuramı Boyutlarının Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yeniçeri, E. N. ; Şeydaoğulları, A. ; Güleç, S. ; Yıldız, E. ; Baldemir, E. ve Çaylak, S. (2014). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Tıp Fakültesi öğrencilerinin duygusal zekâ düzeyleri, *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33, 1-14.

- Yeniçeri, Ö. , Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). Örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki: imalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma, *KMU İİBF Dergisi*, 11(16), 88, 83-99.
- Yeşilkaya, M. ve Aydın, S. A. (2018). Kullanılan çatışma yönetim tarzına göre duygusal emek düzeyi değişir mi?, *KAÜİİBFD*, 9(17), 131-158.
- Yıldırım, B. N. (2012). Liderlik Özellikleri ve Liderlik Tarzlarının Duygusal Zekâ Perspektifinden İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Yıldırım, S. (2019). *Erken Dönem Uyum Bozucu Şemalar Ve Duygusal Zekâ Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yıldız, M. (2006). *Hadisler Işığında Hz. Peygamber'in Duygusal Zekâsı*, MARMARA ÜNİVERSİTESİ, İstanbul.
- Yıldız, S.(2017). *Kişilik Özellikleri Ve Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Duygusal Çelişki İle Duygusal Çabanın Aracılık Rolü*, Doktora Tezi, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yılmaz Kuşaklı, B. (2008). *Yönetici Hemşirelerin Duygusal Zekâ Yetenekleri Ve Liderlik Davranışları*, Yüksek Lisans Tezi, MARMARA ÜNİVERSİTESİ Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, G. ve Baran Durmaz, G. (2019). Pediatri hemşirelerinin empatik eğilim, duygusal emek davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki, *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 6(2), 92-100.
- Yılmaz, H. ve Zembat, R. (2019). Okul öncesi öğretmen adaylarının duygusal zekâ düzeyleri ile üniversite yaşamına uyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 52, 118-136.
- Yolcu, S. (2019). *İlkokul Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeyinin Problem Çözme Becerisi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Yurdakavuştu, Y. (2012). *İlköğretim Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ve Sosyal Beceri Düzeyleri*, Yüksek Lisans Tezi, DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Yücebalkan, B. ve Karasakal, N. (2016). Akademisyenlerde duygusal emek ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma: Kocaeli üniversitesi örneği, *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 1(2), 187-200.
- Yücel, İ. ve Ilgın, K. (2016). Yaş ve öğrenim durumunun duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerindeki aracılık etkileri: sağlık sektöründe bir uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(2), 623-643.
- Yüksek Usta, S. (2019). *Okul Öncesi Tarih Coğrafya Eğitim Programının Çocukların Duygusal Zekâ ve Farklılıklara Saygı Düzeylerine Etkisi*, Doktora Tezi, GAZİ ÜNİVERSİTESİ Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Yüksel, G. (2019). *An Analysis On The Relationship Between Emotional Intelligence And Conflict Management Strategy: Evidence Fromn Turkey*, Yüksek Lisans Tezi, MARMARA ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yüksel, H. (2014). Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 109-131.
- Yüksel, M. (2006). Duygusal Zekâ ve Performan İlişkisi(Bir Uygulama), Yüksek Lisans Tezi, ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- Yürür, S. ve Ünlü, O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi, “*İş, Güç*” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 81-104.
- Yürür, S.; Gümüş, M. ve Hamarat, B. (2014). Çalışan-müşteri ilişkilerinde algılanan adalet/adaletsizliğin duygusal emek davranışlarına etkisi, *Journal Of Yasar University*, 23(6), 3826-3839.
- Zekioğlu, A. ; Türkmen, M. ; Tatar, A. ve Göral, M. (2014). Spor yapan kişilerin aleksitimi ve duygusal zekâ düzeylerinin karşılaştırılması, *Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi*, 12(4), 121-128.
- Zerengök, Ş. B. (2005). *Transformasyonel Liderlikte Duygusal Zekâ Etkileri Ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

EKLER

EKLER(ANKET FORMU BANKACILAR)

Sayın Yönetici / Çalışan,

Bu anket formu, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bankacılık Ana Bilim Dalı Bankacılık ve Sigortacılık Bilim Dalı'nda yapılan; "Duygusal Zekânın Duygusal Emek ve Duygusal Tükenmişlik İle İlişkisi" konulu yüksek lisans tezinin uygulama kısmı ile ilgilidir. Bu araştırma, akademik nitelikli olup çalışmadan elde edilecek bilgiler bilimsel bir amaca yönelik olarak kullanılacaktır.

