T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİNİN MERHAMET YORGUNLUĞUNA ETKİSİNDE BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL DEĞİŞKENLERİN ARACI ROLÜ

Melek YAĞCI ÖZEN

DOKTORA TEZİ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Danışman
Prof. Dr, Şebnem ASLAN

KONYA- 2020

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ DUYGUSAL ZEKÂ DÜZEYİNİN MERHAMET YORGUNLUĞUNA ETKİSİNDE BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL DEĞİŞKENLERİN ARACI ROLÜ

Melek YAĞCI ÖZEN

DOKTORA TEZİ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

Danışman
Prof. Dr, Şebnem ASLAN

Bu çalışma Selçuk Üniversitesi Öğretim Üyesi Yetiştirme Programı Koordinatörlüğü tarafından 2018 - ÖYP - 037 proje numarası ile desteklenmiştir.

KONYA- 2020

ÖNSÖZ

Doktora eğitimim boyunca engin bilgi ve tecrübesinden yararlandığım, birlikte çalışmaktan her zaman onur duyduğum çok değerli hocam sayın Prof. Dr. Şebnem ASLAN'a teşekkürü borç bilirim.

Tez izlem sürecim boyunca yardım ve desteklerini esirgemeyen kıymetli hocalarım sayın Doç. Dr. Serap DAŞBAŞ ile sayın Dr. Öğr. Üyesi Fatma Özlem YILMAZ'a teşekkür ederim.

Hayatımın her alanında olduğu gibi, bugünlere gelmemde büyük emekleri olan, mutlu olmam için her türlü fedakârlığa katlanan, desteklerini her zaman üzerimde hissettiğim, kızları olmaktan büyük gurur duyduğum annem Fatma YAĞCI ve babam İbrahim YAĞCI'ya teşekkür ederim.

Sevgisi ve kocaman yüreğiyle her zaman yanımda olan, destek veren, cesaretlendiren, biricik eşim Ali ÖZEN ve canımdan çok sevdiğim oğlum Metehan ÖZEN iyi ki varsınız…

Son olarak, çalışmama katkı sağlayan, pandemi sürecinde kıymetlerini daha çok anladığımız, kahramanlarımız, çok değerli sağlık çalışanlarına teşekkür ederim.

Çalışmanın literatüre katkı sağlamasını, faydalı olmasını umut ediyorum.

Melek YAĞCI ÖZEN

İÇİNDEKİLER

SİMGELER VE KISALTMALAR x
ÖZET xi
SUMMARY xii
1. GİRİŞ 1
1.1. Duygusal Zekâ Kavramı ve Kapsamı 3
1.1.1. Duygu Kavramı 3
1.1.2. Zekâ Kavramı 5
1.1.3. Duygusal Zekâ Kavramı 10
1.1.4. Duygusal Zekâ Modelleri 14
1.1.5. Duygusal Zekâ Ölçüm Araçları 22
1.2. Merhamet Yorgunluğu Kavramı ve Kapsamı 27
1.2.1. Merhamet Kavramı 27
1.2.2. Merhamet Yorgunluğu Kavramı 31
1.2.3. Merhamet Yorgunluğu Belirtileri 36
1.2.4. Merhamet Memnuniyeti 39
1.2.5. Merhamet Yorgunluğu Ölçüm Araçları 40
1.2.6. Duygusal Zekâ ve Merhamet Yorgunluğu 42
1.3. Mutluluk Kavramı ve Kapsamı 44
1.3.1. Mutluluğun Tarihçesi 44
1.3.2. Mutluluğun Tanımı 45
1.3.3. Mutluluğun Belirleyicileri 48
1.3.4. Mutlu İnsanların Özellikleri 48
1.3.5. Mutluluk Ölçüm Araçları 49
1.3.6. Mutluluğun Sonuçları 50
1.4. Prososyal Motivasyon Kavramı ve Kapsamı 51
1.4.1. Motivasyon Kavramı 51
1.4.2. Motivasyon Türleri 52
1.4.3. Motivasyon Teorileri 53
1.4.4. Prososyal Davranış 60
1.4.5. Prososyal Motivasyon Kavramı 60
1.4.6. Prososyal Motivasyonun Sonuçları 64
1.5. Algılanan Örgütsel Destek Kavramı ve Kapsamı 65
1.5.1. Algılanan Örgütsel Desteğin Dayandığı Teoriler 68
1.5.2. Algılanan Örgütsel Desteğin Öncülleri 70
1.5.3. Algılanan Örgütsel Desteğin Sonuçları 71

1.6. Örgütsel Adalet Kavramı ve Kapsamı 72
1.6.1. Örgütsel Adalet Kavramı 72
1.6.2. Örgütsel Adalet Teorileri 73
1.6.3. Örgütsel Adaletin Boyutları 77
1.6.4. Örgütsel Adaletin Sonuçları 82
2. GEREÇ VE YÖNTEM 84
2.1. Araştırmanın Amacı 84
2.2. Araştırmanın Önemi 84
2.3. Araştırmanın Türü 85
2.4. Araştırmanın Değişkenleri 85
2.5. Araştırmanın Modeli 85
2.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler 86
2.6.1. Duygusal Zekâ Ölçeği 87
2.6.2. Merhamet Yorgunluğu Ölçeği 88
2.6.3. Oxford Mutluluk Ölçeği 89
2.6.4. Prososyal Motivasyon Ölçeği 90
2.6.5. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği 91
2.6.6. Dağıtım Adaleti Ölçeği 91
2.7. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi 92
2.8. Araştırma Verilerinin Toplanması 93
2.9. Araştırma Verilerinin Değerlendirilmesi 93
2.10. Araştırma Etiği 93
2.11. Araştırmanın Hipotezleri 94
3. BULGULAR 95
3.1. Katılımcılara Ait Tanımlayıcı Betimleyici Analizler 95
3.2. Faktör Analizi Sonuçları 99
3.3. Korelasyon Analizi 111
3.4. Yapısal Eşitlik Modeli 113
3.4.1. Yol Analizi (Path) Sonuçları 113
3.4.2. Hipotez Yorumları 116
4. TARTIŞMA 117
5. SONUÇ VE ÖNERİLER 122
5.1. Sonuç 122
5.2. Öneriler 124
6. KAYNAKLAR 127
7. EKLER 141
EK-A: Anket Formu 141

EK-B: Etik Kurul Kararı 146
EK-C: Anket Kurum İzinleri 147
EK-D: Anket Yazar İzinleri 152
8. ÖZGEÇMİŞ 159

TABLOLAR

Tablo 1. 1. Bar-On Modeli ve Modelin Alt Boyutları. 17
Tablo 1. 2. Goleman, Boyatzis,ve Mckee'nin Duygusal Zekâ Modeli. 19
Tablo 1. 3. Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modeli. 20
Tablo 1. 4. Özellikli Duygusal Zekâ Örnekleme Alanı. 21
Tablo 1. 5. Cooper ve Sawaf Duygusal Zekâ Haritası. 26
Tablo 1. 6. Merhamet Yorgunluğu Belirtileri. 37
Tablo 1. 7. Herzberg'in Motivasyon ve Hijyen Faktörleri. 56
Tablo 1. 8.Örgütsel Adalet Teorileri. 74
Tablo 1. 9.Örgütsel Adaletin Bileşenleri. 82

Tablo 2. 1. Duygusal Zekâ Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik. 87
Tablo 2. 2. Merhamet Yorgunluğu Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik. 89
Tablo 2. 3. Oxford Mutluluk Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik. 90
Tablo 2. 4. Prososyal Motivasyon Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik. 90
Tablo 2. 5. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik. 91
Tablo 2. 6. Dağıtım Adaleti Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik. 92

Tablo 3. 1. Sağlık Çalışanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine Ait Bulgular. 95
Tablo 3. 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Mükemmel Uyum ve Kabul Edilebilir Uyum Aralığı. 98
Tablo 3. 3. Duygusal Zekâ Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu. 99
Tablo 3. 4. Duygusal Zekâ Ölçeği Uyum İyiliği İndeksleri 100
Tablo 3. 5. Merhamet Yorgunluğu Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu. 101
Tablo 3. 6. Merhamet Yorgunluğu Ölçeği Uyum İyiliği İndeksleri. 102
Tablo 3. 7. Oxford Mutluluk Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu. 103
Tablo 3. 8. Oxford Mutluluk Ölçeğine Ait Uyum İyiliği İndeskleri. 104
Tablo 3. 9. Prososyal Motivasyon Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu. 105
Tablo 3. 10. Prososyal Motivasyon Ölçeğine Ait Uyum İyiliği İndeksleri. 106
Tablo 3. 11. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu. 107
Tablo 3. 12. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine Ait Uyum İyiliği İndeksleri. 108
Tablo 3. 13. Dağıtım Adaleti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu. 109
Tablo 3. 14. Dağıtım Adaleti Ölçeği Uyum İyiliği İndeksleri. 110
Tablo 3. 15. Korelasyon Analizi. 111
Tablo 3. 16. Hipotez Yorumları. 116

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil1. 1.Dört Aşamalı Duygusal Zekâ Modeli. 15
Şekil1. 2. Merhametin Özellikleri ve Merhamet İçin Gerekli Beceriler. 30
Şekil1. 3. Merhamet Yorgunluğu Modeli 36
Şekil1. 4. Merhamet Memnuniyeti Modeli 40
Şekil1. 5. Prosedürel Adalet ve Dağıtım Adaleti Ayrımı 78

Şekil 2. 1. Araştırmanın Modeli 86

Şekil 3. 1. Duygusal Zekâ Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu 100
Şekil 3. 2. Merhamet Yorgunluğu Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu. 102
Şekil 3. 3. Oxford Mutluluk Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu. 104
Şekil 3. 4. Prososyal Motivasyon Ölçeği'ne Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu. 105
Şekil 3. 5. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu. 108
Şekil 3. 6. Dağıtım Adaleti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu. 109
Şekil 3. 7. Duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğu ilişkisine yönelik yol analizi ilk aşama. 113
Şekil 3. 8. Duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğu ilişkisine yönelik yol analizi ilk aşama t değeri. 113
Şekil 3. 9. Duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğu ilişkisinde bireysel(mutluluk-prosoyalmotivasyon) ve örgütsel (dağıtım adaleti -algılanan örgütsel destek) değişkenlerin aracılık rolünü incelemeye ilişkin yol analizi sonuç modeli. 114
Şekil 3. 10. Duygusal Zeka ve Merhamet Yorgunluğu İlişkisinde bireysel (mutluluk-prososyal motivasyon) ve örgütsel (dağıtım adaleti-algılanan örgütsel destek) değişkenlerin aracılık rolünü incelemeye ilişkin yol analizi sonuç modeli *t* değerleri. 115

SİMGELER VE KISALTMALAR

EQ: Duygusal Zekâ

IQ: Bilişsel Zekâ

DFA: Doğrulayıcı Faktör Analizi

MSCEIT: Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test

ECI: Emotional Competence Inventory

WEIS: Wong and Law Emotional Intelligence Scale

CFST: Compassion Fatigue Self Test

ProQOL: Professional Quality of Life Scale

x^2/df: Ki- Kare/Serbestlik Derecesi

NFI: Normed Fit Index

CFI: Comparative Fit Index

AGFI: Adjusted Goodness of Fit Index

GFI: Goodness of Fitness

IFI: Incremental Fit Index

RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation

RFI: Relative Fit Index

$\bar{x}$: Ortalama

SS: Standart Sapma

ÖZET

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeyinin Merhamet Yorgunluğuna Etkisinde Bireysel ve Örgütsel Değişkenlerin Aracı Rolü

Melek YAĞCI ÖZEN
Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

DOKTORA TEZİ / KONYA-2020

Hayatın her alanında olduğu gibi sağlık sektörü çalışanları için de duyguların yönetimini içeren duygusal zekâ kavramı oldukça önemlidir. Özellikle de karşılaşılan olumsuz duyguların elimine edilmesinde çalışanların sahip oldukları duygusal zekâ düzeyleri belirleyici olmaktadır. Sağlık sektörü gibi yüksek riskli ve stresli ortamlarda hizmet sunumu gerçekleştiren, hastalarının ve onların aileleriyle etkileşim halinde olan, hastalarının savunmasız ve ilgiye en çok ihtiyaç duydukları anlarına tanıklık eden sağlık çalışanlarında mesleki bir tehlike olarak nitelendirilen ve olumsuz birtakım sonuçlara neden olabilen merhamet yorgunluğu gözlenebilmektedir. Bu noktada sağlık çalışanlarında merhamet yorgunluğunun yönetilebilmesinde çalışanların sahip olduğu duygusal zekâ düzeylerinin önemli olduğu, ayrıca bireysel ve örgütsel değişkenlerin de bu ilişkiye aracılık ettiği düşünülmektedir. Bu bağlamda çalışma, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin merhamet yorgunluğuna etkisinde bireysel ve örgütsel değişkenlerin aracı rolünü incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada incelenmesi amaçlanan aracı değişkenler, bireysel anlamda mutluluk ve prososyal motivasyon iken örgütsel anlamda algılanan örgütsel destek ile dağıtım adaleti olarak belirlenmiştir. Çalışma, Konya ilinde yer alan ve rastgele örnekleme yöntemiyle seçilen kamu ve üniversite hastanelerinde görev yapan 555 sağlık çalışanı ile gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilen Duygusal Zekâ Ölçeği; Adams ve ark (2006) tarafından geliştirilen Merhamet Yorgunluğu Ölçeği -Kısa Form- kullanılmıştır. Ayrıca, Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen Oxford Mutluluk Ölçeği -Kısa Form- ; Granth ve Sumanth (2009) tarafından geliştirilen Prososyal Motivasyon Ölçeği; Eisenberger ve ark (1986) tarafından geliştirilen Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği ile Niehoff ve Moorman (1993) tarafından geliştirilen örgütsel adalet ölçeğinin dağıtım adaleti alt boyutu kullanılmıştır.

Araştırmadan elde edilen verilerin analizinde IBM SPSS 22 ile LISREL 8.7 paket programlarından yararlanılmıştır. Ölçeklerin geçerlilikleri LISREL 8.7 programı aracılığıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılarak araştırılmıştır. Ölçek güvenilirlikleri için Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezler yapısal eşitlik modeliyle yol analizi (path) yapılarak test edilmiştir. Ölçekler ve boyutları arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon analizi uygulanmıştır.

Analizler sonunda, duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu ilişkide bireysel anlamda mutluluğun, örgütsel anlamda ise algılanan örgütsel destek ile dağıtım adaletinin kısmi aracılık rolünün bulunduğu; bireysel anlamda incelenen prososyal motivasyon değişkeninin ise bu ilişkiye aracılık etmediği ulaşılan sonuçlar arasındadır.

Anahtar Sözcükler: Duygusal Zekâ; Merhamet Yorgunluğu; Mutluluk; Örgütsel Adalet; Prososyal Motivasyon.

SUMMARY

REPUBLIC of TURKEY
SELÇUK UNIVERSITY
HEALTH SCIENCES INSTITUTE

The Mediating Role of Individual and Organizational Variables in the Effect of Emotional Intelligence Level of Healthcare Professionals on Compassion Fatigue

Melek YAĞCI ÖZEN

Department of Health Management
PhD THESIS / KONYA-2020

As in all areas of life, the concept of emotional intelligence, which includes the management of emotions, is very important for healthcare professionals. Emotional intelligence levels of the healthcare professionals are determinative in eliminating the negative emotions encountered in particular. Compassion fatigue, which is defined as an occupational hazard and can cause some negative consequences, can be observed in healthcare professionals who provide services in high-risk and stressful environments such as the health sector, interact with patients and their families, and witness the vulnerable moments of their patients when they need attention most. At this point, it is thought that the emotional intelligence levels of healthcare professionals are important in the management of compassion fatigue and that individual and organizational variables also mediate this relationship. In this context, the study was carried out to examine the mediating role of individual and organizational variables in the effect of emotional intelligence levels of healthcare professionals on compassion fatigue. The mediating variables aimed to be examined in the study were determined as happiness and prosocial motivation in the individual sense, organizational support and distribution justice in the organizational sense. The study was carried out with 555 healthcare professionals working in public and university hospitals in Konya, selected by random sampling method.

Emotional Intelligence Scale developed by Wong and Law (2002) and the Compassion Fatigue Scale (Short Form) developed by Adams et al (2006) were used in the study. Also, Oxford Happiness Scale- Short Form- developed by Hills and Argyle (2002), Prosocial Motivation Scale developed by Granth and Sumanth (2009), Perceived Organizational Support Scale developed by Eisenberger et al. (1986) and the distributional justice sub-dimension of the organizational justice scale developed by Niehoff and Moorman (1993) were used.

IBM SPSS 22 and LISREL 8.7 package programs were used to analyze the data obtained from the research. The validity of the scales was investigated by confirmatory factor analysis through the LISREL 8.7 program. Cronbach Alpha coefficient was used for scale reliability. The hypotheses formed within the scope of the research were tested by making a path analysis with the structural equation model. Correlation analysis was applied to examine the relationship between scales and their dimensions.

As a result of the analysis, a negative and significant relationship was found between emotional intelligence level and compassion fatigue. In this relationship, it was concluded that happiness in the individual sense, perceived organizational support and distribution justice in the organizational sense have a partial mediating role, and that the prosocial motivation variable examined individually does not mediate this relationship.

Keywords: Emotional Intelligence, Compassion Fatigue, Happiness, Organizational Justice, Prosocial Motivation

1. GİRİŞ

Örgütlerde keşfedilmeyi bekleyen büyüleyici alanlar olarak nitelendirilen duyguların, iş yaşamından ayrı düşünülemeyeceğinin kabulü ile birlikte duygulara verilen önem artmıştır (Ashforth ve Humphrey 1995, Gürbüz ve Yüksel 2008). Bireyin çalışma ortamındaki enerjisi, motivasyonu ve başarısı gibi önemli çıktılar üzerinde etkili olması duyguları, birey, örgüt ve aynı zamanda hizmet sunduğu kesim açısından önemli hale getirmiştir (Mayer ve Geher 1996, Eroz 2013) . Son yıllarda bireylerin duyguları algılama, anlama ve kullanma konusunda eşit derecede yetenekli olamayacağı görüşü, bireylerdeki bu türden farklılıklara dikkat çeken duygusal zekâ kavramını gündeme getirmiştir (Chan 2006). Bireyin yaşamındaki başarısının önemli bir bölümünü oluşturan duygusal zekânın, ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesinde önemli bir etken olduğu belirtilmektedir (Schutte ve ark 2001, Harrod ve Scheer 2005). Duyguların tanınması, yönetilmesi gibi yetenekleri içeren duygusal zekaya sahip bireylerin, diğerlerine karşı empati düzeylerinin daha yüksek olduğu, başkalarını daha olumlu algıladıkları tespit edilmiştir (Mayer ve Salovey 1993, Ciarrochi ve ark 2000, Schutte ve ark 2001, Mayer ve ark 2008). Bununla birlikte olumsuz duygularla baş edilebilmesinde de duygusal zekânın önemli bir yeri bulunmaktadır. Diğer sektörlerde olduğu gibi sağlık sektörü çalışanları için de yüksek duygusal zekâya sahip olunması önemlidir (Zeidner 2009). Sağlık sektörünün kendine has özellikleri, hizmet sunumunun belirsizliği, hastalık sürecinde zor zamanlar geçiren hastalar ve onların yakınlarıyla etkileşimde bulunulması sağlık çalışanlarında duygusal zekâya olan gereksinimi yansıtmaktadır (Şengün 2016). Özellikle de hastaların içinde bulundukları durumdan dolayı duydukları kaygı, endişe ve üzüntü sağlık hizmetinin sunumu esnasında daha çok ilgi ve merhamet beklentisi ile sonuçlanmaktadır (Gök 2015). Sağlık çalışanları için hastalarının beklediği bu türden olumlu ilişkilerin sürdürülebilmesinde, hastalara karşı empati duyulabilmesinde, doktor ve hasta ilişkisinde merkezi bir role sahip olduğu düşünülen merhamet gösterilebilmesinde duygusal zekanın önemi büyüktür (Kanov ve ark 2004, Akın 2018). Ancak kaliteli bir sağlık bakımı sunmak adına hastalara merhamet göstermek durumunda kalan sağlık profesyonellerinin, uzun süre bu duruma maruz kalmaları neticesinde merhamet yorgunluğu oluşabilmektedir (Akın 2018).

Merhamet yorgunluğu genel anlamda, başka bireylere bakım veren mesleklerde ortaya çıkan empati ve şefkat eksikliğini tanımlamak için kullanılmaktadır (Austin ve ark 2009). Bireylerdeki empati düzeyinin artışına bağlı olarak merhamet yorgunluğu seviyesinin de artacağı belirtilmektedir. Dolayısıyla empatik eğilimi daha fazla olan bireylerin merhamet yorgunluğu açısından daha riskli olduğu düşünülmektedir (Jacobson 2006). Sağlık sektörü çalışanlarında oluşacak merhamet yorgunluğu ise hem çalışan hem de hizmet sunulan hasta için istenmeyen durumlarla sonuçlanabilmektedir. Duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin duygularını daha fazla düzenleyebilme kabiliyetine sahip oldukları dolayısıyla düşük seviyede merhamet yorgunluğu deneyimledikleri belirtilmektedir (Zeidner ve ark 2013).

Çalışanların sahip oldukları duygusal zekâ düzeyinin olumsuz bir takım sonuçlara neden olabilen merhamet yorgunluğu seviyesini azaltacağı, duygusal zekâ ile merhamet yorgunluğu arasındaki bu ilişkiye bazı bireysel ve örgütsel değişkenlerin katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğu ilişkisinde etkisi olduğu düşünülen değişkenlerden ilkini oluşturan mutluluk, bireyin bir bütün olarak hayatından duyduğu memnuniyet derecesini açıklamaktadır (Veenhoven 2012). Sağlık sektörü gibi insanların ve görevlerin belirgin karşılıklı bağımlılıklarının olduğu iş durumlarında özel bir önemi olan prososyal motivasyon ise insanların yaşamlarında bir fark yaratmayı amaçlayan davranışlardan oluşmaktadır (Grant 2007, Nesje 2015, Škerlavaj ve ark 2018). Bireylerin sahip olduğu mutluluk ve prososyal motivasyon düzeylerinin duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğu ilişkisinde etkisi olduğu düşünülerek bu çalışmada bireysel anlamda mutluluk ve prososyal motivasyon ele alınmıştır.

Örgütsel anlamda ise duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğu ilişkisinde etkisi olduğu düşünülen algılanan örgütsel destek ve dağıtım adaleti incelemeye değer görülmüştür. Çalışanların örgütün kendilerine olan bağlılığı, kuruma sağladığı katkıları ve refahına ne ölçüde değer verdiğine ilişkin olarak geliştirdikleri küresel inancı yansıtan algılanan örgütsel destek (Shore ve Wayne 1993) ile yine çalışanların algısı ile şekillenen örgütsel adaletin bu ilişkide aracı olduğu düşünülmektedir. Çalışanların örgüt ve örgütün temsilcileri tarafından adil muamele görme algısını yansıtan örgütsel adaletin başlangıcı dağıtım adaleti olarak kabul edilmektedir (Wang ve ark 2010).

Bahsedilenlerden yola çıkarak, bu çalışmada sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeylerinin merhamet yorgunluğuna etkisinde bireysel anlamda mutluluk ve prososyal motivasyon, örgütsel anlamda ise algılanan örgütsel destek ve dağıtım adaletinin aracılık rolü araştırılmıştır. Bu kapsamda duygusal zeka, merhamet yorgunluğu, mutluluk, prososyal motivasyon, algılanan örgütsel destek ve dağıtım adaleti ile ilgili kavramlar ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

1.1.Duygusal Zekâ Kavramı ve Kapsamı

Duygusal zekâ, hem duygu hem de zekâ ile ilişkili bir kavram olmakla birlikte onlardan farklıdır (Mayer ve ark 2008). Dolayısıyla duygusal zekâ kavramını açıklamadan önce duygu ve zekâ kavramları üzerinde durulmasında yarar bulunmaktadır.

1.1.1. Duygu Kavramı

Latincede "motus anima" yani "harekete geçiren ruh" olarak ifade edilen duygu kavramı (Cooper ve Sawaf 2010), geçmiş dönemlerde önem olarak akıldan sonra gelmekteydi. O dönemlerde insanlar sadece akılla ilgilenip onu en önemli unsur olarak kabullenip, duyguları fazla önemsememişler; aklı erkeklere, liderlere ve komutanlara insanların zayıf yönü olarak gördükleri duyguları ise kadınlara, şairlere, annelere ve sanatçılara uygun görmüşlerdir (Babaoğlan 2010). Böyle bir düşüncenin altında akıl üzerinde uzlaşı sağlayabilmenin, duygular üzerinde uzlaşı sağlayabilmekten çok daha kolay olması yatmaktaydı (Mayer ve ark 2008).

Duygu üzerine çalışan bilim insanları da duyguları anlamanın oldukça zor olduğunu belirtmektedirler (Picard ve ark 2001). Bununla birlikte, bireyin duygularını tanımasının, duygularının farkında olarak bunu uygun bir biçimde ifade edebilmesinin bireyin hayat kalitesini artırarak, diğer bireylerle olan ilişkilerinde başarılı olmasına olanak sağlayacağı düşünülmektedir (Deniz ve Avşaroğlu 2014).

Son yıllarda duyguların iş yaşamından ayrı düşünülemeyeceğinin kabulü ile birlikte iş yaşamında da duygulara önem verilmeye başlanmıştır (Gürbüz ve Yüksel 2008).

Özel yaşantısında deneyimlediği duyguları çalışma ortamından soyutlayabilmesi, iş yerine gelirken duygularını kapı dışında bırakmasının mümkün

olmaması, bireyin çalışma ortamındaki başarısı, enerjisi ve motivasyonu üzerinde duygularının da etkili olmasına neden olarak, örgütsel yaşamdan ayırt edilemeyecek bir bütün oluşturmaktadır (Ashforth ve Humphrey 1995, Eroz 2013).

Örgütlerde keşfedilmeyi bekleyen büyüleyici alanlar olarak ifade edilebilecek duyguları, yüzyılı aşkın bir süre önce yayınlanan makalesinde "Duygu Nedir?" diyerek sorgulayan William James, kavramın akademik camiada tartışılması ve bu konuda çeşitli görüşler sunularak, konunun geniş perspektif üzerinden değerlendirilmesine zemin hazırlamıştır (Ashforth ve Humphrey 1995, Cacioppo ve Gardner 1999, Lindquist 2003).

Özellikle de sosyal bilim teorilerinde tartışılan, bu alanda ve insan hayatında önemli bir yer edinen duygu kavramı (LeDoux 1995), uzun bir süredir tartışılıyor olmasına rağmen (Callahan 2000); kavramın bilim insanlarınca yapılmış kabul edilebilir tek bir tanımı bulunmamakta (Fehr ve Russell 1984, Höpfl ve Linstead 2000, Mayer ve ark 2001), bu sebeple karmaşık bir yapı olarak ele alınmaktadır (Lindquist 2003).

Duygunun ne olduğunu tanımlama girişimi Plato ve Aristoteles'e kadar dayanmaktadır. Duygunun doğası Thomas Aquines, Descartes, Hobbes, Hume, Spinoza ve Kant gibi filozaflar tarafından tartışılmış, onları Wundt, James, Mc Dougall ve Watson gibi psikologlar takip etmiştir (Fehr ve Russell 1984).

Wundt duyguyu zihinsel bir olay, Watson ise davranışsal bir olay olarak görmüştür. Bununla birlikte çoğu psikolog duyguların davranışsal, bilişsel ya da fizyolojik bir olgu olarak katı bir şekilde tanımlanmasına karşı çıkmıştır. Örneğin Izard duyguyu karmaşık bir süreç olarak tanımlamıştır (Fehr ve Russell 1984, Weiner 1985).

Salovey ve Mayer (1990)'a göre duygular, fizyolojik, bilişsel, motivasyonel sistemler de dâhil olmak üzere birçok psikolojik alt sistemin sınırlarını aşarak organize olmuş tepkilerdir.

Asforth ve Humphrey (1995) ise duyguyu, neşe, aşk, öfke, utanma gibi oldukça geniş, kapsayıcı ve basit terimlerle ifade edilebilen öznel bir duygu durumu olarak tanımlamışlardır.

Duygular genellikle birey için olumlu veya olumsuz bir anlam taşıyan iç veya dış herhangi bir olaya tepki olarak ortaya çıkmaktadırlar (Salovey ve Mayer 1990). Bir duygu ortaya çıktığında fizyoloji, motor hazırlığı, davranış, biliş ve öznel deneyimde koordineli değişiklikler gerektirmektedir. Örneğin bir kişi mutlu olduğunda daha düşük kan basıncı sergileyerek belki gülümsemekte belki de daha iyi hissetmektedir. Bu tepkiler kişinin çevreyi algılamasıyla ortaya çıkmaktadır (Mayer ve ark 2008). Benzer şekilde birey korku duyduğunda duyuları kesinleşmekte, kasları onu zarardan korumak için hızlı bir şekilde dışarı yönlendirmekte, kardiyovasküler sistemi ise kaslarına enerji ve oksijen sağlamaktadır (Gross 1999).

Duyguların tanınması duygusal zekânın ölçülebilmesi için iyi bir başlangıç noktası olabilmektedir (Mayer ve Geher 1996). Duyguların yönetimi insanların diğerlerine karşı daha çok empati duyabilmesini sağlamaktadır. Empati de duygusal zekânın altında yatan önemli bir kavram olarak ele alınmaktadır (Mayer ve Salovey 1993).

Duygusal zekânın anlaşılmasında duygu kavramı kadar incelenmesi gereken bir diğer kavram da zekâ kavramıdır.

1.1.2. Zekâ Kavramı

Bireyler, karmaşık fikirleri anlama, çevreye etkili bir şekilde uyum sağlama, deneyimlerden öğrenme, düşünce yoluyla engellerin üstesinden gelebilme bakımından birbirlerinden farklıdırlar. Zekâ kavramı da bu tür karmaşık olguları açıklığa kavuşturmak için kullanılmaktadır (Neisser ve ark 1996).

Zekâ, öncelikle soyut düşünceyi gerçekleştirme kapasitesi olarak bilinmesi yanında öğrenme ve çevreye uyum sağlama yeteneğini de içermektedir (Mayer 2004, Mercan 2016). Wechsler, zekâyı bir kişinin amaçlı olarak hareket etme, rasyonel düşünme ve çevresiyle etkili bir şekilde başa çıkma yeteneği olarak tanımlamıştır (Krishnan ve Awan 2020).

Sternberg (1997) zekâyı, herhangi bir çevresel bağlamın şekillendirilmesi ve seçilmesinin yanı sıra adaptasyon için gerekli olan yeteneklerin bütünü olarak tanımlamıştır. Tanıma göre zekâ çevreye karşı reaktif değildir aynı zamanda onun şekillenmesinde aktif bir rol almaktadır.

Sternberg (1997)'e göre, bireyin çevresini şekillendirmesi veya seçebilmesi için öncelikle içinde bulunduğu çevreye nasıl uyum sağlayacağını öğrenmesi gerekmektedir. Bu görüşe göre zekâ aynı zamanda hayat boyu öğrenmenin bir anahtarını oluşturmaktadır.

20. yüzyılın ilk yarısına kadar yapılan çalışmaların bilişsel zeka üzerine odaklandığı ve bu zeka türünün başarıda öncelikli kriter olarak ele alındığı bilinmektedir (Edizler 2010). Sonraki yıllarda yapılan çalışmalarda ise bilişsel zekanın başarıya ulaşmada tek kriter olmadığı, bu noktada duygusal zeka konusuna duyulan ilginin artmaya başladığı görülmektedir (Eroz 2013).

Son dönemlerde yapılan çalışmalarda kişinin hem özel hem de mesleki yaşantısında başarılı olabilmesinde duygusal zekânın bilişsel zekâdan daha önemli olduğu düşüncesi yerleşmeye başlamıştır (Gül ve ark 2014). Duygusal zekânın bilişsel zekâdan (IQ) hem birey hem de kurum açısından iki kat daha önemli olduğu söylenmektedir. Bununla birlikte duygusal zekâ (EQ) bilişsel zekâdan (IQ) daha zor bir kavram olarak görülmektedir (Mayer 2004, Cherniss 2010).

Bir kişinin genel zekâsı, bireyin entelektüel kazanım ve yeteneğinin genel seviyesini temsil etmektedir ve genellikle bir kişinin akademik ve mesleki hayatını başarılı bir şekilde tahmin etmek için kullanılmaktadır. Bununla birlikte, kişinin hayatta başarılı olabilmesinde entelektüel olmayan yeteneklerin önemli olduğu belirtilmektedir. Bu bağlamda, bireyin genel zekasının onu oluşturan daha spesifik zeka türleri hakkında yeterli bilgi vermediği ortaya çıkmaktadır (Mayer ve Geher 1996, Krishnan ve Awan 2020). Bu durum genel zekânın çeşitli şekillerde bölünmesini gerekli kılmaktadır.

Thorndike'nin Sosyal Zekâ Kavramı

Sosyal zekâ kavramı bazı bireylerin gündelik yaşantısında neden daha başarılı oldukları sorusuna yanıt olarak Thorndike (1920) tarafından öne sürülmüştür (İlhan ve Çetin 2014). Thorndike sosyal zekâyı diğer zekâ türlerinden ayırarak tanımlamıştır (Mayer ve Salovey 1993).

Sosyal zekâ kavramı, Thorndike tarafından kadın, erkek ya da çocuklarla olan ilişkileri anlama, yönetme ve insan ilişkilerinde akıllıca davranma yeteneği olarak

tanımlanmıştır (Goleman 2001, Law ve ark 2004, Wong ve ark 2004). İlk olarak insanları anlama ve yönetme yeteneği olarak tanımlanan kavram, bireyin kendini anlama ve yönetebilme yeteneğini de içermektedir (Thorndike ve Stein 1937).

Thorndike ilk zamanlar sosyal zekâyı laboratuarda (duygusal yüzlerin resimlerini duyguların açıklamaları ile eşleştiren basit bir işlem) değerlendirmeyi önerse de sosyal zekânın sosyal etkileşimle ortaya çıkması nedeniyle, gerçek insanlarla olan gerçek durumların ölçülmesinin gerekli olduğunu belirtmiştir (Goleman 2001).

Gardner'in Çoklu Zekâ Kavramı

Gardner, 1983 yılında yayınladığı *"Frame of Mind (Zihnin Çerçeveleri)"* isimli kitabıyla Çoklu Zekâ teorisini literatüre kazandırmıştır (Gardner ve Moran 2006). Çoklu zekâ, Gardner (1983)'in sosyal zekâ kavramını geliştirerek oluşturduğu bir kavramdır (Gürbüz ve Yüksel 2008). Gardner, çoklu zekâ kuramıyla zekâ konusuna farklı bir bakış açısı getirerek bireyin çok yönlü gelişimini tartışma konusu yapmıştır (Doruk ve Öngören 2005).

Gardner, insan zekâsının tek bir faktörle açıklanamayacak kadar çok yeteneği içerdiğini öne sürerek, sekiz tür zekâdan bahsetmiştir (Doruk ve Öngören 2005, Yeşil 2010). Bunlar; matematiksel-mantıksal zekâ, dilsel-sözel zekâ, müziksel zekâ, uzaysal-uzamsal zekâ, bedensel-kinestetik zekâ, kişisel-içsel ve kişilerarası-sosyal zekâ ve teoriye sonradan dâhil edilen doğa zekâsından oluşmaktadır (Gardner ve Hatch 1989).

Matematiksel-mantıksal zekâ; sayılar ve geometrik şekiller gibi soyut sembollerle çalışabilme, farklı ve ayrı bilgi parçaları arasındaki ilişkileri ayırt edebilme kapasitesidir. Çeşitli puzzle türlerini çözümleyebilme becerisi, sayı ve mantık oyunları oynama gibi özellikler matematiksel-mantıksal zekânın varlığına işaret etmektedir (Gardner 1991, Stanford 2003).

Dilsel-sözel zekâ; dili etkin kullanabilme, yeni bir dil öğrenebilme, soyut düşünebilme, kavramsal desen oluşturabilme, okuma ve yazma becerisini içermektedir (Stanford 2003). Kitap okumaya duyulan ilgi, kelime/kart oyunları oynama, çeşitli türdeki bilgisayar teknolojilerini kullanabilme, konferans ve münazaralara katılım sağlama dilsel/sözel zekâya sahip bireylerin sergilediği davranışlardandır (Gardner

1991). Şairler, yazarlar ve gazeteciler gibi meslek gruplarının bu zekâya sahip olduğu bilinmektedir (Gardner ve Hatch 1989).

Müziksel zekâ; ritmik ve tonal kalıpların tanınması, kullanılması ile çevreden gelen seslere, insan sesine ve müzik aletlerine duyarlılık gibi kapasiteleri içermektedir (Stanford 2003). Bireyin beste yapma, müzikal ifade biçimlerinden zevk alma, ses tonu ve ritmini tanıyabilme becerisine sahip olması müziksel zekâsının bir göstergesidir (Gardner ve Hatch 1989).

Uzaysal zekâ, mimari ve nesneleri farklı bakış açıları ile görebilme ve görselleştirebilme becerisidir. Görsel sanatlar, uzamsal zekâya sahip olunmasını gerektirmektedir. Uzamsal zekâ, resim, şekil veya çok boyutlu nesnelere duyulan ilgi ile ortaya çıkmaktadır (Tuğrul ve Duran 2003).

Bedensel-kinestetik zekâ, duyguları ifade etmek, oyun oynamak veya yeni bir ürün oluşturmak için vücudun kullanılmasıdır (Stanford 2003). Bireyin vücut hareketlerini kontrol etme veya vücudunun bir bölümünü kullanabilme becerisi bedensel- kinestetik zekâyı açıklamaktadır. Atletlerin ve dansçıların bu zekâ türüne sahip oldukları bilinmektedir (Gardner ve Hatch 1989).

Kişisel/içsel zekâ, bireyin kendisiyle başa çıkma ve kendi içindeki karmaşık ve yoğun duyguları sembolize etme ile ilgilidir. Bireyin duyguların, güçlü ve zayıf yönleri, arzu ve zekâsının farkında olarak davranışlarını buna göre şekillendirme yeteneğidir (Gardner 1991).

Kişilerarası zekâ ise bireyin başkalarıyla başa çıkma, başka bireylerin ruh halleri, mizaçları ve motivasyonlarını anlamlandırma yeteneğidir (Schutte ve ark 1998, Law ve ark 2004).Kişilerarası zekâ, başkalarıyla uyum sağlama, onların bakış açılarını ve fikirlerini anlama ve aynı zamanda kişisel hedeflere ulaşmak için başkalarını ikna etme yeteneği ile bağlantılıdır (Arnold ve Fonseca 2004). Gardner'a göre sosyal zekâ bireyin kişilerarası zekâsını içermektedir (Law ve ark 2004, Wong ve ark 2004).

Garner'ın çoklu zekâ teorisine sonradan ilave ettiği doğa zekâsı, doğadaki kalıpları tanıma ve nesneleri sınıflandırabilme becerisidir. Bu zekâ türü doğal dünyayı, algılama, doğadaki türleri ayırt edebilme, sınıflandırabilme yetisiyle doğrudan

ilişkilidir (Başaran 2004). Doğal dünyadan zevk alma ve ekolojik duyarlılığa sahip olma doğa zekasının karakteristik özelliğidir (Arnold ve Fonseca 2004).

Gardner, bahsedilen sekiz zekâ türünün dışında da zekâ türlerinin olabileceğinden bahsetmiştir. Bu Bağlamda Gardner dokuzuncu zekâ türü olarak nitelendirebilecek varoluşçu zekâ kavramından bahsetmiştir. Gardner, tanımlanmasının oldukça güç olarak belirttiği varoluşçu zekâyı, insanın yaşamdaki her türlü şeye tepkisi, evrenin ve insanlığın var oluşunun sorgulandığı *"büyük soruların zekâsı"* olarak tanımlamıştır (Stanford 2003, Gürel ve Tat 2010).

Kültürel Zekâ

Günümüzde çoğu örgütün çok kültürlü bir yapıya sahip olduğu bilinmektedir (Triandis 2006). Bu bağlamda özellikle de küresel işletme çalışanlarında bilişsel, duygusal ve sosyal zekâ tek başına yeterli olmamakta bunun yanında kültürel zekâ da gerekli olmaktadır (Çetin 2014).

Farklı kültürlere sahip olan bireylerin bulunduğu çalışma ortamlarında farklı uluslardan gelen insanları tanıyarak ilişkileri yönetebilmek noktasında önemli bir ölçüt olarak değerlendirilen kültürel zekâ (Mercan 2016), farklı kültürlerden olan bireylerle olan iletişimde bazı bireylerin neden daha başarılı olduklarını açıklamada öne çıkan bir kavramdır (İlhan ve Çetin 2014).

Gardner'ın çoklu zekâ kuramına dayanan kültürel zekâ kavramı, ilk olarak Earley ve Ang tarafından 2003 yılında ortaya atılmıştır. Yazarlar kültürel zekâyı, kültürlerarası bağlamda etkin bir şekilde çalışabilme yeteneği olarak tanımlamışlardır (Ang ve ark 2015).

Genel anlamda kültürel zekâ, bireyin farklı kültürlerden insanlarla etkili iletişim kurabilmesi, etkileşimde olduğu kültürlerin gereklerine göre davranışlarını düzenleyebilmesi ve farklı kültürlere uyum sağlayabilme kapasitesidir (İlhan ve Çetin 2014).

Sternberg'in Üçlü Zekâ Kavramı

Sternberg (1997) zekânın performans üzerindeki etkisini belirleyebilmek için başarılı zekâ kavramını literatüre kazandırmıştır. Başarılı zekâ, "sosyo kültürel

bağlamda, ortamlara uyum sağlama, seçme ve şekillendirme yoluyla kişinin yaşamdaki hedeflerine ulaşmak için kullandığı zihinsel yetenekler kümesi" olarak tanımlanmaktadır (Sternberg 1998a, Sternberg 2005). Sternberg başarılı zekânın analitik, yaratıcı ve pratik olmak üzere üç temel zekâdan oluştuğunu belirtmiştir (Çapraz ve ark 2009).

Sternberg'e göre, bireyler analitik, yaratıcı ve pratik zekâlarını birleştirerek başarıya ulaşmaktadırlar. Başarılı zekâ, kişinin güçlü yönlerinden yararlanıp, zayıf yönlerini telafi ederek hayatta başarılı olma yeteneğini ifade etmektedir (Sternberg 2005). Birey başarılı zekâya analitik, yaratıcı ve pratik yeteneklerinin kombinasyonuyla ulaşmaktadır (Sternberg 1998b, Sternberg ve Grigorenko 2002). Sternberg üstün zekâlı bireylerin bu kombinasyona sahip olduğunu belirtmiştir (Sternberg 1998b).

Analitik açıdan üstün zekâya sahip bireyler, iyi analiz yapabilme, yargılama, eleştirme, değerlendirme ve karşılaştırma yapabilme yeteneğine sahiptirler. Bu zekâya sahip bireyler iş hayatlarında başarılı bireyler olup, analitik zekâ IQ testleriyle ölçülebilmektedir (Sternberg 1998a).

Yaratıcı olmak bakımından üstün zekâya sahip bireyler, yaratmak, keşfetmek ve hayal etme yeteneğine sahiptirler. Geleneksel zekâ testleri yaratıcı zekâ testlerinin ölçümünde yararsız kalmaktadır. Yaratıcı zekâ, bir bireyin göreceli yeniliklerle ne kadar iyi başa çıkabileceğini değerlendiren problemlerle ölçülmektedir (Sternberg 2005).

Son olarak başarılı zekânın içinde barındırdığı pratik zekâya sahip olan bireylerin ise iyi kullanma, uygulama, şekillendirme gibi yetenekleri gelişmiştir. Pratik zekâ, bireylerin yeteneklerini işte veya ev gibi günlük hayatta karşılaştıkları sorun türlerine uygulamalarını içermektedir (Sternberg 2005). Teori genel anlamda insan yetenekleri kavramına dayanmaktadır (Sternberg 1998a).

1.1.3. Duygusal Zekâ Kavramı

Son yıllarda, bireylerin duygusal yaşamları üzerindeki kontrol yetenekleri bakımından farklı olduğunu gösteren, bireylerin duygusal bilgileri algılama, anlama ve kullanma konusunda eşit derecede yetenekli olamayacağı varsayımına dair tutarlı

bir görüş ortaya çıkmıştır. Bu tür farklılıkların ise bireylerin duygusal zekâ farklılıklarından kaynaklandığı düşünülmektedir (Chan 2006).

Duygusal zekâ kavramının ortaya çıkmasındaki ana fikir, bazı bireylerin düşünceyi diğer bireylerden daha etkili bir biçimde geliştirmek için duyguları kullanabilme yeteneğine sahip olmasıdır (Mayer ve ark 2008).

Duygusal zekâ kavramının kökeni 1920'de Thorndike'nin belirttiği sosyal zekâ kavramına dayanmaktadır (Wong ve ark 2004). John Mayer ve Peter Salovey gibi çağdaş teorisyenler de duygusal zekâyı sosyal zekânın bir türü olarak görmüşlerdir (Bar-On 2016). Mayer ve Salovey (1993)'e göre duygusal zekâ, sosyal zekânın bir türü olarak; kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını anlama, aralarında ayrım yaparak bunu düşünce ve eylemlerinde kullanabilme yeteneğidir. Benzer şekilde Bar-On da duygusal zekâ ile sosyal zekâ kavramlarının taşıdıkları benzerlikler dolayısıyla duygusal-sosyal zekâ olarak isimlendirilebileceğini belirtmiştir (Bar-On ve ark 2003).

1995 yılında Daniel Goleman'ın "Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?" isimli kitabının popülerlik kazanmasıyla duygusal zekâ kavramına duyulan ilgi artış göstermiştir (Bar-On 2016, Mayer ve ark 2008). Duygusal zekâ teriminin hızla popülerleşmesine paralel olarak da bu alanda yapılan tanımlar ve çalışmalar artmıştır (Kan ve Demetrovics 2010).

Duygusal zekânın bilimsel açıdan ne olduğunu tanımlamak gerektiğinde hem duygu hem de zekâ kavramlarını içinde barındırması dolayısıyla duygusal zekânın tanımını yapmanın ciddiyet gerektireceği görülmektedir (Mayer ve ark 2004). Goleman, bireyin yaşamındaki başarısının önemli bir bölümünü oluşturan duygusal zekânın, ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesinde önemli bir etken olduğunu belirtmektedir (Schutte ve ark 2001, Harrod ve Scheer 2005).

Goleman duygusal zekâyı, bireyin kendi duygularını harekete geçirebilme, karşısına çıkan olumsuzluklara rağmen yoluna devam edebilme, kendisini başkalarının yerine koyabilme ve hayata umutla bakabilme yeteneği olarak tanımlayarak (Vural ve Kocabaş 2011, Arslan ve ark 2013), duygusal zekâyı beş boyutta ele almıştır. Goleman'a göre duygusal zekânın ilk üç boyutu kendi kendini yönetme ile ilgiliyken, son iki boyut bireylerin kişiler arası ilişkileri yönetebilme becerisi ile ilgilidir. Bunlar öz bilinç (kendini tanıma), duyguları idare edebilmek, kendini harekete geçirmek,

başkalarının duygularını anlamak (empati) ve ilişkileri yönetebilmektir (Hunt ve Evants 2004, Harrod ve Scheer 2005).

Öz bilinç duygusal zekânın temelini oluşturmakta ve bir duyguyu oluşurken fark edebilmeyi ifade etmektedir. Duyguları idare edebilmek, farkına varılan duyguyla uygun bir şekilde baş edebilmeyi açıklamaktadır. Kendini harekete geçirebilmek, motive edebilmek, bireyin arzu ve gereksinimlerini içeren genel bir kavramdır. Bireyin diğer insanlarla iletişiminde önemli bir yer edinen empati yeteneği ilişkilerin sürdürülmesi noktasında da önemli bir etkendir. İlişkileri yönetebilme, bireyin başka bireylerle geçinebilme yeteneğidir (Hamarta ve ark 2009).

Duygusal zekâ kavramı, Goleman'ın kitabıyla popülerlik kazanmış olmasına rağmen duygusal zekâya yönelik olarak bilinen ilk tanım Salovey ve Mayer (1990)'e aittir (Gerits ve ark 2004). Salovey ve Mayer, duygusal zekânın duyguların değerlendirilmesi ve ifade edilmesi, duyguların düzenlenmesi ve sorunların çözümünde duyguların kullanılmasını içeren üç yetenekten oluştuğunu varsaymaktadırlar (Schutte ve ark 1998).

Burada yer alan ilk yetenek bireyin kendi duygularını ifade etme ve başkalarının duygularını değerlendirebilme becerisini göstermektedir. İkinci kategoriyi oluşturan düzenleme ise bireyin kendi duygularının ve başkalarının duygularının düzenlenmesini içermektedir. Üçüncü kategoriyi oluşturan duyguların kullanılması ise esnek planlama, yaratıcı düşünme, yönlendirilmiş dikkat ve motivasyon bileşenlerini içermektedir (Schutte ve ark 1998).

Salovey ve Mayer tarafından yapılan bu tanım bugün duygusal zekâ üzerine yapılan tanımlardan sadece bir tanesidir (Kan ve Demetrovics 2010). Duygusal zekâ, bazı bireylerin duygu ve duygu ile ilgili uyaranlar hakkında diğer bireylerden daha fazla karmaşık bilgileri işleme kapasitesine sahip olması ve bunu düşünce ve davranışlarında kullanabilme yeteneğine sahip olmasıdır (Mayer ve ark 2008).

Duygusal zekâ, bu duyguları düzenleme, yapıcı amaçlarla kullanma ve başkalarının duygularını ustaca ele alma yeteneği ile birleştiğinde, duyguları tanıma, ifade etme ve sahip olma becerisinden oluşur (Picard ve ark 2001). Duygusal zekâ, bireyin kendisinin duygularının yanında başkalarının da duygularının tanınması,

oluşturulması ve düzenlenmesi ile ilgili bilgileri de içeren, duygusal bilgiyi doğru ve verimli bir şekilde işleme kapasitesidir (Mayer ve Salovey 1995).

Duygusal zekâ, bir kişinin duygularını anlamak, düzenlemek ve kullanmak gibi bir dizi yetenekten oluşmaktadır (Law ve ark 2004). Duygusal zekâ, insanların istenen sonuçları elde etmek için avantajlı bir şekilde duyguları kullanmalarını sağlayabilecek yetkinlikler olarak kavramsallaştırılmıştır (Fox ve Spector 2000).

Duyguları anlama, düzenleme ve kullanma bir kişinin duygularını yönetme yeteneğini yansıtmaktadır. Bazı insanlarda bu yetenek fazla iken bazı insanlarda düşüktür (Law ve ark 2004). Duygusal zekâ üzerine yapılan çalışmalarda yüksek duygusal zekânın eğitim, iş, ilişkiler gibi yaşamdaki önemli noktalarda başarı kazanılmasında önemli olduğu vurgulanmaktadır (Schutte ve ark 2002).

Yüksek duygusal zekâya sahip bireyler, duyguları daha iyi anlayabilir, onları düşüncede kullanabilir ve duyguları daha iyi yönetebilirler. Ayrıca duygusal problemleri çözmek için daha az çaba harcarlar. Duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin sözel, sosyal ve diğer zekâ türleri de daha yüksek olabilmektedir. Özellikle de sosyal etkileşim gerektiren meslekler için duygusal zekâ önemli bir etkendir (Mayer 2004).

Yüksek duygusal zekanın başkalarının duygularını anlamayı ifade eden empati ile de ilişkili olduğu, bu bağlamda yüksek duygusal zekaya sahip bireylerinin empati düzeylerinin de yüksek olduğu söylenebilmektedir (Ciarrochi ve ark 2000, Schutte ve ark 2001). Yüksek duygusal zekâya sahip kişilerin başkalarını daha olumlu algıladığı tespit edilmiştir (Mayer ve ark 2008).

Ayrıca araştırmalarda yüksek duygusal zekâya sahip bireylerin sosyalliğe daha yatkın oldukları, daha kaliteli arkadaşlıklar kurdukları, duygusal zekâsı düşük olan bireylere göre daha hassas oldukları belirtilmektedir (Mayer ve ark 2008). Duygusal zekâ bireylerin kendi duygularını yönetmeyle de ilgili olup, yüksek duygusal zekâya sahip bireyler diğer bireylere göre duygu durumlarını daha iyi ayarlayabilmektedirler (Ciarrochi ve ark 2000). Yüksek duygusal zekâya sahip olan bireylerde daha mutlu olmak gibi daha pozitif özellikler görülmektedir ve bu bireyler yaşamda diğer bireylere göre daha başarılı olmaktadırlar (Kan ve Demetrovics 2010).

1.1.4. Duygusal Zekâ Modelleri

Literatürde duygusal zekâ üzerine geliştirilen çok sayıda duygusal zekâ modeli yer almaktadır. Duygusal zekâ modelleri, genel olarak yetenek temelli ve karma model olarak iki model üzerinde şekillenmektedir. Yetenek modeli duygusal zekâyı yetenekler grubu olarak tanımlamaktadır. Karma model ise, duygusal zekâyı sosyal beceri, özellik ve davranışlarla açıklamaktadır (Çakar ve Arbak 2004).Duygusal zekâyı yetenek temeli üzerinden açıklayan model Mayer ve Salovey'e aittir. Duygusal zekâyı açıklamakta kullanılan karma model teorileri ise Bar-On, Goleman ve Cooper ve Sawaf tarafından geliştirilen duygusal zekâ modellerinden oluşmaktadır (MacCann ve ark 2020).

Mayer ve Salovey Modeli

Mayer ve Salovey tarafından 1997 yılında literatüre kazandırılan duygusal zekâ modeli, duygusal zekâyı yetenek temeli çerçevesinde açıklamayı amaçlamaktadır (MacCann ve ark 2020). Mayer ve Salovey duygusal zekâyı bireyin algılayabildiği, değerlendirebildiği ve duygularını açıklayabildiği zamanlarda meydana gelen öğrenilebilen bir yetenek olarak tanımlayarak (Bekmezci ve ark 2014),duygusal zekâyı dört aşamadan oluşan hiyerarşik bir model kullanarak incelemişlerdir. Onlara göre duygusal zekâ (Mayer ve ark 2004, Maccann ve ark 2011):

(a) Duyguyu algılama,

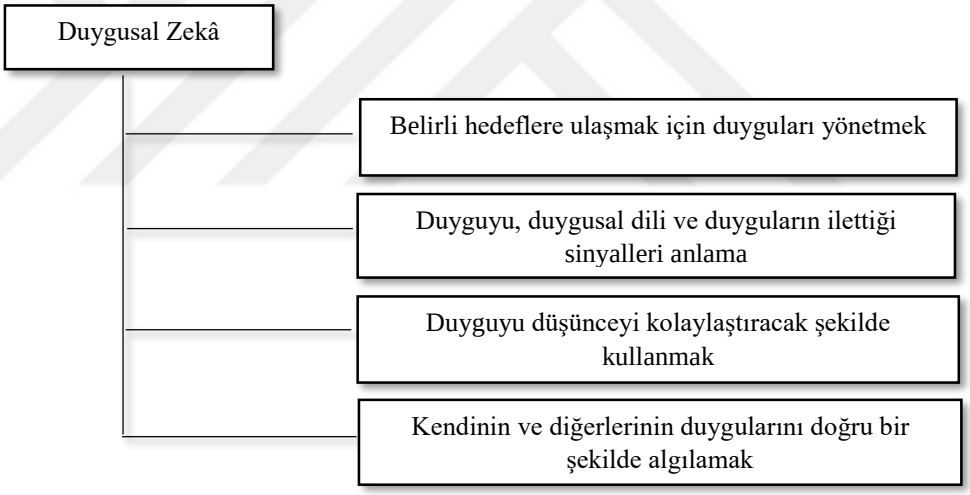
(b) Düşünceyi kolaylaştırmak için duyguyu kullanma,

(c) Duyguyu anlama ve son olarak,

(d) Duyguyu yönetmekten oluşan beceri ve yetenekleri içermektedir.

Duyguyu algılama yeteneği, yüzlerde, seslerde ve tasarımlardaki duygusal içeriği tanımlama, duyguları doğru bir şekilde ifade etme yeteneğidir (MacCann ve ark 2020).Düşünceyi kolaylaştırmak için duyguyu kullanma, duyguyu iletişim kurma aracı olarak, muhakeme, karar verme, problem çözme gibi bilişsel süreçlerde kullanabilme becerisidir. Duyguyu anlama, duygusal bilgileri, duyguların birbirleriyle olan ilişkisini anlama becerisidir. Duyguyu yönetme ise duyguları düzenleyebilme becerisini ifade etmektedir (Yazıcı 2019).

Hiyerarşide yer alan, duyguyu anlama, düşünceyi kolaylaştırmak için duyguyu kullanma, duyguyu anlama ve yönetme şeklinde ifade edilen her bir madde duygunun algılanmasından yönetilmesine kadar olan bir süreci açıklamaktadır. Süreç içerisinde yer alan her bir aşama, genel duygusal zekâyı oluşturan bir dizi beceriyi tanımlamakta ve nispeten kolay becerilerden daha sofistike olana doğru bir aşamayı içermektedir (Mayer ve ark 2008). Süreç içerisindeki duyguyu anlamak ve yönetmekten oluşan yüksek aşamalar, duyguyu algılamak ve kullanmaktan oluşan daha düşük iki aşamaya bağımlıdırlar. Duyguyu algılamak ve kullanmaktan oluşan iki aşama deneyimsel duygusal zekâ olarak bilinirken, duyguyu anlamak ve yönetmekten oluşan son iki basamakta yer alan maddeler ise stratejik duygusal zekâ olarak bilinmektedir (Mayer ve ark 2004, Maccann ve ark 2011). Deneyimsel duygusal zekâ bireyin dünya ile ilgili olarak doğrudan deneyimlerine dayanan daha basit bilgileri içerirken, stratejik duygusal zekâ daha karmaşık düzeyde bilgi içermektedir (Maccann ve ark 2011).



Şekil1. 1.Dört Aşamalı Duygusal Zekâ Modeli.

Kaynak: Mayer ve ark 1999, Mayer ve ark 2008'den uyarlanmıştır.

Bu modelde düşük seviyede duyguları doğru bir şekilde algılayabilme kapasitesi yer alırken yüksek seviyede duyguların düzgün bir şekilde yönetilmesi yer almaktadır. Bu beceriler yukarıda da yer aldığı gibi dörtlü bir hiyerarşi içerisinde gerçekleşmektedir (Mayer ve ark 2008).

Örneğin (Mayer ve ark 2008); " *Hastanede trafik kazası geçirmiş bir arkadaşını ziyarete giden birini düşünün. Duygusal zekânın ilk aşaması duyguların*

algılanmasını içermektedir. Burada arkadaşını ziyarete giden kişi öncelikle arkadaşının akrabalarının ne hissettiklerini düşünmektedir. Belki de yüzlerindeki endişe ve korkuyu algılamaktadır. Ayrıca genç adam kendi içindeki ölüm korkusuyla suçlu bir rahatlama hissediyor da olabilir. Kişin duyguları burada karmaşıktır. Daha sonra genç adamın etrafındakilerin yaşadığı kaygı onu arkadaşının iyiliğine odaklanmaya yönlendirir. Genç adam aile üyeleriyle konuşmak, nasıl olduklarını öğrenmek isteyebilir. Bu düşünceyi kolaylaştırmak için duygu kullanmanın bir örneğidir. Sonraki aşamada genç adam böyle bir şokun üzüntü ve diğer negatif duyguları ortaya çıkardığını anlayabilir. Son aşamada ise kişi kendi duygularını düzenledikten sonra aileyi de yatıştıracak şekilde duygu yönetimine girişecektir."

Bar-On Modeli

Bar-On'un duygusal zekâ modeli, Darwin'in yaşamak ve hayatta kalmak için duygusal ve sosyal olarak zeki davranışların önemini vurgulayan ilk çalışmaları ile Thorndike'nin sosyal zekâ tanımından etkilenmiştir (Bar-On 2010, Bar-On 2016).

Bar-On duygusal zekâyı *"Kişinin kendisini ve başkasını anlama, insanlarla ilişki kurabilme ve ani oluşan olaylara karşı çok çabuk adapte olarak sorunların üstesinden gelebilme ve çevresel isteklere karşı olumlu tepkiler vererek daha başarılı olabilmesini sağlayan bilişsel olmayan beceriler bütünü"* olarak tanımlamıştır (Gerits ve ark 2004, Gürbüz ve Yüksel 2008, Doğan ve Oğuzhan 2015).

Bar-On insanların yaşamdaki sosyal ve duygusal taleplerine uyum sağlamalarını kolaylaştıracak özellik ve becerileri tanımlamakla ilgilenerek, duygusal zekânın duygusal ve sosyal olmak üzere iki beceriden oluştuğunu savunmuştur (Cherniss 2010, Gül ve ark 2014). Daha sonraki yıllarda yaptığı çalışmalarda ise duygusal zekâya duygusal ve sosyal zekâ olarak yaklaşmaktansa "duygusal-sosyal zekâ" şeklinde yaklaşmanın daha doğru olacağını belirtmiştir (Hamarta ve ark 2009, Cherniss 2010). Duygusal-sosyal zekânın özünü, duyguları tanıma, anlama ve açıklama yeteneği ya da yetersizliği oluşturmaktadır (Bar-On 2016).

Duygusal-sosyal zekâ modeli, bireyin kendisini ve başkalarını ne kadar etkili bir şekilde anladığını, günlük taleplerle nasıl başa çıkabildiğini belirleyen, birbirleriyle ilişkili, duygusal ve sosyal yetkinliklerin, becerilerin ve kolaylaştırıcıların kesitinden oluşmaktadır (Bar-On 2016).

Bahsedilen duygusal ve sosyal yetkinlik, beceri ve kolaylaştırıcılar; iç dünya alanı (kişisel beceriler), dış dünya alanı (kişiler arası beceriler), uyumluluk (adaptasyon), stresle başa çıkma (stres yönetimi) ve genel ruh hali olarak beş temel bileşeni içermektedir (Goleman 2001, Hamarta ve ark 2009, Deniz ve Avşaroğlu 2014). Kişisel beceriler, bireyin duygusal yönden kendisinin ve başkalarının farkında olarak duyguyu tanıma ve ifade etme yeteneğini; kişilerarası beceriler ise bireyin diğerleriyle olan ilişkisini sürdürebilme yeteneğini içermektedir. Stres yönetimi, bireyin karşılaştığı strese yol açan faktörler karşısında duygularını yönetebilme becerisidir. Uyumluluk, bireyin yeni ortamlara uyum gösterebilme, duygularını kontrol edebilme yetisidir (Yazıcı 2019). Genel ruh hali ise bireyin yaşamı olumlu algılayabilmesi için genel bir memnuniyet içinde olmasıdır. Duygusal zekâyı oluşturan bu beceriler bireyin duygusal farkındalığını, duyguları etkin kullanmasını ve duygularını yönetebilmesini içeren özelliklerden oluşmaktadır (İkiz ve Totan 2012).

Tablo 1. 1. Bar-On Modeli ve Modelin Alt Boyutları.

İç	Kendini tanıma ve ifade etme:
Özsaygı	Kendini doğru algılamak, anlamak ve ifade etmek
Duygusal Öz Farkındalık	Kişinin duygularının farkında olması ve anlaması
Kararlılık	Kişinin kendini ve duygularını etkili bir şekilde ifade etmesi
Bağımsızlık	Kişinin kendini tanıması ve duygusal açıdan başkalarına bağımlı olmaması
Kendini Gerçekleştirme	Kişisel hedeflere ulaşmak ve potansiyelini geliştirmek için çaba göstermek
Kişilerarası	Sosyal farkındalık ve kişilerarası ilişki:
Empati	Kişinin başkalarının hislerinin farkında olması ve anlaması
Sosyal Sorumluluk	Kişinin sosyal bir gruba dâhil olarak onlarla işbirliği yapması
Kişilerarası İlişki	Kişinin başkalarıyla, karşılıklı, tatmin edici iyi ilişkiler kurması
Stres Yönetimi	Duyguların yönetimi ve düzenlenmesi:
Stres Toleransı	Duyguları etkin ve yapıcı bir şekilde yönetmek
Dürtü Kontrolü	Duyguların etkin ve yapıcı bir şekilde kontrolü
Uyumluluk	Değişim yönetimi
Gerçeklik Testi	Birinin duygularını ve düşüncelerini dış gerçeklikle nesnel olarak doğrulamak
Esneklik	Kişinin duygu ve düşüncelerini yeni durumlara adapte etmesi ve ayarlaması
Problem Çözme	Kişisel ve kişilerarası problemleri etkin bir şekilde çözebilme
Genel Ruh Hali	Öz Motivasyon
İyimserlik	Pozitif olmak ve hayata olumlu bakmak
Mutluluk	Kendisinden, başkalarından ve yaşamdan hoşnut olmak

Kaynak: Bar-On 2016'dan uyarlanmıştır.

Bu modele göreduygusal-sosyal zekâ, bireylerin kendilerini ve başkalarını ne kadar etkili bir şekilde anlayabileceklerini, ifade edebileceklerini, onlarla ilişki kurabileceklerini, günlük talepler, zorluklar ve baskılarla nasıl mücadele edebileceklerini belirleyen, birbirleriyle ilişkili duygusal, sosyal yeterlilik ve beceriler dizisidir (Bar-On 2010).

Dolayısıyla, bireyin duygusal ve sosyal yönden zeki olması, kendisini etkili bir şekilde anlaması ve ifade edebilmesi, başkalarını iyi anlaması ve onlarla iyi ilişkiler kurabilmesi, günlük talepler, baskılar ve zorluklarla başarılı bir şekilde mücadele edebilme yeteneğine bağlıdır (Bar-On 2016).

Goleman'ın Modeli

Daniel Goleman tarafından geliştirilen duygusal zekâ modeli, duygusal zekâyı çalışma ortamında incelemektedir. Bununla birlikte Goleman'ın modeli duygusal zekâyı sadece zekâ ve duygular ile değil diğer kişilik özellikleriyle de bağlantılı olarak yorumlayan karma bir modeldir (Krishnan ve Awang 2020). Geliştirilen modelde duygusal zekâ kişisel ve sosyal olmak üzere iki temel yeterlilik ile öz farkındalık, öz yönetim, motivasyon, empati ve sosyal beceri çevresinde kümelenen 25 yeterlilikten oluşmaktadır (Boyatzis ve ark 2000).

Kişisel yeterlilikler, bireyin hem özel hem de iş yaşamındaki rolüne uygun yapıcı davranışlarda bulunması için gerekli becerilerden oluşmakta olup modelde öz farkındalık, öz yönetim ve motivasyon temelinde şekillenmektedir. Sosyal yeterlilikler ise bireyin çevresiyle olan ilişkilerini, ilişkilerindeki başarısına yön veren empati ve sosyal becerilerden oluşmaktadır (Aslan 2003, Somuncuoğlu 2005, MacCann ve ark 2020).

a) Öz farkındalık kümesi; duygusal bilinç, doğru öz değerlendirme ve özgüven,
b) Öz yönetim kümesi; öz denetim, güvenilirlik, vicdanlılık, uyumluluk ve yenilikçilik,
c) Motivasyon kümesi; başarma güdüsü, bağlılık, girişkenlik ve iyimserlik,
d) Empati kümesi; başkalarını anlama, başkalarını geliştirme, hizmete yönelik olma, farklılıktan yararlanma ve siyasi farkındalık,

e) Sosyal beceriler kümesi; etki, iletişim, çatışma yönetimi, liderlik, değişim katalizatörlüğü, bağ kurma, iş birliği ve takım yeteneğinden oluşmaktadır.

Goleman, listelenen bu niteliklerin iş yaşamında ve aynı zamanda yaşamın diğer alanlarında olağanüstü performansla sonuçlanabilecek duygusal zekâya dayalı öğrenilebilen yeteneklerden oluştuğunu belirtmiştir (Zeidner ve ark 2009).

Goleman, Boyatzis ve Mckee'nin Modeli

Goleman, Boyatzis ve Mckee geliştirdikleri duygusal zekâ modelinde Mayer, Salovey ve Caruso'nun duygusal zekâ modelinden yararlanmış olsalar da, modelleri çalışma ortamındaki üstün performans ile bağlantılı sosyal ve duygusal yetkinlikleri kapsayacak şekilde tasarlanmış olup, bireyin kendisinin ve başkalarının temel duygusal bilgileri ve yetenekleri tespit etme yeteneğinden oluşan farkındalık ile kendisinin veya başkalarının duygusal durumlarını değiştirebilmesi veya düzenleyebilme becerisi olan yönetim olmak üzerinde iki beceri üzerinde şekillenmektedir (Cherniss 2010, Boda 2016). Farkındalık ve yönetim becerileri ise öz farkındalık, öz yönetim, sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi olarak belirtilen, verimlilik ve başarı odaklı dört yeterlilikten oluşmaktadır (MacCann ve ark 2020). Goleman ve ark.'na göre duygusal zekâ birey uygun zaman ve koşullarda bu yeterlilikleri sergilediğinde ortaya çıkmaktadır (Boyatzis ve ark 2000).

Tablo 1. 2. Goleman, Boyatzis,ve Mckee'nin Duygusal Zekâ Modeli.

	Yeterlilikler	
	Öz Farkındalık Kümesi	**Sosyal Farkındalık Kümesi**
Farkındalık	• Duygusal Öz Farkındalık • Doğru Öz Değerlendirme • Özgüven	• Empati • Yönelik olma • Örgütsel Farkındalık
	Öz Yönetim Kümesi	**İlişki Yönetimi Kümesi**
Yönetim	• Uyum • Duygusal Öz Denetim • Girişimcilik • Başarı Yönelimi • Güvenilirlik • İyimserlik	• İlham Verici Liderlik • Başkalarını Geliştirmek • Değişimi Sağlayın • Çatışma Yönetimi • Etki • Takım Çalışması ve İşbirliği

Kaynak: Boyatzis ve ark 2000, Boda 2016'dan uyarlanmıştır.

Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modeli

"Liderlikte Duygusal Zekâ" adlı kitaplarında duygusal zekâyı; *"Duyguların gücü ve kavrayışını, insan enerjisi, bilgi ve etki kaynağı olarak sezme, anlama ve etkili olarak uygulama yeteneği"* olarak tanımlayan Cooper ve Sawaf'ın duygusal zekâ modeli önceki modellerden daha karmaşık yapıdadır (Eroz 2013, Boda 2016).

Geliştirdikleri duygusal zekâ modelini "Dört Köşe Taşlı Model" olarak adlandıran Cooper ve Sawaf'ın, duygusal okuryazarlık, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simya olarak nitelendirdikleri unsurlar modellerinin köşe taşlarını oluşturmaktadır (Ardahan 2012, Doğan ve Oğuzhan 2015).

Duygusal okuryazarlık, kişinin kendi duyguları ve bunların işleyişi hakkında bilgileri içerirken; duygusal dürüstlük, duygusal enerji, duygusal farkındalık, duygusal geribildirim ve pratik sezgi alt boyutlarından oluşmaktadır (Cooper ve Sawaf 1998, Schutte ve ark 1998). Duygusal zindelik duygusal dayanıklılık ve esnekliği açıklamakta olup, öz varlık, güven çemberi, yapıcı hoşnutsuzluk ile esneklik ve yenileme alt boyutlarından oluşmaktadır. Duygusal derinlik ise duyguların yoğunluğunu açıklarken, özgün potansiyel ve amaç, adanmışlık, dürüstlüğü yaşamak ve otorite olmadan etki alt boyutlarından oluşmaktadır. Modelin dördüncü köşe taşını oluşturan duygusal simya ise duyguların yaratıcılığın teşvik edilmesi şeklinde kullanılması olarak ifade edilerek, sezgisel akış, düşünsel zaman değişimi, fırsatı sezinlemek ve geleceği yaratmak becerilerinden oluşmaktadır (Cooper ve Sawaf 1998, Schutte ve ark 1998).

Tablo 1. 3. Cooper ve Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modeli.

İlk Köşe Taşı Duygusal Okuryazarlık	İkinci Köşe Taşı Duygusal Zindelik	Üçüncü köşe Taşı Duygusal Derinlik	Dördüncü Köşe Taşı Duygusal Simya
• Duygusal Dürüstlük • Duygusal Enerji • Duygusal Farkındalık • Duygusal Geribildirim • Pratik Sezgi	• Öz Varlık • Güven Çemberi • Yapıcı Hoşnutsuzluk • Esneklik ve Yenileme	• Özgün Potansiyel ve Amaç • Adanmışlık, hesap verebilirlik ve vicdan • Dürüstlüğü Yaşamak • Otorite Olmadan Etki	• Sezgisel Akış • Düşünsel Zaman Değişimi • Fırsatı Sezinlemek • Geleceği Yaratmak

Kaynak: Cooper ve Sawaf 1998, Boda 2016'dan uyarlanmıştır.

Petrides ve Furnham'ın Duygusal Zekâ Modeli

Petrides ve Furnham tarafından literatüre kazandırılan duygusal zekâ özellik teorisi, bireyin duygusal eğilimlerinin neler olduğunu, bireyin kendisi ve başkalarının duygularını algılama, anlama, yönetme ve yararlanma bakımından ne kadar iyi olduğunu açıklayan duygusal dünyaya ilişkin algılarını yansıtmaktadır (Petrides ve ark 2016, Perez-Gonzales ve ark 2020). Petrides bu algıları duygusal öz yeterlik olarak adlandırmaktadır. Yani duyguların öznel olduğunu ve duygusal zekânın bireyin duygularıyla çalışma yeteneğine ilişkin kendi algısı olduğunu, duygusal zekâyla ilgili var olan becerilerin de algılanan becerilerden oluştuğunu belirtmiştir (Deniz ve ark 2013). Bu bağlamda, Petrides ve Furnham, duygusal zekâ özellik teorisinin, yetenek temelli duygusal zekâ teorisinin performansa dayalı testlerle ölçülmesinin aksine öz bildirimler yoluyla ölçülen özalgıyla ilgili olduğunu belirtmişlerdir (Petrides ve ark 2007a). Yazarlar, bunu daha da ileri götürerek, duygusal olarak zeki bir kişinin standart bir profilinin olmadığını, çünkü belirli özelliklerin bazı durumlarda uyarlanabilir, işlevsel ve yararlı olduğunu, aynı özelliklerin diğer bağlamlarda işlev ve yarar göstermeyebileceğini belirtmişlerdir. Bu nedenle, duygusal zekânın özellik modeli, duyguları algılamaya ve düzenlemeye yardımcı olan belirli kişilik özelliklerine odaklanmakta ve kişiliğin temel boyutları ile güçlü bir ilişkisi bulunmaktadır (Deniz ve ark 2013, Borah 2020). Bu bağlamda, özellik duygusal zekâ, *"kişilik hiyerarşilerinin alt seviyelerinde yer alan duygusal benlik algılarının bir takımyıldızı"* olarak tanımlanmaktadır (Petrides ve ark 2007b, Petrides 2010). Tablo 1.4'de özellik duygusal zekanın örnekleme alanı yer almaktadır. Burada verilen her bir alan bir kişilik özelliğine karşılık gelmektedir (Petrides ve Mavroveli 2018).

Tablo 1. 4. Özellikli Duygusal Zekâ Örnekleme Alanı.

Özellikli Duygusal Zekâ Örnekleme Alanı		
Uyumluluk	Duygu Düzenlemesi	Sosyal Farkındalık
Kararlılık	Dürtüsellik	Stres Yönetimi
Duyguları algılama (kendinin ve diğerlerinin)	İlişki becerileri	Empati
Duyguları ifade etme	Öz saygı	Mutluluk
Duygu yönetimi (diğerlerinin)	Öz motivasyon	İyimserlik

Kaynak: Petrides ve Furnham 2001, Petrides ve Mavroveli 2018'den uyarlanmıştır.

Özellik duygusal zekâ, duygusal deneyimin içsel öznelliğine vurgu yapan tek tanımdır. Petrides ve Furnham (2001)'in özellik teorisi, duygusal bilgilerin işlenmesi sürecinde empati, dürtüsellik, sosyal zeka ve kişisel zeka gibi bir grup davranışsal eğilim ve öz algıya atıfta bulunmaktadır. Duygusal zekâ özellikleri, yetenek, yeterlilik veya kolaylaştırıcılara zıt olarak kişilik özelliklerinden oluşmaktadır. Buna paralel olarak, beş büyük kişilik özellikleri de duygusal zekânın gelişiminde rol oynamaktadır (Petrides 2010).

1.1.5. Duygusal Zekâ Ölçüm Araçları

Duygusal zekâ kavramının ne olduğuna dair farklı araştırmacılar tarafından yapılan farklı tanımlar olduğu gibi duygusal zekânın ölçümüne dair geliştirilen ölçüm araçları da farklılık göstermektedir (Khosravi ve ark 2011). Bu başlık altında duygusal zekânın ölçümüne yönelik geliştirilen araçlara değinilecektir.

Mayer- Salovey- Caruso Duygusal Zekâ Testi (MSCEIT / MEIS)

Mayer ve Salovey'in duygusal zekâyı oluşturan dört yeteneğin her bir dalını incelemek amacıyla geliştirdikleri bir ölçüm aracıdır (Mayer ve ark 2004). Bu ölçüm aracı duygusal zekâyı oluşturan her bir yetenek dalından (duyguların doğru algılanması, duyguların düşünceyi kolaylaştıracak şekilde kullanılması, duyguların anlaşılması, duyguların yönetilmesi) iki olmak üzere sekiz madde ile ölçülmektedir (Mayer ve ark 2003).

Mayer, Salovey ve Caruso'nun duygusal zekâ modeldeki ilk yeteneği temsil eden duyguların doğru algılanması, (a) katılımcılara kendilerine gösterilen yüzlerdeki ve (b) kendilerine gösterilen resimlerdeki, fotoğraflardaki duyguları tanımlamaları istenerek değerlendirilmektedir (Mayer ve ark 2008).

Duyguların düşünceyi kolaylaştıracak şekilde kullanılması şeklinde ifade edilen ikinci yetenek, (c) katılımcıların duyguların diğer dokunsal ve duyusal uyaranlarla karşılaştırdığı durumlar ve (d) katılımcıların düşünceyi en iyi kolaylaştıracak şekilde duyguları tanımlaması istenerek ölçülmektedir (Mayer ve ark 2004). Duyguları birbirine ve diğer duygu ve düşüncelere karşı tartmayı, temel duygusal deneyimlerin zihinde ayrıştırmayı, daha önce yaşanmış, zihninde saklı kalmış olan duygusal bir durumu bilinç, renk, ses ve tattaki benzer hislerle

karşılaştırmayı içermektedir. Katılımcıya "Öfke ne kadar sıcak?" sorusunun yönlendirilmesi duyguların diğer dokunsal ve duyusal uyaranlarla karşılaştırılmasına örnektir (Mayer ve ark 1999, Mayer ve ark 2007).

Duyguların anlaşılması, (e) bir kişinin duygusal yoğunluğunun hangi koşullar altında azaldığını, arttığını ve bir duygusal durumun diğerine göre nasıl değiştiğini bilme yeteneğini test eden değişiklikler ve (f) katılımcılardan daha karmaşık olan durumları tanımlamaları istenen karışımlar ile ölçülmektedir (Mayer ve ark 2004). Mutluluk, öfke, korku gibi durumların belirli aşamaları takip ettiği, örneğin öfkenin adaletsiz bir durumla karşılaşıldığında arttığı, korkunun ise genellikle rahatlamayla azalması örnek verilebilir. Yine katılımcıya yöneltilen "İyimserlik en çok hangi iki duygu ile birleşir?" sorusuna a) Zevk ve beklenti b) Zevk ve neşe gibi seçenekler verilerek yanıtlaması beklenmektedir (Mayer ve ark 2007).

Duyguların yönetilmesini oluşturan dördüncü yetenek ise (g) Katılımcılara varsayımsal senaryolar sunarak duygularını nasıl koruyacaklarını ve değiştireceklerini sormayı, (h) Arzulanan bir sonucun elde edilebilmesi için katılımcıların başkalarının sorumluluklarını nasıl yönetebileceklerini sorgulamayı içeren testler ile ölçülmektedir (Mayer ve ark 2004). Katılımcının kendisi veya başka bir birey sinirlendikten sonra nasıl sakinleşeceğini bilmesi dördüncü yeteneğin test edilmesinde yol göstericidir.

Duygusal zekâ testindeki bir önemli nokta da doğru cevapların yanlış cevaplardan nasıl ayırt edileceği üzerinedir. Burada ilk görüş çoğunluğun verdiği cevapların doğru cevap kabul edilmesidir. Örneğin kendilerine gösterilen bir yüzü mutlu olarak algılayan daha çok birey var ise doğru cevap, gösterilen yüzün mutlu olmasıdır. İkinci yöntemde ise bir uzmanın belirlediği kriterler esas alınarak değerlendirme yapılmaktadır. Son olarak ise hedef bir kriter belirlenerek katılımcıların duyguları değerlendirilmektedir (Mayer ve ark 1999).