Ayşen Yıldız

Necmettin Erbakan Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Dr. Öğretim Üyesi Meral Erdirencelebi

Necmettin Erbakan Üniversitesi
Uygulamalı Bilimler Fakültesi

DEMOGRAFİK SORULAR						
1. Cinsiyetiniz: <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek						
2. Yaşınız: <input type="checkbox"/> 21-25 <input type="checkbox"/> 26-30 <input type="checkbox"/> 31-35 <input type="checkbox"/> 36-40 <input type="checkbox"/> 41-45 <input type="checkbox"/> 46-50 <input type="checkbox"/> 51-55 <input type="checkbox"/> 56 ve üstü						
3. Medeni Haliniz: <input type="checkbox"/> Bekâr <input type="checkbox"/> Evli						
4. Eğitim Durumunuz: <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Önlisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora						
5. Çalıştığınız Banka Türü: <input type="checkbox"/> Kamu <input type="checkbox"/> Özel <input type="checkbox"/> Katılım						
6. Bu İşyerindeki Çalışma Süreniz: <input type="checkbox"/> 1-5 Yıl Arası <input type="checkbox"/> 6-10Yıl Arası <input type="checkbox"/> 11-15 Yıl Arası <input type="checkbox"/> 16 Yıl ve üstü						
7. Bankacılık Sektöründe Çalışma Süreniz (Kıdem Yılıınız): <input type="checkbox"/> 1-5 Yıl Arası <input type="checkbox"/> 6-10Yıl Arası <input type="checkbox"/> 11-15 Yıl Arası <input type="checkbox"/> 16 Yıl ve üstü						
8. Bankadaki Pozisyonunuz: <input type="checkbox"/> Şube Müdürü <input type="checkbox"/> Yönetmen <input type="checkbox"/> Yetkili <input type="checkbox"/> Gişe Çalışanı/Asistanı <input type="checkbox"/> Satış/Müşteri Hizmetleri Temsilcisi <input type="checkbox"/> Uzman/Uzman Yard. <input type="checkbox"/> Operasyon Çalışanı <input type="checkbox"/> Diğer						
9. Çalıştığınız Bölüm: <input type="checkbox"/> Pazarlama <input type="checkbox"/> Operasyon <input type="checkbox"/> Gişe <input type="checkbox"/> Diğer						
No	10. Aşağıdaki ifadelere katılma düzeyinizi lütfen belirtiniz. "1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3.Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4.Katılıyorum, 5.Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.	1	2	3	4	5
2	Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.	1	2	3	4	5
3	Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.	1	2	3	4	5
4	Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.	1	2	3	4	5
5	Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirler.	1	2	3	4	5
6	Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.	1	2	3	4	5
7	Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.	1	2	3	4	5
8	Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.	1	2	3	4	5
9	Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.	1	2	3	4	5

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
10	Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.	1	2	3	4	5
11	Hissettiğim duyguların farkında olurum.	1	2	3	4	5
12	Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.	1	2	3	4	5
13	Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınırım.	1	2	3	4	5
14	Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
15	Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.	1	2	3	4	5
16	Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.	1	2	3	4	5
17	Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.	1	2	3	4	5
18	Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
19	Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.	1	2	3	4	5
20	Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.	1	2	3	4	5
21	Ruh halim iyiyken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.	1	2	3	4	5
22	İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.	1	2	3	4	5
23	Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırmaz.	1	2	3	4	5
24	Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.	1	2	3	4	5
25	Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz.	1	2	3	4	5
26	Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.	1	2	3	4	5
27	Hissettiğim duyguların farkındayım.	1	2	3	4	5
28	İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.	1	2	3	4	5
29	Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.	1	2	3	4	5
30	İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.	1	2	3	4	5
31	Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.	1	2	3	4	5
32	Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum.	1	2	3	4	5
33	Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.	1	2	3	4	5
34	Sorunları çözüm biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.	1	2	3	4	5
35	Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım çünkü başarısız olacağıma inanırım.	1	2	3	4	5
36	Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.	1	2	3	4	5
37	İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.	1	2	3	4	5
38	İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.	1	2	3	4	5
39	Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.	1	2	3	4	5
40	İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.	1	2	3	4	5
41	Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.	1	2	3	4	5