Bar-On Duygusal Bölüm Envanteri

Bar-On'un sosyal ve duygusal yetkinlik modeli, psikolojik refaha yol açan etkili duygusal ve sosyal işlevselliğin temel bileşenlerini temsil etmek amacıyla geliştirilmiştir. Modelde, kişilerarası yetkinlik, kişisel yetkinlik, stres yönetimi, uyumluluk ve genel ruh hali olmak üzere beş temel duygusal ve sosyal yetkinlik yer

almakta olup, modelin ölçümünde Duygusal Bölüm Envanteri (The Emotional Quotient Inventory -EQ-i-)'nden yararlanılmaktadır (Bar-On 2006).

1990'lardan sonra yaygın olarak kullanılmaya başlanan Bar-On duygusal bölüm envanteri (Cherniss 2010), modelin anlatıldığı kısımda yer alan tablodan da görüleceği üzere beş boyut ve on beş alt boyut ile ölçülmektedir (Gerits ve ark 2004, Bar-On 2016). Ölçek 133 maddeden oluşan ve duygusal öz farkındalık, kararlılık, öz saygı, kendini gerçekleştirme, bağımsızlık, empati, kişilerarası ilişkiler, sosyal sorumluluk, problem çözme, gerçeklik testi, esneklik, stres toleransı, dürtü kontrolü, mutluluk ve iyimserliği ölçmeyi amaçlayan bir envanterdir (Schutte ve ark 1998, Ciarrochi ve ark 2000).

Duygusal Yeterlilik Envanteri (Emotional Competence Inventory-ECI)

Goleman yeterliliği, işte olağanüstü performansla sonuçlanan duygusal zekâya dayalı öğrenilebilen bir yetenek olarak tanımlamaktadır (Boyatzis ve ark 2000). Goleman ve ark (1999) tarafından geliştirilen duygusal yeterlilik envanterinin kendini değerlendirme formu ve 360^0 olmak üzere iki versiyonu bulunmaktadır (Doğan ve Şahin 2007). Duygusal yeterlilik envanteri 360^0, 73 madde ve 6'lı Likert ölçeğinden oluşmakta olup, duygusal zekâya dayalı liderlik yeterliliklerini ölçmeyi amaçlamaktadır. Kendini değerlendirme ise, 110 madde ve 7'li Likert ölçeğinden oluşmaktadır (Aslan 2013).

Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği

Duygusal zekâ özelliği ölçeği, duygusal zekâyı bir kişilik özelliği olarak kavramsallaştıran özellik duygusal zekâ teorisi ve modeline dayanmaktadır (Perez ve ark 2005). Kişilik kavramı içerisinde değerlendirilen duygusal zekâ özelliği, belirli davranışları ölçmeye yönelik hazırlanan kendini değerlendirme envanteri ile ölçülmektedir (Deniz ve ark 2013). Ölçek 153 madde,15 alt boyut ve "iyi olma hali", "öz-kontrol becerileri", "duygusal beceriler" ve "sosyal beceriler" olmak üzere 4 faktörlü bir yapıdan oluşmaktadır (Perez ve ark 2005). Ölçeğin Tablo 1.4'de verilen 15 örneklemenin (alt boyut) her birinden 2 olmak üzere, toplamda 30 sorudan oluşan kısa formu da bulunmaktadır. Bununla birlikte ölçeğin çeşitli yaş gruplarında uygulanabilecek türleri de mevcuttur (Petrides ve Mavroveli 2018).

Toronto Alexithymia (Duygu Sağırlığı- Aleksitimi-Duygusuzluk) Ölçeği

Taylor ve ark tarafından geliştirilen, Toronto Alexithymia Ölçeği (Toronto Alexithymia Scale-TAS), (1) Duyguların tanımlanmasında, duyguların ve duygusal uyarılmanın bedensel duyumlarının ayırt edilmesinde zorluk ve (2) Duyguları diğer insanlara tarif etmede zorluk derecesindeki bireysel farklılıkları ölçmektedir. Kendi duygularıyla zorluk çekmenin yanı sıra, aleksitimikler diğer insanların duygularını hayal etmekte güçlük çekerler ve sonuç olarak başkalarının duygusal durumlarının modülasyonunda dengesiz ve etkisizdirler(Taylor ve ark 1988, Ciarrochi ve ark 2000).

Bernett (1996) Etki Algısı Stilleri

Bernett (1996) tarafından geliştirilen Etki Algısı Stilleri ölçeği (Styles in Perception of Affect Scale-SIPOAS), duyguların oluşumuna neden olan beden duygularındaki değişimlerin hızlı, uygun ve zahmetsizce ölçülmesine dayanmakta olup 93 maddeden oluşmaktadır (Bernet 1996).

Ölçüm, katılımcıların beden temelli, değerlendirme temelli ve mantık temelli etki algısı stilleri için tercihlerini değerlendirmektedir (Schutte ve ark 1998). Beden temelli etki algısı (Based on Body), duygu farkındalığından önce gelen veya ona eşlik eden beden duygularındaki ince ayrım zahmetsiz ve bütünleşik farkındalığını yansıtmaktadır (Bernet 1996). Bernet, beden temelli etki algısının daha iyi ruh sağlığı, küçük bedensel değişimlerin farkındalığı, sosyal beceri, memnuniyet ve yaratıcılık ile ilişkili olduğunu belirtmiştir (Schutte ve ark 1998). Değerlendirme temelli (Emphasis on Evaluation) etki algısı stilinin, kişinin kendisini dışarıdan bir gözlemcinin bakış açısıyla değerlendirilmesine dayandığı, nevrotiklik, kendinden şüphe ve hoşnutsuzluk ile ilişkili olduğu belirtilmiştir. Mantık temelli etki algısı (Looking to Logic) stilinin ise duyguları ve verilen tepkiyi kontrol ederek duygusal belirsizlikten kaçınmayı yansıttığı belirtilerek, sosyal beceriler ve duygular ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Bernet 1996).

Cooper ve Sawaf (1997) Duygusal Zekâ Haritası

Cooper ve Sawaf tarafından, duygusal zekâyı ve onu oluşturan yeterlilikleri tespit etmek amacıyla geliştirilen test 250'nin üzerinde madde ve 21 alt ölçekten

oluşmaktadır (Schutte ve ark 1998). Testi oluşturan 5 bölüm ve 21 alt ölçek aşağıda verildiği gibidir(Cooper ve Sawaf 1998):

Tablo 1. 5. Cooper ve Sawaf Duygusal Zekâ Haritası.

Şimdiki Çevre	1 Yaşamdaki Olaylar 2 İş Baskıları ve Memnuniyeti 3 Kişisel Baskılar ve Memnuniyet
Duyguların Farkında Olma	4 Kendi Duygularının Farkında Olma 5 Duyguları İfade Etme 6 Başkalarının Duygularının Farkında Olma
Yeterlilikler	7 Niyet 8 Yaratıcılık 9 Esneklik 10 Kişilerarası İlişkiler 11 Yapıcı Hoşnutsuzluk
Değerler ve İnançlar	12 Şefkat 13 Dış Görünüş 14 Sezgi 15 Güven Çemberi 16 Kişisel Güç 17 Dürüstlük
Sonuçlar	18 Genel Sağlık 19 Yaşam Kalitesi 20 İlişki Ölçümü 21 En İyi Performans

Kaynak: Cooper ve Sawaf 1998'den uyarlamıştır.

Duygusal zekâyı, liderlik potansiyelini ve işyerindeki performansı ölçümlemeyi amaçlayan duygusal zekâ haritası, duygusal yeterlilikleri çevresel faktörleri de içerisine alarak açıklamaktadır (Cliffe 2019).

Schutte ve Arkadaşları'nın (1998) Duygusal Zekâ Ölçeği

Bireylerin duygusal zekâsını geliştirmek için Schutte ve arkadaşları, Mayer ve Salovey'in duygusal zekâ modeline dayanan 33 maddeden oluşan duygusal zekâ ölçeği (EIS) geliştirmişlerdir (Chan 2006). Ölçek kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını algılaması ve ifade etmesi, kendisinin ve başkalarının duygularını düzenlemesi, duyguların problem çözümünde kullanılması şeklinde belirtilen konuları ölçecek nitelikteki sorulardan oluşmakta olup; Schutte ve arkadaşları tarafından ölçek güvenilirliğinin yüksek olduğu (α=0,87; α=0,90) belirtilmiştir (Schutte ve ark 1998).

Wong ve Law (2002)'ın Duygusal Zekâ Ölçeği (WLEIS)

Wong ve Law geliştirdikleri duygusal zekâ ölçeğinde Davies vd. tarafından yapılan duygusal zekâ tanımındaki dört boyuttan yararlanmışlardır. "Kendi Duygularını Değerlendirme", "Başkalarının Duygularını Değerlendirme", "Kendi Duygularını Düzenlenme" ve "Duyguların Performans Sağlamada Kullanımı" ölçeğin boyutlarını oluşturmaktadır (Law ve ark 2004).

Wong ve Law tarafından geliştirilen Likert türü bu ölçek duygusal zekânın dört boyutunu da kapsayan 16 adet sorudan oluşmaktadır. Wong ve Law, bu ölçek ile özellikle Çinli ve belirli duyguları sergilemek durumunda kalan uçuş görevlileri, bilet kontrol memurları gibi mesleklerde çalışanların duygusal zekâ düzeylerini ölçümlemişlerdir (Wong ve ark 2004).

Wong ve Law geliştirdikleri ölçeğin bilimsel araştırmalar için oldukça yararlı olduğu ancak bazı zayıflıkları da içerdiğini çalışmalarında belirtmişlerdir. Öncelikle katılımcıların kendilerini başkalarına farklı gösterebilmek adına yanlı cevaplar verebileceklerini, Likert türü bir ölçek olduğu için verilen yanıtların genellikle olumlu yönde olabileceğini, kendileri hakkında doğru olmayan bilgiler verilebileceğini, bazı bireylerin kendilerini değerlendirme noktasında yeterli olamaması gibi nedenler Wong ve Law'ın çalışmalarında bahsettiği zayıflıkları oluşturmaktadır (Wong ve ark 2004).

1.2.Merhamet Yorgunluğu Kavramı ve Kapsamı

Araştırmanın duygusal zekâdan sonraki ikinci değişkeni son yıllarda popüler olan merhamet yorgunluğu kavramıdır. Merhamet yorgunluğu kavramını açıklamadan önce merhamet kavramından bahsetmenin yararlı olacağı düşünülmektedir.

1.2.1. Merhamet Kavramı

İnsan, başarılı bir iletişim sağlamak, bilgi paylaşımı yapmak, başka birinin duygu ve zihinsel süreçlerini anlamak gibi yetenekleri olan ve bu yetenekleri kullanan sosyal bir türdür (Singer ve Klimecki 2014). Merhamet, sosyal bir tür olan insan varlığının temel ve zamansız bir parçasıdır. İnsana değer veren yaklaşımların önem verdiği evrensel bir değer olarak kabul gören merhametin ne olduğuna dair gerçekleştirilen tartışmalar iki bin yıl öncesine dayanmakta ve din, felsefe, sosyoloji gibi disiplinleri kapsamaktadır (Kanov ve ark 2004, Dalgalı ve Gürses 2018).

Türk Dil Kurumu sözlüğünde *"Bir kimsenin veya bir başka canlının karşılaştığı kötü durumdan dolayı duyulan üzüntü, acıma"* olarak tanımlanan merhamet kavramı, literatürde acıya tepki olarak verilebilecek önemli bir süreç olarak belirtilmektedir (Kanov ve ark 2004).

Oxford English Dictionary'de merhamet; başkasıyla birlikte acı çekmek, acı çeken bir kişinin acısını hissederek onu rahatlatma arzusu duyma, kişiye yardım etmeye yönelik duyulan acıma olarak tanımlamıştır (Schantz 2007). Merriam-Webster's Collegiate sözlüğüne göre ise merhamet, başkalarının acısını hafifletmek amacıyla duyulan sempati olarak tanımlanmıştır (Frost 1999, Figley ve Ludick 2017). Kanov ve ark (2004)'e göre merhamet, bireyler tarafından yaşanılan acı fark edildiğinde, hissedildiğinde ve buna yanıt verildiğinde ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda merhametin başka birisinin acısını fark etmek, acıya karşı duygusal bir tepki vermek ve acıya tepki olarak harekete geçmekten oluşan üç aşamada gerçekleştiğini söyleyebilmek mümkündür.

Benzer şekilde Dutton ve ark (2006)'na göre de diğerlerinin acısını fark etmek, hissetmek ve buna cevap vermekten oluşan süreçleri içeren merhamet, başkalarının acılarına cevap vermek için doğuştan gelen insan içgüdüsünün bir ifadesi olarak tanımlanmıştır. Specher ve Fehr (2005) ise merhameti, merhametli sevgi kavramını kullanarak tanımlamışlardır. Onlara göre merhametli sevgi, özellikle acı çekildiğinin hissedildiği durumlarda, başkalarına ya da tüm insanlığa karşı gösterilen onları desteklemek, yardım etmek ve anlamaya yönelik gerçekleştirilen bir tutumdur.

Öz-merhamet kavramını literatüre kazandıran Neff (2003)'e göre ise bireylerin başkalarına merhamet gösterebilmesi için öncelikle kendisine merhamet gösterebilmesi gerekmektedir. Dalai Lama bunu *"Başkalarının mutlu olmasını istiyorsanız merhamete odaklanın; kendinizin mutlu olmasını istiyorsanız merhamete odaklanın"* şeklinde vurgulayarak belirtmektedir (Gilbert 2009). Neff (2003) bu bağlamda öz-merhameti, acı çeken bireyin kendisine gösterdiği bakım ve ilgi olarak tanımlayarak; öz merhametin öz yargılamaya karşı öz iyilik, izole edilmeye karşı ortak insanlık ve aşırı özdeşleştirmeye karşı bilinçli farkındalık olarak üç bileşenden oluştuğunu belirtmiştir (Neff 2011). Öz iyilik ya da öz nezaket, başarısızlıktan sonra bile bireyin kendisine duyduğu sevgi olarak ifade edilirken; öz yargılama bireyin kendisi hakkında aşağılayıcı ve küçük düşürücü eylemleridir. Ortak insanlık, bireyin

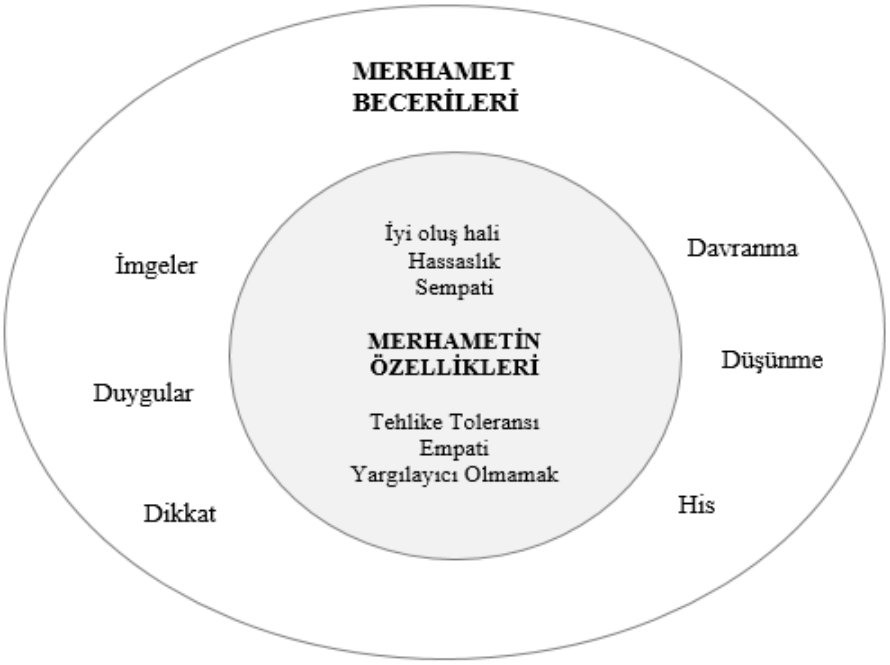
kendisini, insan olması dolayısıyla, insanlığın tabiatında hatalar ve kusurların bulunabileceği gerçeğinden yola çıkarak affetmeyi içerir. Bilinçli farkındalık ise anın farkındalığı, dikkati ve kabulüdür (Barnard ve Curry 2011).

Nispeten yeni bir kavram olsa da örgütler için de merhametten söz etmek mümkündür. Örgütlerde çeşitli nedenlerle acı duyabilmektedir. Bunlar deprem, sel, kasırga gibi doğal afetlerden kaynaklanabileceği gibi; kaza, hata gibi insan kaynaklı afetler; ölüm, hastalık gibi kişisel afetler ya da işten çıkarılmalar gibi iş faktörleri kaynaklı olabilmektedir (Dutton ve ark 2006). Merhametli örgütler, örgüt içindeki bireylerin diğerlerinin acısını koordineli bir şekilde fark ettiğinde, hissettiğinde ve buna tepki verdiğinde ortaya çıkmaktadır (Dutton ve ark 2006).

Merhamet, özellikle de sağlık bakım hizmetlerinin verildiği sağlık sektörü için oldukça önemlidir. Sağlık sektöründe görev yapan sağlık profesyonelleri için sağlık bakımının sunulmasında merhametin ya da başka bir söylemle merhametli bakımın olmazsa olmaz bir nitelik gösterdiği belirtilmektedir (Schantz 2007). Gittikçe yaşlanan dünya nüfusu, kanser gibi ölümcül nitelikteki hastalıkların artışı ile birlikte yoğun bakım ve hospis bakım gibi özel nitelikli bakıma duyulan ihtiyacın artmasına paralel olarak merhametli bakıma duyulan ihtiyaç da artmıştır (Uğurlu ve Aslan 2017).

Gilbert (2009), sağlık sektörü içinde önemli bir yer edinen merhametin doktor ve hasta arasındaki ilişkide merkezi bir role sahip olduğu ve iyileştirici bir özelliğinin bulunduğunu belirtmiştir. Sağlık bakım hizmetlerinde kalitenin sağlanabilmesi, hasta memnuniyetinin artırılması, komplikasyonların azaltılması, hasta güvenliğinin artırılması ve iyileşme sürecinin hızlandırılmasında merhametin oldukça önemli bir yeri bulunmaktadır (Uğurlu ve Aslan 2017, Pehlivan ve Güner 2018).

Gilbert (2009) doktor ve hasta arasındaki ilişkide önemli bir yer edindiğini belirttiği merhametin özelliklerini ve merhametli olabilmek için gerekli nitelikleri de belirtmiştir. Ona göre; iyi oluş hali, hassaslık, sempati, tehlike toleransı, empati ve yargılayıcı olmamak merhametin özellikleridir. Bireylerin bu özellikleri taşımak için merhametli düşünme, merhametli davranma, merhametli imgeler, merhametli duygular, merhametli dikkat ve merhametli his becerilerine sahip olması gerekmektedir.



Şekil1. 2. Merhametin Özellikleri ve Merhamet İçin Gerekli Beceriler.

Kaynak: Gilbert 2009'dan uyarlanmıştır.

İyi oluş hali, merhametin başlamasını sağlamak, sıkıntıyı hafifletmek, zenginliği ve gelişmeyi gerçekleştirmek için gereklidir. Hassaslık, bireyin sıkıntı ve ihtiyaçlarına duyarlı olmayı, sempati ise duygusal olarak hislerin ve sıkıntının bakıma taşınmasını içermektedir. Tehlike toleransı karmaşık ve yüksek duygular ile kalmak yerine, onlardan kaçınmak, kapatmak ve inkâr etmeyi; yargılayıcı olmamak ise kınamamak, eleştirmemek veya reddetmek anlamına gelmekle birlikte herhangi bir tercihin olmayacağı anlamını içermez ve "olduğu gibi kabullenmek" anlamını içerir (Gilbert 2009).

Merhametli olabilmek için bireylerin sahip olması gereken becerilerden dikkat, bireylerin yardımcı olacak şekilde yönlendirilmesidir. Örneğin başkalarının kendisine karşı merhametli ya da nazik olduğu zamanların anımsanarak, dikkatin yeniden odaklanmasını sağlamak ve dengeli bir bakış kazandırılmasına yardımcı olur. Merhametli düşünme, bireyin dünya, kendisi ve diğerleri hakkındaki düşüncelerini içerir. Merhametli davranma, sıkıntıyı hafifletmeye, gelişme ve büyümeyi kolaylaştırmaya odaklanır. Merhametli imgeler, bireylerin başkalarına yardımcı olmak amacıyla çeşitli imgeler oluşturmasıdır. Merhametli duygular, başkaları ve kendisi için merhameti deneyimlemek ile ilişkiliyken; merhametli his, klinisyenin merhametli

olmaya odaklandığında veya başkalarından merhamet duymayı istediği zamanlarda kendi duygularını keşfetmesine yardımcı olmaktadır (Gilbert 2009).

Sağlık profesyonellerinin hastalarına bakım hizmeti sunarken kolaylaştırıcı bir etkisi olan merhamet (Akın 2018), doktorları hastalarına yakınlaştırarak hastalarıyla sadece hastalıklarından dolayı bir ilgilenmeyi değil aynı zamanda bütüncül bir iyileşme sağlanmasına da olanak sağlamaktadır (Kanov ve ark 2004). Merhamet, kaliteli bir sağlık hizmetinin sunulmasında oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Kaliteli bir sağlık hizmeti sunmak adına hastalara merhamet göstermek durumunda kalan, ayrıca çalışma ortamında çeşitli taleplerle karşılan ve özellikle de ağır hastalara bakım veren sağlık profesyonelleri merhamet yorgunluğu açısından risk altındadırlar (Sacco ve Copel 2018). Sağlık profesyonellerinin uzun süre bu duruma maruz kalmaları neticesinde merhamet yorgunluğu oluşabilmektedir (Akın 2018).

1.2.2. Merhamet Yorgunluğu Kavramı

Merhamet yorgunluğu terimi ilk olarak toplumsal sorunlara ve krizlere karşı empatiyi azaltan kültürel yorgunluğu tanımlamak için kullanılmıştır (Kinnick ve ark 1996). Fakat 1990'ların başında başka bireylere bakım veren mesleklerde ortaya çıkan empati ve şefkat eksikliğini tanımlamak için kullanılmaya başlanmıştır (Austin ve ark 2009).

Kendisi de bir hemşire olan Carla Joinson (1992) tarafından literatüre kazandırılan, uluslararası literatürde "Compassion Fatigue" olarak geçen kavram, hemşirelerde görülen, hastalara bakım vermekle ortaya çıkan bir tür tükenmişlik hali olarak ifade edilmiştir (Austin ve ark 2009, Sacco ve ark 2015). Joinson'a göre, merhamet yorgunluğu tükenmişliğin emsalsiz bir şeklini yansıtmakta olup, hemşire gibi bakım hizmeti veren meslek gruplarında daha çok görülmektedir (Joinson 1992, Hooper ve ark 2010). Yeni bir fenomen olarak nitelendirilen kavram, sürekli olarak sıkıntı çeken insanlarla çalışan hizmet sağlayıcılarında görülen ayrılma ve izolasyon durumunu tanımlamak için kullanılmıştır (Lee ve ark 2015).

Kavram özellikle suç mağdurlarına, doğal afet zedelerine, çocuk istismarına maruz kalanlara, soykırım yaşayanlara, savaş ve terörizmden kurtulanlara yardım etmekle görevli profesyonellerin onların çektiği acı ve korkuya benzer duyguları yaşamalarıyla ortaya çıkmıştır (Gentry 2002). Merhamet yorgunluğunun fiziksel ve

cinsel istismar, tecavüz, doğal ve insan yapımı felaketler ve bir kişiye zarar verme yeteneğine sahip diğer rahatsız edici yaşam olayları gibi travmatik olayların kurbanları ile çalışan meslekleri etkilemesi muhtemeldir (Bourassa 2009).

Figley'e göre de merhamet yorgunluğu, polis memurları, sağlık hizmeti çalışanları, travma geçiren kişilerle çalışan ruh sağlığı uzmanları, yaşlı bakım uzmanları, sosyal hizmet uzmanları gibi meslek gruplarını etkileyen bir durumdur (Leon ve ark 1999, Eastwood ve Ecklund 2008, Bourassa 2009, Harr ve Moore 2011).Uluslararası literatürde "vicarious traumatization (Dolaylı Travma)", "Secondary Traumatic Stress (İkincil Travmatik Stres)" ve "Compassion Fatigue (Merhamet Yorgunluğu)" terimleri travmadan kurtulanlarla çalışan kişilerde görülen zararlı etkileri tanımlamak için kullanılan terimlerdir (Gentry 2002, Bush 2009).

Dolaylı travma ilk olarak McCannon ve Pearlman (1990) tarafından tanımlanmıştır. Müşterilerin/hastaların travmatik deneyimleriyle empatik etkileşim kişinin hayatı anlamlandırmasında, bağlılığında, kimliğinde ve dünya görüşünde önemli oranda değişikliklere neden olabilmektedir. Bu değişiklikler ise bireyin psikolojik ihtiyaçları, başkaları ile olan etkileşimi ve hoşgörü düzeyini etkileyebilmektedir. (Bride ve ark 2007). McCannen ve Pearlman travma yaşamış olan bireylerle çalışan kişilerde görülen bu durumları dolaylı travma olarak isimlendirmiştir (Eastwood ve Ecklund 2008).

Travmatik semptomların gelişimine odaklanan Figley (1995) ise ikincil travmatik stresi, travma geçiren bireylere yardım sağlayan kişilerde görülen, travmatik bir olayı deneyimleyen ve acı çeken bir bireye yardım etmek istenmesinden kaynaklanan stres olarak tanımlamıştır (Bride ve ark 2007). Figley daha sonra geliştirdiği bu kavramı merhamet yorgunluğu olarak yeniden isimlendirmiştir (Eastwood ve Ecklund 2008). Figley ayrıca ikincil travmatik stres terimi yerine merhamet yorgunluğu teriminin kullanılmasını daha sevimli bulduğunu belirtmiştir.

Literatürde merhamet yorgunluğu, ikincil travmatik stres ve dolaylı travma kavramları birbirine benzer durumlara atıfta bulunmak için kullanılmaktadır (Craig ve Sprang 2010). İkincil travma ve tükenmişlik merhamet yorgunluğunun merkezi ve kritik özelliklerini yansıtmaktadır (Adams ve ark 2006). Belirtilen her üç terimde de ortak olan nokta profesyoneller üzerinde olumsuz etki yaratmasıdır (Bride ve ark

2007). Mesleki bir tehlike olarak da nitelendirilen (Jacobson 2006, Harr ve Moore 2011), bir tür tükenmişlik ve bakım vermenin maliyeti olarak ele alınan kavram, ulusal literatürde kimi yazarlar tarafından şefkat yorgunluğu, merhamet yorgunluğu ve eş duyum yorgunluğu olarak da ele alınmaktadır (Yoder 2010, Uslu ve Buldukoğlu 2017).

Merhamet yorgunluğu kavramı literatüre girmeden önce Fredeunberger bireylere yardım etmekle görevli kişilerde karşılaşılan olumsuz durumları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissinden oluşan tükenmişlik hali olarak tanımlamaktaydı (Eastwood ve Ecklund 2008). Tükenmişlik literatürde iyi çalışılmış bir alan olarak merhamet yorgunluğu kavramından önce ortaya çıkmıştır (Bush 2009). Bu bağlamda merhamet yorgunluğu terimi ilk zamanlar insanlara yardım etmekle görevli çalışanlarda görülen, müşterilerin ihtiyacı olan merhamet duygusunun azalmasıyla ortaya çıkan bir tükenmişlik biçimi olarak tanımlanmıştır (Kinnick ve ark 1996, Sacco ve ark 2015).

Bahsedilenlerden yola çıkarak merhamet yorgunluğu kavramının tükenmişlikle benzer olmakla birlikte ondan ayrıldığını söyleyebilmek mümkündür (Leon ve ark 1999, Yoder 2010). Joinson (1992) merhamet yorgunluğunun tükenmişliğin bir uzantısı olduğunu ancak ondan farklı olarak sağlık profesyonellerinin sadece çevresel faktörlerden değil, bunun dışında hastanın fiziksel ve psikolojik ihtiyaçlarının da bakım verenin depresif, yorgun ve öfkeli hissetmesinde etkili olduğunu belirtmiştir (Bush 2009).

Merhamet yorgunluğu tükenmişliğin aksine travma geçirmiş hastalarla çalışmaya yanıt olarak görülmüştür (Thompson ve ark 2014). Travma, Amerikan Psikiyatri Derneği tarafından bir kişiye ailesi, arkadaşı ya da herhangi bir yakını tarafından gelebilecek ölüm tehdidi, ciddi yaralanma veya cinsel taciz gibi herhangi bir olay olarak tanımlamıştır (Sacco ve ark 2015). Yaşanan travmatik olaylar sadece ilk elden deneyimleyenleri değil, travmayı yaşamış bireylere yardım eden profesyonelleri de etkilemektedir (Yoder 2010).

Merhamet yorgunluğu kavramını tükenmişlikten ayıran en önemli nokta sadece travma yaşayan bireylerle etkileşimden sonra ortaya çıkmasının yanısıra daha geniş kapsamlı olması ve zamanla değil aniden ortaya çıkmasıdır (Eastwood ve

Ecklund 2008, Harr ve Moore 2011). Tükenmişlik kademeli olarak ve zamanla ortaya çıkarken merhamet yorgunluğu, stresli olaylar yaşamış insanlarla çalışmanın doğal bir sonucu olarak, tek bir travmatik olayla ve aniden ortaya çıkabilmektedir (Benson ve Magraith 2005, Lee ve ark 2015).

Merhamet yorgunluğunun aksine tükenmişlik uzun süreli duygusal taleplere maruz kalmanın sonunda ortaya çıkan fiziksel, duygusal ve psikolojik tükenme halidir. Merhamet yorgunluğunda ise özel durumları olan ve travmaya maruz kalan hastalarla ilgilenilmesi, onlara karşı empati duyulması ve onların yaşadığı deneyimlere maruz kalınması durumu bulunmaktadır (Figley 2002, Benson ve Magraith 2005).

Tükenmişliğin aynı zamanda merhamet yorgunluğu üzerinde olumsuz bir etkisinin olabileceği ve bu nedenle de birlikte ele alınması gerektiği belirtilmektedir (Harr ve Moore 2011). Bu bağlamda tükenmişlik merhamet yorgunluğunun bir bileşeni olarak ele alınmaktadır. Bir diğer bileşeni ise hastadan bakım veren kişiye aktarılan umutsuzluk hissi olarak nitelendirilen ikincil travmatik strestir. Her iki bileşen de merhamet yorgunluğunu oluşturuyor olsa da ikincil travmatik stres belirli hastalarla yaşanan deneyimlerin etkisi iken, tükenmişlikte çevresel faktörlerinde etkisi olabilmektedir (Sacco ve ark 2015).

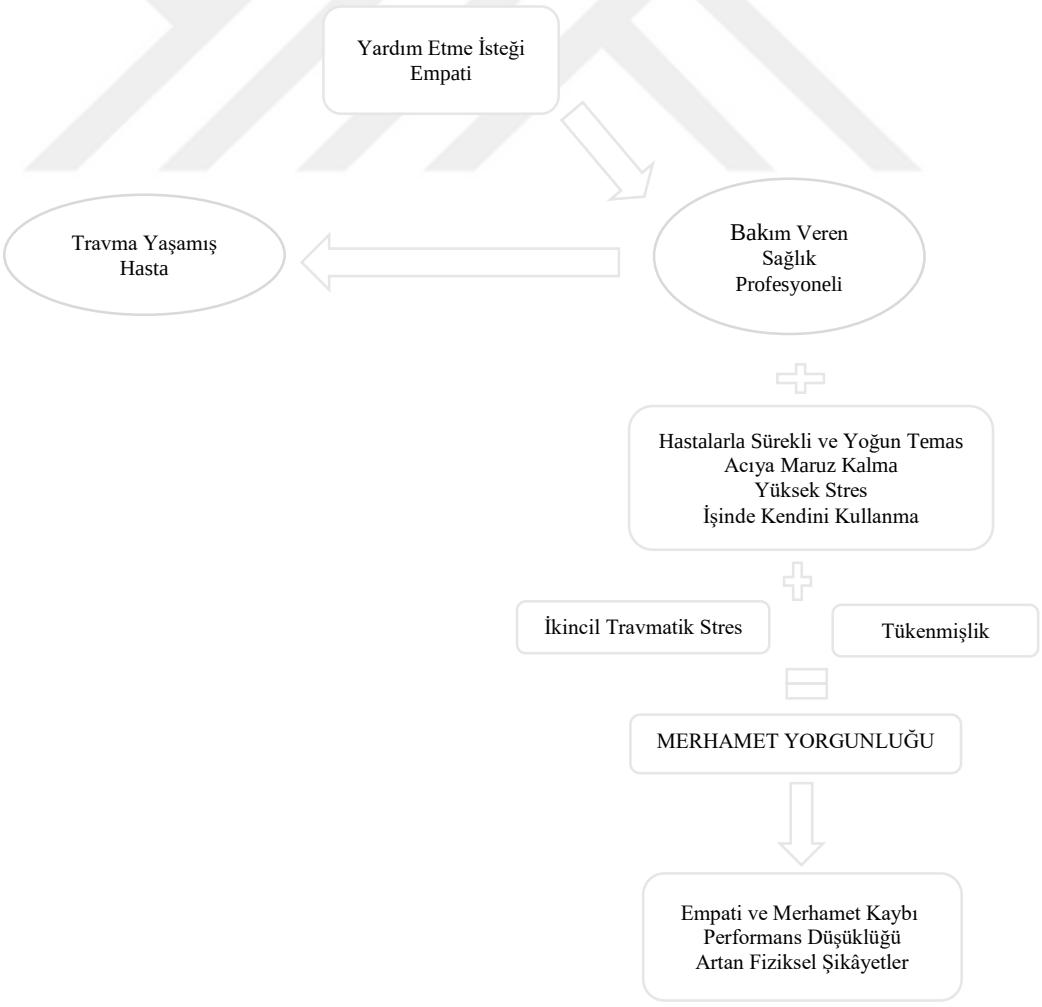
Figley (1995) merhamet yorgunluğunu "Travmatize edici bir olay hakkında bilgi sahibi olmanın sonucunda ortaya çıkan doğal davranışlar ve duygular" olarak tanımlayarak (Leon ve ark 1999), travma mağduru kişilere yardım veren profesyonellerde görülen bilişsel, duygusal ve davranışsal değişiklikler için merhamet yorgunluğu terimini kullanmıştır (Craig ve Sprang 2010).

Merhamet yorgunluğu Figley tarafından travma geçiren bir bireye bakmanın maliyeti olarak nitelendirilerek (Bourassa 2009), krizde olan bireylerle çalışmaya verilen doğal bir tepki veya reaksiyon olarak kabul edilmektedir (Jacobson 2006). Terapistler, hemşireler, doktorlar gibi bakım veren uzmanlar bakım verdikleri kişilerin yaşadıkları travmatik olayları yeniden deneyimlediklerini belirtmektedirler (Adams ve ark 2008).

Bu bağlamda merhamet yorgunluğu, travma geçiren bireylerin yaşadıklarının, hastalarla etkileşimi dolayısıyla bakım verenler tarafından yeniden deneyimlenmesi,

diğerlerinin yaşadığı acıya tanıklık etme olarak da tanımlanmaktadır (Eastwood ve Ecklund 2008).

Bu tür durumları yaşayan hastalar birincil etkilenen kişiler olsalar da onlara bakım sağlayan profesyonellerde travmadan etkilenebilmektedirler. Tıpkı pasif bir içici gibi hastanın yaşadığı olumsuz duygular dolaylı olarak deneyimlenmektedir. Literatürde bu durum genellikle merhamet yorgunluğu, ikincil travmatik stres ve dolaylı travma terimleri ile isimlendirilmektedir (Figley ve Ludick 2017). Sağlık profesyonellerinin etkilenme düzeyi ikincil olarak belirtilmektedir (Sacco ve ark 2015). Merhamet yorgunluğu, doğrudan travma yaşayan bireylere yardım eden kişilerde görülen travmanın yarattığı dolaylı bir duygusal etkidir (Yoder 2010). Dolayısıyla merhamet yorgunluğu, Şekil 1.3'den de görüleceği üzere, biri bakım veren diğeri ise travmaya maruz kalmış kişi arasında gerçekleşen, bakım verenin hastanın travmatik deneyiminden etkilendiği, bakım vermenin doğal bir sonucudur.



Şekil1. 3. Merhamet Yorgunluğu Modeli

Kaynak: Gentry 2002, Jenrty ve Warren 2012'den yararlanılarak oluşturulmuştur.

Merhamet yorgunluğu son zamanlarda hem ikincil travmatik stres hem de tükenmişlikten oluşan çok bileşenli bir yapı olarak kavramsallaştırılmıştır (Zeidner ve ark 2013). Şekil 1.3'de merhamet yorgunluğunun oluşumuna yönelik bir model yer almaktadır. Burada da yer verildiği üzere merhamet yorgunluğu tükenmişliği ve ikincil travmatik stresi de içinde barındıran, travma yaşamış bir hastaya bakım vermekle ortaya çıkan bir takım olumsuzluklardan oluşmaktadır (Jentry ve Warren 2012). En yaygın kullanılan şekliyle merhamet yorgunluğu, travmatize edici bir olayı deneyimlemiş birinin duygularını ve davranışlarını deneyimlemenin doğal bir sonucu olarak bakım verende meydana gelen empati azalması olarak tanımlanmaktadır (Adams ve ark 2008).

Psikiyatristler ve psikologların yanı sıra doktor, hemşire, polis, sosyal hizmet uzmanı, avukat, itfaiyeci vb. travmaya uğramış kişilerle çalışan birçok meslek çalışanı travmaya maruz kalmaktadır (Schwam 1998, Zeidner ve ark 2013, Figley ve Ludick 2017). Bu kişiler fiziksel ve duygusal travmaya karşı birlikte savaşan ön cephe birlikleridir (Schwam 1998).

1.2.3. Merhamet Yorgunluğu Belirtileri

Merhamet yorgunluğunu azaltmak ve onunla mücadele edebilmek için yapılması gereken ilk adım ortaya çıkış belirti ve semptomlarını iyi tanımaktır (Bride ve ark 2007). Merhamet yorgunluğu her bireyde kendini farklı şekilde gösterebiliyor olmasına rağmen hizmet sunulan kesim için azalan endişe, pozitif duyguların veya empatinin azalması, fiziksel ve duygusal tükenmişlik, artan iş memnuniyetsizliği, işiyle ve hatta özel yaşamıyla ilgili umutsuzluk duygusu ortak belirtiler arasında yer almaktadır (Leon ve ark 1999, Harr ve Moore 2011).

Merhamet yorgunluğu yaşayan kişilerde uykusuzluk, depresyon, anksiyete ve kaygı durumu görülmesi kaçınılmaz olarak belirtilmektedir (Conrad ve Kellar-Guenther 2006). İnsanlara yardım eden bireylerde görülen merhamet yorgunluğunun ortak özellikleri arasında düşük empati seviyesi, yardım ettikleri kişilere karşı olumlu duyguların geliştirilmemesi, bilişsel, duygusal, fiziksel, ruhsal umutsuzluğun hem iş hem de özel hayata taşınması ve iş memnuniyetsizliğidir (Jacobson 2006).

Merhamet yorgunluğunun semptomları çaresizlik, kafa karışıklığı, soyutlanma, tükenme ve işlev bozukluğu olabilmektedir. Bununla birlikte işinden bunalma ve hastalarına karşı etkili olamama hissi de bulunabilmektedir (Benson ve Magraith 2005). Genty (2002) merhamet yorgunluğu belirtilerini tablodan da görüleceği üzere üç kademede incelemiştir:

Tablo 1. 6. Merhamet Yorgunluğu Belirtileri.

Müdahaleci Belirtiler	• Müşterilerin travmatik deneyimleriyle ilgili düşünceler ve görüntüler • Bazı müşterilere yardım etmek için duyulan takıntılı ve zorlayıcı arzu • Kişisel yaşantıya yansıyan müşteri sorunları • İşle ilgili meseleleri bırakamama • Hayatta kalanların kırılgan ve birinin yardımına ihtiyacı var olarak algılanması • Bir bakıcı olarak yetersizlik hissi duyulması • Dünyanın mağdur ve failler açısından algılanması, • İşle ilgili meselelerden dolayı kişisel yaşantının sekmeye uğraması,
Kaçınma Belirtileri	• Sessizlik (müşterinin travmatik durumunu duymaktan, tanık olmaktan kaçınma) • Faaliyetlerinde neşe kaybı • Kişisel bakım faaliyetlerinin durması • Enerji kaybı • Umut kaybı • Yetkinlik kaybı • İzolasyon, • Alkol ve uyuşturucu bağımlılığı gibi yöntemlerde kendini tedavi etmeye yönelme • İlişkisel işlev bozukluğu
Uyarılma Belirtileri	• Artan kaygı • Dürtülerine hakim olamama • Hem iş hem de özel yaşantısında artan talep/tehdit algısı • Artan öfke/hayal kırıklığı • Uyku bozukluğu • Konsantre olmakta zorlanma • İştah/kilo değişikliği • Somatik değişiklikler

Kaynak: Gentry 2002'den uyarlanmıştır.

Merhamet yorgunluğu yaşayan bireylerde kendilerini izole etme, başkalarına karşı güvensizlik duygusu görülebilmektedir. İş yerinde merhamet yorgunluğu yaşayan bireylerde kendilerine verilen görevleri yapmaktan sakınma ve düşük motivasyon hali görülebilmektedir (Harr ve Moore 2011). Merhamet yorgunluğunun

genel anlamda bireyde iş memnuniyetsizliğine, işine karşı duyduğu ilginin azalmasına ve genel anlamda yaşam memnuniyetsizliğine yol açtığını söyleyebilmek mümkündür (Leon ve ark 1999).

Merhamet yorgunluğu, özellikle travma geçiren bireylerle çalışan ve bu süreçte güçlü empatik eğilim sergileyenlerde görülmektedir (Adams ve ark 2006). İnsanlarla ilgilenen meslek gruplarında çalışanlarda empati ve merhamet duygusu kaçınılmazdır (Figley 2002). Empati, bir bakım veren olarak, yargılamadan hastanın özel dünyasına girme onun duygularını, deneyimlediklerini anlama olarak tanımlanmaktadır. Empati ve merhamet yüksek kalitede sağlık bakımı sunmak, hastalarla etkili iletişim sağlamak için gereklidir (Benson ve Magraith 2005).

Empatik eğilim sergileyen çalışanlar travmatik hastalara bakım sağlarlarken olayları yeniden canlandırma ve rol oynama yoluna gitmektedirler. Bu ise bakım verenlerde duygusal anlamda olumsuz etkiler yaratmaktadır (Adams ve ark 2006). Bireylerdeki empati düzeyinin artışına bağlı olarak merhamet yorgunluğu seviyesinin de artacağı belirtilmektedir. Dolayısıyla empatik eğilimi daha fazla olan bireylerin merhamet yorgunluğu açısından daha riskli olduğu düşünülmektedir (Jacobson 2006).

Merhamet yorgunluğu bireyin empati düzeyini olumsuz etkileyebilirken, tükenmişliğin empati ile doğrudan bir ilişkisi bulunmamaktadır. Bunun yanı sıra tükenmişlik her türden mesleklerde karşımıza çıkabilen bir olgu iken merhamet yorgunluğu sadece başkasına bakım veren mesleklerde çalışanlarda görülebilmektedir (Lee ve ark 2015).

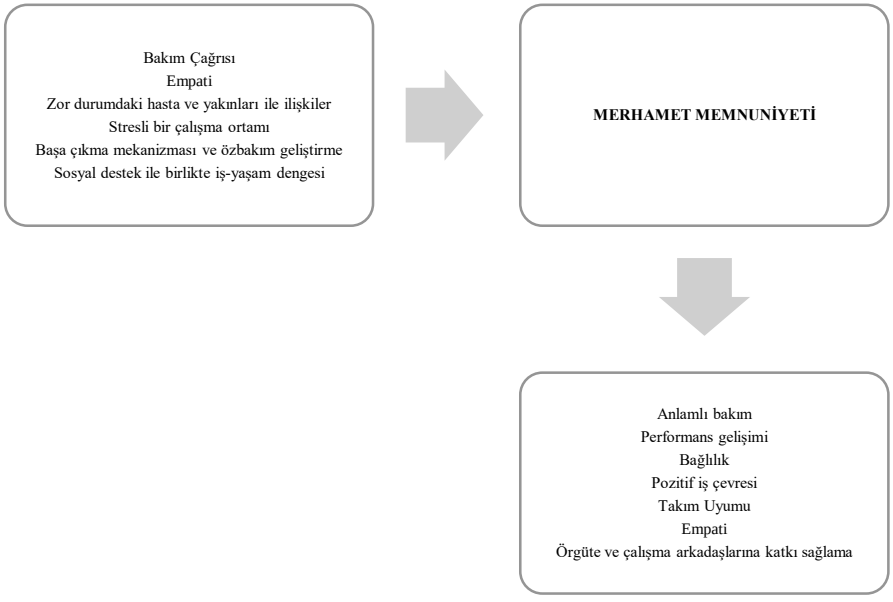
Başka insanlara bakım vermekle görevli profesyoneller üzerinde travma yaşayan bireylerle çalışmanın genellikle olumsuz etkilerinden bahsedilse de bazı çalışanlar bu tür bireylerle etkileşimde bulunmaktan dolayı pozitif duygular geliştirebilmektedirler. Literatürde bu tür durumlar içinde “Merhamet Memnuniyeti” (Compassion Satisfaction) terimi kullanılmaktadır (Bride ve ark 2007).

1.2.4. Merhamet Memnuniyeti

Çoğunlukla stresli ortamlarda ve çoğu zaman ağır hastalara bakım veren ve onların aileleri ile de ilgilenmek durumunda kalan sağlık profesyonellerinin tükenmişlik, ikincil travmatik stres ve merhamet yorgunluğu gibi olumsuz durumlara maruz kaldıkları bilinmektedir (Sacco ve Copel 2018). Bu tür durumlara maruz kalan sağlık profesyonellerinde her zaman olumsuz durumlarla karşılaşılmamaktadır. Aksine başkalarına yardım etmekten, onların acısını hafifletmekten duyulan memnuniyet hali görülebilmektedir (Pehlivan ve Güner 2018).

Merhamet yorgunluğu üzerine ilk çalışmaları yapan Figley ve Stamm travma geçiren hastalara yardım etmekle görevli çalışanların merhamet yorgunluğu yaşamalarına rağmen işlerini devam etmelerine, başkalarına yardım etmekten kaynaklanan olumlu duyguların neden olduğu ve bu duyguların da merhamet memnuniyeti olarak isimlendirilebileceğini belirtmiştir (Sacco ve ark2015).

Merhamet memnuniyeti, sağlık profesyonelinin hastasının acısını hafifletmesiyle ortaya çıkmaktadır. Merhamet memnuniyeti, sağlık profesyonelinin iş hayatında karşılaştığı negatif duyguları elimine edebilmesine ve ayrıca işine umut ve iyimserlikle devam edebilmesine olanak sağlamaktadır (Sacco ve Copel 2018). Bu bağlamda merhamet memnuniyeti, başka kişilere yardım etmekten dolayı duyulan mutluluğu açıklamaktadır (Sacco ve ark 2015).



Şekil1. 4. Merhamet Memnuniyeti Modeli

Kaynak: Sacco ve Copel 2018'den uyarlanmıştır.

Şekil 1.4'de merhamet memnuniyetinin oluşumuna yönelik bir model yer almaktadır. Bu model, sağlık profesyonelinin hastaya bakım sunma çağrısı almasıyla başlamaktadır. Sağlık profesyonelleri kendisine yönelik gelen talepleri, ikincil travmatik stres, tükenmişlik ve merhamet yorgunluğu yaşama riskine rağmen karşılayarak hastalarına empatik bakım sağlamaktadır. Bu süreçte de hasta yakınları ile de iletişim halinde olan sağlık profesyonellerinin bakım sürecinde duyduğu tatmin ve bunun sonunda ortaya çıkan olumlu birtakım sonuçlar merhamet memnuniyetini açıklamaktadır (Sacco ve Copel 2018).

Modelden de görüleceği üzere, merhamet memnuniyeti, merhamet yorgunluğu ile tamamen zıt kavramlardır (Pehlivan ve Güner 2018). Stamm, bireyin aynı anda hem merhamet yorgunluğu hem de merhamet memnuniyetini deneyimleyebileceğini belirtmiş olmakla birlikte bu konudaki çalışmalar yeterli değildir (Lee ve ark 2015).

Literatürde merhamet yorgunluğu ve merhamet memnuniyetini birlikte ele alan çalışmalar profesyonel yaşam kalitesi adı altında değinmektedir. Profesyonel yaşam kalitesi modelinde kişilerin tükenmişlik seviyeleri ve ikincil travmatik stres seviyeleri merhamet yorgunluğunu oluşturmaktadır (Sacco ve ark 2015).

1.2.5. Merhamet Yorgunluğu Ölçüm Araçları

Merhamet yorgunluğunu ölçmek için birçok standart ölçüm aracı geliştirilmiştir. Compassion Fatigue Self Test (CFST) / Compassion Satisfaction and Fatigue Test (CSFT) / Compassion Fatigue Scale (CFS) test bunlardan bazılarıdır. Bahsedilen ölçüm araçları çok geniş açıdan travmatize olmuş kişilere (fiziksel veya cinsel şiddet, terör, afet vb.) bakım sağlayan profesyoneller için kullanılmaya uygundur (Bride ve ark 2007).

Compassion Fatigue Self Test (CFST)

Merhamet yorgunluğunu ölçmek için Figley (1995) tarafından geliştirilen bu testin birçok versiyonu bulunmakta ve merhamet yorgunluğunu ölçmek için

geliştirilen ilk test olması nedeniyle de en çok kullanılan ölçüm aracıdır (Bride ve ark 2007).

CFST, 40 madde ve merhamet yorgunluğu ile iş tükenmişliğini ölçmek için geliştirilen 2 alt ölçekten oluşmaktadır. Ölçek maddelerinden 23'ü merhamet yorgunluğunu 17'si iş tükenmişliğini ölçümlemeyi amaçlamaktadır. Merhamet yorgunluğu ölçeğini katılımcılar (1=Asla, 2= Ara Sıra, 3=Emin Değilim, 4= Sıklıkla, 5=Çok Sık) 5'li Likert ölçeğine göre cevaplandırmaktadırlar. Ölçekten alınan puanlar değerlendirilirken; 26 ve altında puan alınması oldukça düşük risk, 27-30 arası düşük risk, 31-35 arası orta derece risk, 36-40 arası yüksek risk, 41 ve üzeri ise merhamet yorgunluğu açısından aşırı yüksek riski göstermektedir (Figley 1995).

Tükenmişlik ölçeği için yapılacak puanlandırmada ise; 36 ve aşağısı oldukça düşük risk, 37-50 arası orta risk, 51-75 arası yüksek risk, 76-85 arası oldukça yüksek riski göstermektedir (Figley 1995).

CFST ölçüm aracını Stamm ve Figley (1996)'da pozitif yönlü ve negatif yönlü sorular ekleyerek geliştirmişlerdir. Ölçeğin geliştirilmiş haliyle toplam soru sayısı 66 olmuştur. Ölçekteki pozitif yönlü sorular merhamet memnuniyeti olarak isimlendirilmiştir. Olumsuz yönlü sorular ise merhamet yorgunluğu ile tükenmişliği yansıtmakta olup CFST sonraki yıllarda profesyonel yaşam kalitesi ölçeği (Professional Quality of Life Scale (ProQOL)) olarak isimlendirilmiştir (Bride ve ark 2007).

Gentry, Baronowsky, and Dunning (2002) CFST'nin farklı bir versiyonunu kullandıklarını belirttikleri ölçüm araçlarını Compassion Fatigue Scale – Revised (CFS-R) olarak isimlendirmişlerdir. Ölçüm 30 maddeden oluşmakta olup; 22 madde merhamet yorgunluğunu 8 madde ise tükenmişliği ölçümlemektedir. CFS-R ölçeği daha sonra Adam ve ark (2006) tarafından yürütülen bir çalışma ile kısa ölçeği oluşturulmuştur-Compassion Fatigue Short Scale. Ölçek 13 maddeden oluşmakta olup 8 madde tükenmişliği 5 madde ise ikincil travmayı ölçümlemektedir.

Profesyonel Yaşam Kalitesi Ölçeği (Professional Quality of Life Scale (ProQOL))

Ölçek Figley'in merhamet yorgunluğu ölçeğinin revize edilmiş halini yansıtmakta olup, merhamet memnuniyeti, tükenmişlik ve merhamet yorgunluğu/ikincil travmayı ölçümlemektedir. İlk alt ölçek başkalarına yardım etmekten duyulan haz olarak tanımlanan merhamet memnuniyetini ölçümlemektedir. Ölçekten alınan yüksek puanlar memnuniyeti ifade etmektedir. İkinci alt ölçek tükenmişlik ise işle ilgili zorluk veya umutsuzluğu ölçmektedir. Yüksek puanlar tükenmişliğin yüksek olduğunu açıklamaktadır. Profesyonel yaşam kalitesi ölçeği genel olarak 6'lı Likert tarzında hazırlanan 30 sorudan oluşmaktadır (Bride ve ark 2007).

1.2.6. Duygusal Zekâ ve Merhamet Yorgunluğu

İnsan hayatında önemli bir yer edinen duygular, sağlık bakımın sunulmasında da kilit rol oynamaktadırlar. Sağlık bakımının yerine getirilmesinde biri hasta diğeri sağlık profesyoneli olmak üzere iki temel bileşen bulunmaktadır. Dolayısıyla hem hasta hem de sağlık profesyoneli bu süreçte duygu alışverişinde bulunmaktadır (Gök 2015). Genel olarak insanlara bakım veren mesleklerde çalışan kişiler, empati gibi duygusal destek, duygusal durumlarla başa çıkma stratejileri veya bilişsel yönetim becerileri ile müşterilerinin davranış ve duygularını değiştirmeye çalışmaktadırlar (Adams ve ark 2008).

Sağlık profesyonelleri de hastalarının iyileşme sürecini hızlandırmak için hastalarının duygusal yüklerini paylaşmak ve merhamet göstermek durumunda kalmaktadır. Özellikle de sağlık bakımının gereği olarak merhametlerini acı çeken bireylerle paylaşmak durumunda olan sağlık profesyonelleri bu süreçte hastalarının yaşadıklarına benzer durumlarla yüz yüze gelebilmekte (Schwam 1998) ve sağlık bakımını sunarken travma yaşayan hastalarının deneyimlediklerini ikinci elden deneyimleyebilmektedirler (Kabunga ve ark 2020). Profesyonellerin bu şekilde hastalarının yaşadıkları travma ve olaylara uzun süre maruz kalmaları onlarda duygusal, bilişsel ve davranışsal değişikliklerin görülmesine neden olabilmektedir (Benson ve Magraith 2005, Bride ve ark 2007). Travma yaşayan hastalara bakmakla yükümlü sağlık profesyonelinde empati kurma, merhamet gösterme düzeyi ve işinde

göstermiş olduğu çabanın azalması, enerji kaybı, fiziksel ve psikolojik şikayetlerin artması gibi durumlar görülebilmektedir (Alan 2018). Sağlık profesyonellerinde görülen ve bakım vermenin doğal bir sonucu olarak nitelendirilen bu tür olumsuz durumlar merhamet yorgunluğu olarak ifade edilmektedir (Gök 2015).

Görüldüğü gibi, sağlık bakımının sunulmasında, bakımın kolaylaştırılmasında önemli ve kolaylaştırıcı bir etkisi olan merhamet, bazı durumlarda olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Bireylerin günlük yaşantısında karşılaştıkları olumsuz durumlarla baş edebilmelerinde önemli bir etkisi olan duygusal zekâ, merhamet yorgunluğunun olumsuz etkilerinin elimine edilebilmesinde de önemli bir rol oynamaktadır (Kabunga ve ark 2020). Merhamet yorgunluğu etkili bir şekilde yönetilmediği takdirde bakım veren kişide psikolojik hasar, iş memnuniyetsizliği, hataların artması ve sağlık bakım kalitesinin düşmesi gibi etkileri olabilmektedir (Schwam 1998, Lee ve ark 2015). Dolayısıyla, merhamet yorgunluğu üzerinde duygusal zekânın önemli bir etkisi olduğu düşünülmektedir.

Literatürde, duygusal zekâsı yüksek olan bireylerin duygularını daha fazla düzenleyebilme kabiliyetine sahip oldukları dolayısıyla düşük seviyede stres veya merhamet yorgunluğu gibi stresle ilişkili durumları daha az deneyimledikleri belirtilmektedir (Zeidner ve ark 2009). Zeidner ve ark (2013) tarafından sağlık çalışanlarında duygusal zekânın ve duygu yönetiminin merhamet yorgunluğu ile ilişkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilen çalışmada duygusal zekânın ve duygu yönetiminin merhamet yorgunluğu ile ters yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde Amir ve ark (2019), Kabunga ve ark (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmalarda da duygusal zekâ düzeyinin merhamet yorgunluğu üzerinde etkisi olduğu belirtilmiştir. Literatürde yer alan çalışmalar genel anlamda bireylerin duygu yönetimini içeren duygusal zekâ düzeyinin tükenmişlik, stres, örgütsel sapma davranışları gibi olumsuz iş deneyimlerini engellediğini göstermektedir (Deniz ve Yılmaz 2006, Güllüce ve İşcan 2010, Demir 2010). Özellikle de insanlara bakım vermekle, yardım etmekle görevli çalışanların deneyimlediği merhamet yorgunluğunun duygusal zekâ ile negatif yönde ilişkili olduğu düşünülmektedir. Literatürde yer alan çalışmaları da dikkate alarak bu çalışmada duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu arasında anlamlı bir ilişki olduğu düşünülerek Hipotez 1 oluşturulmuştur.

1.3.Mutluluk Kavramı ve Kapsamı

Araştırmanın diğer bir değişkeni olan mutluluk, hayatta önemli olan şeyin sadece yaşamak değil iyi yaşamak olduğu düşüncesine bağlı olan büyük olasılıkla insanlık tarihi kadar eski bir fikre dayanmaktadır (Kesebir ve Diener 2008). Genellikle iyi yaşamın mutluluk olduğu kabul edilmektedir (Diener ve ark 2003). İyi bir yaşamdaki mutluluğun yeri Aristo'dan günümüze kadar düşünürler için sorgulanan bir konu olmuştur (Kashdan ve ark 2008).

Mutluluk, çoğu insan ve toplum için büyük bir önem, ulaşılması arzulanan değerli bir amaç olarak kabul edilmektedir. Önceki dönemlerde filozofların ilgisini çeken bir konu olmasına rağmen, daha sonraki dönemlerde psikolojinin de ilgilendiği alanların başında yer almıştır (Veenhoven 1994, Fisher 2010). Özellikle de pozitif psikoloji biliminin yükselmesiyle birlikte mutluluk gibi olumlu durumlara olan ilgi artmaya başlamıştır (Fisher 2010).

20. yüzyıla gelindiğinde ise psikologlar ve diğer bilim insanları, mutluluğa duyulan ilginin de artmasına paralel olarak, mutluluğun ne olduğu, nasıl ölçüleceği, mutluluğa neyin sebep olduğu vb. konularda araştırma yapmaya başlamışlardır (Diener ve ark 2003).

1.3.1. Mutluluğun Tarihçesi

Çağlar boyunca birçok düşünür mutluluğu en değerli şey olarak görmüş, mutluluk ve iyi yaşam üzerine konuşmuş veya yazmıştır. Plato, Epicurus, Marcus, Aurelius ve Aristo gibi diğer büyük düşünürlerin hepsi mutluluk üzerinde tartışmışlardır (Kashdan ve ark2008). Bu bağlamda felsefe tarihinin mutluluğun doğası ve iyi yaşam hakkında sorularla dolu olması şaşırtıcı değildir (Kesebir ve Diener 2008).

Mutluluk konusundaki ilk düşünürlerden biri olan Democritus, mutluluğun insanın sahip olduğu şeyden değil, yaşam koşullarına tepki vermesinden dolayı olduğunu iddia ederek mutluluğu, bireyin kendi yaşamını değerlendirmesi olarak tanımlamıştır (Diener ve ark 2003). Epicurus ise yaşamdaki haz ve acının iyi ve kötünün göstergeleri olduğunu belirtmiştir (Kashdan ve ark 2008).

Konuyu en iyi şekilde inceleyen Aristoteles'e göre her insan mutluluğu aramaktadır. Mutluluk doğuştan gelmez, sonradan eğitimle öğrenilir. Mutluluk yaşamın amacıdır (Büyükdüvenci 1993). Aristo, "Nicomachean Ethics (Nikomakhos'a Etik)" isimli eserinde mutluluğu temel bir sorun olarak ele almıştır. Aristo eserinde mutluluğun kişinin elinde olmadığını ancak erdemli bir hayat sürmek isteyen herkes için ulaşılabilir olacağını belirtmiştir (Kesebir ve Diener 2008). Aristo eserinde mutluluğu, hedonik ve eudaimonik olarak ikiye ayırmıştır. Hedonizm zevki arayan yaşamı, eudaimonizm ise iyi işleri gerçekleştirmekten kaynaklanan mutluluğu yansıtmaktadır (Kashdan ve ark 2008).

Aristoteles'in mutluluk görüşü eudaimonia olarak isimlendirilmektedir. Aristoteles için, iyi duygular (mutluluk) eudaimonia'nın ayrılmaz bir parçasıdır. Aristoteles'in eudaimonik mutluluğu, nesnelci mutluluk teorilerinin temelini oluşturmuştur. Objektivist görüş, hayatı bir insan için iyi yapan zevkten başka bilgi, arkadaşlık ve etik gibi nesnel değerlerin bulunduğunu düşünmektedir (Kashdan ve ark 2008).

Aristoteles'in Nicomachean Ethics eserinde Socrates'in mutluluğa ilişkin görüşünü de yansıtmaktadır. Aristoteles eserinde mutluluk ve eğlence arasında ayrımı vurgulayarak, mutluluğun felsefi bir yaşamdan oluştuğunu savunmuştur (Oishi ve ark 2013).

Çağdaş psikologlar da Aristo'nun mutluluk ayrımından yararlanmışlar ve hedonizmin kişinin hayatı hakkında nasıl hissettiğine odaklandığını, eudaimonizmin ise kişinin potansiyeliyle uyum içinde bir yaşam sürmeye odaklandığını belirtmişlerdir (Kashdan ve ark 2008).

1.3.2. Mutluluğun Tanımı

Mutluluğun tekdüze bir tanımı bulunmamaktadır. Mutluluk, diğer kavramların yanı sıra zevk, yaşam doyumu, olumlu duygular, anlamlı bir yaşam veya memnuniyet duygusu anlamına gelebilir. Aslında, filozoflar mutluluğu tartıştığı sürece tanımı tartışılmıştır (Diener ve ark 2003, Oishi ve ark 2013).

Filozoflar ve sosyal araştırmacılar mutluluğu çeşitli şekillerde tanımlamışlardır. Bu tanımlar hedonik ve eudaimonik olmak üzere iki görüş üzerinde

şekillenmiştir (Fisher 2010). Eudaimonik mutluluk, kişinin becerilerinin yeteneklerinin ve potansiyelinin gerçekleşmesine izin veren faaliyetlere katılma, anlam ve amacı içererek insan potansiyelini gerçekleştirmekle ilişkilidir (Deci ve Ryan 2008). Hedonik mutluluk ise olumlu duyguların yüksek, olumsuz duyguların düşük etkisinin olması ve yaşamın tam ve derinden tatmin edici olarak değerlendirilmesini içermektedir (Deci ve Ryan 2008, Kashdan ve ark 2008).

Hedonik görüşe göre mutluluk, birçok zevkli anın toplamından oluşmaktadır (Diener ve ark 2003). Öznel iyi olma çoğunlukla hedonic mutlulukla ilişkilendirilmiştir (Deci ve Ryan 2008). Hedonik yaklaşım, öznel iyi oluş üzerine yapılan araştırmalarla örneklenmiştir. Öznel iyi oluş genellikle olumlu duyguların olumsuz duygulara göre daha baskın olması halidir (Fisher 2010). Öznel iyi olma kavramı çoğunlukla, olumlu duyguların daha çok, olumsuz duyguların daha az deneyimlenmesi ve bireyin yaşamından yüksek derecede tatmin olması durumu olarak tanımlanmıştır (Deci ve Ryan 2008).

Diener (1984) mutluluğu, olumlu duyguların sık; olumsuz duyguların az yaşanması ve yaşamdan yüksek doyum alınması hali olarak tanımlayarak, mutluluk kavramı yerine öznel iyi oluş kavramını kullanmanın bilimsel açıdan daha uygun olacağını belirtmiştir. Öznel iyi oluşu da kişinin öznel olarak yaşamını bir bütün olarak değerlendirmesi olarak tanımlamıştır (Oishi ve ark 2013).

Literatürde mutluluk üzerine araştırmalar yapan Veenhoven (2012) mutluluğu, kişinin bir bütün olarak hayatından duyduğu memnuniyet, bireyin genel yaşam kalitesini olumlu değerlendirme derecesi (Veenhoven 1994) olarak tanımlamıştır. Ancak çoğu yazar popüler anlamları nedeniyle mutluluk terimini kullanmaktan kaçınabilmektedir. Mutluluk, küresel refah deneyimine, mevcut sevinç hissine ya da zaman içinde gelişen olumlu etki deneyimine atıfta bulunabilmektedir (Diener 1994).

Mutluluk, çoğunlukla yaşam memnuniyeti ve öznel iyi oluş kavramlarıyla eş anlamlı olarak ve birbirlerinin yerine kullanılmaktadır. Yaşam memnuniyeti ve hedonik seviye kişinin yaşam olayları ve faaliyetlerinden etkilendiğinden dolayı birbirleriyle ilişkili kavramlardır. Yaşam memnuniyeti bireyin yaşamını bir bütün olarak değerlendirmesini içerirken, hedonik seviye devam eden olaylara verilen tepkilerden oluşmaktadır (Diener 1994; Diener ve ark 2003).

Mutluluk üzerine çalışan psikologlar öznel iyi oluş terimini önermişlerdir (Pavot ve ark 1990, Lykken ve Tellegen 1996). Öznel iyi oluş, bireyin başkalarının nasıl algıladığı ve düşündüğünü dikkate almadan kendi yaşamının arzulanabilir, hoş ve iyi olduğuna inanmasıdır (Diener 2009).

Öznel iyi oluş yaşamın küresel olarak değerlendirilmesinin yanında hedonik seviye ve yaşam memnuniyeti kavramlarını da içinde bulundurmaktadır (Deci ve Ryan 2008, Veenhoven 2012). Öznel iyi oluş (Subjective-Wellbeing), mutluluk, yaşam memnuniyeti, hedonik denge, haz, stres gibi çok çeşitli bileşenleri kapsayarak, kişinin yaşamını duygusal ve bilişsel olarak değerlendirmedir (Prieto ve ark 2005). Öznel iyi oluş, hem bilişsel memnuniyet kararlarını hem de duyguların duygusal olarak değerlendirilmesini de kapsayacak şekilde insanların kendi yaşamlarını değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır (Kesebir ve Diener 2008). Öznel iyi oluş davranış bilimlerinde bireylerin yaşadıkları hayatı değerlendirmeleri olarak tanımlanmaktadır. Öznel iyi oluş, anlık ruh halinden yaşam memnuniyetine, depresyondan mutluluğa kadar çeşitli kavramları içermektedir (Diener ve ark 2003).

Bireyin sevinç, gurur, güven, heyecan gibi olumlu duyguları sık yaşaması; öfke, korku, kaygı, nefret gibi olumsuz duyguları az yaşaması ve yaşamın çeşitli alanlarından (aile, iş, kariyer vs.) yüksek doyum alması mutlu olduğunun göstergesi olarak değerlendirilmiştir (Doğan ve ark 2013).

Warner Wilson mutlu kişiyi genç, sağlıklı, iyi eğitimli, iyi ücretli, dışa dönük, iyimser, endişesiz, dindar, evli, yüksek benlik saygısı ve iş ahlakına sahip, mütevazı ve zeki kişi olarak tanımlamıştır (Wilson 1967). Shin ve Jhonson (1987)'a göre mutluluk bir kişinin yaşam kalitesini kendi seçtiği kriterlere göre değerlendirmesidir (Diener 2009). Kronik mutluluk veya öznel iyi oluş daha iyi yaşam kalitesinin sonucunu yansıtmaktadır (Fisher 2010). Bir toplumun yaşam kalitesinin bir göstergesi, o toplumun vatandaşlarının yaşadığı mutluluk ve yaşam tatmininin büyüklüğüdür (Dinener ve Lucas 2000).

Lyubomisky mutluluğu, neşe ile yaşamdan duyulan memnuniyetin birleşimi olarak tanımlamıştır (Sapmaz ve Doğan 2012). Mutluluk literatürde genel anlamda olumlu kişisel deneyimler olarak tanımlanmıştır (Flynn ve Macleod 2015). Mutlu insanlar genellikle olumlu duygular deneyimlemektedirler ve bu duyguları

deneyimlerken yeni hedefler için aktif çalışma olasılıkları da yüksek olmaktadır (Lyubomirsky ve ark 2005).

Literatürde kavram, yaşam doyumu, öznel iyi oluş ve mutluluk gibi farklı isimlerle adlandırılsa da çalışmada mutluluk olarak ele alınmaktadır.

1.3.3. Mutluluğun Belirleyicileri

İnsanları neyin mutlu ettiği ve bazı insanların diğerlerine göre neden daha mutlu olduğu önemli bir sorudur. Fisher (2010)'a göre; bireyin çevresinde veya koşullarındaki bir şey onu mutlu edebileceği gibi başka bir bireyle etkileşimi, istemli davranışlarda bulunması da bireyi mutlu edebilmektedir ya da bazı insanlar mutlu olmaya diğer bireylerden daha yatkındır. Bu durum da bireylerin mutluluk düzeylerini etkileyebilmektedir.

Lyubomirsky ve ark (2005) bireylerin mutluluk düzeylerinin üç faktöre bağlı olduğunu ileri sürmüşlerdir. Bu faktörleri de genetik faktörler, eğitim ve kültür gibi ikinci dereceden durumsal faktörler ve bireyleri meşgul eden faaliyetler olarak belirtmişlerdir (Diener ve ark 2009). Bahsedilen üç faktörden mutluluğu belirleyen en önemli faktörün ise genetik faktörler olduğu bildirilmiştir (Lyubomirsky ve ark 2005).

Frey ve Stutter (2000), doğrudan demokrasiyle yönetilen ülke vatandaşlarının daha mutlu olduğunu, ayrıca ekonomik değişkenlerin de mutluluk üzerinde etkisi olabileceğini belirtmişlerdir. Bu bağlamda Frey ve Stutter (2000) mutluluğun belirleyicilerini; toplumsal koşullar, mikro ve makroekonomik faktörler ile kişisel ve demografik faktörler olarak üç grupta incelemişlerdir. İlk grubu oluşturan toplumsal koşullar içerisinde demokrasinin önemli bir yer tuttuğunu bildirmişlerdir. İkinci grupta ekonomik faktörler içerisinde yer alan gelir bilgisi dâhilinde ise yüksek gelire sahip bireylerin düşük gelire sahip olan bireylere göre daha mutlu olduğunu, makro seviyede işsizlik ve enflasyon rakamlarının ve son olarak sağlık, yaş, cinsiyet gibi demografik faktörlerin de bireylerin mutluluğu üzerinde etkili olabileceğini belirtmişlerdir.

1.3.4. Mutlu İnsanların Özellikleri

Myers ve Deiener (1996)'ya göre, mutlu insanlar kendilerini seven, özsaygıları yüksek, daha zeki, daha az önyargılı, başkalarıyla daha iyi anlaşabilen ve ortalama bir insandan daha sağlıklı bireylerdir. Lyunomirsky ve ark (2005)'e göre ise mutlu

insanların genellikle kişisel kontrolleri/öz denetimleri yüksek olmaktadır. Bununla birlikte mutlu insanlar ben merkezli değildirler. Daha işbirlikçi, pro-sosyal, hayırsever olmak gibi diğer merkezli olma eğilimleri yüksek kişilerdir.

Bir diğer bakış açısıyla mutlu insanlar, genellikle iyimser ve dışadönük olmaktadırlar (Myers ve Diener 1996). Dolayısıyla, özellikle temel fiziksel ve güvenlik ihtiyaçları karşılandıktan sonra, insanların mutluluk seviyelerinin artırılmasının gerçekten değerli bir bilimsel hedef olabileceği savunulmaktadır (Lyubomirsky ve ark 2005).

1.3.5. Mutluluk Ölçüm Araçları

Mutluluk tanımında olduğu gibi ölçülmesi zor bir kavramdır. Hem hedonik hem de eudaimonik yaklaşımlar mutluluğu ölçebilmek için çeşitli öz bildirim ölçeği kullanmışlardır (Diener 1994, Kashdan ve ark2008). Dünya çapında birçok araştırmacı yüz binlerce temsili örneklemli insandan yaşamlarından duydukları mutluluk ve memnuniyet düzeyini değerlendirmelerini istemişlerdir (Myers ve Diener 1996). Mutluluk genel anlamda bireylere "Yaşamınızdaki her şeyi dikkate alarak, ne kadar mutlu olduğunuzu (ölçeğe göre 1-5,1-10 vb.) belirtiniz." şeklinde yöneltilen sorulara verilen cevaplarla ölçülmektedir (Kingdon 2009).

Bradburn (1969)'un Duygu Dengesi ölçeği öznel iyi oluşun değerlendirilmesinde yaygın bir şekilde kullanılmakta olup olumlu ve olumsuz duyguları ölçmektedir (Diener 1994). Ölçek 10 sorudan oluşmakta olup katılımcıya son birkaç hafta içinde belirli bir duyguyu (depresif veya çok üzgün vb.) yaşayıp yaşamadığı sorularak değerlendirilmektedir (Diener 1994, Carbonell ve Frijters 2004).

Andrews ve Whitney (1976) tarafından geliştirilen tek maddeli kısa ölçek de araştırmalarda sıklıkla kullanılmıştır (Diener 1994). Ölçekte katılımcılara yaşamının bütünü hakkında nasıl hissettiği sorulmakta ve çok mutlu (delighted)'dan korkunç(terrible) şeklinde değişen yedi seçenek üzerinden yaşamını değerlendirmesi istenmektedir. Bu nedenle ölçek D-T ölçeği (D-T scale) olarak isimlendirilmektedir (Diener 1994).

D-T ölçeğine benzer şekilde Fordyce (1988) tarafından da bir ölçek geliştirilmiştir. Geliştirilen ölçek mutluluğun ölçümünde kullanılan tek maddeli

ölçekler gibi oldukça basittir. Fordyce (1988)'e göre önemli olan şey bu denli basit ve az miktarda sorunun bireylerin yaşamları hakkında muazzam derecede bilgi verebilmesidir. Bu bağlamda, yazarın geliştirdiği ölçek iki maddeden oluşmaktadır. Bir dakika süren test, bireyin duygusal, sosyal ve zihin sağlığı hakkında genel bir değerlendirme sunmakta olup, Fordyce (1988)'in belirttiğine göre saatlerce süren klinik testlere rakip olacak niteliktedir.

Mutluluğun ölçümünde bahsedilen ölçüm araçlarının dışında, çok maddeli ve çok sayıda ölçüm aracı mevcuttur. Örneğin, Affectometer ve sonrasında geliştirilen Affectometer 2 mutluluğun ölçümünde kullanılan bireylerin son dönemlerde yaşadıkları olumlu ve olumsuz duygu durumları neticesinde genel mutluluk veya iyi olma halini ölçmeyi amaçlayan ölçüm aracıdır (Kammann ve Flett 1983).

Yaşam ile tatmin ölçeği "Satisfaction with Life Scale" ölçeği de mutluluğun ölçümünde yararlanılan çok maddeli ölçeklerden olup iyi oluşu ve yaşam memnuniyetini daha dar kapsamda ölçmeyi amaçlamaktadır (Diener 1994).

Bu araştırma kapsamında kısa formundan yararlanılan Oxford Mutluluk Ölçeği de mutluluğun ölçümünde başvurulan çok maddeli ölçeklere verilebilecek bir diğer örnektir (Abdel-Khalek 2006).

1.3.6. Mutluluğun Sonuçları

Literatürde mutlu olmanın çeşitli olumlu sonuçlar ortaya çıkaracağı, özellikle de psikolojik rahatsızlıklara karşı koruyucu bir etkisinin olacağı belirtilmektedir (Özdemir ve Koruklu 2011). Mutluluğu çeşitli şekillerde ölçen çok sayıda çalışmada, mutlu insanların çoğunlukla olumlu ruh halleri ve duygular hissettiklerini bildiren kişiler olduğu bulunmuştur (Flynn ve Macleod 2015). Mutluluk ya da öznel iyi oluş düzeyi yüksek olan kişiler yaşamları hakkında olumlu değerlendirmeler yapanlardır. Mutluluk düzeyi düşük olan kişiler ise çoğunlukla kendilerini engellenmiş hisseden, hayatlarında var olan faktörlerin zararlı olduğunu düşünen kişilerdir (Diener 1994).

Lyubomirsky ve ark (2005) tarafından yapılan araştırma, mutlu bireylerin evlilik, arkadaşlık, gelir, iş performansı ve sağlık dâhil olmak üzere birçok yaşam alanında başarılı olduklarını göstermektedir (Lyubomirsky ve ark 2005, Fisher 2010). Bu bağlamda, mutluluğun mesleki yaşamdaki yüksek başarıyla da bağlantılı olduğu

düşünülmektedir. Örneğin, daha mutlu bireylerin üniversite mezunu olmaları, iş güvencesinin olduğu bir işte çalışmaları, daha prestijli bir işe sahip olmaları, üstelerinden daha çok takdir görmeleri, işlerini daha anlamlı bulmaları, işlerini kaybetme olasılıklarının daha düşük olması beklenen bir durumdur. Ayrıca bu bireyler daha çok örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemekte ve daha yüksek gelir elde etmektedirler (Diener ve ark 2009).

Örgütsel bağlamda mutluluk, daha yüksek verimlilik, daha yüksek maaş ve daha büyük iş başarısı ile ilişkilidir (Flynn ve Macleod 2015). Mutluluğun sadece kişisel açıdan değil aynı zamanda aile, iş, toplum açısından da faydalı sonuçlar doğuracağı düşünülmektedir (Biswas-Diener ve ark 2012). Mutluluk insanların daha sosyal, daha işbirlikçi olmalarını, başkalarına daha güven duymalarını sağlamaktadır (Diener ve ark 2009).

Literatürde yer alan araştırmalarda yer verildiği üzere mutlu bireylerin işlerinden tatmin olma düzeyleri ve başarı oranları daha yüksektir (Lyubomirsky ve ark 2005, Flynn ve Macleod 2015, Terzi 2017). Ayrıca mutlu bireylerin karşılaştıkları umutsuzluk, stres ve tükenmişlik gibi olumsuz durumlarla daha kolay baş edebildiği belirtilmektedir (Çevik ve Yıldız 2016, Akyol ve Işık 2018, Tığlı 2019). Bu bağlamda çalışanların sahip olduğu mutluluk düzeylerinin merhamet yorgunluğu üzerinde etkisi olduğu düşünülmektedir. Ayrıca, mutluluğun araştırmada incelenen bir diğer değişken olan duygusal zekâ düzeyi ile de ilişkili olduğu belirtilmektedir (Serter ve Biçer 2019). Dolayısıyla bu çalışmada duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu arasında mutluluğun aracılık etkisini incelemek amacıyla Hipotez 2 oluşturulmuştur.

1.4.Prososyal Motivasyon Kavramı ve Kapsamı

Araştırmanın diğer değişkeni prososyal motivasyon kavramıdır. Prososyal motivasyon kavramını tanımlamadan önce motivasyon kavramı, motivasyon türleri, motivasyon teorileri ve prososyal davranış kavramlarından bahsedilmesinde yarar bulunmaktadır.

1.4.1. Motivasyon Kavramı

Örgüt psikolojisinde sıkça çalışılan, örgütsel psikolojinin temel yapıtaşlarından biri olan motivasyon, bireylerin beceri ve yeteneklerinin kazanılmasını sağladığı gibi

bu beceri ve yeteneklerin nasıl ne ölçüde kullanılacağını da belirlemektedir (Locke ve Latham 2004). Motivasyon, bireylerin davranışlarının nedenlerini anlamayı sağlaması sebebiyle anahtar kavramlardan biri olarak kabul edilmektedir (Zabielske ve ark 2015, Koçak 2019). Örgütlerdeki ilişkilerin öneminin giderek daha fazla önem kazandığı ve bu bağlamda daha fazla vurgulandığı göz önüne alındığında, konunun üzerinde dikkatle durulması gerektiği anlaşılacaktır (Grant 2007).