No	11. Aşağıdaki ifadelerle katılma düzeyinizi lütfen belirtiniz. “1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3.Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4.Katılıyorum, 5.Kesinlikle Katılıyorum”	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ					
1	Müşterilerle uygun şekilde ilgilenmek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
2	Müşterilerle ilgilenirken iyi hissediyormuş rolü yaparım.	1	2	3	4	5
3	Müşterilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	1	2	3	4	5
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	1	2	3	4	5
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	1	2	3	4	5
6	Müşterilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	1	2	3	4	5
7	Müşterilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
8	Gösterdiğim duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
9	Müşterilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5
10	Müşterilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedilmek için yoğun çaba gösteririm.	1	2	3	4	5
11	Müşterilere sergilediğim duygular samimidir.	1	2	3	4	5
12	Müşterilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	1	2	3	4	5
13	Müşterilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	1	2	3	4	5

No	12. Aşağıdaki ifadelerle katılma düzeyinizi lütfen belirtiniz. “1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3.Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4.Katılıyorum, 5.Kesinlikle Katılıyorum”	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ					
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4	Bütün gün müşterilerle uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı bir durumdur.	1	2	3	4	5
5	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
6	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
7	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
8	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
9	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5

Katkılarınız için teşekkür ederiz...

EKLER(ANKET FORMU ÖĞRETMENLER)

Sayın Yönetici / Çalışan,

Bu anket formu, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bankacılık Ana Bilim Dalı Bankacılık ve Sigortacılık Bilim Dalı'nda yapılan; "Duygusal Zekânın Duygusal Emek ve Duygusal Tükenmişlik İle İlişkisi" konulu yüksek lisans tezinin uygulama kısmı ile ilgilidir. Bu araştırma, akademik nitelikli olup çalışmadan elde edilecek bilgiler bilimsel bir amaca yönelik olarak kullanılacaktır.

Ayşen Yıldız
Necmettin Erbakan Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Dr. Öğretim Üyesi Meral Erdirencelebi
Necmettin Erbakan Üniversitesi
Uygulamalı Bilimler Fakültesi

DEMOGRAFİK SORULAR	
1. Cinsiyetiniz:	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
2. Yaşınız:	<input type="checkbox"/> 21-25 <input type="checkbox"/> 26-30 <input type="checkbox"/> 31-35 <input type="checkbox"/> 36-40 <input type="checkbox"/> 41 ve üstü
3. Medeni Haliniz:	<input type="checkbox"/> Bekâr <input type="checkbox"/> Evli
4. Eğitim Durumunuz:	<input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora
5. İstihdam Durumunuz:	<input type="checkbox"/> Kadrolu <input type="checkbox"/> Ücretli <input type="checkbox"/> Sözleşmeli
6. Çalıştığınız Okul Türü:	<input type="checkbox"/> Devlet <input type="checkbox"/> Özel
7. Çalıştığınız Okul:	<input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Ortaöğretim <input type="checkbox"/> Lise
8. Mesleki Kıdem Süreniz:	<input type="checkbox"/> 1-5 Yıl Arası <input type="checkbox"/> 6-10Yıl Arası <input type="checkbox"/> 11-15 Yıl Arası <input type="checkbox"/> 16 Yıl ve üstü
9. Çalışmakta Olduğunuz Okuldaki Kıdem Süreniz:	<input type="checkbox"/> 1-5 Yıl Arası <input type="checkbox"/> 6-10Yıl Arası <input type="checkbox"/> 11-15 Yıl Arası <input type="checkbox"/> 16 Yıl ve üstü
10. Haftalık Ders Yükünüz:	<input type="checkbox"/> 10 Saat ve Daha Az <input type="checkbox"/> 11-15 Saat <input type="checkbox"/> 16-20 Saat <input type="checkbox"/> 21-25 Saat <input type="checkbox"/> 26-30 saat <input type="checkbox"/> 31Saat ve Üzeri
11. Kurumdaki Göreviniz:	<input type="checkbox"/> Branş Öğretmeni <input type="checkbox"/> Müdür Yardımcısı <input type="checkbox"/> Müdür
12. Branşınız:	<input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Matematik <input type="checkbox"/> Fizik <input type="checkbox"/> Kimya <input type="checkbox"/> Biyoloji <input type="checkbox"/> Fen Bilgisi <input type="checkbox"/> Tarih <input type="checkbox"/> Coğrafya <input type="checkbox"/> Sosyal Bilgiler <input type="checkbox"/> Türkçe <input type="checkbox"/> Sınıf Öğretmenliği <input type="checkbox"/> Müzik <input type="checkbox"/> Beden Eğitimi <input type="checkbox"/> Resim <input type="checkbox"/> Bilgisayar <input type="checkbox"/> Rehberlik <input type="checkbox"/> Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi <input type="checkbox"/> Diğer