Motivasyon, bireyin bir eylemi gerçekleştirmesinde onu harekete geçiren iç ve dış faktörler olarak tanımlanmaktadır (Koçak 2019).Önceden belirlenen hedefler doğrultusunda, bireylerin kendi istek ve arzularıyla harekete geçmesi motivasyon kavramını açıklamaktadır (Ünsar ve ark 2010). Bu bağlamda motive olmak bir şeyleri yapmak için harekete geçmek demektir. Harekete geçmek için hiçbir dürtü ya da ilham hissetmeyen bir kişi motive olmamış, bir amaca doğru güdülenen ya da harekete geçen biri ise motive olmuş olarak kabul edilmektedir (Ryan ve Deci 2000). Motivasyon, birey ve çevre arasındaki etkileşimden kaynaklanan psikolojik bir süreçtir. Dolayısıyla direkt gözlenememektedir (Latham ve Pinder 2005). Bununla birlikte bireyin davranışlarının eyleme yansımasıyla fark edilebilmektedir (Kanfer 1990). Motivasyonun örgütsel yaşamdaki yansımasını birey performansında görebilmek mümkündür (Steers ve ark 2004).

Örgütte motive olamayan çalışanların mümkün olduğunca işten kaçtıkları ve çok daha az çaba gösterdikleri aynı zamanda ürettikleri ürün kalitelerinin de düşük olduğu; motive olan bireylerin ise daha yaratıcı, yenilikçi, üretken ve yüksek kaliteli işlere imza attıkları gözlenmiştir (Amabile 1993).Motivasyon eksikliğinin ortaya çıkardığı olumsuz birtakım sonuçlar ve motive olan bireylerin örgüte sunduğu katkılar nedeniyle bireyleri neyin motive ettiği önem teşkil etmekte olup, araştırmacılar bunu motivasyon türleri bağlamında ele almışlardır (Usher 2012).

1.4.2. Motivasyon Türleri

Bireylerin davranışlarını gerçekleştirmesinde davranışı belirleyen birtakım etkenler söz konusudur. Bu etkenlerden bazıları bireyin kişisel özellikleri gibi iç, bazıları ise çevresel faktörler gibi dış olabilmektedir (Akbaba 2006). Bu bağlamda bireyleri harekete geçiren motivasyonu iç ve dış motivasyon olarak inceleyebilmek mümkündür.

İç Motivasyon

İç motivasyon bir aktivitenin bazı sonuçlarından ziyade iç tatmin sağlamak için gerçekleştirilmesidir (Ryan ve Deci 2000). Bireylerin bir şeyi gerçekten yapmak istedikleri için yapmaları iç olarak motive olduklarını göstermektedir (Reiss 2012). İç motivasyonda bireyler işin doğasıyla motive olmaktadırlar. Çalışanın işe verdiği önem, işte kendini gösterebilmesi adına yeteneklerini kullanma arzusu gibi faktörler iç motivasyon faktörleridir (Dündar ve ark 2007). Kendilerini tamamen işlerine adayan çalışanlarda iç motivasyondan bahsedilmektedir (Brief ve Aldag 1977).

Dış Motivasyon

Dış motivasyon, iç motivasyonun aksine bireyin bir eylemi gerçekleştirirken, başkalarını memnun etme ya da dış bir hedefi gerçekleştirme arzusuna atıf yapmaktadır (Reiss 2012). Dış motivasyonda iç motivasyondan farklı olarak, çalışanın motive olmasını sağlayacak dış araçlar bulunmaktadır. Buna göre bireyin davranışı tamamen harici bir kaynak tarafından şekillenmektedir (Brief ve Aldag 1977). Bireyleri motive eden araçların dış motivasyon araçları olduğu düşüncesi, bireylerin çoğunlukla tembel ve utangaç oldukları, çalıştırılmak isteniyorsa, dış araçlarla ödüllendirilmeleri gerektiğini savunan Taylorizm felsefesine dayanmakta olup, örgütler tarafından çalışanların performans artışını sağlamak için sunulan imkanlardan oluşmaktadır (Bassett-Jones ve Llyod 2005). Çalışana sunulan ücret, yükselme olanakları, iş güvencesi gibi araçlar dış motivasyon araçlarıdır (Dündar ve ark 2007). Çalışanı motive etmek için sunulan araçların çoğunun ekonomik nitelikte olduğu bilinmektedir (Alkış ve Öztürk 2009). Dikkatle incelendiğinde de görülecektir ki aslında bireylerin yaşantısında gerçekleştirdiği eylemlerin çoğunu dış amaçlara ulaşmak için gerçekleştirmektedir (Cormel ve Ryan 1984).

1.4.3. Motivasyon Teorileri

Motivasyon kavramının daha anlaşılabilir olmasını sağlamak amacıyla kısaca motivasyon teorilerinden de bahsedilmektedir. Motivasyon teorileri genel anlamda; kapsam ve süreç teorileri olarak iki başlık altında incelenmektedir. Kapsam teorileri bireylerin motive olmasında iç faktörlere önem verirken, süreç teorileri dış faktörlere odaklanmaktadırlar (Türk 2007, Özer ve Topaloğlu 2008).

Kapsam Teorileri

Kapsam teorileri, bireylerin işinden memnun olması için gereken belirli ihtiyaçları tanımlamayı amaçlamaktadır. Kapsam teorileri içerinde en bilineni Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi ile Herzberg'in Çift Faktör Teorisidir. McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi, Alderfer'in VİG Teorisi de kapsam teorisi içerisinde yer almaktadır.

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Kapsam teorilerinden ilki, motivasyon üzerine ilk çalışmaları gerçekleştiren Abraham Maslow'a ait İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi'dir. Teoriye göre insan ihtiyaçları; fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, sevgi veya aidiyet ihtiyacı, saygı ve kendini gerçekleştirme ihtiyacı olarak beş basamakta incelenmektedir (Boston 2009). Bir hiyerarşi dâhilinde incelenen Maslow'un teorisinin ilk basamağını fizyolojik ihtiyaçlar oluşturmaktadır. Fizyolojik ihtiyaçlar birincil düzeyde ve temel ihtiyaçlar olup, açlık, susuzluk, uyku gibi ihtiyaçlarla örneklendirilmektedir (Dinibutun 2012). İhtiyaçlar hiyerarşisinin ikinci basamağında yer alan güvenlik ihtiyacı, fiziksel ve psikolojik zararlardan korunma, yaşamak için güvenli bir yer sağlama, bir işe ve bu işte iş güvenliğine sahip olma şeklinde belirtilen ihtiyaçlardan oluşmaktadır (Sadri ve Bowen 2011). Hiyerarşinin üçüncü basamağında yer alan sevgi ve ait olma ihtiyacı sosyal ihtiyaçları oluşturmakta olup, sevgi, aidiyet duygusu, arkadaşlık kurma gibi ihtiyaçların bireyler ve çevresindeki kişilerce karşılıklı olarak karşılanmasını içermektedir (Dinibutun 2012). Sosyal ihtiyaçların karşılanması bireylerin birbirleriyle olan etkileşim seviyesine ve bu seviyedeki ilişkilerin gücüne bağlıdır. Hiyerarşide yer alan saygı ihtiyacı hem öz saygı hem de başkalarının saygısını içermektedir (Benson ve Dunnis 2003, Sadri ve Bowen 2011). Saygı görme, bireyin belirli bir gruba ya da örgüte sağladığı olumlu katkılar karşılığında başkaları tarafından takdir edilme, saygı görme isteğini içeren ihtiyacı tanımlamaktadır. Öz saygı, genellikle bireyin başarılı performans değerlendirmelerine, teşviklere, alınan ödüllere bağlı olarak özgüvenindeki artışı ifade etmektedir (Benson ve Dundis 2003). Hiyerarşinin alt basamaklarında yer alan ihtiyaçlarını belirli bir seviyede tatmin eden birey artık kendini, başkalarını ve bir bütün olarak dünyayı daha iyi hale getirmenin yollarını aramaktadır (Sadri ve Bowen 2011). Bu noktada hiyerarşinin en üst basamağında yer alan kendini gerçekleştirme ihtiyacı ortaya çıkmakta olup, bireyin

tam potansiyelinin geliştirilmesi ve gerçekleştirilmesini açıklamaktadır (Dinibutun 2012).

Şekil1. 5. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşişi



Kaynak: Boston 2009, Sadri ve Bowen 2011'den uyarlanmıştır.

Abraham Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi içerisinde yer verilen her seviyedeki ihtiyaç kendinden önceki seviyeden üstün olup, bu seviyeye ulaşabilmek için kendinden önce gelen seviyedeki ihtiyacın belirli bir düzeyde karşılanmasını gerektirmektedir (Mathes 1981). Maslow'a göre bir ihtiyacın ortaya çıkması, genellikle daha uygun başka bir ihtiyacın önceden karşılanmasına bağlıdır (Udechukwu 2009).

Maslow'un teorisi, bireyleri nelerin motive ettiğine dikkatleri çekerek, örgütte motivasyonun sağlanabilmesinde yönetimin başvurabileceği önemli bir kaynağı oluşturmuştur (Dinibutun 2012). Örgütte çalışan bireyleri motive eden araçları bilmek örgüt açısından başarılı sonuçlara ulaşılabilmesinde ve çalışanların mutluluğunun sağlanabilmesinde önemli bir etkendir (Pettijohn ve Pettijohn 1996, Güney 2000).

Herzberg'in Çift Faktör Teorisi

Kapsam teorilerinden diğeri Çift Faktör Teorisi ya da diğer ismiyle Motivasyon-Hijyen teorisidir. Herbezg ve ark (1959) yayınladıkları "*The Motivation*

to Work" isimli çalışmalarında motivasyonu etkileyen iki faktör olduğunu belirtmişlerdir (Bassett-Jones ve Llyod 2005). Bireylerin işlerinden duyduğu tatmin/tatminsizliğin farklı nedenleri bulunmaktadır. Bireyin işinden duyduğu memnuniyet motivatörlere bağlıyken, memnuniyetsizlik hijyen faktörlerinin sonucu meydana gelmektedir. Yazarlar, motive edici faktörleri iç motivasyon, hijyen faktörlerini ise dış motivasyon faktörleri olarak tanımlamışlardır (Udechukwu 2009). Bu bağlamda bireylerin işinden memnun olmalarını sağlayan motivatörler; başarı, tanınma, sorumluluk, işin kendisi ve ilerleme gibi faktörlerden oluşmaktadır. Çalışma şartları, ücret, kişiler arası ilişkiler, yönetimin çalışanlarına yönelik tutumu gibi faktörler ise hijyen faktörleri olarak belirtilmiştir (Fisher 2009, Dinibutun 2012). Teoriye göre hijyen faktörleri, birelerin motivasyonlarına daha az katkı sağlamakla birlikte, bu faktörlerin varlığı çalışma ortamındaki herhangi bir tatminsizliğin önüne geçmektedir. Bireyin motivasyonun sağlanmasında önemli olan ise motive edici faktörlerdir (Yusoff ve ark 2013).Tablo 1.7'de Herzberg'in teorisinde değindiği motivasyon ve hijyen faktörlerine yer verilmiştir.

Tablo 1. 7. Herzberg'in Motivasyon ve Hijyen Faktörleri.

Motivasyon Faktörleri	**Hijyen Faktörleri**
İlerleme	Kişilerarası ilişkiler
İşin Kendisi	Ücret
Büyüme	Örgüt Politikaları
Sorumluluk	Yönetim
Tanınma	Çalışma Koşulları
Başarı	

Kaynak: Alshmemrie ve ark 2017'den uyarlanmıştır.

Teori, bireyin motivasyonunda, motivasyon faktörlerinin daha önemli olduğuna değinerek, çalışma yaşamında önemli bir etken olan ücret faktörünü geri planda bırakmasından dolayı birtakım eleştirilere maruz kalmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz 2001). Buna rağmen, çift faktör teorisi birçok olumlu çıktının elde edilebilmesinde önemini korumaktadır (Sachau 2007).

McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi

İnsan ihtiyaçlarının öğrenme ile sonradan kazanılabileceğini savunan McClelland ise Başarma İhtiyacı Teorisi'nde insan ihtiyacının başarma, güç ve bağlılık olarak üç gruptan oluştuğunu belirtmiştir (Şimşek ve Eroğlu 2013, Şimşek ve ark 2014). Başarma ihtiyacı bireyin, bazı standartlara göre üstün olma dürtüsünü tanımlamaktadır. Güç ihtiyacı ise bireyin başka bireyler üzerinde etkili olma arzusunu açıklamaktadır. İlişki kurma, bağlılık ihtiyacı ise başkalarıyla yakın olma, dostane ilişkiler kurma arzusudur (Royle ve Hall 2012). McClelland'a göre bireyler bu ihtiyaçların üçünden de etkilenmektedir ancak bu üç türden biri bireyleri daha çok motive etmektedir. Dolayısıyla yöneticilerin çalışanları hangi tür ihtiyacın daha çok motive ettiğinin farkında olmaları gerekmektedir (Fisher 2009).

Alderfer'in VİG Teorisi

Kapsam teorilerinden sonuncusunu oluşturan Alderfer'in VİG teorisi ise Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teori'sinin daha basite indirgenmiş halidir. Teoriye göre V- Varolma, İ- İlişki Kurma, G ise Gelişme'yi ifade etmektedir. Varolma, insanın fiziksel olarak hayatını devam ettirebilmesi için gereken unsurları açıklamaktadır. İlişki kurma, sosyal bir varlık olan insanın diğer bireylerle olan etkileşimi, hem özel hayatında hem de iş yaşamında var olan iletişimini açıklamaktadır. Gelişme ise bireyin var olan potansiyelinin geliştirilmesi, kişisel gelişimine önem vermesidir (Küçüközkan 2015). Alderfer'in teorisinde yer alan var olma Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşi'sindeki ilk iki basamağa, ilişki kurma sevgi ve ait olma ihtiyacına, gelişme ise kendini gerçekleştirme ihtiyacına karşılık gelmektedir (Sun 2002, Şimşek ve ark 2014).

Süreç Teorileri

Süreç teorileri, motivasyonu oluşturan dinamik değişkenler ile davranış ve eylemleri etkilemek için gereken eylemler arasındaki ilişkileri belirlemeye çalışmaktadır (Dinibutun 2012). Çalışanların beklentileri, değerleri ve ihtiyaçları motivasyonu oluşturan dinamik değişkenler olup, Vroom'un Beklenti Teorisi, Lawler ve Porter'ın Beklenti Teorisi, Adams'ın Eşitlik Teorisi, Locke'nin Amaç Teorisi ile Skinner'ın Pekiştirme Teorisi süreç teorisi içerisinde değerlendirilmektedir (Kian ve ark 2014).

Vroom'un Beklenti Teorisi

Vroom'un Beklenti Teorisi'ne göre bireylerin başarılarının arkasında giderilen ihtiyaçları ile bu ihtiyaçların bireylerin amaç ve beklentileri ile uyumlu olması düşüncesi yatmaktadır (Güney 2000). Vroom'un teorisine göre motivasyon valens (değer) ve beklentiye dayanmaktadır. Valens, bireyin elde etmeyi amaçladığı sonuca ulaşmaya değip değmeyeceğine yönelik algısı ve sonuca verdiği önemi ifade etmektedir. Eğer bireyin sonucun olumlu olacağına yönelik bir algısı varsa kişi o davranışı gerçekleştirecektir. Eğer birey bir sonuca ulaşmak noktasında herhangi bir eylemde bulunmak/bulunmamak yerine kayıtsız kalıyorsa sonucun değeri sıfırdır. Bireyin kayıtsız kalmak yerine eylemde bulunmamayı tercih ettiği durumlarda ise sonucun değeri negatif olarak değerlendirilmektedir. Yani birey herhangi bir eylemde bulunmak yerine bulunmamayı tercih etmektedir (Lee 2007). Bu bağlamda teoride yer alan valens değerinin -1 ile +1 arasında bir değer aldığını söyleyebilmek mümkündür (Türk 2007). Beklenti ise bireyin gösterilen çabanın ardından belirli bir sonuca ulaşılacağına dair inancıdır (Yeşil 2016). Bu değer de 0 ile +1 arasında bir değer almaktadır. Yani bireyin gösterdiği çabanın karşılığında olumlu bir sonuç ile ya da olumsuz bir sonuç ile karşılaşacağına yönelik öznel bir değerlendirmesidir (Lee 2007).

Lawler ve Porter'ın Beklenti Teorisi

Vroom'un teorisinin gelişmiş halini yansıtan Lawler ve Porter'ın Beklenti Teorisi'ne göre, bireylerin gösterdiği yüksek çaba her zaman yüksek performansa ulaştırmamaktadır. Bireyler tarafından gösterilen çabanın performansla sonuçlanabilmesi için çaba gösteren bireyin yeterli bilgi ve yeteneğe de sahip olması gerekmektedir. Yeterli bilgi ve yeteneğe sahip olmayan birey ne kadar çaba gösterirse göstersin karşılığı performansla sonuçlanmayacaktır (Yeşil 2016). Lawler ve Porter'ın teorisinde Vroom'un teorisinden farklı olarak, motivasyonun gerçekleştirilmesinde bireyin yetenekleri, kişilik özellikleri adalet algıları gibi faktörler de önemli rol oynamaktadır (Şimşek ve Eroğlu 2013). Lawler ve Porter tarafından geliştirilen teoride ayrıca bireyin motivasyonun sağlanmasında ödüllerin kalitesininin de önemli olduğu vurgulanmaktadır (Steers ve ark 2004). Her iki teori de çalışanların motivasyonları ile beklentileri ve bireylerin sonuca verdikleri değer arasında bir bağ kurmaktadır (Isaac ve ark 2001).

Adams'ın Eşitlik Teorisi

Süreç teorileri içerisinde yer alan ve literatürde birçok değişkenle ilişkilendirilen Adams'ın Eşitlik Teorisi, bireylerin kendilerini başkalarıyla karşılaştırma eğiliminde oldukları ve bu karşılaştırma neticesinde adil muamele gördüklerine inandıkları durumda motive oldukları, aksi durumda ise motive olmadıkları görüşüne dayanmaktadır (Viorel ve ark 2009). Kendilerinin gösterdiği çaba ve elde ettikleri çıktı ile başkalarının gösterdikleri çaba ve elde ettikleri çıktıları karşılaştıran ve neticesinde eşit olmayan bir durumun var olduğunu algılayan bireyler ise eşitsizliği gidermek için bir takım davranışlarda bulunabilmektedirler (Erdem 1998). Bireyler; gösterdikleri çabayı azaltma, daha çok çıktı bekleme, başkalarını gösterdikleri çabayı azaltmaya zorlama, başkalarının elde ettiği çıktıları dedikodu gibi söylemlerle azaltmaya çalışma, işten ayrılma gibi davranışlar gösterebilmektedirler (Erdem 1998, Küçüközkan 2015).

Locke'nin Amaç Teorisi

Süreç teorileri içerisinde yer alan Locke'nin Amaç Teorisi'ne göre bireylerin motivasyonları kendilerine belirledikleri amaçlar tarafından şekillenmektedir (Erdem 1998). Teori, bireylerin motivasyon düzeylerinin, kendileri için ulaşılamayacak zorlukta olsa bile belirli bir hedef belirlediklerinde yüksek olduğu görüşünü savunmaktadır (Viorel ve ark 2009).

Skinner'ın Pekiştirme Teorisi

Süreç teorilerinden sonuncusu Skinner'e ait olan Pekiştirme Teorisi'dir. Bireyin beceri kazanımı ve performansında merkezi bir role sahip olan pekiştirme, Skinner'ın Pekiştirme Teorisi çerçevesinde ele alınmıştır. Teori, bireyin elde ettikleri sonuca göre davranışı tekrarlayıp tekrarlamayacağına odaklanarak olumlu pekiştirmenin davranışı teşvik etme özelliğine sahip olduğunu, olumsuz pekiştirmenin ise bireyin davranışı tekrarlamaktan kaçınmasına dayandığını belirtmektedir (Saito ve Vaisanen 2017).

Prososyal motivasyon kavramının anlaşılmasında motivasyonun olduğu kadar prososyal davranış kavramının da önemi bulunmaktadır. Bu bağlamda, prososyal

motivasyon kavramını irdelemeden önce prososyal davranışın ne olduğundan da bahsedilmektedir.

1.4.4. Prososyal Davranış

Pozitif örgütsel psikolojinin ilgi alanına giren bir diğer konu da prososyal davranışlardır. Diğerlerinin yararı için bilinçli ve gönüllü olarak harekete geçme edimi prososyal davranış olarak kabul edilmektedir (Öcal ve Sarnıç 2017). Prososyal davranış, yardım etme, bağış yapma, paylaşma ve rahatlama gibi bir başkasını desteklemeyi amaçlayan gönüllü davranışlardır (Eisenberg ve ark 2016). Prososyal davranış, başkasının yararına olabilecek davranışların birey tarafından hiçbir baskı olmadan, kendi isteği ile gerçekleştirilmesidir. Başkasına yardım etmeyi amaçlayan eylemleri gerçekleştirmek, sosyal bağlantı kurmanın ve kurulan bağlantıyı güçlendirmenin en temel yoludur (Esmer ve Özdaşlı 2018) . Prososyal davranışlar bireyin benlik saygısını güçlendirmesine, çevresi tarafından sosyal kabul görmesine, çevresindekiler tarafından kendisiyle ilgili pozitif bir algının oluşmasına ve yaşamın daha anlamlı algılanmasına katkı sağlamaktadır (Klein 2017).

1.4.5. Prososyal Motivasyon Kavramı

Prososyal motivasyon, iç ve dış ilişkilerin önemi bağlamında, insanların ve görevlerin belirgin karşılıklı bağımlılıklarının olduğu iş durumlarında özel önemi olan bir konudur (Grant 2007, Škerlavaj ve ark 2018). Çalışanlar için dışarıda müşteriler veya hastalarla olan, içeride ise ekip çalışması ve çalışma arkadaşlarıyla olan işbirliği için ilişkilerin önemli bir yeri bulunmaktadır (Grant 2007).

Prososyal motivasyon üzerine yapılan araştırmalar, işyerinde davranışın her zaman kişisel çıkarlardan kaynaklanmadığı görüşüne katkıda bulunarak çalışanların başkalarına fayda sağlayan davranışları nasıl ve neden yerine getirdiklerini incelemeyi amaçlamaktadır (Frazier ve Tupper 2018). Özellikle de insanlara fiziksel ya da duygusal bakım sağlayan meslek çalışanları için oldukça önemli bir konu olan prososyal motivasyon insanların yaşamlarında bir fark yaratmayı amaçlayan davranışlardan oluşmaktadır (Nesje 2015).

Prososyal motivasyon, diğer insanlara yardım etmek veya katkıda bulunmak için bir endişeye dayalı çaba harcama, yardım etme arzusudur (Grant ve Berry 2011,

Shdo ve ark 2018). Yardım, örgüt üyelerine faydalı olacak ekstra rol davranışıdır (Frazier ve Tupper 2018). Yardım etme davranışları felsefe, psikoloji ve sosyoloji gibi farklı disiplinlerde birçok teori çerçevesinde araştırılmıştır (Aydinli ve ark 2014). Araştırmalar neticesinde yardım etme davranışlarının olumlu sonuçları araştırmacıları yardım davranışını organizasyonlar için kritik bir fenomen olarak tanımlamaya yöneltmiştir (Frazier ve Tupper 2018).

Prososyal olarak motive olan çalışanlar, başkalarına önem verdikleri için, yaptıkları davranışın doğruluğuna inandıkları için, değerli bir gruba olan üyeliklerini sürdürmek, ya da kendilerini iyi hissetmelerini sağlamak için başkalarına yardım etmek isteyebilmektedirler (Grant ve Berry 2011).

Prososyal motivasyon başkalarının yaşamları üzerinde olumlu bir etkiye sahip olma arzusudur (Frazier ve Tupper 2018). Diğer bir tanımla prososyal motivasyon, başkaları için yarar sağlama ve onlar için endişe duyma anlamına gelmektedir (Bolino ve Grant 2016). Başka bir ifadeyle prososyal motivasyon bir bireyin başkalarına ve topluma iyilik yapmak amacıyla insanlara hizmet sunmaya yönelmesidir (Kjeldsen ve Andersen 2013).

Prososyal olarak motive olanlar, temel değerleri yerine getirerek, çalışmalarını başkalarına fayda sağlama aracı olarak görme hedefiyle yönlendirilmektedir (Frazier ve Tupper 2018). Bazı akademisyenler prososyal motivasyonu bir özellik ya da eğilim olarak kavramsallaştırırken, diğerleri prososyal motivasyonu durumdan ya da bağlamdan etkilenen bir durum olarak tanımlamışlardır (Bolino ve Grant 2016).

Özellik yaklaşımı ile ilgili olarak, araştırmacılar diğer yönelimdeki bireysel farklılıkları inceleyerek prososyal motifleri incelemişlerdir. Prososyal motivasyonu durumdan etkilenen bir durum olarak açıklayan araştırmacılar, bireylerin başkalarına yardımda bulunma arzusunun bireylere kolektif ödüller sunularak gerçekleşeceğini belirtmişlerdir (Bolino ve Grant 2016).

Prososyal motivasyon kavramı yardım etme davranışını içerisinde barındırdığından dolayı sıklıkla, iç motivasyon, prososyal davranış, prososyal etki, alturism/özgecilik/diğerkamlık, toplumsal hizmet davranışı kavramlarıyla karıştırılmakta, ancak onlardan çeşitli yönlerden ayrılmaktadır. Aşağıda yer alan paragraflarda bu ayrımlara değinilmektedir:

Alturism-Prososyal Motivasyon

Alturism ya da diğer söylemleriyle özgecilik, diğerkâmlık kavramı ilk kez Fransız filozofisinin ve sosyolojinin kurucularından biri olan Auguste Comte (1875) tarafından ortaya atılarak başkaları için yaşama eğilimi veya arzusu olarak tanımlamıştır (Karadağ ve Mutafçılar 2009).

Prososyal motivasyon kavramı alturism/özgecilik/diğerkamlık ile ilişkilendirilebilmektedir ancak kişisel çıkar sağlamak adına başkaları için duyulan endişe anlamına gelen alturizmin aksine prososyal motivasyon, başkaları için kişisel çıkar olmadan duyulan endişeyi içermektedir (Grant ve Berry 2011, Bendell 2017). Prososyal motivasyon, bireylerin diğer insanların refahı için bir endişeye dayanarak diğer insanlara fayda sağlama hedefine odaklandığı psikolojik bir durumdur (Bendell 2017).

İç Motivasyon-Prososyal Motivasyon

Prososyal ve iç motivasyon kavramlarını entegre olarak incelemeyi amaçlayan ilk çalışma Grant (2008) tarafından gerçekleştirilmiştir. Grant (2008)'a göre, araştırmacılar genellikle prososyal motivasyonun bir tür iç motivasyon olduğunu varsaymaktadırlar. Bununla birlikte prososyal ve iç motivasyon farklı perspektiflerden oluşmaktadır.

İç motivasyon, zevki ve keyfi vurgulayarak hedonik bir bakış açısını yansıtırken, anlam ve amaca vurgu yapan prososyal motivasyon eudemonik bir bakış açısını yansıtmaktadır (Zabielske ve ark 2015). Prososyal motivasyon, başkaları üzerinde yardımlarla olumlu etkiler bırakmayı içerirken, iç motivasyon işteki süreçlere odaklanarak iş üzerinde olumlu etkiler bırakmayı hedeflemektedir (Kesen ve Akyüz 2016).

Prososyal motivasyonu iç motivasyondan üç boyutta ayırt edebilmek mümkündür. Üç boyut öz düzenleme, hedef yönelimi ve zamansal odaklanmadan oluşmaktadır (Grant ve Beryy 2011, Abid ve ark 2018): Öz-düzenleme açısından, iç motivasyon tamamen özerk öz-düzenlemeyi içerirken, prososyal motivasyon, değişen derecelerde içselleştirilebilecek diğer odaklı değerlere dayanmaktadır (Grant ve Berry 2011).

Hedef yönelimi ve zamansal odaklanma açısından ise iç motivasyon, mevcut işi tamamlama sürecine öncelikle görev odaklı bir vurgu içerirken, prososyal motivasyon, gelecekte yararlı sonuçlar üretmeye yönelik öncelikle diğer odaklı bir vurgu içermektedir (Grant ve Berry 2011).

Söylenenlere ek olarak, prososyal motivasyon kavramının kişisel zevk ve eğlenceye dayanan iç motivasyonun yanı sıra (beklenen) ödüllere ve teşviklere dayanan dış motivasyondan da ayrıldığını belirtmenin faydalı olacağı düşünülmektedir (Voet ve ark 2017).

Prososyal Davranış-Prososyal Etki-Prososyal Motivasyon

Prososyal motivasyon, prososyal davranış ve prososyal etki kavramları her ne kadar birbirlerine yakın kavramlar olsalar da birbirlerinden ayrılmaktadırlar (Bolino ve Grant 2016). Prososyal davranış; bireylerin, grupların veya kurumların refahını destekleyen koruyan eylemler olarak iş arkadaşlarına, müşterilere, ekiplere paydaşlara ve bir bütün olarak organizasyona fayda sağlamayı amaçlayan eylemlerden oluşmaktadır (Bolino ve Grant 2016). Prososyal davranışlar, kendisinden başka bir veya daha fazla insana yardım etme, paylaşma, işbirliği yapma gibi yarar sağlamayı amaçlamaktadır (Batson ve Powell 2003). Prososyal etki, birinin çalışmasıyla başkalarının hayatlarında olumlu bir fark yaratma deneyimi olarak tanımlanmaktadır (Bolino ve Grant 2016).

Genel olarak prososyal motivasyon başkalarına yardım etmeyi faydalı olmayı amaçlarken, prososyal davranışlar başkalarına yardımda bulunacak eylemleri gerçekleştirmeyi, prososyal etki ise kişinin eylemleriyle başkalarına fayda sağlayacağı yönünde sahip olduğu farkındalıktır (Bolino ve Grant 2016).

Toplumsal Hizmet Motivasyonu-Prososyal Motivasyon

Toplumsal hizmet motivasyonu ve prososyal motivasyon kavramları hem birbirleriyle benzer hem de farklı kavramlardır. Grant (2008) bireylerin prososyal motivasyona sahip olma nedenlerini; yararlanıcılardan çalışanların etkisi hakkında geri bildirim almak, yararlanıcılar tarafından takdir edilme duygusu ve yararlanıcılara güçlü duygusal bağlılık olarak açıklamıştır. Bu, faydalanıcılar ile kişilerarası temasın, prososyal motivasyon için gerekli olduğu anlamına gelmektedir. Bununla birlikte,

genel olarak bir hizmet alıcısı olarak toplum, doğrudan geri bildirim sağlayamaz ve takdir duygularını ifade edemez (Schott ve ark 2016).

Schott ve ark 2016'ya göre ise prososyal motivasyonun kilit alıcılarının toplumdan ziyade bireyin doğrudan temasta bulunduğu kişiler ya da iş arkadaşları olduğunu belirterek, toplum odaklı davranışların kamu hizmeti motivasyonuna (Public Service Motivation) girdiğini belirtmişlerdir. Prososyal motivasyon, kişinin doğrudan ve belirli bireylere fayda sağlamayı amaçlayan davranışlarıdır.

Prososyal motivasyon ve toplumsal hizmet motivasyonu birbirinden ayıran en önemli fark daha önce de bahsedildiği gibi, toplumsal hizmet motivasyonunun genel anlamda topluma faydalı olmak amacıyla, prososyal motivasyonun ise kişinin doğrudan temasta bulunduğu bireyler, çalışma arkadaşları veya bulunduğu örgütteki bireylere faydalı olma düşüncesi yer almaktadır (Zabielske ve ark 2015, Schottve ark 2016).

1.4.6. Prososyal Motivasyonun Sonuçları

Prososyal motivasyon üzerine yapılan çalışmalar, bir organizasyon için yararlı sonuçları nedeniyle örgütsel davranış, olumlu örgütsel çalışmalar ve uygulamalı psikoloji alanlarında ivme kazanmıştır (Abid ve ark 2018).

Prososyal motivasyon üzerine yapılan araştırmalar, çalışanların prososyal olarak motive olduklarında, iş arkadaşları, denetçiler, tedarikçiler ve müşteriler de dahil olmak üzere diğer insanların ihtiyaçlarına ve bakış açılarına duyarlı olma olasılıklarının daha yüksek olduğunu göstermektedir (Bendell 2017). Bu bağlamda prososyal motivasyonun iş performansı, üretkenlik ve işe devamlılık gibi çıktılarla pozitif ilişkili olduğunu söyleyebilmek mümkündür (Abid ve ark 2018, Kibler ve ark 2019). Çalışanların diğer bireylerin ve nihai düzeyde de toplumun çıkarlarına yönelik davranışlar gösterme isteği prososyal motivasyon ile ilişkilendirilmektedir. Bu motivasyon türünün özellikle de sağlık çalışanlarında yüksek olması gerektiği ifade edilmektedir (Kesen ve Akyüz 2016).

Yüksek düzeyde prososyal motivasyona sahip çalışanlar, iş arkadaşlarının ve müşterilerinin ihtiyaçlarına ve yardım taleplerine olumlu yanıt verme eğiliminde olmaktadırlar (Skerlavaj ve ark 2018). Bu tür davranışlar her ne kadar başkalarına

yardım etmeyi amaçlıyor olsa da, çalışanların başkalarına yardım etme arzusu ile ekstra görev yapmaları aşırı iş yükü ve streslerinde artış meydana getirerek, bu davranışları sergileyen kişi için istenmeyen sonuçlar doğurabilmektedir (Bolino ve Grant 2016, Kibler ve ark 2019).

Yardım davranışları ve yardımın ağırlıklı olarak olumlu olduğu varsayımıyla ilişkili faydalara rağmen, son araştırmalar bu tür davranışlarda bulunmanın "karanlık tarafını" araştırmaya başlamıştır (Frazier ve Tupper 2018). Literatürdeki mevcut çalışmalar, prososyal motivasyonun olumlu etkilerine odaklanıp olumsuz etkilerini görmezden gelmişlerdir (Abid ve ark 2018). Bolino ve Grand (2016) bu durumu prososyal motivasyonun karanlık yüzü olarak nitelendirmişlerdir.

Yukarıda bahsedildiği üzere, literatürde yer alan çalışmalarda prososyal motivasyonun olumlu ve olumsuz sonuçlarının olabileceğine değinilmiştir. Bununla birlikte, çalışanların duygusal zeka düzeylerinin prososyal motivasyon üzerinde etkili olduğu belirtilmektedir (Klimecki ve Singer 2011, Horodecha ve Martowska 2013, Akdeniz 2014). Hickey (2014) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada prososyal motivasyonun tükenmişlik ve stresle negatif ilişkili olduğu bilgisine yer verilmiştir. Castanheira ve ark (2016) tarafından yapılan araştırmada işe bağlılığın yüksek prososyal motivasyonla ilişkili olduğu belirlenmiştir. Voet ve ark (2017) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada da prososyal motivasyon ile değişime bağlılık arasında olumlu bir ilişki olduğu belirtilmiştir. Literatürde yer alan çalışmalar, prososyal motivasyonun olumlu sonuçlarının merhamet yorgunluğunu azaltacağına dair öngörüye sahip olmamıza neden olmuş ve duygusal zekâ ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde prososyal motivasyonun aracılık etksini incelemek amacıyla Hipotez 3 oluşturulmuştur.

1.5.Algılanan Örgütsel Destek Kavramı ve Kapsamı

Çalışmamızla ilgili bir diğer değişken ise algılanan örgütsel destek kavramıdır. Algılanan örgütsel destek kavramının, dayandığı teoriler, öncülleri ve sonuçlarını irdelemek, kavramın daha iyi anlaşılmasını sağlamaktadır.

Algılanan Örgütsel Destek Kavramı

1990'lı yılların başından beri, algılanan örgütsel destek, psikoloji ve yönetim alanında çalışan araştırmacılar tarafından büyük ilgi görmeye başlayan konulardan biri olmuştur (Aube ve ark 2007). Özellikle değişen çalışma ortamının, iş belirsizliğinin, sık birleşme ve devralmalarla dolu olan ekonomik yaşamın, çalışan ve işveren arasındaki karşılıklı güveni sekteye uğrattığı bilinmektedir. Böyle bir ortamda çalışanın örgüte olan bağlılığını ve performansını artırmanın, çalışanlarla olan olumlu ilişkilere bağlı olacağı düşünülmektedir (Eisenberger ve ark 2016). Bu noktada örgütün hem kendi yararı hem de çalışanlarının yararı için çalışanlarını değerli insan kaynakları sermayesi olarak görmesi oldukça önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır (Eisenbergerve ark 2016).

Örgütün çalışanlarını bir değer olarak kabul etmesi, mutluluklarını ve refahını önemseyerek çalışanlarına hissettirmesi, çalışanların örgüt ile olan ilişkilerini olumlu yönde etkilemektedir (Eisenberger ve ark 1986, Turunç ve Çelik 2010). Çalışanların örgütün kendilerine yönelik onay, kabul ve saygı ihtiyaçlarını ve artan çabalarını daha büyük ödüllerle karşılamasının çalışanlarda örgütün onların katkılarına ve refahına verdikleri değere yönelik genel bir algı oluşturduğunu öne sürmüşlerdir (Eisenberger ve ark 1990). Yapılan araştırmalarda, çalışanların örgütün kendilerinin örgüte sağladıkları katkılarına ve refahı ile ilgilenme derecesine ne ölçüde önem verdiğine yönelik olumlu ya da olumsuz genel inançlar geliştirdikleri bulunmuştur (Eisenberger ve ark 2002,Shanock ve Eisenberger 2006, Eder ve Eisenberger 2008, Kurtessis ve ark 2017).

Çalışanların, örgütün kendilerine karşı olumlu veya olumsuz bir yönelime sahip olduğuna yönelik görüşü, örgüte insana benzer özelliklerin atfedilmesiyle gerçekleşmektedir (Shanock ve Eisenberger 2006). Levinson (1965)'e göre çalışanlar örgütlerini canlı bir varlık olarak görme eğiliminde olduklarını, çünkü örgütün temsilcilerinin eylemlerinden sorumlu olduğunu belirtmektedir (Shanock ve Eisenberger 2006). Algılanan örgütsel destek teorisine göre, çalışanlar kuruluşun örgüte olan katkılarına örgütün ne ölçüde değer verdiğini ve refahlarını önemsediğine ilişkin genel bir algı geliştirmektedirler (Kurtessis ve ark 2017).

Örgüte yönelik oluşturulan algı, bireylerin yaşam biçimlerinden, kültürlerinden, kişilik özellikleri ve daha birçok nedenden etkilenebilmektedir. Bu bağlamda, örgütteki olayların bireyler tarafından algılanmaları da farklılık göstermektedir. Bazı çalışanlar tarafından olumlu olarak algılanan olaylar, diğer bazı çalışanlar tarafından olumsuz olarak ve hatta örgütün kendilerinin istek ve beklentilerini yok saydığı şeklinde algılanabilmektedir (Shore ve Wayne 1993; Özdevecioğlu 2003).

Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütün kendilerine olan bağlılığı, kuruma sağladığı katkıları ve refahına ne ölçüde değer verdiğine ilişkin olarak geliştirdikleri küresel inançtır (Shore ve Wayne 1993). Eisenberger ve ark (1986) algılanan örgütsel desteği; bir çalışanın örgüte olan katkılarına değer verildiğini, çalışanın refahına önem verildiğini algılaması ve bunun gönüllü olarak gerçekleştiğine yönelik inancı olarak tanımlayarak, çalışanların örgüte olan bağlılıklarının örgütün kendilerine olan bağlılıklarına ilişkin algılarına dayandığını ileri sürmüşlerdir (Shore ve Tetrick 1991, Turunç ve Çelik 2010). Bu yaklaşım, Blau (1964)'nun sosyal değişimin, sosyal etkileşime katılan her iki tarafın da dağınık ve belirtilmemiş yükümlülükleriyle sonuçlanan açık uçlu bir işlem akışı olarak tanımlanması üzerine inşa edilmiştir (Hutchison 1997).

Sosyal değişim teorisi çerçevesinde algılanan örgütsel destek düzeyi yüksek olan çalışanların kuruma olan bağlılıklarının ve işe ilişkin gösterdiği çabanın yüksek olacağı belirtilmektedir (Shore ve Wayne 1993). Örgüte bağlı çalışanlar genellikle daha yüksek performans, daha düşük devamsızlık sergilemektedirler. Dolayısıyla işverenler örgütte çalışanların örgüte bağlılığına ve adanmışlığına önem vermektedirler. Bunun yanı sıra çalışanlar da örgütün kendilerine olan bağlılığına önem vermektedirler (Rhoades ve Eisenberger 2002).

Örgüt tarafından verilen değer, onay görme ve saygı gösterme, ücret ve diğer olanaklar ile çalışanların işlerini daha iyi ifa edebilmesi amacıyla işiyle ilgili bilgiye ve diğer gerekli formlara erişiminin kolaylaşmasının sağlanması önemlidir. Algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanların refahı ve katkılarını değerlemesi konusundaki endişesini gösteren politikalardan, prosedürlerden ve kararlardan etkilendiğini göstermektedir (Armeli ve ark 1998, Rhoades ve Eisenberger 2002). Aynı zamanda algılanan örgütsel destek, etkili liderlik, elverişli insan kaynakları uygulamaları, arzu

edilen iş koşulları ve adil muamele tarafından güçlü bir şekilde yönlendirilmektedir (Eisenberger ve ark 2016).

1.5.1. Algılanan Örgütsel Desteğin Dayandığı Teoriler

Karşılıklılık Normu

Günlük hayatımızı düzenleyen sosyal kurallardan biri karşılıklılık normunu içeren karşılık verme eğilimidir (Burger ve ark 1997). Karşılıklılık kavramı, sosyoloji, sosyobiyoloji, ekonomi, siyaset bilimi, antropoloji, hayvan davranışı, evrimsel psikoloji ve diğer birçok disiplinde çalışılmış bir kavramdır (Perugini ve ark 2003).

Karşılıklılık normu, bizim için iyi bir şey yapan kişilere karşılığında iyilik yapmamızı gerektiren, yaygın olarak kabul gören sosyal bir kuraldır (Burger ve ark 1997). Norm, bireyin geçmişte kendisine yardım edenlere yardım etmesini ve çıkarlarına zarar verenlere karşı misilleme yapması gerektiğini öngörmektedir (Perugini ve ark 2003). Blau (1964)'ya göre bir kişi bir diğer kişi için bir iyilik yaptığında, ileride bunun karşılığının (tam olarak ne zaman ve ne şekilde gerçekleşeceği belli olamayan) alınacağı beklentisi doğmaktadır (Gouldner 1960, Wayne ve ark1997). Karşılıklılık normunun bir gereği olarak, insanlar kendilerine yapılan ilk iyilik beklenmedik ve karşılıksız olsa bile, kendileri için iyi bir şey yapanlara iyilik yapmak zorunda hissetmektedirler (Burger ve ark 1997).

Gouldner'a göre, karşılıklılık normu iki varsayıma dayanmaktadır:"(1) İnsanlar onlara yardım edenlere yardım etmelidir ve (2) İnsanlar onlara yardım edenlere zarar vermemelidir" (Gouldner 1960, Wayne ve ark 1997). Gouldner'a (1960) göre norm, sosyal sistemler içinde istikrarı sağlar ve fedakâr eylemleri güçlendirerek eşit olmayan durumdaki insanlar arasındaki ilişkilerde sömürüyü engellemektedir (Burger ve ark 1997). Bu bağlamda karşılıklılık normunun çeşitli önemli işlevlere hizmet ettiğini söyleyebilmek mümkündür.

Sosyal Değişim Teorisi

Karşılıklı işleyen bir süreç dâhilinde, kişilerin sahip oldukları yetkinlikleri sayesinde örgüte yarar sağlamaları ve karşılığında bireysel kazanımlara sahip olmaları sosyal değişim olarak tanımlanmaktadır (Demir 2009). Eisenberger ve ark (1986), bir kuruluşa etkin bir şekilde bağlı olma sürecinin, çalışanların kuruluşun kendilerine olan

bağlılığına ilişkin inançlarına dayandığını ve bunun sosyal değişim yaklaşımı kullanılarak anlaşılabileceğini ileri sürmüştür (Hutchison 1997).

Sosyal değişim teorisi, örgütsel davranış literatüründe en etkili kavramsal paradigmalardan biridir. Kavramın kökü sosyoloji, sosyal psikoloji ve antropoloji disiplinlerini de ele alarak 1920'lere kadar uzanmaktadır (Cropanzano ve Mitchell 2005). Blau tarafından geliştirilen teori, sosyal değişimlerdeki insan davranışlarını açıklamayı amaçlamaktadır. Sosyal değişim teorisi, karşılıklılık normuna da vurgu yaparak, sosyal mübadelede bir kişiye karşı sergilenen olumlu davranışın, diğer tarafın lehine olumlu bir davranış gösterme yükümlülüğü doğurduğunu belirtmektedir (Swift ve Virick 2013).

Sosyal değişim teorisi yaklaşımının başlamasında Homans (1961)'ın, Blau (1964) ve Emerson (1962, 1972)'un teorik perspektifleri oldukça önemli bir yere sahip olmuştur (Emerson 1976, Cook ve Rice 2006). Blau (1964)'nun "Değişim ve Güç" isimli makalesinin yayınlanmasının ardından sosyal değişim, gelecekteki çalışmalara konu olmaya başlamıştır (Emerson 1976). Blau, ekonomik ve sosyal değişimleri karşılaştırarak alana katkı sağlamıştır. Blau (1964)'ya göre sosyal değişimler belirtilmemiş yükümlülükler gerektirmektedir (Gouldner 1960, Wayne ve ark 1997, Cropanzano ve Mitchell 2005).

Homans, sosyal değişimi, en az iki kişi arasında maddi veya maddi olmayan ve az ya da çok ödüllendirici ya da maliyetli faaliyet değişimi olarak tanımlamıştır (Cook ve Rice 2006). Homans, bu bakış açısını tanımlamak ve ilerletmek için bilinçli bir çaba sarf etmiştir (Emerson 1976). Homans, A'nın davranışının B'nin davranışını nasıl güçlendirdiğini ve B'nin davranışının A'nın davranışına nasıl karşılık verdiğini göstererek sosyal davranışı ve sosyal etkileşim biçimleriyle üretilen sosyal organizasyon biçimlerini açıklamıştır (Cook ve Rice 2006). Sosyal değişim teorisinde, bu etkileşimler genellikle başka bir kişinin eylemlerine bağımlı ve koşullu olarak görülmektedir. Başka bir deyişle, sosyal değişim ilişkisi arabulucu veya müdahale eden bir değişkendir (Cropanzano ve Mitchell 2005).

Sosyal değişim teorisi, çalışanların motivasyonunu ve örgütsel hedeflere ulaşma ile ilişkisini anlamanın önemini vurgulamaktadır. Örgütsel davranışa yönelik bu tür yaklaşımlar, çalışanların çalışanlar ve işverenler arasındaki karşılıklı

yükümlülükler dâhilinde belirli faaliyetleri yürütme motivasyonlarını içermektedir (Aselage ve Eisenberger 2003). Sosyal değişim teorisine göre, çalışanın kendilerine sunulan olanakların (ücret, terfi, ödül, yan haklar, eğitim vb.) hükümet düzenlemesi, sendika baskısı gibi dış kısıtlamalar sonucu değil de örgüt tarafından gönüllü olarak sunulduğu şeklindeki algılamaları örgüte daha fazla katkı sağlamalarıyla sonuçlanacaktır (Armeli ve ark 1998).

Örgütsel Destek Teorisi

Örgütsel destek teorisi, çalışanların örgütün kendilerinin örgüte sağladığı katkılarına ne ölçüde değer verdiğine yönelik geliştirdiği inancı yansıtmaktadır (Rhoades ve Eisenberger 2002). Teori, çalışan-örgüt ilişkisini çalışanların bakış açısından görmeyi sağlaması dolayısıyla büyük bir ilgi görmektedir (Kurtessis ve ark 2017).

Örgütsel destek teorisi, karşılıklılık normu çerçevesinde çalışan-işveren ilişkilerini, çalışanların örgütten gelen destek algılarının, örgüt tarafından değerlenen davranışlara katılarak karşılık vermelerine yol açacağını öne sürerek açıklamaktadır (Swift ve Virick 2013, Eisenberger ve ark 2016). Teori, çalışan ve örgütü arasında çalışanın çabası ile örgütün çalışana sağladığı somut faydalar ile sosyal kaynakların mübadelesini de içererek sosyal değişim teorisine atıf yapmaktadır (Kurtesis ve ark 2017)

Örgütsel destek teorisi, çalışanların örgütleri tarafından sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmadığını, çabalarının ödüllendirmeye hazır olup olmadığını, kuruluşun katkılarına ve refahlarına ne ölçüde değer verdiğine ilişkin geliştirdikleri küresel inancı yansıtmaktadır (Eisenberger ve ark 2002). Örgütsel destek teorisine göre, sosyo-ekonomik ihtiyaçları karşılanan, örgüte verdikleri katkı doğrultusunda örgütün de onları ödüllendirmeye hazır olduğuna inanan çalışanlarda algılanan örgütsel destek oluşmaktadır (Eder ve Eisenberger 2008).

1.5.2. Algılanan Örgütsel Desteğin Öncülleri

Rhoades ve Eisenberger (2002) tarafından yapılan bir meta analiz, algılanan örgütsel desteğin örgütsel ödüller ve çalışma koşulları, yönetici desteği ve prosedürel adalet olmak üzere üç temel öncüsü olduğunu belirtmişlerdir (Aselage ve Eisenberger

2003). Örgütsel ödüller ve koşullar çalışanlara örgütte sunulan çalışma imkânları ile verilen ücret, ödül, terfi, yükselme vb. imkânlardan oluşmakta olup, bu yönde sağlanan olanaklar örgütsel desteğin oluşmasına öncülük etmektedirler (Rhoades ve Eisenberger 2002). Yöneticilerin çalışanları değerlendirme ve yönlendirme gibi sorumluluklarının bulunması nedeniyle algılanan örgütsel desteğin sağlanmasında önemli bir etkendir. Benzer şekilde örgüt içerisinde uygulanan süreçlerde ve sürecin sonunda oluşan adalet algısı ile kişilerarası ilişkilerde adilliğe önem verildiğine yönelik oluşan algı da algılanan örgütsel desteğin önemli öncüllerindendir (Nayır 2013).

Yapılan çeşitli araştırmalarda da algılanan örgütsel desteğin öncüllerinin; örgüte yönelik politika ve adalet algısına, iş koşullarına, yönetici desteğine, kişilik özellikleri ve insan kaynakları uygulamalarına bağlı olduğu belirtilmiştir (Allen ve ark 2003).

1.5.3. Algılanan Örgütsel Desteğin Sonuçları

Kökü sosyal değişim teorisine dayanan ve karşılıklılık normu ekseninde şekillenen algılanan örgütsel destek teorisi, çalışanlar ve örgütleri arasındaki olumlu sonuçların değişiminin, çalışan-örgüt ilişkisinin güçlendirildiğini varsaymaktadır (Allen ve ark 2003, Eder ve Eisenberger 2008). Teori, çalışanların örgütlerine gösterdikleri çaba ve bağlılığın, ücret ve yan haklar, onay görme, saygı duyulma gibi sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasına bağlı olduğunu, algılanan örgütsel desteğin yüksek olmasının örgüte daha fazla bağlılık ve yükümlülük duygusuyla sonuçlanacağını ileri sürmektedir (Eisenberger ve ark 1997, Armeli ve ark 1998, Allen ve ark 2003).

Çalışanlar tarafından algılanan örgütsel desteğin yüksek olması, çalışanların onay, saygı ve sosyal kimlik ihtiyaçlarını karşılayarak, örgütle daha fazla özdeşleşme ve bağlılık, örgütün başarılı olmasına yardımcı olma arzusu ile psikolojik refahın artmasına neden olmaktadır (Eisenberger ve ark 1997; Kurtesis ve ark 2017). Bu bağlamda, algılanan örgütsel desteğin çalışanlar ve işverenler için önemli faydalarının olduğunu söyleyebilmek mümkündür (Eisenberger ve ark 2016). Çalışanların algılanan örgütsel destek düzeyinin yüksek olması, kendilerini güvende hissetmelerini sağlamaktadır (Özdevecioğlu 2003).

Yüksek derecede örgütsel destek algılayan çalışanların iş tatminsizliğinin, stresin, işe devamsızlığının ve işten ayrılma niyetinin azalması gibi olumlu iş sonuçları ile örgütsel bağlılığın ve performansın artması gibi örgüte daha fazla katkıda bulunduklarına yönelik kanıtlar literatürde yer almaktadır (Armeli ve ark 1998, Eder ve Eisenberger 2008). Çeşitli çalışmalar, algılanan örgütsel desteği yüksek seviyelerde çalışanların, düşük düzeyde algılanan örgütsel desteğe sahip çalışanlara göre iş sorumluluklarını yerine getirme konusunda daha vicdanlı olduklarını bildirmiştir (Hutchison 1997). Algılanan örgütsel destek düzeyi yüksek olan çalışanların işlerinden memnuniyet düzeyleri daha yüksek olmakta, örgüte kendilerini daha yakın ve bağlı hissetmektedirler. Dolayısıyla algılanan örgütsel destek düzeyi yüksek olan çalışanlar örgütün hedefleri ile kendi hedeflerini bir olarak görerek, örgüte daha fazla katkı sağlamak adına çaba göstermektedirler (Eisenberger ve ark 2016).

Yukarıda bahsedilen sonuçlardan yola çıkarak algılanan örgütsel desteğin merhamet yorgunluğunu azaltacağı, ayrıca çalışanların algıladıkları destek seviyesinin duygusal zekâ düzeyleri ile de ilişkili olabileceği düşünülmektedir. Allen (2010) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada algılanan örgüsel destek seviyesinin eksikliğinin merhamet yorgunluğuna neden olabileceği belirtilmektedir. Literatürde çalışanların algılanan örgütsel destek seviyelerinin duygusal zekâ düzeyleri ile ilişkisini açıklayan çalışmalar da bulunmaktadır (Wen ve ark 2019, Giao ve ark 2020). Bu kapsamda, araştırmada çalışanların algıladıkları örgütsel destek seviyesinin duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde aracı olabileceği düşünülerek Hipotez 4 oluşturulmuştur.

1.6.Örgütsel Adalet Kavramı ve Kapsamı

Araştırmada ele alınan bir diğer değişken dağıtım adaleti kavramının anlaşılabilmesinde; dağıtım adaleti kavramını içerisinde barındıran örgütsel adalet kavramı, teorileri ve boyutlarından bahsedilmesinde yarar bulunmaktadır.

1.6.1. Örgütsel Adalet Kavramı

Adalet veya hakkaniyete ilişkin sorunlar hemen hemen her birey için önemli bir endişe kaynağıdır (Judge ve Colquitt 2004). Genel anlamda örgütsel adalet, doğrudan işyeriyle ilgili adaleti tanımlamak için kullanılan bir terim olarak, örgütlerdeki adalete yönelik algıya odaklanmaktadır (Moorman 1991). Örgütsel

adalet, çalışanların örgüt ve örgütün temsilcileri tarafından adil muamele görme algısıyla ilgilidir (Wang ve ark 2010). Örgütsel adaletin bireylerin algısıyla değerlendirilmesi, örgütün bireylere ne kadar adil olduğu kadar bireylerin bu davranışları ne kadar adil bulduğu ile de ilgilidir (Titrek 2009). Örgütsel adalet üzerine yapılan araştırmalar, çalışanların örgütteki adalet algılamalarıyla şekillenen birçok örgütsel tutum ve davranışla ilişkilendirilebilmesi dolayısıyla çalışanların adaletle ilgili endişelerinin onların tutum ve davranışlarını etkileyerek, birçok örgütsel davranış değişkenini açıklayabileceğini göstermiştir (Moorman 1991, Judge ve Colquitt 2004). Bu bağlamda örgütsel adalet, literatürde geniş çaplı yer edinen konuların başında yer almaktadır (Roch ve Shanock 2006).

1.6.2. Örgütsel Adalet Teorileri

Örgütsel adalet terimi 1987'de Greenberg'in "Academy of Management Review" dergisinde yayınlanan çalışma ile literatüre girmiştir (Byrne ve Cropanzano 2001). Greenberg (1987) örgütsel adaletin sınıflandırılmasını reaktif-proaktif ve süreç-içerik olarak iki bağımsız boyutta incelemiştir. Reaktif adalet teorisi, bireylerin adaletsiz olduğunu düşündükleri durumlardan kaçınma yöntemlerini ve adaletsiz durumlara gösterdikleri tepkiyi incelemektedir. Proaktif adalet teorisi ise örgütte adaleti sağlamak noktasında sergilenen davranışlara odaklanmaktadır (Greenberg 1987). Greenberg (1987)'nin ikinci boyutta incelediği süreç-içerik boyutu ise kararların türetilme şeklini ayırt eden hukuki araştırmalardan esinlenmiştir. Buna göre, süreç boyutu kararların belirlendiği sürece ve sürecin sonundaki çıktıya odaklanmaktadır. İçerik boyutu ise çıktıların dağıtımıyla ilgili sonuçların adilliğine odaklanmaktadır.

Greenberg (1987) "A Taxonomy of Organizational Justice Theories" isimli çalışmasında bahsettiği iki boyutun (reaktif-proaktif, süreç-içerik) birbirinden bağımsız olduğunu, bu nedenle iki boyut birleştirildiğinde dört farklı adalet kavramına ulaşılacağını belirtmiştir. Aşağıda yer alan tabloda Greenberg (1987)'nin sınıflandırmasına yer verilmiştir. Greenberg (1987) bu sınıflandırmayı, reaktif içerik yaklaşımını Adams'ın eşitlik teorisine, reaktif süreç yaklaşımını Thibaut ve Walker'ın prosedürel adalet teorisine, proaktif içerik yaklaşımını Leventhal'ın adalet yargılama teorisine, proaktif süreç yakşalımını ise Leventhal, Karuza ve Frey'in dağıtım tercihi teorisine atıfta bulunarak gerçekleştirmiştir.

Tablo 1. 8.Örgütsel Adalet Teorileri.

Reaktif-Proaktif Yaklaşım	İçerik-Süreç Yaklaşımı	
	İçerik Yaklaşımı	Süreç Yaklaşımı
Reaktif Yaklaşım	Reaktif İçerik (Çalışanlar eşit olamayan kazanımlara nasıl tepki gösterir?)	Reaktif Süreç (Çalışanlar adil olmayan politikalara veya süreçlere nasıl tepki gösterir?)
Proaktif Yaklaşım	Proaktif İçerik (Çalışanlar kazanımların adil olabilmesi için nasıl katkıda bulunurlar?)	Proaktif Süreç (Çalışanlar politikaların ve süreçlerin adil olabilmesi için ne yapabilirler?)

Kaynak: Greenberg 1987'den uyarlanmıştır.

Reaktif İçerik Teorisi

Reaktif içerik teorisi, bireylerin adil olmayan durumlara nasıl tepki verdiğine odaklanan kavramsal yaklaşımdır. Adalete yönelik geliştirilen teorilerin büyük çoğunluğu bu sınıflandırmaya girmektedir. Homans'ın dağıtım adaleti, Adams'ın eşitlik kuramı, Walster, Berscheid ve Walster'ın geliştiridiği eşitlik teorisi ile Crosby'nin göreceli yoksunluk kuramı bu teorinin içerisinde yer almaktadır (Greenberg 1987).

Homans'ın dağıtım adaletine ilişkin görüşleri sosyal değişim teorisi yaklaşımına dayanmaktadır. Buna göre, bireyin neyi adil algıladığına yönelik algısı sosyal değişime yönelik davranış kalıplarını belirlemektedir (Rupp ve ark 2017). Homans bireylerin diğerleriyle olan etkileşimlerinin bir tür alış-veriş olduğunu ve ilişkilerin bu eksende şekillendiğini belirtmiştir. Sosyal değişim yaklaşımına göre bireyler diğerleriyle olan etkileşimlerinin sonuçlarını değerlendirmekte ve kendi verdikleri ile karşılığında diğerlerinden aldıklarını karşılaştırma yoluna gitmektedirler (Demir 2009). Homans'ın dağıtım adaleti kuramı, bireylerin bir alışveriş içerisinde olduğu, bu alışveriş sürecinde verdikleri katkılar oranında kazanç bekledikleri, bu beklentilerin karşılanması dâhilinde adaletin gerçekleşmiş olacağına ilişkin inançlarını yansıtmaktadır (İyigün 2012).

Reaktif içerik teorisi içerisinde değerlendirilen Adams'ın eşitlik teorisi dağıtım adaletini daha anlaşılabilir kılmaktadır (Rupp ve ark 2017). Dağıtım adaleti kuramına atıfta bulunan Adams'ın eşitlik teorisine göre bireyler, kendilerinin ortaya koydukları çaba, performans, tecrübe, eğitim vb. girdiler ve ücret, terfi, takdir görme gibi kazanımlar ile diğerlerinin girdi ve kazanımlarını karşılaştırma eğilimine girmektedirler. Bu karşılaştırma sonucuna göre bireylerin adalet/adaletsizlik algısı şekillenerek davranış kalıplarını değiştirmektedirler (Greenberg 1990).

Walster ve ark tarafından geliştirilen eşitlik teorisi ise çalışanların örgüt içinde elde ettikleri kazanım ve ödülleri maksimuma çıkarma eğiliminde oldukları, eşitliğe uygun olmayan davranışlar sergileyen grup üyelerinin cezalandırılacağı, eşitliğe uygun davranışlar sergileyen grup üyelerinin ise ödüllendirileceği düşüncesine dayanmaktadır. Bununla birlikte örgüt içinde eşitlikten uzak ilişkilerin çalışanlarda strese neden olduğu ve bu stresi elimine edebilmek için eşitliğin yeniden sağlanmaya çalışıldığı belirtilmektedir (İçerli 2010).

Stouffer ve ark. (1949)'nın İkinci Dünya Savaşı'ndaki çalışmalarına dayanan göreceli yoksunluk teorisi ise eşitlikten faydalanamayan bireyin yaşadığı durumu açıklamaktadır (İçerli 2010). Teori, en genel haliyle, belirli ödül dağıtım modellerinin bireyleri belirli sosyal karşılaştırmalar yapmaya teşvik edeceğini, bunun yoksunluk ve kızgınlık duygularına yol açarak depresyondan şiddetli ayaklanmaların patlak vermesine kadar çeşitli tepkilere yol açacağını iddia etmektedir (Greenberg 1987). İkinci Dünya Savaşı sırasında güneyde konuşlandırılan siyahî askerlerin, kuzeyde yaşam koşullarının daha elverişli olmasına rağmen, kuzeyde konuşlandırılan siyahî askerlerden askeri yaşamda daha mutlu olduğuna dair sahip oldukları mantık dışı bulguyu ifade etmektedir (Greenberg 1987). Görüleceği üzere teori, farklı sosyal sınıflarda veya statüde yer alan bireylerin yaptıkları karşılaştırmalar sonucu ulaştıkları sonuçların bekledikleri sonuçlardan farklı olması ve bunun neticesinde duyulan mutsuzluk ve tepkiyi açıklamaktadır (İyigün 2012).

Proaktif İçerik Teorisi

Çalışanların adil ve adil olmayan sonuç dağılımlarına nasıl tepki verdiklerine odaklanan reaktif içerik teorilerinin aksine, proaktif içerik teorileri, çalışanların nasıl adil sonuç dağılımları yaratmaya çalıştıklarına odaklanmaktadır (Greenberg 1990).

Leventhal'ın Adalet yargılama modeli bu teorinin içerisinde yer almaktadır. Teori bireylerin kazanımlarında dağıtım adaletine odaklanarak, kazanımların dağıtılmasında üç dağıtım kuralından bahsedilmiştir. Bunlardan ilki, her türlü kazanımın herkese eşit şekilde dağıtıldığı eşit temelli paylaşım, ikincisi herkese hak ettiği oranda eşit paylaşım ve bireylerin ihtiyaçlarına göre dağıtımın gerçekleştirileceği ihtiyaç temelli paylaşımdan bahsedilmektedir (Greenberg 1987). Teoride, herkese hak ettiği oranda paylaşım yapılması gerektiğini öngören eşit paylaşım kuralının diğer iki kurala göre kazanımların dağıtılmasıyla gerçekleştirilen ihlalinin adil kabul edilebileceği belirtilmektedir (İçerli 2010).

Proaktif içerik teorisi içerisinde yer alan bir başka teori de daha ahlaki temellere oturan Lerner'ın Adalet Güdü Teorisi'dir. Lerner, adaletin insanoğlunun en önemli meselesi olduğunu ve kazançları maksimize eden bir amaç olarak adalet arayışının efsanevi bir yanılsama olduğunu savunmuştur (Greenberg 1987). Lerner, kazançların dağıtımında yaygın olarak kabul edilen dört ilke bulunduğunu ve bu ilkelerin; (a) Performans sonucuna göre rekabetçi, (b) Sayısal açıdan eşit dağıtım, (c) Çalışanın katkılarına göre eşit temelli dağıtım ve (d) Çalışanların ihtiyaçlarına göre dağıtımdan oluştuğunu belirtmiştir (Greenberg 1987, İçerli 2010).

Reaktif Süreç Teorisi

Yukarıda bahsedildiği üzere, süreç teorileri karar vermede kullanılan süreçlerin adilliğine, sorun çözüm süreçlerine odaklanmaktadır (Greenberg 1990). Thibaut ve Walker'ın öncülüğünde gelişen süreç adaleti teorisi, çalışanların karar alma süreçlerinden her birine ne şekilde tepki gösterdikleriyle ilgilenmektedir (İçerli 2010). Teori, örgüt içerisinde adalet dağıtımlarını etkileyebilecek, tutarlılık, önyargılı olmamak, doğruluk, düzeltilebilme, temsilcilik ve etik olmak üzere altı temel içerikten oluşmaktadır (Cropanzano ve ark 2007).

Proaktif Süreç Teorisi

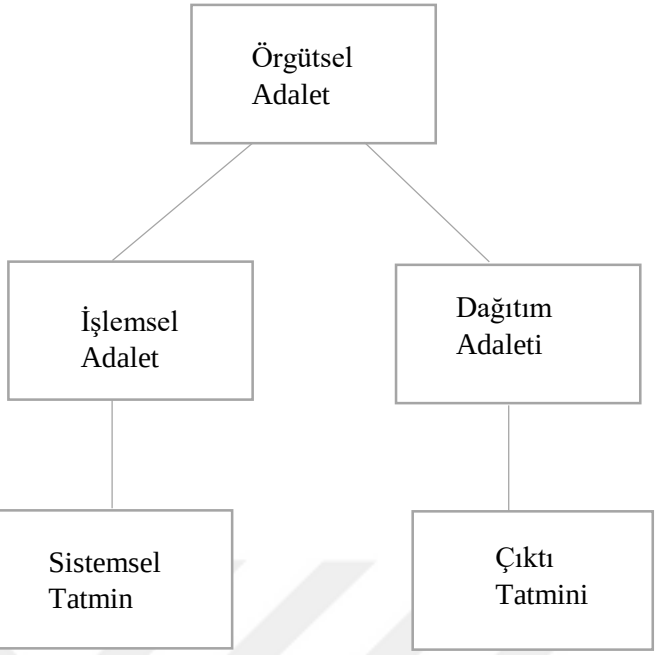
Teorilerden muhtemelen en az bilineni proaktif süreç teorisidir. Teori, dağıtımdaki sürece odaklanma eğilimindedir. Bu bağlamda bireyler, adaletin sağlanması noktasında hangi süreçleri kullanacaklarına karar vermelidirler (Greenberg 1990).

Proaktif süreç teorisi içerisinde Leventhal, Karuza ve Frey'in dağıtım tercihi teorisine yer verilmektedir. Leventhal ve ark. tarafından gerçekleştirilen bir dizi araştırma sonrasında şekillenen teori, bireylerin karşılaştıkları durumlara çeşitli olası dağıtım kurallarını uygulayarak adil dağıtım kararları almaya çalıştıklarını ileri sürmektedir (Greenberg 1987). Leventhal ve ark tarafından örgüt içerisinde adaletin sağlanmasında yararlanılabilcek sekiz özellikten bahsedilmektedir. Bunlar; çalışanlara karar vericisini seçme hakkının sağlanması, tutarlı kuralları izleme, doğru bilgiye dayanma, karar verme gücünün yapısını belirleme, çalışanları önyargıya karşı koruma, çalışanların örgüt içindeki bazı kararlara itiraz edebilmesini sağlaması, süreçlerde değişiklik yapılmasına olanak sağlama ile kabul edilen ahlaki ve etik standartlara dayanma olarak belirtilmiştir (Greenberg 1987, İyigün 2012).

1.6.3. Örgütsel Adaletin Boyutları

Örgütsel adalet üzerine geçmişte yapılan çalışmalara bakıldığında genellikle dağıtım adaleti ve prosedürel/işlemsel adalet üzerinde durulduğu görülmektedir (Greenberg 1990, Roch ve Shanock 2006). Örgütsel davranış ve örgüt psikolojisi üzerine yapılan çalışmaların çoğu prosedürel adaleti dağıtım adaletinden ayırmaya odaklanmıştır (Colquitt 2012). Daha yeni çalışmalar ise kişilerarası adalet ve bilgi adaleti başlığı altında birleştirilen etkileşimsel adalete odaklanmaktadır (Judge ve Colquitt 2004, Ambrose ve Schminke 2009).

Dağıtım adaleti örgütteki ödüllerin/cezaların dağıtımındaki adilliğe odaklanırken, prosedürel adalet, bir örgütte kullanılan kuralların veya prosedürlerin adilliğine ilişkin adalet duygusunu yansıtmaktadır (Alexander ve Ruderman 1987, Folger ve Konocsky 1989, Roch ve Shanock 2006). Dağıtım adaleti ve prosedürel adalet arasındaki ayrım ise tanımlarında da bahsedildiği gibi süreç ve sonuç üzerinedir (Alexander ve Ruderman 1987). Prosedürel adalet sistem veya kurumsal özelliklerin değerlendirilmesiyle, dağıtım adaletinin ise sonuçların değerlendirilmesiyle ilişkili olduğunu söyleyebilmek mümkündür (Folger ve Konocsky 1989).



Şekil1. 6. Prosedürel Adalet ve Dağıtım Adaleti Ayrımı

Kaynak: Greenberg 1990'dan uyarlanmıştır.

Yukarıda belirtildiği üzere örgütsel adaletin dağıtım adaleti, prosedürel adalet ve etkileşim adaletinden oluşan üç boyutlu bir yapı olduğu kabul edilmektedir (Tepper 2001, Wang ve ark 2010). Bahsedilen adalet kavramlarını kısaca açıklamak gerekirse, dağıtım adaleti çıktıların dağıtımındaki adilliği, prosedürel adalet çıktıların tahsis edildiği süreçlerdeki adaleti, etkileşim adaleti ise kişilerarası muameledeki adilliği ele almaktadır (Cropanzano ve ark 2005).

Dağıtım Adaleti

Sosyal sistemlerde değerli kaynakların, sorumlulukların, yükümlülüklerin ve maliyetlerin dağıtılması için mekanizmalar geliştirilmektedir. Dağıtım adaleti bu tür dağılımlardaki adalet olgusunu ele almaktadır (Cook ve Hegtvedt 1983). İki veya daha fazla kişinin mal, hizmet, para ve sevgi gibi değerli kaynakları değiş tokuş ettiğinde ortaya çıkan sorunları dağıtım adaleti veya eşitliği olarak kavramak yaygındır (Cook ve Hegtvedt 1983).

Dağıtım adaleti bireylerin çıktıların dağıtımındaki adilliğine yönelik öznel değerlendirmesidir (Beugre ve Baron 2001, Cropanzano ve ark 2005). Dağıtım adaleti, ücret, ikramiye gibi bir örgütün çalışanlarına sağlayabileceği diğer tüm kaynaklarda

dâhil olmak üzere, örgütsel kaynakların tahsisine yönelik duyguları içermektedir (Roch ve Shanock 2006). Bazı bireylerin aldığı ve diğerlerinin almadığı tahsis veya sonuçlarla ilgili olması nedeniyle araştırmacılar örgütsel adaletin ilk bileşeni olarak dağıtım adaletini ele almaktadır (Cropanzano ve ark 2007). Tyler'a göre de dağıtım adaleti *"Gerçek anlamda örgütsel adaletin başlangıcı…"*olarak ele alınmaktadır (Byrne ve Cropanzano 2001).

Alan yazında, dağıtım adaleti kavramının örgütsel adalet literatürü için önem arz eden Adams'ın sosyal değişim çerçevesinde ele almış olduğu eşitlik kuramına dayandığı belirtilmektedir (Byrne ve Cropanzano 2001). Adams'a göre bireyler sonuçların adilliği ile ilgilenmektedirler. Adams, sonuçların adilliğine bireyin katkıları veya girdilerinin sonuca oranını hesaplayarak bu oranın diğerleriyle karşılaştırılmasıyla karar verilebileceğini savunmuştur (Colquitt ve ark 2001).

Yapılan birçok çalışma, dağıtım adaletinin başlangıcının Adams'ın eşitlik teorisine dayandırıyor olsa da Aristoteles'in "Nicomachean Ethics" isimli eserinin dağıtım adaletine yönelik belki de en eski adalet teorisi olduğu düşünülmektedir. Aristoteles eserinde, adil dağıtımın oranların eşitliği ile gerçekleştirilebileceğinden bahsetmektedir (Cropanzano ve ark 2007).

Adams'ın eşitlik teorisine göre de bireyler, kendi iş çıktıları sonucu aldıkları kazanımlar ve kendilerinin bu iş için ortaya koydukları katkılar ile diğerlerinin kazanımlarını ve katkılarını karşılaştırma eğilimine gitmektedirler. Bu karşılaştırma sonucunda eşitlik algılanması durumunda birey tatmin olmaktadır (Greenberg 1990). Tatmin olan birey örgüte karşı olumlu duygulanımlara sahip olarak, örgüte daha fazla katkı sağlayarak, daha olumlu iş sonuçları üretecektir (Moorman 1991). Lawler (1977), ücret, terfi, statü, performans değerlendirmeleri ve görev süresi gibi örgütsel ödüllerin adil dağılımının, iş tatmini, iş yaşamının kalitesi ve örgütsel etkinlik üzerinde güçlü etkilere sahip olduğunu belirtmiştir (Alexander ve Ruderman 1987). Aksi durumda birey tatminsizlik yaşamakta, eğer kendisine verilen kazanımların sunduğu katkılardan daha fazla olduğunu düşünürse suçluluk duyacak, sunduğu katkılardan daha az kazanımlara sahip olduğunu düşünürse de örgüte karşı olumsuz duygulanımlara sahip olarak, örgüte sunduğu katkıları azaltma yoluna gitmektedir (Greenberg 1990, Byrne ve Cropanzano 2001).

Adams bireylerin algıladıkları eşitsizlik karşısındaki tutumlarının, davranışsal veya psikolojik düzeyde, (a) Kendi girdilerini değiştirerek, (b) Kendi sonuçlarını değiştirerek, (c) Kendilerinin veya partnerlerinin girdi ve sonuçlarını bilişsel olarak çarpıtarak, (d) Durumu terk ederek veya (e) Karşılaştırma nesnesini değiştirerek gerçekleşebileceğini belirtmiştir.

Dağıtım adaletine yönelik olarak Deutsch'da üç önemli dağıtım kuralı olduğundan bahsetmiştir. İlk kural, bireylere girdileri oranında dağıtım yapılmasını öngören haktır. İkincisi ise bireylerin girdilerini dikkate almadan herkese eşit dağıtımı öngören eşitlik ve son olarak da bireylerin ihtiyacına göre dağıtımı öngören ihtiyaç temelli dağıtımdır (Beugre ve Baron 2001). Deutsch, insanların dağılımların adaletini değerlendirirken veya adaletli bir dağılım sağlayabilmek için bu üç dağıtım kuralından birini seçebileceklerini teorik olarak açıklamıştır (Rupp ve ark 2017).

Adams'ın reaktif içerik yaklaşımı altında değerlendirilen eşitlik teorisi ve Leventhal'ın proaktif içerik yaklaşımı altında değerlendirilen adalet yargılama modeli çoğunlukla dağıtım adaleti kavramına atıfta bulunmaktadır (Greenberg 1990).

Prosedürel Adalet

Thibaut ve Walker (1975) yürüttükleri bir dizi çalışmada, prosedürel (işlemsel) adalet olarak isimlendirdikleri karar verme süreçlerindeki adilliğe odaklanmışlardır (Colquitt 2012). Onlara göre, bireyler sadece dağıtımdaki adalet ile değil aynı zamanda dağıtımın gerçekleştirilmesinde kullanılan sürece de odaklanmaktadırlar (Folger 1977, Beugre ve Baron 2001). Bu bağlamda, karar verme sürecinde algılanan adaletin dağıtım adaletine yönelik algıyı da etkileyebileceğinden bahsetmişlerdir (Walker ve ark 1979).

Prosedürel adalete yönelik bir diğer önemli yaklaşım Leventhal'a aittir. Thibaut'un öğrencisi olan Leventhal, Adalet Yargılama Modeli'nde de bahsedildiği üzere bir sürecin adil olup olmadığının değerlendirilmesinde bireylerin hangi prosedürel kriterleri veya normatif kuralları dikkate alacağına yönelik geniş bir perspektifi benimsemiştir. Sürecin adilliğinin değerlendirilmesinde bahsedilen kriterler arasında, karardan etkilenecek tüm tarafların çıkarlarını dikkate almayı öngören temsil edilebilirlik, sürecin zamana ve kişilere eşit şekilde uygulanmasını içeren tutarlılık, önyargılı olmama, doğruluk, düzeltilebilirlik ve etik olma yer

almaktadır. Leventhal bahsedilen prosedürel kriterlerin karar alma süreci aşamalarındaki önemine odaklanmıştır (Rupp ve ark 2017).

Prosedürel adalete yönelik üçüncü bir yaklaşım *Prosedürel Adaletin Sosyal Psikolojisi* eseriyle Tyler (1988)'a aittir. Tyler, sonuçların adilliğine odaklanan dağıtım adaletinin bireyin kısa vadeli hedefleriyle ilişkili olduğunu, kararların verildiği süreçteki adilliğe odaklanan prosedürel adaletin ise uzun vadeli amaçlarla ilişkili olduğunu öne sürmüştür (Rupp ve ark 2017). Dolayısıyla Tyler, tutumların belirlenmesinde prosedürel adaletin dağıtım adaletinden daha önemli olduğunu, belirli kararlardan memnuniyet derecelerinin belirlenmesinde ise dağıtım adaletinin prosedürel adaletten daha önemli olduğunu belirtmiştir (Fryxell ve Gordon 1989).

Etkileşim Adaleti

Bies ve Moag (1986) yürüttükleri çalışmada karar vermenin karar, prosedür ve kişiler arası etkileşimden oluştuğunu belirterek etkileşimsel adalet kavramından bahsetmişlerdir (Colquitt 2012). Etkileşimsel adaleti, bir örgütte çalışanların amirleri tarafından nasıl muamele gördüklerine ilişkin adalet duygusu olarak tanımlamışlardır (Roch ve Shanock 2006). En basit haliyle etkileşim adaleti, bir kişinin diğerine nasıl davrandığını konu almaktadır. Etkileşim adaleti, kişinin bilgiyi uygun şekilde paylaşması ve kaba söz ve davranışlardan kaçınması halinde gerçekleşmektedir (Cropanzano ve ark 2007). Colquitt ve ark (2005), etkileşimsel adaleti örgütsel adaletin kavramsallaştırmasında "üçüncü dalga" olarak tanımlamışlardır. Onlara göre dağıtım adaleti "birinci dalga" ve prosedürel adalet "ikinci dalga" olarak ele alınmıştır (Roch ve Shanock 2006).

Tablo 1. 9.Örgütsel Adaletin Bileşenleri.

Örgütsel Adaletin Bileşenleri	
Dağıtım Adaleti	Hak: Çalışanların örgüte katkıları oranında ödüllendirilmesi Eşitlik: Çalışanlara örgüte sundukları katkılarına bakılmaksızın eşit ödüllendirilmesi İhtiyaç: Çalışanların ihtiyaçlarına göre ödüllendirilmesi
Prosedürel Adalet	Tutarlılık: Tüm çalışanlara aynı şekilde davranılması Önyargılı olmamak: Kimseye karşı ayrıcalık yapılmaması Doğruluk: Kararların doğru bilgiye dayandırılması Temsiliyet: İlgili herkesin temsil edilebilmesi Düzeltilebilirlik: Hataların düzeltilebilmesi için mekanizmaların oluşturulması Etik: Mesleki davranış normlarının ihlal edilmemesi
Etkileşimsel Adalet	Kişilerarası Adalet: Çalışana nezaket dâhilinde ve saygılı davranmak Bilgi Adaleti: Çalışanlarla ilgili bilgileri paylaşmak

Kaynak: Cropanzano ve ark 2007'den uyarlanmıştır.