No	13. Aşağıdaki ifadelerle katılma düzeyinizi lütfen belirtiniz. "1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3.Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4.Katılıyorum, 5.Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.	1	2	3	4	5
2	Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.	1	2	3	4	5
3	Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.	1	2	3	4	5
4	Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.	1	2	3	4	5
5	Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirlere.	1	2	3	4	5
6	Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.	1	2	3	4	5

7	Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.	1	2	3	4	5
8	Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.	1	2	3	4	5
9	Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.	1	2	3	4	5
10	Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.	1	2	3	4	5
11	Hissettiğim duyguların farkında olurum.	1	2	3	4	5
12	Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.	1	2	3	4	5
13	Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınırım.	1	2	3	4	5
14	Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.	1	2	3	4	5
15	Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.	1	2	3	4	5
16	Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.	1	2	3	4	5
17	Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.	1	2	3	4	5
18	Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.	1	2	3	4	5
19	Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.	1	2	3	4	5
20	Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.	1	2	3	4	5
21	Ruh halim iyiye sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.	1	2	3	4	5
22	İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.	1	2	3	4	5
23	Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
24	Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.	1	2	3	4	5
25	Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz.	1	2	3	4	5
26	Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.	1	2	3	4	5
27	Hissettiğim duyguların farkındayım.	1	2	3	4	5
28	İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.	1	2	3	4	5
29	Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.	1	2	3	4	5
30	İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.	1	2	3	4	5
31	Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.	1	2	3	4	5
32	Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynımsı yaşamış gibi olurum.	1	2	3	4	5
33	Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.	1	2	3	4	5
34	Sorunları çözüm biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.	1	2	3	4	5
35	Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım çünkü başarısız olacağıma inanırım.	1	2	3	4	5
36	Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.	1	2	3	4	5
37	İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.	1	2	3	4	5
38	İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.	1	2	3	4	5
39	Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.	1	2	3	4	5
40	İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.	1	2	3	4	5
41	Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.	1	2	3	4	5

No	14. Aşağıdaki ifadelerle katılma düzeyinizi lütfen belirtiniz. “1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3.Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4.Katılıyorum, 5.Kesinlikle Katılıyorum”	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	DUYGUSAL EMEK ÖLÇEĞİ					
1	Öğrencilerle uygun şekilde ilgilenmek için rol yaparım.	1	2	3	4	5
2	Öğrencilerle ilgilenirken iyi hissediyormuş rolü yaparım.	1	2	3	4	5
3	Öğrencilerle ilgilenirken bir şov yapar gibi ekstra performans sergilerim.	1	2	3	4	5
4	Mesleğimi yaparken hissetmediğim duyguları hissediyormuşum gibi davranırım.	1	2	3	4	5
5	Mesleğimin gerektirdiği duyguları sergileyebilmek için sanki bir maske takarım.	1	2	3	4	5
6	Öğrencilerime, gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim.	1	2	3	4	5
7	Öğrencilere göstermek zorunda olduğum duyguları gerçekten yaşamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
8	Gösterdiğim duyguları gerçekte de hissetmek için çaba harcarım.	1	2	3	4	5
9	Öğrencilere göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım.	1	2	3	4	5
10	Öğrencilere sergilemem gereken duyguları içimde de hissedilmek için yoğun çaba gösteririm.	1	2	3	4	5
11	Öğrencilere sergilediğim duygular samimidir.	1	2	3	4	5
12	Öğrencilere gösterdiğim duygular kendiliğinden ortaya çıkar.	1	2	3	4	5
13	Öğrencilere gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır.	1	2	3	4	5

No	15. Aşağıdaki ifadelerle katılma düzeyinizi lütfen belirtiniz. “1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3.Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4.Katılıyorum, 5.Kesinlikle Katılıyorum”	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
	DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ					
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4	Bütün gün öğrencilerle uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı bir durumdur.	1	2	3	4	5
5	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
6	İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
7	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
8	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
9	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5

Katkılarımız için teşekkür ederiz...