1.6.4. Örgütsel Adaletin Sonuçları

Örgütsel adalet üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde çalışanların örgütsel adalet algılarının onların tutum ve davranışlarını etkilediği belirtilmiştir (Beugre ve Baron 2001, Tepper 2001). Örgütte algılanan adalet düzeyinin yüksekliği olumlu örgütsel davranışlara neden olurken, algılanan adalet düzeyinin düşüklüğü olumsuz örgütsel davranış ile sonuçlanmaktadır (Moorman 1991, Cihangiroğlu ve Yılmaz 2010).

Örgüte yönelik algılanan adalet düzeyinin yüksek olmasının örgüte duyulan güven ve bağlılığın artması (Ghosh ve ark 2014), performans artışı, örgütsel vatandaşlık davranışı sergilenmesi (Jafari ve Bidarian 2012), iş tatmininin artırılması, müşteri tatminin artırılması ve çatışmaların azalması gibi yararları bulunmaktadır

(Cropanzano ve ark 2007). Niehoff ve Moorman, çalışanların dağıtım sonucu elde edilen çıktıların ve bu dağıtımı gerçekleştirmede kullanılan sürecin adil olduğuna inanmaları durumunda örgüt içi rol ötesi performans sergileyeceklerini belirtmişlerdir (Niehoff ve Moorman 1993). Benzer şekilde Moorman (1991) da çalışanların sahip oldukları adalet algısının kendilerinden beklenilenden daha fazlasını gerçekleştirerek örgütsel vatandaşlık davranışı veya rol ötesi davranış sergilemelerinde önemli bir etken olduğundan bahsetmiştir.

Örgütte algılanan adalet düzeyinin düşüklüğünün ise olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Örgütte duyulan güven ve bağlılığın azalması, örgütsel vatandaşlık davranışının azalması, devamsızlıkların ve işten ayrılmaların artması, üretim karşıtı iş davranışlarının artması, tükenmişliğin artması algılanan adalet düzeyinin düşük olması durumunda ortaya çıkan olumsuz sonuçlardandır (Blakely ve ark 2005, Moliner ve ark 2005, Parker ve Kohlmeyer 2005).

Algılanan örgütsel adalet düzeyindeki düşüklüğün sadece örgütsel anlamda değil aynı zamanda bireysel anlamda da sonuçlarının olduğuna dair literatürde çalışmalara yer verilmiştir. Örneğin; Judge ve Colquitt (2004) gerçekleştirdikleri çalışmada algılanan örgütsel adalet düzeyinin düşüklüğünün stresi artırarak iş-aile çatışmasına neden olduğuna değinmiştir. Zellars ve ark (2004) ise gerçekleştirdikleri araştırmada çalışanların prosedürel adalet algısının düşüklüğünün onların başa çıkma mücadelelerini artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Çetin ve ark (2011) gerçekleştirdikleri araştırmada algılanan örgütsel adalet düzeyi ile çalışanların problem çözme becerileri arasında ilişki olduğunu belirtmişlerdir.

Yukarıda bahsedilenlerden yola çıkarak algılanan örgütsel adalet seviyesinin düşüklüğünün merhamet yorgunluğuna neden olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca araştırmada incelenen değişkenlerden duygusal zekâ ile örgütsel adalet arasında ilişki olduğunu belirten çalışmalar yer almaktadır (Fabio ve Palazzeschi 2012, Sembiring ve ark 2020). Bu bağlamda çalışmada duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde örgütsel adaletin alt boyutlarından olan dağıtım adaletinin aracılık rolünü incelemek amacıyla Hipotez 5 oluşturulmuştur.

2. GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, önemi, türü, araştırmada ele alınan değişkenler ve bu kapsamda oluşturulan araştırma modeli yer almaktadır. Ayrıca, model kapsamında kullanılan ölçekler, araştırmanın evreni ve örneklemi, sınırlılıkları, veri toplama yöntemi, verilerin nasıl değerlendirileceği ile araştırmanın soru ve hipotezlerine yer verilmiştir.

2.1.Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin merhamet yorgunluğuna etkisi araştırılmıştır. Ayrıca bu etkide mutluluk ve prososyal motivasyon düzeyi değişkenlerinin bireysel anlamda, algılanan örgütsel destek ve dağıtım adaleti değişkenlerinin ise örgütsel anlamda aracılık rolünün bulunup bulunmadığı değerlendirilmiştir.

2.2.Araştırmanın Önemi

Her sektör ve sektördeki çalışanlar için önemini koruyan duygu yönetimi sağlık sektörü ve sektör çalışanları için de oldukça önemlidir. Özellikle de sağlık sektöründe sunulan hizmetlere olan talebin belirsizliği, hizmeti alan kesimin yaşadığı kaygı, endişe, korku gibi duygu durumları sağlık sektörü için duyguların yönetilmesini ve dolayısıyla duygusal zekâya olan gereksinimi artırmıştır. Hastaların en savunmasız, ilgiye ve merhamete en çok ihtiyacı oldukları zamanlarda hizmet sunan sağlık çalışanları hastalarının gereksinim duydukları ihtiyaçlarını karşılarlarken onların deneyimledikleri acı, korku, yaşadıkları istemsiz olaylar gibi durumları dolaylı olarak deneyimlemektedirler. Sağlık çalışanlarının bu süreçte maruz kaldıkları bu tür durumlar ve hastaların tatmin düzeylerini artırabilmek, iyileşme sürecini hızlandırabilmek, sağlık bakımını kolaylaştırabilmek adına göstermek durumunda oldukları merhamet, bazı durumlarda yorgunluğa neden olabilmektedir. Sağlık çalışanlarında merhamet yorgunluğunun oluşumu ise hem sağlık personelinde hem de sunulan sağlık bakım hizmetinde bir takım olumsuz sonuçların oluşmasına neden olabilmektedir. Olumsuz duyguların elimine edilmesinde olduğu gibi merhamet yorgunluğuna bağlı olumsuz sonuçların ortadan kaldırılmasında ve hatta oluşumun önlenmesinde sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeylerinin önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu önemine rağmen, araştırmada ele alınan duygusal zekâ ile özellikle de hizmet sektöründe görev yapan personellerde sıklıkla karşılaşılabileceği düşünülen merhamet yorgunluğu kavramını birlikte ele alan çalışma sayısının oldukça kısıtlı olduğu görülmektedir. Bu noktada çalışmanın literatürdeki bu boşluğa katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca, ilgili literatür incelendiğinde sağlık çalışanlarında duygusal zeka, merhamet yorgunluğu, mutluluk, prososyal motivasyon, algılanan örgütsel destek ve dağıtım adaleti kavramlarını birlikte ele alan bir çalışma bulunmadığı görülmektedir. Dolayısıyla bu çalışmanın özgün bir çalışma olduğu düşünülmektedir.

2.3.Araştırmanın Türü

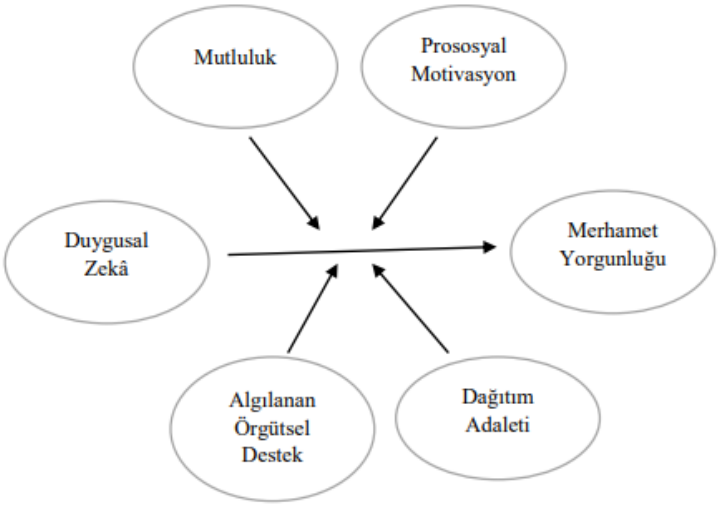
Araştırma sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeylerinin merhamet yorgunluğuna etkisinde bireysel (mutluluk-prososyal motivasyon) ve örgütsel (algılanan örgütsel destek-dağıtım adaleti) değişkenlerin aracılık rolünü inceleyen nicel bir çalışmadır.

2.4.Araştırmanın Değişkenleri

Araştırmanın bağımsız değişkeni duygusal zekâdır. Bağımlı değişkeni ise merhamet yorgunluğu olup, mutluluk, prososyal motivasyon, algılanan örgütsel destek ve dağıtım adaleti aracı değişkenlerdir.

2.5.Araştırmanın Modeli

Araştırmaya konu edinilen bağımlı, bağımsız ve aracı değişkenler arasındaki ilişkilerin verildiği araştırma modeli şekil 2.1'de yer almaktadır:



Şekil 2. 1. Araştırmanın Modeli

2.6.Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada kullanılan anket formu 7 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum, meslek, çalışılan kurum, çalışılan birim ve meslekteki çalışma yılları gibi katılımcıların kişisel özelliklerine yönelik olarak hazırlanan ve 8 sorudan oluşan bilgi formu yer almaktadır. İkinci bölümde 16 ifadeden oluşan katılımcıların duygusal zekâ düzeylerini ölçmeye yönelik hazırlanan duygusal zekâ ölçeği yer almaktadır. Üçüncü bölümde katılımcıların merhamet yorgunluğu düzeylerini ölçmeye yönelik 13 ifadeden oluşan merhamet yorgunluğu ölçeği yer almaktadır. Dördüncü bölümde katılanların mutluluk düzeylerini ölçmeye yönelik olarak hazırlanan ve 7 ifadeden oluşan mutluluk ölçeği kullanılmıştır. Beşinci bölümde katılımcıların prososyal motivasyon düzeylerini ölçmeye yönelik hazırlanan ve 5 ifadeden oluşan prososyal motivasyon ölçeği yer almaktadır. Altıncı bölümde algılanan örgütsel destek seviyesini ölçmek amacıyla 8 ifadeden oluşan algılanan örgütsel destek ölçeği yer almaktadır. Son olarak yedinci bölümde ise 5 ifadeden oluşan dağıtım adaleti ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan duygusal zeka, merhamet yorgunluğu, mutluluk, prososyal motivasyon, algılanan örgütsel destek ve dağıtım adaleti ölçeklerine ilişkin bilgiler şu şekildedir:

2.6.1. Duygusal Zekâ Ölçeği

Çalışmada, sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilen, Aslan ve Erkuş (2008) tarafından geçerlilik ve güvenilirliği yapılan duygusal zekâ ölçeği ile ölçülmüştür. Ölçek 16 ifade ve kendi duygularını değerlendirme (4 ifade), başkalarının duygularını değerlendirme (4 ifade), duyguların kullanılması (4 ifade) ile duyguların düzenlenmesi (4 ifade) olmak üzere 4 alt boyuttan oluşmaktadır. İfadeler, 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum olmak üzere 5'li Likert ölçeği üzerinden değerlendirilmiştir. Ölçekte yer alan boyutların güvenilirlik katsayıları kendi duygularını değerlendirme alt boyutu için .89, başkalarının duygularını değerlendirme alt boyutu için .85, duyguların kullanılması alt boyutu için .88 ve duyguların düzenlenmesi alt boyutu için ise .76 olarak belirtilmiştir. Tablo 2.1'de duygusal zeka ölçeğine ait tanımlayıcı istatistik yer almaktadır.

Tablo 2. 1. Duygusal Zekâ Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik.

Duygusal Zekâ Ölçeği	**x̄**	**ss**
Kendi Duygularını Değerlendirme Boyutu		
1. Çoğu zaman bazı duygularımı neden hissettiğimi anlayabilirim.	3,59	,966
2. Duygularımı iyi anlayabilirim.	3,75	,861
3. Ne hissettiğimi gerçekten iyi bilirim.	3,77	,873
4. Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim.	3,82	,871
Başkalarının Duygularını Değerlendirme Boyutu		
5. Arkadaşlarımın duygularını davranışlarından her zaman anlarım.	3,73	,910
6. Diğer insanların duygularını çok iyi gözlemlerim.	3,78	,866
7. Diğer insanların duyguları ve hisleri konusunda çok hassasımdır.	3,72	,880
8. Etrafımdaki insanların duygularını anlama konusunda iyiyimdir.	3,74	,850
Duyguların Kullanılması Boyutu		
9. Her zaman kendimle ilgili hedefleri belirlerim ve ulaşabilmek için elimden geleni yaparım.	3,76	,915
10. Her zaman kendime yeterli birisi olduğumu söylerim.	3,54	,936
11. İç motivasyonum yüksektir.	3,59	,952
12. En iyisini yapmak için her zaman kendimi teşvik ederim.	3,87	,874
Duyguların Düzenlenmesi Boyutu		
13. Sinirlerime hâkim olurum ve sorunlarımı akıllıca ele alabilirim.	3,49	,999
14. Kendi duygularımı yeterince kontrol edebilirim.	3,58	,952
15. Çok kızdığım zaman kısa sürede sakinleşebilirim.	3,30	1,076
16. Duygularımı kontrol etmesini iyi bilirim.	3,56	,961

Tablo 2.1'de görüldüğü gibi Duygusal Zekâ Ölçeği 16 ifade ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Kendi duygularını değerlendirme alt boyutunda en yüksek puanın "Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim." (3,82± ,871) ifadesine, en düşük puanın ise "Çoğu zaman bazı duygularımı neden hissettiğimi anlayabilirim." (3,59± ,966) ifadesine ait olduğu görülmektedir. Başkalarının duygularını değerlendirme boyutu

için, en yüksek puan "Diğer insanların duygularını çok iyi gözlemlerim." (3,78 ± ,866) ifadesine, en düşük puan ise " Diğer insanların duyguları ve hisleri konusunda çok hassasımdır." (3,72 ± ,880) ifadesine aittir. Duyguların kullanılması boyutu için "En iyisini yapmak için her zaman kendimi teşvik ederim." (3,87 ± ,874) ifadesi en yüksek puana sahipken, "Her zaman kendime yeterli birisi olduğumu söylerim." (3,54± ,936) ifadesi en düşük puana sahiptir. Duyguların düzenlenmesi boyutu için ise "Kendi duygularımı yeterince kontrol ederim." (3,58±,952) ifadesinin en yüksek, "Çok kızdığım zaman kısa sürede sakinleşebilirim." (3,30 ± 1,076) ifadesinin en düşük puanlı ifade olduğu görülmektedir.

2.6.2. Merhamet Yorgunluğu Ölçeği

Çalışmada merhamet yorgunluğu düzeyini ölçmek amacıyla Figley (1995) tarafından geliştirilen, Gentry ve ark (2002) tarafından revize edilen, Adams ve ark (2006) tarafından ise revize edilen ölçeğin kısaltılmasıyla ulaşılan Merhamet Yorgunluğu Ölçeği –Kısa Form- kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlikleri, Dinç ve Ekinci (2019) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçek 13 madde ve 2 alt boyuttan oluşmaktadır. Alt boyutlardan ilki ikincil travma (5 ifade), diğeri ise tükenmişliği (8 ifade) ölçmektedir. Ölçekteki ifadeler orijinal formunda olduğu gibi (1-Asla, 2- Ara Sıra, 3- Emin Değilim, 4-Genellikle, 5-Çok Sık) ifadeleriyle değerlendirilmiştir. Merhamet yorgunluğu ölçeği kısa formu için güvenilirlik katsayıları Adams ve ark tarafından (2006), ikincil travma boyutu için .80, tükenmişlik boyutu için .90 ve ölçeğin tamamı için ise .90 olarak belirtilmiştir. Tablo 2.2'de merhamet yorgunluğu ölçeğine ait tanımlayıcı istatistiğe yer verilmiştir.

Tablo 2. 2. Merhamet Yorgunluğu Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik.

Merhamet Yorgunluğu Ölçeği	**x̄**	**ss**
İkincil Travma Boyutu		
1. Hastalarımla ilgili olarak geçmiş durumları anımsadığım oluyor.	2,77	1,185
2. Hastalarımın deneyimlediklerine benzer sıkıntılı rüyalar görüyorum.	1,71	1,008
3. Özellikle zor hastalarla çalıştıktan sonra rahatsız edici düşüncelere kapıldığım oldu.	2,54	1,231
4. Bir hastayla çalışırken yaşadığım korkunç bir deneyimi bir anda ve istemeden hatırladığım oldu.	2,20	1,146
5. Bir hasta ile ilgili travmatik bir deneyim yaşadığımda uykularım kaçıyor.	2,08	1,106
Tükenmişlik Boyutu		
6. İşim yüzünden kapana sıkışmış gibi hissediyorum	2,47	1,195
7. Hayattaki hedeflerime ulaşmada başarılı olamadığımı düşünüyorum.	2,37	1,180
8. İşimde başarısız olduğumu hissediyorum.	1,63	,916
9. Hastalarla çalışmaktan dolayı umutsuzluk duygusuna kapıldığım oluyor.	1,97	1,082
10. Sağlık çalışanı olmanın bir sonucu olarak kendimi sıklıkla yorgun, güçsüz veya bitkin hissediyorum.	3,23	1,365
11. İşim nedeniyle depresif hissettiğim oldu.	2,58	1,226
12. İşimi özel yaşamdan ayırmada kendimi başarısız hissediyorum.	2,12	1,183
13. İşimle ilgili olarak değersizlik, hayal kırıklığı veya öfke hissediyorum.	2,40	1,272

Tablo 2.2'den görüleceği üzere merhamet yorgunluğu ölçeği 13 ifade ve 2 alt boyuttan oluşmaktadır. İkincil travma alt boyutu için, "Hastalarımla ilgili olarak geçmiş durumları anımsadığım oluyor." (2,77 ± 1,185) ifadesinin en yüksek, "Hastalarımın deneyimlediklerine benzer sıkıntılı rüyalar görüyorum." (1,71 ± 1,008) ifadesinin ise en düşük puana sahip olduğu görülmektedir. Tükenmişlik alt boyutu için, "Sağlık çalışanı olmamın bir sonucu olarak kendimi sıklıkla yorgun, güçsüz veya bitkin hissediyorum." (3,23±1,365) ifadesinin en yüksek puana sahip olması, "İşimde başarısız hissediyorum." (1,63± ,916) ifadesinin ise en düşük puana sahip olması dikkat çekicidir.

2.6.3. Oxford Mutluluk Ölçeği

Çalışmada incelenecek bireysel aracı değişkenlerden ilki olan Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen Oxford Mutluluk Ölçeği'nin 7 ifadeden oluşan kısa formu kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik analizi Doğan ve Çötok (2011) tarafından yapılmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler (1- Hiç Katılmıyorum ile 5- Tamamen Katılıyorum) maddeleri ile değerlendirilmiş olup, 1. ve 7. maddeler tersten kodlanmaktadır. Ölçekten alınan yüksek puanlar mutluluk düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Hills ve Argyle çalışmasında ölçeğin güvenilirlik katsayısını .93 olarak belirtmişlerdir. Tablo 2.3'de Oxford Mutluluk Ölçeğine ait tanımlayıcı istatistik yer almaktadır.

Tablo 2. 3. Oxford Mutluluk Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik.

Oxford Mutluluk Ölçeği	**x̄**	**ss**
1. Kendimden hoşnut değilim	4,17	,999
2. Hayatın çok ödüllendirici olduğunu hissediyorum.	2,77	1,113
3. Hayatımdaki herşeyden oldukça memnunum	3,06	,970
4. Çevremdeki güzelliklerin farkına varırım.	3,60	,946
5. Yapmak istediğim herşeye zaman bulabilirim.	2,80	1,547
6. Zihinsel olarak kendimi tamamen zinde(dinç) hissederim.	2,73	1,096
7. Geçmişle ilgili mutlu anılara sahip değilim.	3,72	1,112

Tablo 2.3'den görüleceği üzere Oxford mutluluk ölçeği 7 soru ve tek boyuttan oluşmaktadır. Tabloya göre en yüksek puanın "Kendimden hoşnut değilim." (4,17± ,999) ifadesine, en düşük puanın ise " Zihinsel olarak kendimi tamamen zinde(dinç) hissederim." (2,73±1,096) ifadesine ait olduğu görülmektedir.

2.6.4. Prososyal Motivasyon Ölçeği

Granth ve Sumanth (2009) tarafından geliştirilen, Kesen ve Akyüz (2016) tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılan tek boyut ve 5 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin güvenirlik katsayısı Granth ve Sumanth (2009) tarafından .96 olarak belirtilmiştir. Ölçekteki maddeler (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) olarak düzenlenmiştir.

Tablo 2. 4. Prososyal Motivasyon Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik.

Prososyal Motivasyon Ölçeği	**x̄**	**ss**
1. Başkalarının ihtiyaçlarını görecek faaliyetleri yaparken daha enerjik olurum.	3,51	1,045
2. Başkalarının yararına olabilecek faaliyetlerde çalışmaktan hoşlanırım.	3,77	,875
3. Başkalarında olumlu etki bırakabileceğim işlerde çalışmayı tercih ederim.	3,76	,958
4. Başkalarının iyiliğine katkıda bulunacak çalışmalar yaparken elimden gelenin en iyisini yaparım.	4,03	,903
5. Başkalarının yararı için kendi yeteneklerimi kullanabilmek benim için önemlidir.	3,96	,909

Tablo 2.4'de yer verildiği üzere prososyal motivasyon ölçeği 5 soru ve tek alt boyuttan oluşmakta olup, "Başkalarının iyiliğine katkıda bulunacak çalışmalar yaparken elimden gelenin en iyisini yaparım." (4,03± ,903) ifadesinin en yüksek puana sahip olduğu, bununla birlikte "Başkalarının ihtiyaçlarını görecek faaliyetleri yaparken daha enerjik olurum." (3,51± 1,045) ifadesinin ise en düşük puana sahip olduğu görülmektedir.

2.6.5. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Eisenberger ve ark (1986) tarafından geliştirilen Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik analizleri Giray ve Şahin (2012) tarafından gerçekleştirilmiş olup, ölçek 8 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı Eisenberger ve ark (1986) tarafından .97 olarak belirtilmiştir. Ölçekteki maddeler Giray ve Şahin (2012)'in çalışmasında olduğu gibi (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) olarak düzenlenmiştir. Tablo 2.5'de algılanan örgütsel destek ölçeğine ait tanımlayıcı istatistik yer almaktadır.

Tablo 2. 5. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik.

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği	$\bar{x}$	**ss**
1. Çalıştığım kurum işle ilgili yakınmalarımı dikkate almaz.	2,84	1,144
2. Çalıştığım kurum benim iyiliğimi gerçekten düşünür.	2,73	1,080
3. Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.	2,89	1,113
4. Çalıştığım kurumda işimde gösterdiğim ekstra çaba takdir görmez.	2,77	1,120
5. Çalıştığım kurum işimle ilgili yapabileceklerin en iyisini yapsam bile bunun farkında olmaz.	2,81	1,145
6. Çalıştığım kurum benimle pek ilgilenmez.	2,93	1,075
7. Çalıştığım kurum onun yararına olan katkılarıma değer verir.	3,15	1,082
8. Çalıştığım kurum genel olarak işimden memnun olup olmadığımla ilgilenir.	2,68	1,090

Tablo 2.5'de görüleceği üzere Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği 8 ifade ve tek alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelerden "Çalıştığım kurum onun yararına olan katkılarıma değer verir." (3,15±1,082) ifadesinin en yüksek, "Çalıştığım kurum genel olarak işimden memnun olup olmadığımla ilgilenir." (2,68±1,090) ifadesinin ise en düşük puana sahip olduğu görülmektedir.

2.6.6. Dağıtım Adaleti Ölçeği

Niehoff ve Moorman (1993) tarafından geliştirilen örgütsel adalet ölçeğinin alt boyutlarından birini oluşturan dağıtım adaleti alt boyutu kullanılmıştır. Dağıtım adaletini ölçen maddeler 5 tanedir. Ölçek Türkçe litertaürde birden fazla çalışmada kullanılan, güvenirliliği yüksek bir ölçek olup, Niehoff ve Moorman dağıtım adaleti alt boyutunun güvenilirlik katsayısını .90'ın üzerinde olduğunu belirtmişledir. Ölçekteki maddeler (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) olarak

düzenlenmiştir. Tablo 2.6'da dağıtım adaleti ölçeğine ait tanımlayıcı istatistiğe yer verilmiştir.

Tablo 2. 6. Dağıtım Adaleti Ölçeğine Ait Tanımlayıcı İstatistik.

Dağıtım Adaleti Ölçeği	**x̄**	**ss**
1. İş yükümün adil olduğunu düşünüyorum.	2,27	1,132
2. Ücretimin adil olduğunu düşünüyorum	2,16	1,135
3. Bir bütün olarak değerlendirildiğinde, iş yerimden elde ettiğim kazanımların adil olduğunu düşünüyorum	2,35	1,151
4. İş sorumluluklarımın adil olduğu kanısındayım.	2,37	1,165
5. Çalışma programımın adil olduğunu düşünüyorum.	2,41	1,030

Tablo 2.6'da görüldüğü üzere dağıtım adaleti ölçeği 5 ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçek içerisinde yer alan ifadelerden "Çalışma programımın adil olduğunu düşünüyorum." (2,41± 1,03) ifadesinin en yüksek, " Ücretimin adil olduğu düşünüyorum." (2,16±1,135) ifadesinin ise en düşük puana sahip olduğu ifade olduğu görülmektedir.

2.7.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Konya ilinde bulunan 2 üniversite (Necmettin Erbakan Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi - Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi) ve 2 kamu hastanesinde (Numune Hastanesi - Beyhekim Devlet Hastanesi) görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada, hastalarla yüz yüze ve birebir iletişimde bulunmamaları nedeniyle idari personeller kapsam dışında tutulmuştur. Evrenin tamamına ulaşmanın mümkün olmaması nedeniyle araştırma, evreni temsil edeceği düşünülen örneklem üzerinden, rastgele örnekleme yöntemiyle gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde kullanılan ölçek sorularının 5 veya 10 katı olması kuralına dikkat edilmiştir (Bryman ve Cramer 2001). Bu bağlamda çalışmada 6 ölçekten yararlanılmış olup, toplam soru sayısı 54'dür. Dolayısıyla bu çalışmada ulaşılması gereken asgari örneklem büyüklüğü 54*5=270 olarak bulunmuştur.

Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde dikkat edilmesi gereken bir diğer faktör ise kullanılacak istatistikî yöntemdir. Bu kapsamda çalışmada Lisrel 8.7 programıyla doğrulayıcı faktör analizi, yapısal eşitlik modeli ve yol (path) analizi uygulanmıştır. Buna göre, 300 veri setinden düşük örneklem ile istatistikî olarak doğru sonuca ulaşılamayacağı belirtilmektedir (Comrey ve Lee 1992).

Belirtilenler dikkate alınarak, bu çalışmada ulaşılması hedeflenen örneklem büyüklüğü 500 olarak belirlenmiştir. Araştırmada 597 katılımcıya ulaşılmıştır. Ancak analizler, katılımcıların ankette kendilerine yöneltilen sorulara tam yanıt vermemesi, bütün soruları aynı işaretlemesi vb. nedenler ile ve ayrıca verilerde yer alan analiz sonuçlarını etkileyebileceği düşünülen uç değerlerin ayıklanmasından sonra 555 katılımcı üzerinden gerçekleştirilmiştir.

2.8.Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırmanın gerçekleştirilebilmesi için öncelikle Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesinden etik kurul izni alınmıştır. Ardından Konya İl Sağlık Müdürlüğü'nden ve araştırmanın yapılması planlanan hastanelerden kurum izinleri alınmıştır. Gerekli izinlerin tamamlanmasının ardından 26.06.2019-27.07.2019 tarihleri arasında ilgili hastanelerde çalışan personeller ile çalışma ortamında yüz yüze görüşülerek, araştırmacı tarafından hazırlanan anket formunda yer alan soruları cevaplandırmaları istenmiştir. Anketi cevaplandırma süresi yaklaşık 10 dakika olup, araştırmaya katılım gönüllülük esası çerçevesinde, katılımcıların sözel onamları alınarak gerçekleştirilmiştir.

2.9.Araştırma Verilerinin Değerlendirilmesi

Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde SPSS 22 programıyla tanımlayıcı istatistikler, korelasyon analizi ve güvenilirlik analizi (cronbah alpha) yapılmıştır. Lisrel 8.7 programıyla doğrulayıcı faktör analizi, yapısal eşitlik modeli ve path (yol) analizi uygulanmıştır.

2.10. Araştırma Etiği

Araştırma için öncelikle Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekanlığı Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmaları Etik Kurul Kararı (Ek-B) 27.03.2019 tarih ve 2019/215 karar sayısı ile alınmıştır. Ayrıca Konya İl Sağlık Müdürlüğü ve araştırma kapsamındaki hastanelerden kurum izinleri alınmıştır (Ek-C).

2.11. Araştırmanın Hipotezleri

İlgili literatür çerçevesinde geliştirilen hipotezler aşağıda verildiği gibidir:

Hipotez 1: Duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde mutluluk aracılık etkisine sahiptir.

Hipotez 3: Duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde prososyal motivasyon aracılık etkisine sahiptir.

Hipotez 4: Duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde algılanan örgütsel destek aracılık etkisine sahiptir.

Hipotez 5: Duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde dağıtım adaleti aracılık etkisine sahiptir.

3. BULGULAR

Bu bölümde, araştırma sonunda elde edilen veriler dâhilinde bulgulara yer verilerek, ilgili veriler uygun istatistikî yöntemler kullanılarak değerlendirilmiştir.

3.1.Katılımcılara Ait Tanımlayıcı Betimleyici Analizler

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarına yöneltilen demografik özelliklere yönelik sorulara ait frekansve yüzde tabloları verilmiştir.

Tablo 3. 1. Sağlık Çalışanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine Ait Bulgular.

Cinsiyet	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Kadın	382	68,8
Erkek	173	31,2
Toplam	555	100,0
Yaş Aralığı	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
18-23	93	16,8
24-29	180	32,4
30-35	119	21,4
36-41	99	17,8
42 ve üzeri	64	11,5
Toplam	555	100,0
Öğrenim Durumu	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
ilköğretim	6	1,1
lise	117	21,1
önlisans	119	21,4
lisans	250	45,0
lisansüstü	63	11,4
Toplam	555	100,0

Tablo 3.1 (Devam). Sağlık Çalışanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine Ait Bulgular.

Medeni Durum	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Bekâr	237	42,7
Evli	318	57,3
Toplam	555	100,0
Meslek	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Hemşire	300	54,1
Doktor	93	16,8
Ebe	21	3,8
Acil tıp teknisyeni	36	6,5
Tıbbi sekreter	39	7,0
Ameliyathane Tekniker/Teknisyeni	18	3,2
Radyoloji Tekniker/Teknisyeni	23	4,1
Hastabakıcı	14	2,5
Fizik Tedavi Tekniker/Teknisyeni	11	2,0
Toplam	555	100,0
Çalışılan Kurum	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Üniversite Hastanesi	336	60,6
Devlet Hastanesi	219	39,4
Toplam	555	100,0
Çalıştığınız Birim	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Dâhili Servis	145	26,1
Cerrahi Servis	169	30,5
Acil Servis	50	9,0
Palyatif ve yoğun bakım	94	16,9
Diğer	97	17,5
Toplam	555	100,0

Tablo 3.1 (Devam). Sağlık Çalışanlarının Sosyo-Demografik Özelliklerine Ait Bulgular

Meslekteki Yıl	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
0-5 yıl	211	38,0
6-10 yıl	169	30,5
11-15 yıl	82	14,8
16-20 yıl	37	6,7
21 yıl ve üzeri	56	10,1
Toplam	555	100,0

Tablo 3.1.'de belirtildiği üzere, araştırmaya 555 sağlık çalışanı katılmıştır. Katılımcıların %68,8'i (382 kişi) kadın, %31,2'si (173 kişi) erkektir. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %16,8'i (93 kişi) 18-23, %32,4'ü (180 kişi) 24-29, %21,4'ü (119 kişi) 30-35, 17,8'i (99 kişi) 36-41, 11,5'i (64 kişi) ise 42 ve üzeri yaş aralığındadır. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarını eğitim seviyelerine göre incelediğimiz zaman, %1,1'inin (6 kişi) ilköğretim, %21,1'inin (117 kişi) lise, %21,4'ünün (119 kişi) ön lisans, %45,0'ının (250 kişi) lisans, %11,4'ünün (63 kişi) ise lisansüstü mezunu olduklarını söyleyebiliriz. Katılımcıların %42,7'sinin (237 kişi) bekâr, %57,3'sünün (318 kişi) ise evli olduğu çizelgeden görülen özellikler arasında yer almaktadır. Katılımcıların %54,1'inin (300 kişi) hemşire, %16,8'inin (93 kişi) hekim, %3,8'inin (21 kişi) ebe, %7'sinin (39 kişi) tıbbi sekreter, %6,5'inin (36 kişi) acil tıp teknisyeni, %4,1'inin (23 kişi) radyoloji tekniker/teknisyeni, %3,2'sinin (18 kişi) ameliyathane tekniker/teknisyeni, %2,5'inin (14 kişi) hastabakıcı, %2,0'ının (11 kişi) ise fizyoterapi tekniker/teknisyenindenoluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %60,6'sı (336 kişi) üniversite hastanesi, %39,4'ü (219 kişi) ise devlet hastanesinde görev yapmaktadırlar. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının çalıştıkları birim açısından değerlendirildiğinde, %26,1'inin (145 kişi) dahili servis, %30,5'inin (169 kişi) cerrahi servis, %9,0'ının (50 kişi) acil servis,%16,9'unun (94 kişi) palyatif ve yoğun bakım, %17,5'unun (97 kişi) ise diğer birimlerde çalıştığı görülmektedir. Son olarak, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %38,0'ı (211 kişi) 0-5 yıl, %30,5'i (169 kişi) 6-10 yıl, %14,8'i (82 kişi) 11-15 yıl,

%6,7'si (37 kişi) 16-20 yıl, %10,1'inin (56 kişi) ise 21 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip oldukları görülmektedir.

Araştırmada yer alan ölçeklerin doğrulayıcı faktör analiziyle geçerlilik ve güvenilirlikleri araştırılmıştır. Aşağıda yer alan tablolarda buna ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Analizler sonunda x^2/df oranı, RMSEA değeri, GFI, NFI, CFI, NNFI, AGFI, IFI, RFI indeksleri elde edilmektedir. Bu değerlere bakılarak kabul edilebilir olup olmadıklarına karar verilmektedir. Yapılan analizler sonunda, kabul edilebilir uyum indekslerine ulaşılamadığı durumlarda modelin uyumunu iyileştirmek için modifikasyon yapılabilmektedir (Karagöz 2019). Bu çalışma kapsamında da kuramsal temele bağlı kalınarak, kabul edilebilir değere sahip olmayan, düzeltme indeksi veren sorular için modifikasyon işlemi yapılmaktadır (Çokluk ve ark 2018). Sonrasında, analiz tekrar gerçekleştirilmekte ve bu işlem en fazla 3 defa tekrarlanarak, kabul edilebilir değere ulaşılmaya çalışılmıştır. Bahsedilen bu değerler ilgili literatürde x^2/df oranının ≤5 olması kabul edilebilir olduğunu, ≤3 olması ise mükemmel bir uyuma sahip olduğunu göstermektedir. RMSEA değeri için, 0 ≤RMSEA ≤ ,05 arasında mükemmel uyum, .05 <RMSEA ≤ ,010 arasında kabul edilebilir uyum göstermektedir. GFI değeri ,95 ≤GFI ≤ 1,00 arasında mükemmel uyum, ,90 ≤GFI < 95 arasında ise kabul edilebilir uyum içerisinde yer almaktadır (Jöreskog ve Sörbom 1993, Schemermelleh ve ark 2003). NFI değeri ,95 ≤ NFI ≤ 1,00 arasında mükemmel uyum, ,90 ≤ NFI < ,95 kabul edilebilir uyum olarak ifade edilmektedir. CFI değeri için ,95 ≤CFI ≤1,00 arasında mükemmel uyum ve ,90 ≤CFI < ,95 değerleri kabul edilebilir uyum göstermektedir (Hu ve Bentler 1999). Özeti, Tablo3.2'deverilmiştir:

Tablo 3. 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Mükemmel Uyum ve Kabul Edilebilir Uyum Aralığı.

Uyum Kriterleri	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
X^2/sd	≤3	≤5
RMSEA	0 <RMSEA< 0,05	0,05 ≤ RMSEA≤ 0,10
NFI	0,95 ≤ NFI ≤ 1	0,90 ≤ NFI≤ 0,95
NNFI	0,95 ≤ NFI ≤ 1	0,90 ≤ NFI≤ 0,95
CFI	0,95 ≤ NFI ≤ 1	0,90 ≤ NFI≤ 0,95
GFI	0,95 ≤ NFI ≤ 1	0,90 ≤ NFI≤ 0,95
AGFI	0,90 ≤ NFI ≤ 1	0,85 ≤ NFI ≤ 0,90
IFI	0,95 ≤ NFI ≤ 1	0,90 ≤ NFI≤ 0,95
RFI	0,95 ≤ NFI ≤ 1	0,90 ≤ NFI≤ 0,95

Kaynak: Jöroskog ve Sörbom 1993, Schemermelleh ve ark 2003, Kline 2005'den uyarlanmıştır.

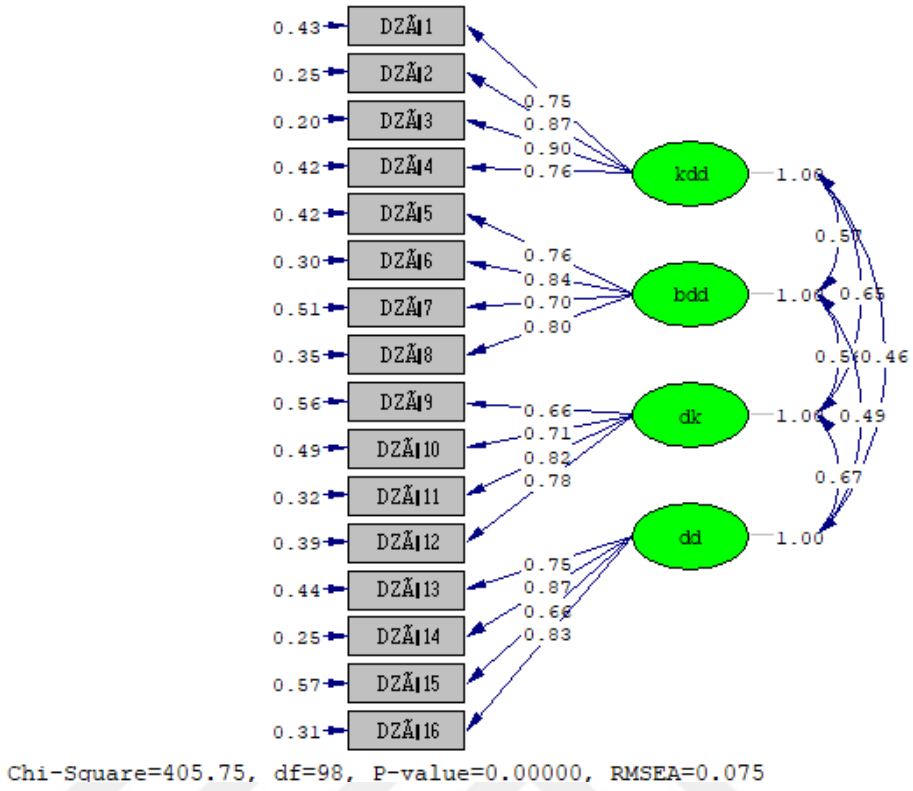
3.2.Faktör Analizi Sonuçları

Tablo 3. 3. Duygusal Zekâ Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.

Sorular	**(CFA)** Faktör Yükü**	***t*- değeri**	**Cronbach Alpha**	**Arit. Ort**	**Std Hata**	**Madde-Toplam Korelasyonu**
Duygusal Zekâ Ölçeği			0,91			
Kendi Duygularını Değerlendirme			0,88	3,73	0,77	
1	0,75	20,23		3,59	0,95	,622**
2.	0,87	24,99		3,79	0,82	,666**
3.	0,90	26,30		3,80	0,83	,734**
4.	0,76	20,59		3,85	0,83	,723**
Başkalarının Duygularını Değerlendirme			0,85	3,75	0,74	
5.	0,76	20,12		3,76	0,86	,656**
6.	0,84	22,91		3,82	0,82	,631**
7.	0,70	17,78		3,76	0,84	,621**
8.	0,80	21,65		3,79	0,80	,641**
Duyguların Kullanılması			0,83	3,69	0,76	
9.	0,66	16,67		3,80	0,86	,632**
10	0,71	18,32		3,56	0,90	,653**
11.	0,82	22,37		3,62	0,91	,710**
12.	0,78	20,68		3,89	0,84	,710**
Duyguların Düzenlenmesi			0,85	3,48	0,84	
13.	0,75	19,84		3,52	0,96	,631**
14.	0,87	24,36		3,61	0,91	,699**
15.	0,66	16,66		3,31	1,05	,535**
16.	0,83	23,04		3,60	0,92	,717**

Not: Faktör yükü tüm faktörler için p < .001.
**Korelasyon 0.01 anlamlılık düzeyinde (2-yönlü).
[a] Faktör yükü .40'dan düşük olan sorular ölçekten çıkartılmıştır.

Duygusal zekâ ölçeği başlangıç versiyonunda 16 soru ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır. "Confirmative Factor Analysis (CFA)" Doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve başlangıç versiyonunda kabul edilebilir uyum değerlerine ulaşılmıştır *(Goodness-of-Fit Statistics: χ^2/df=405,75/98=4,14; NFI= ,96; NNFI= ,97; CFI= ,97; GFI= ,92; AGFI= ,88; IFI= ,97; RFI= ,96; RMSEA= ,075).* Ölçeğe ait yol (path) diyagramı (Şekil 3.1) ve uyum iyiliği indeksleri (tablo 3.4) verilmiştir:



Şekil 3. 1. Duygusal Zekâ Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu

Şekil 3.1'de görüldüğü üzere, Duygusal Zeka Ölçeği 'ne ait hesaplanan faktör yükleri "kendi duygularını değerlendirme" alt boyutu için ,75 ile ,90 arasında; "başkalarının duygularını değerlendirme" alt boyutu için ,70 ve ,84 arasında; "duyguların kullanılması" boyutu için ,66 ve ,82 arasında; "duyguların düzenlenmesi" boyutu için ise ,66 ve,87 arasında olduğu görülmektedir.

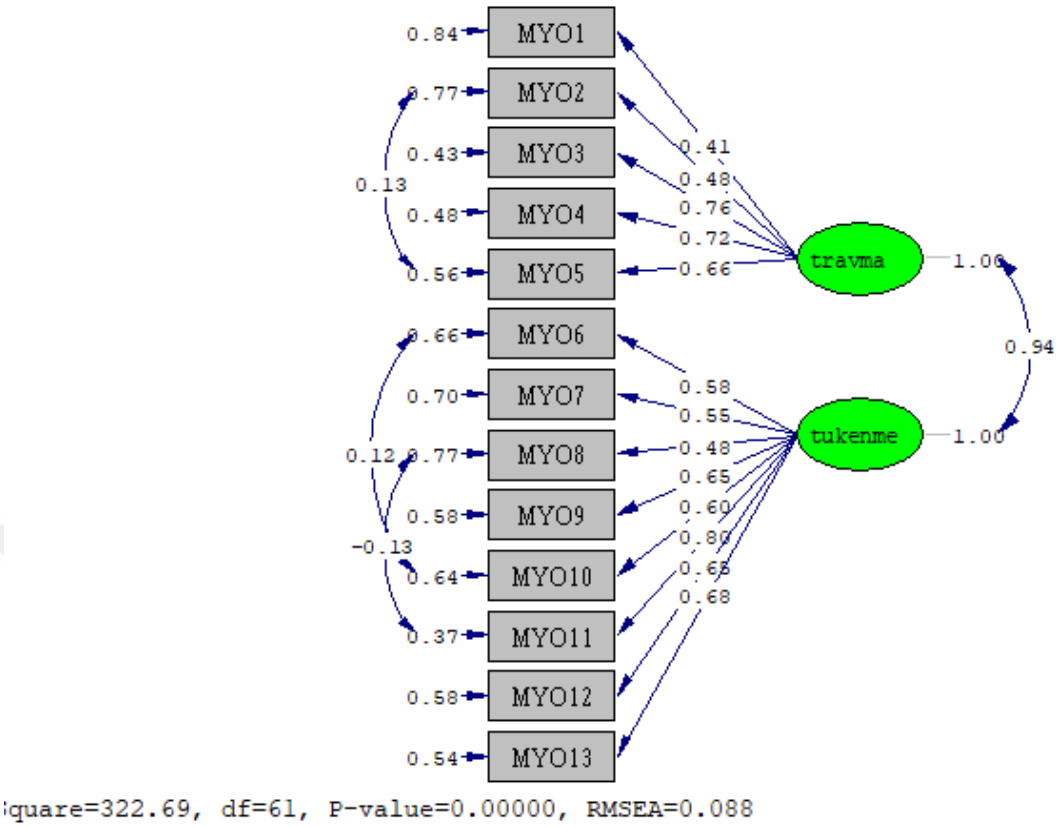
Tablo 3. 4. Duygusal Zekâ Ölçeği Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	x2/df	RMSEA	NFI	NNFI	CFI	GFI	AGFI	IFI	RFI
Duygusal Zekâ Ölçeği	405,75/98=4,14	,075	,96	,97	,97	,92	,88	,97	,96

Tablo 3. 5. Merhamet Yorgunluğu Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.

Sorular	(CFA)** Faktör Yükü	(CFA) Faktör Yükü	*t*- değeri	Cronbach Alpha	Arit. Ort	Std Hata	Madde-Toplam Korelasyonu
Merhamet Yorgunluğu				0,88			
İkincil Travmna				0,75	2,23	,78	
1	0,41	0,41	9,42		2,75	1,17	,472**
2.	0,49	0,52	12,25		1,68	,97	,535**
3.	0,75	0,72	18,33		2,51	1,20	,752**
4.	0,72	0,74	19,06		2,17	1,11	,716**
5.	0,68	0,71	18,03		2,05	1,07	,679**
Tükenmişlik				0,84	2,30	,78	
6.	0,60	0,60	14,79		2,43	1,16	,638**
7.	0,55	0,56	13,42		2,32	1,15	,604**
8.	0,44	0,45	10,62		1,58	0,85	,500**
9.	0,65	0,65	16,30		1,92	1,02	,681**
10.	0,62	0,59	14,30		3,20	1,35	,646**
11.	0,78	0,76	20,08		2,54	1,20	,777**
12.	0,65	0,66	16,67		2,07	1,13	,678**
13.	0,69	0,70	7,85		2,36	1,23	,706**
Not: Faktör yükü tüm faktörler için p < .001. **Korelasyon 0.01 anlamlılık düzeyinde (2-yönlü). [a] Faktör yükü .40'dan düşük olan sorular ölçekten çıkartılmıştır.							

Merhamet yorgunluğu ölçeği 13 soru ve 2 alt boyuttan oluşmaktadır. "Confirmative Factor Analysis (CFA)" Doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve başlangıç versiyonunda kabul edilebilir uyum değerlerine ulaşılamamıştır*(Goodness-of-Fit Statistics: χ^2/df=419,65/65=6,55; NFI= ,94; NNFI= ,94; CFI= ,95; GFI= ,90; AGFI= ,85; IFI= ,95; RFI= ,93; RMSEA= ,100).* Düzeltme indeksi veren "***myo2-myo5***", "***myo6-myo10***" ve ***"myo8-myo11"*** soru maddeleri arasında modifikasyon yapılması ile kabul edilebilir uyum değerlerine ulaşılmıştır *(Goodness-of-Fit Statistics: χ^2/df=322,69/61=5,29; NFI= ,95; NNFI= ,95; CFI= ,96; GFI= ,92; AGFI= ,88; IFI= ,95; RFI= ,94; RMSEA= ,088).* Ölçeğe ait yol (path) diyagramı (Şekil 3.2) ve uyum iyiliği indeksleri (tablo 3.6) verilmiştir:



Şekil 3. 2. Merhamet Yorgunluğu Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.

Şekil 3.2'de Merhamet Yorgunluğu Ölçeği'ne ait hesaplanan faktör yükleri yer almaktadır. Buna göre "travma" alt boyutu için hesaplanan faktör yükleri ,41 ve ,76 arasında; "tükenmişlik" boyutu için ise hesaplanan faktör yüklerinin ,48 ve ,80 arasında olduğu görülmektedir.

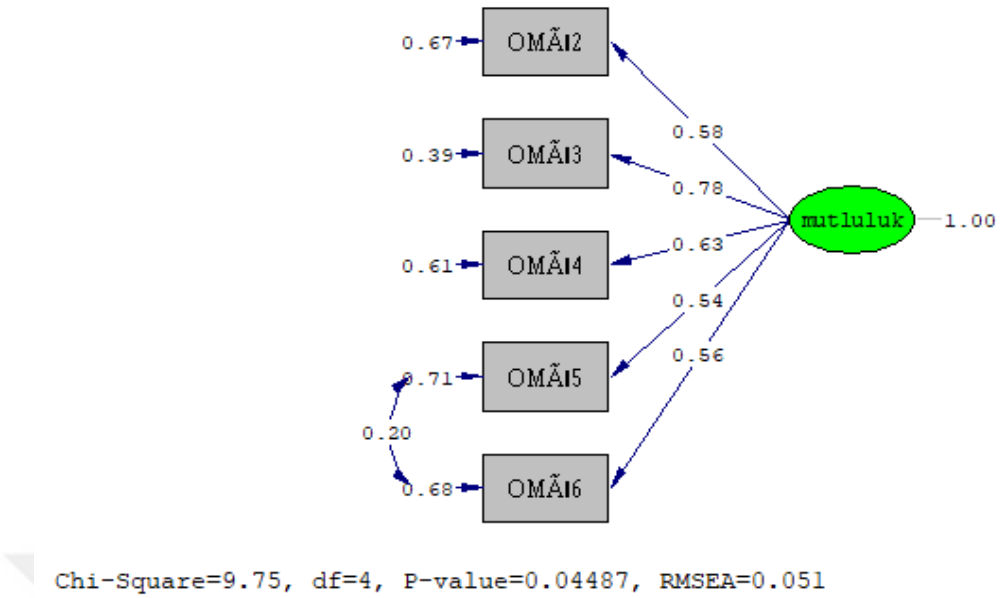
Tablo 3. 6. Merhamet Yorgunluğu Ölçeği Uyum İyiliği İndeksleri.

Uyum İyiliği İndeksleri	x^2/df	RMSEA	NFI	NNFI	CFI	GFI	AGFI	IFI	RFI
Modifikasyon Öncesi	419,65/65=6,55	,100	,94	,94	,95	,90	,85	,95	,93
Modifikasyon Sonrası	322,69/61=5,29	,088	,95	,95	,96	,92	,88	,96	,94

Tablo 3. 7. Oxford Mutluluk Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.

Sorular	(CFA)** Faktör Yükü	(CFA) Faktör Yükü	*t*- değeri	Cronbach Alpha	Arit. Ort	Std Hata	Madde-Toplam Korelasyonu
Oxford Mutluluk Ölçeği				0,76			
1.	0,30[a]						
2.	0,54	0,58	12,89		2,79	1,10	,680**
3.	0,73	0,78	17,96		3,09	,95	,764**
4.	0,63	0,63	14,17		3,62	,91	,694**
5.	0,61	0,54	11,68		2,77	1,06	,724**
6.	0,65	0,56	12,42		2,75	1,07	,738**
7.	0,21[a]				3,00	1,73	
Not: Faktör yükü tüm faktörler için p < .001. **Korelasyon 0.01 anlamlılık düzeyinde (2-yönlü). [a] Faktör yükü .40'dan düşük olan sorular ölçekten çıkartılmıştır.							

Oxford mutluluk ölçeği "Confirmative Factor Analysis (CFA)" Doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve başlangıç versiyonunda kabul edilebilir uyum değerlerine ulaşılamamıştır *(Goodness-of-Fit Statistics: 87,05/14=6,21; NFI= ,92; NNFI= ,89; CFI= ,93; GFI= ,96; AGFI= ,91; IFI= ,93; RFI= ,88; RMSEA= ,097)*. Madde faktör yükü 0,40'ın altında kalan 1. Ve 7. Soru ölçekten çıkarılarak yeniden analize tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda kabul edilebilir uyum değerlerine ulaşılamamıştır. Düzeltme indeksi veren ***"omu5-omu6"*** soru maddeleri arasında modifikasyon yapılması ile mükemmel uyum değerlerine ulaşılmıştır*(Goodness-of-Fit Statistics: 9,75/4=2,43; NFI= ,99; NNFI= ,98; CFI= ,99; GFI= ,99; AGFI= ,97; IFI= ,99; RFI= ,97; RMSEA= ,051).*



Şekil 3. 3. Oxford Mutluluk Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.

Şekil 3.3'de Oxford Mutluluk Ölçeği-Kısa Form ölçeğine ait hesaplanan faktör yükleri yer almaktadır. Buna göre ölçekte yer alan ifadelerin faktör yüklerinin ,54 ile ,78 arasında değiştiği görülmektedir.

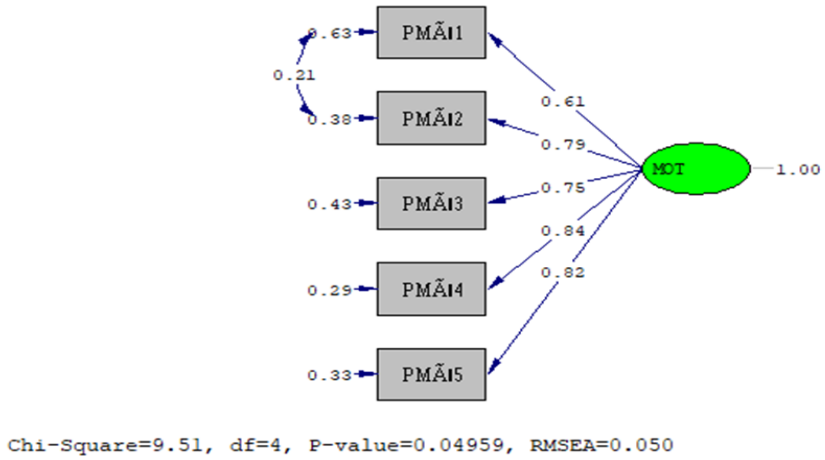
Tablo 3. 8. Oxford Mutluluk Ölçeğine Ait Uyum İyiliği İndeskleri.

Uyum İyiliği İndeksleri	x^2/df	RMSEA	NFI	NNFI	CFI	GFI	AGFI	IFI	RFI
Modifikasyon Öncesi	87,05/14=6,21	,097	,92	,89	,93	,96	,91	,93	,88
Modifikasyon Sonrası	9,75/4=2,43	,051	,99	,98	,99	,99	,97	,99	,97

Tablo 3. 9. Prososyal Motivasyon Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.

Sorular	(CFA)** Faktör Yükü	(CFA) Faktör Yükü	t- değeri	Cronbach Alpha	Arit. Ort	Std Hata	Madde-Toplam Korelasyonu
Prososyal Motivasyon				0,88			
1.	0,69	0,61	14,87		3,55	1,01	,787
2.	0,84	0,79	21,04		3,81	,82	,868
3.	0,75	0,75	19,78		3,80	,91	,812
4.	0,81	0,84	23,21		4,07	,84	,833
5.	0,79	0,82	22,36		3,85	,73	,824
Not: Faktör yükü tüm faktörler için p < .001. **Korelasyon 0.01 anlamlılık düzeyinde (2-yönlü). [a] Faktör yükü ,40'dan düşük olan sorular ölçekten çıkartılmıştır.							

Prososyal motivasyon ölçeğine "Confirmative Factor Analysis (CFA)" Doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve başlangıç versiyonunda kabul edilebilir uyum değerlerine ulaşılamamıştır *(Goodness-of-Fit Statistics: 97,39/5=19,47; NFI= ,96; NNFI= ,92; CFI= ,96; GFI= ,93; AGFI= ,80; IFI= ,96; RFI= ,91; RMSEA= ,183)*. Analiz sonucunda düzeltme indeksi veren ***"pmö1-pmö2"***ifadeleri arasında modifikasyon işlemi yapılarak mükemmel uyum değerlerine ulaşılmıştır *(Goodness-of-Fit Statistics: 9,51/4=2,37; NFI= 1,00; NNFI= ,99; CFI= 1,00; GFI= ,99; AGFI= ,97; IFI= 1,00; RFI= ,99; RMSEA= ,050)*.



Şekil 3. 4. Prososyal Motivasyon Ölçeği'ne Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.

Şekil 3.4'de prososyal motivasyon ölçeğine ait hesaplanan faktör yükleri yer almaktadır. Buna göre ölçeğin faktör yüklerinin ,61 ile ,84 arasında yer aldığı görülmektedir.

Tablo 3. 10. Prososyal Motivasyon Ölçeğine Ait Uyum İyiliği İndeksleri.

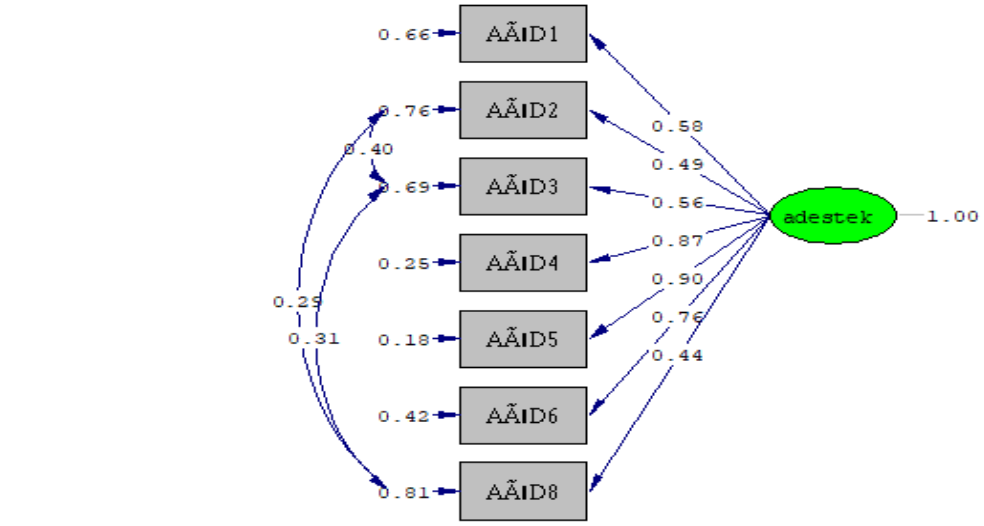
Uyum İyiliği İndeksleri	x^2/df	RMSEA	NFI	NNFI	CFI	GFI	AGFI	IFI	RFI
Modifikasyon Öncesi	97,39/5=19,47	,183	,96	,92	,96	,93	,80	,96	,91
Modifikasyon Sonrası	9,51/4=2,37	,050	1,00	,99	1,00	,99	,97	1,00	,99

Tablo 3. 11. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.

Sorular	(CFA)** Faktör Yükü	(CFA) Faktör Yükü	t- değeri	Cronbach Alpha	Arit. Ort	Std Hata	Madde-Toplam Korelasyonu
Algılanan Örgütsel Destek				0,85			
1.	0,59	0,58	14,48		2,85	1,13	,662**
2.	0,57	0,49	11,80		2,73	1,06	,717**
3.	0,63	0,56	13,71		2,89	1,10	,756**
4.	0,85	0,87	24,79		2,78	1,11	,805**
5.	0,88	0,90	26,45		2,81	1,13	,798**
6.	0,77	0,76	20,49		2,93	1,06	,752**
7.	0,20[a]						
8.	0,51	0,44	10,44		2,86	,76	,686**

Not: Faktör yükü tüm faktörler için p < .001.
***Korelasyon 0.01 anlamlılık düzeyinde (2-yönlü).*
[a] Faktör yükü .40'dan düşük olan sorular ölçekten çıkartılmıştır.

Algılanan örgütsel destek ölçeğine "Confirmative Factor Analysis (CFA)" Doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve başlangıç versiyonunda kabul edilebilir uyum değerlerine ulaşılamamıştır *(Goodness-of-Fit Statistics: 526,22/20=23,631; NFI= ,87; NNFI= ,82; CFI= ,87; GFI= ,81; AGFI= ,65; IFI= ,87; RFI= ,81; RMSEA= ,214)*. Analiz sonucunda ***"aod2-aod3","aod2-aod8""aod3-aod8"*** ifadeleri arasında modifikasyon işlemi yapılarak kabul edilebilir uyum değerlerine ulaşılmıştır*(Goodness-of-Fit Statistics: 526,22/20=33,75/11=3,06; NFI= ,99; NNFI= ,99; CFI= ,99; GFI= ,98; AGFI= ,96; IFI= ,99; RFI= ,98; RMSEA= ,061).*



Şekil 3. 5. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.

Şekil 3.5'de Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine ait hesaplanan faktör yükleri yer almaktadır. Ölçeğin faktör yüklerinin ,44 ile ,90 arasında yer aldığı görülmektedir.

Tablo 3. 12. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğine Ait Uyum İyiliği İndeksleri.

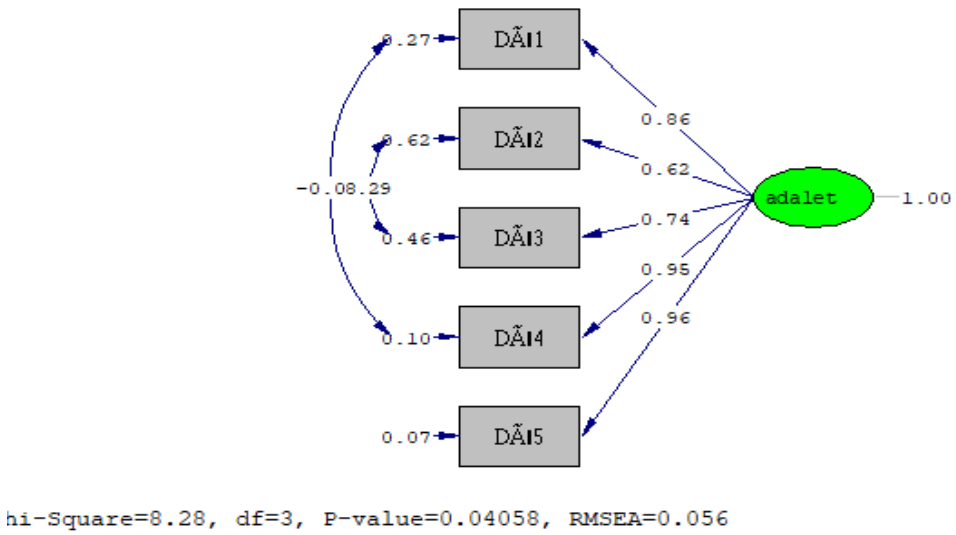
Uyum İyiliği İndeksleri	x^2/df	RMSEA	NFI	NNFI	CFI	GFI	AGFI	IFI	RFI
Modifikasyon Öncesi	526,22/20=23,631	,214	,87	,82	,87	,81	,65	,87	,81
Modifikasyon Sonrası	33,75/11=3,06	,061	,99	,99	,99	,98	,96	,99	,98

Tablo 3. 13. Dağıtım Adaleti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.

Sorular	(CFA)** Faktör Yükü	(CFA) Faktör Yükü	t- değeri	Cronbach Alpha	Arit. Ort	Std Hata	Madde-Toplam Korelasyonu
Dağıtım Adaleti				0,92			
1.	0,83	0,86	24,61		2,28	1,14	0,858**
2.	0,63	0,62	15,97		2,18	1,14	0,798**
3.	0,74	0,74	20,16		2,36	1,14	0,870**
4.	0,93	0,95	29,40		2,42	1,16	0,899**
5.	0,98	0,96	30,23		2,41	1,06	0,927**

Not: Faktör yükü tüm faktörler için p < .001.
***Korelasyon 0.01 anlamlılık düzeyinde (2-yönlü).*
[a] Faktör yükü .40'dan düşük olanlar ve düzeltme indeksi gösteren sorular ölçekten çıkartılmıştır.

Dağıtım adaleti ölçeği 5 soru ve tek boyuttan oluşmaktadır. "Confirmative Factor Analysis (CFA)" Doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve başlangıç versiyonunda kabul edilebilir uyum değerlerine ulaşılamamıştır *(Goodness-of-Fit Statistics: 209,31/5=41,86; NFI= ,91; NNFI= ,83; CFI= ,92; GFI= ,87; AGFI= ,61; IFI= ,92; RFI= ,83; RMSEA= ,272)*. Analizler sonucunda düzeltme indeksi veren ***"dao1-dao4"*** ile ***"dao2-dao3"*** arasında modifikasyon yapılarak mükemmel uyum değerlerine ulaşılmıştır *(Goodness-of-Fit Statistics: 8,28/3=2,74; NFI= 1,0; NNFI= ,99; CFI= 1,0; GFI= ,99; AGFI= ,97; IFI= 1,0; RFI= ,99; RMSEA= ,056).*



Şekil 3. 6. Dağıtım Adaleti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu.

Şekil 3.6'da dağıtım adaleti ölçeği ait hesaplanan faktör yükleri yer almaktadır. Buna göre ölçeğin faktör yüklerinin ,62 ile ,96 arasında yer aldığı görülmektedir.

Tablo 3. 14. Dağıtım Adaleti Ölçeği Uyum İyiliği İndeksleri.

Uyum İyiliği İndeksleri	x^2/df	RMSEA	NFI	NNFI	CFI	GFI	AGFI	IFI	RFI
Modifikasyon Öncesi	209,31/5=41,86	,272	,91	,83	,92	,87	,61	,92	,83
Modifikasyon Sonrası	8,28/3=2,74	,056	1,0	,99	1,0	,99	,97	1,0	,99

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon analiziyle araştırılmıştır. Sonuçlar tablo 3.15 yer almaktadır:

3.3.Korelasyon Analizi

Tablo 3. 15. Korelasyon Analizi.

	Art Ort	**Std Hata**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**
1	3,7590	,74814	1,000											
2	3,7820	,69422	,437**	1,000										
3	3,7189	,71979	,538**	,462**	1,000									
4	3,5108	,80786	,367**	,388**	,497**	1,000								
5	3,6927	,58424	,723**	,705**	,815**	,756**	1,000							
6	2,2350	,78285	-,188**	-,145**	-,212**	-,187**	-,248**	1,000						
7	2,3038	,78211	-,293**	-,195**	-,385**	-,242**	-,383**	,686**	1,000					
8	2,2773	,73115	-,271**	-,187**	-,349**	-,242**	-,361**	,861**	,956**	1,000				
9	3,0058	,73340	,350**	,170**	,392**	,257**	,390**	-,199**	-,348**	-,320**	1,000			
10	3,8468	,72687	,405**	,406**	,343**	,204**	,434**	-,130**	-,236**	-,206**	,281**	1,000		
11	2,8103	,81819	,046	,110**	,132**	,075	,130**	-,216**	-,426**	-,386**	,198**	,092*	1,000	
12	2,3312	,98411	,78	,123**	,168**	,135**	,186**	-,164**	-,382**	-,328**	,234**	,131**	,443**	1,000

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). Not: 1.Duygusal Zekâ-Kendi Duygularını Değerlendirme, 2.Duygusal Zekâ-Başkalarının Duygularını Değerlendirme, 3.Duygusal Zekâ-Duyguların Kullanılması,4.Duygusal Zekâ-Duyguların Düzenlenmesi, 5.Duygusal Zekâ Toplam, 6.Merhamet Yorgunluğu-İkincil Travma, 7.Merhamet Yorgunluğu-Tükenmişlik, 8.Merhamet Yorgunluğu Toplam, 9.Mutluluk Toplam, 10.Prososyal Motivasyon Toplam, 11.Algılanan Örgütsel Destek Toplam,12.Dağıtım Adaleti Toplam

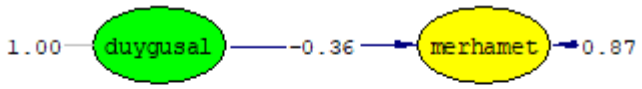
Tablo 3.15'de görüldüğü gibi değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonucunda, duygusal zeka ile merhamet yorgunluğu arasında negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir (r= -,361; p<,01). Duygusal zeka ile mutluluk (r= ,390; p< ,01), prososyal motivasyon (r=,434; p< ,01), algılanan örgütsel destek (r= .130; p<,01) ve dağıtım adaleti (r= ,186; p<,01) arasında pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Merhamet yorgunluğu ile mutluluk (r= -,320; p<,01), prososyal motivasyon (r= -,206; p<,01), algılanan örgütsel destek (r= -,386; p<,01) ve dağıtım adaleti (r= -,328; p<,01) arasında negatif yönlü ilişki bulunmaktadır. Ayrıca tablodan, mutluluk ile prososyal motivasyon (r= ,281; p<,01), algılanan örgütsel destek (r= ,198; p<,01) ve dağıtım adaleti (r= ,234; p<,01) arasında pozitif yönlü ilişki olduğu görülmektedir. Yine benzer şekilde, prososyal motivasyon ile algılanan örgütsel destek (r= ,092; p<,01) ve dağıtım adaleti (r= ,131; p<,01) ile algılanan örgütsel destek ve dağıtım adaleti arasında (r= ,443; p<,01) arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir.

3.4.Yapısal Eşitlik Modeli

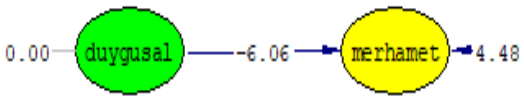
Bu araştırmada değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla Lisrel 8.7 programıyla yapısal eşitlik modeli (structural equation model) uygulanmıştır.

3.4.1. Yol Analizi (Path) Sonuçları

Yapısal eşitlik modeli yol (path) analizi sonuçları aşağıdaki gibidir:



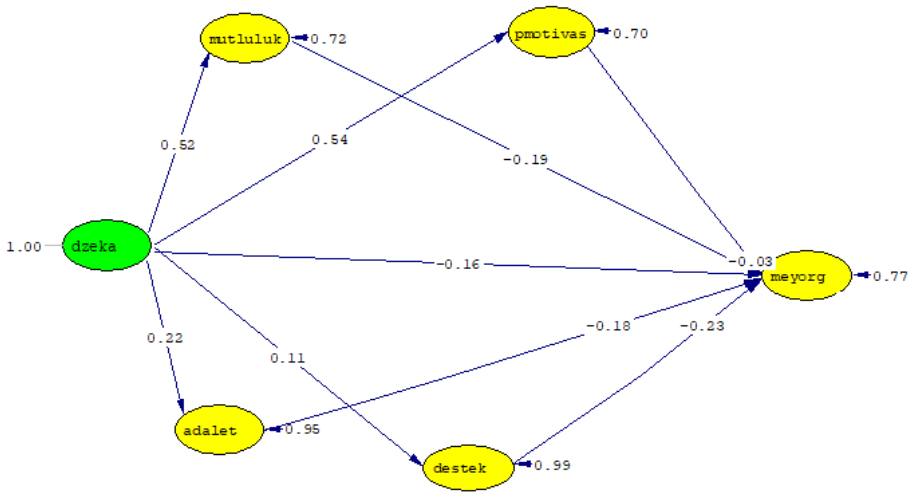
Şekil 3. 7. Duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğu ilişkisine yönelik yol analizi ilk aşama.



Şekil 3. 8. Duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğu ilişkisine yönelik yol analizi ilk aşama *t* değeri.

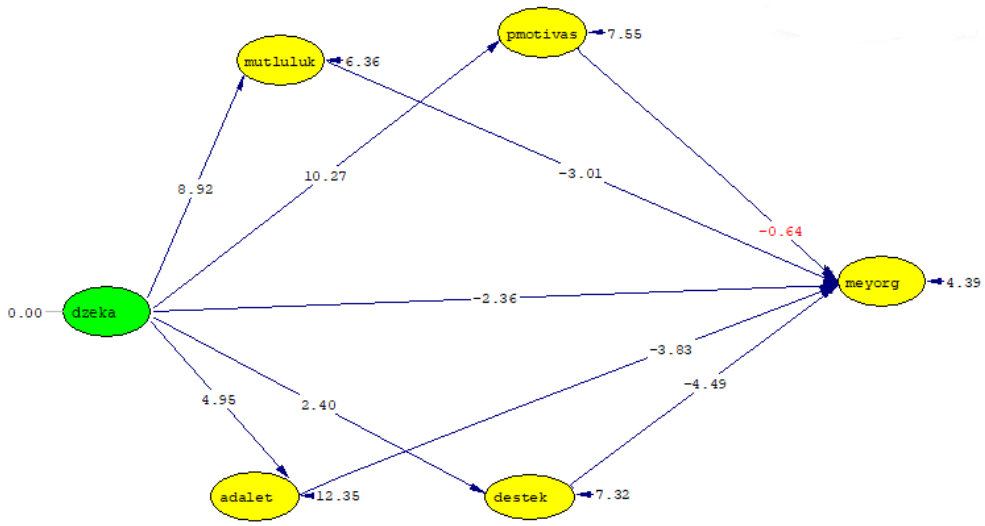
İlk aşamada duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğu arasındaki ilişki tek başına yol analizi yapılarak belirlenmiştir. Yapılan yol analizi sonucunda duygusal zekâ ile merhamet yorgunluğu arasında yol katsayısı -0,36 (*t*= -6,06) olarak

belirlenmiştir. Bu sonuç aracı değişken sonucundan ilkini karşılamakta ve ilişkinin olabileceğine işaret etmektedir.



Şekil 3. 9. Duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğu ilişkisinde bireysel(mutluluk-prosoyalmotivasyon) ve örgütsel (dağıtım adaleti -algılanan örgütsel destek) değişkenlerin aracılık rolünü incelemeye ilişkin yol analizi sonuç modeli.

Sonraki aşamada duygusal zeka ve merhamet yorgunluğu ilişkisinde bireysel (mutluluk-prososyal motivasyon) ve örgütsel (dağıtım adaleti- algılanan örgütsel destek) değişkenlerin aracılık rolünü belirlemeye yönelik analizler yapılmıştır. Yapılan incelemede duygusal zeka ile merhamet yorgunluğu (-,16; p< ,01), duygusal zeka ile mutluluk (,52; p< ,01), duygusal zeka ile dağıtım adaleti (,22; p<,01), duygusal zeka ile prososyal motivasyon (,54; p< ,01), duygusal zeka ile algılanan örgütsel destek (,11; p< ,01), mutluluk ile merhamet yorgunluğu (-,19; p< ,01), prososyal motivasyon ile merhamet yorgunluğu (-,03; p< ,01), dağıtım adaleti ile merhamet yorgunluğu (-,18; p<,01), algılanan örgütsel destek ile merhamet yorgunluğu (-,23; p< ,01) arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir.



Şekil 3. 10. Duygusal Zeka ve Merhamet Yorgunluğu İlişkisinde bireysel (mutluluk- prososyal motivasyon) ve örgütsel (dağıtım adaleti-algılanan örgütsel destek) değişkenlerin aracılık rolünü incelemeye ilişkin yol analizi sonuç modeli *t* değerleri.

Şekil 3.10'da ise araştırmaya ait yol analizi sonuç modeli *t* değerlerine yer verilmiştir. Buna göre duygusal zeka ile merhamet yorgunluğu *t= -2,36*; duygusal zeka ile mutluluk *t=8,92*; duygusal zeka ile prososyal motivasyon *t=10,27*; duygusal zeka ile dağıtım adaleti *t=4,95*; duygusal zeka ile algılanan örgütsel destek 2,40; mutluluk ile merhamet yorgunluğu *t=-3,01*; prososyal motivasyon ile merhamet yorgunluğu *t= -0,64*; dağıtım adaleti ile merhamet yorgunluğu *t= -3,83*; algılanan örgütsel destek ile merhamet yorgunluğu *t=-4,49* olarak belirlenmiştir.

Sonuç olarak duygusal zekâ ile merhamet yorgunluğu başlangıç yolunda -0,36 (Bknz Şekil 3.7) olarak anlamlı ilişki olduğu, sonuç modelinde ise -0,16'ya (Bknz Şekil 3.9) düştüğü görülmektedir. İlişki katsayısının düşmesi değişkenler arasında kısmi aracılık rolünün bulunabileceğini işaret etmektedir.

Şekil 3.7 ve Şekil 3.9 birlikte değerlendirildiğinde duygusal zekâ ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde mutluluk, dağıtım adaleti ve algılanan örgütsel desteğin kısmi aracı olduğu; prososyal motivasyonun ise *t* değerinin anlamsız çıkmasından dolayı duygusal zekâ ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde aracılık rolünün bulunmadığı

söylenebilmektedir. Dolayısıyla araştırmaya yönelik geliştirilen hipotezlerden Hipotez 1, Hipotez 2, Hipotez 4 ve Hipotez 5'in kabul; Hipotez 3 ise ret edilmiştir.

Geliştirilen modele ait uyum iyiliği değerlerine göre, *(Goodness-of-Fit Statistics:* 14074,28/1202=3,38*; NFI= ,92; NNFI= ,94; CFI= ,94; GFI= ,90; AGFI= ,85; IFI=,94; RFI= ,91; RMSEA= ,066)* modelin kabul edilebilir olduğunu söyleyebilmek mümkündür.

3.4.2. Hipotez Yorumları

Tablo 3. 16. Hipotez Yorumları.

Hipotezler	Kabul/Ret
Hipotez 1: Duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 2: Duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde mutluluk aracı role sahiptir.	Kabul
Hipotez 3: Duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde prososyal motivasyon aracı role sahiptir.	**Ret**
Hipotez 4: Duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde algılanan örgütsel destek aracı role sahiptir.	Kabul
Hipotez 5: Duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde dağıtım adaleti aracı role sahiptir.	Kabul

4. TARTIŞMA

Bu araştırmada, sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeylerinin merhamet yorgunluğuna etkisinde bireysel anlamda mutluluk ve prososyal motivasyon, örgütsel anlamda ise algılanan örgütsel destek ile dağıtım adaletinin aracı rolünün incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla hazırlanan çalışmada, duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Bu ilişkide mutluluğun bireysel anlamda, algılanan örgütsel destek ile dağıtım adaletinin ise örgütsel anlamda kısmi aracılık rolünün bulunduğu; bireysel anlamda incelenen bir diğer değişken olan prososyal motivasyonun ise aracılık rolünün bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ulaşılan sonuçlar literatürde yer alan çalışmalar ile desteklenmiştir.

Araştırmada ilk olarak sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri ile merhamet yorgunluğu arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Literatürde duygusal zekâ düzeyi ve merhamet yorgunluğu ilişkisini ele alan oldukça az sayıda çalışma bulunmaktadır. Kabunga ve ark. (2020) tarafından Uganda'da psikoterapistler üzerinde gerçekleştirilen bir araştırmada da duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Amir ve ark.(2019) tarafından ruh sağlığı uzmanları arasında merhamet yorgunluğunu tahmin etmede duygusal zekânın rolünü incelemek amacıyla gerçekleştirilen bir araştırmada, özyönetim ve sosyal farkındalığın merhamet yorgunluğu üzerinde önemli etkilere sahip olduğu belirtilmiştir. Özyönetim düzeyi ve sosyal farkındalık düzeyindeki artışın merhamet yorgunluğunu azalttığı sonucuna yer verilmiştir. Peterson (2013) tarafından Walden University'de gerçekleştirilen çalışmasında duygusal zekâ ve merhamet yorgunluğu arasındaki ilişkinin katılımcıların merhamet yorgunluğu ölçeğinden aldıkları puanların düşük olması ve bu düşüklüğün duygusal zekâ ile merhamet yorgunluğunu birleştirirken önemli bir dağılım grafiği oluşturmaması dolayısıyla, önemsiz olduğu bilgisine yer verilmiştir. Bu çalışmada ulaşılan sonuçlar ve literatürde yer alan çalışmaların ulaştığı sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde, bireyin hem kendi hem de başkalarının duygularını anlama, düzenleme ve kullanma yeteneğini oluşturan duygusal zekâ düzeyinin yüksekliğinin önemi görülmektedir (Mayer ve Salovey 1995). Özellikle de sosyal etkileşim gerektiren meslekler için duygusal zekâ önemli bir etkendir (Schutte ve ark 2002,

Mayer 2004).Yüksek duygusal zekâya sahip olan bireylerde daha mutlu olmak gibi daha pozitif özellikler görülmektedir ve bu bireyler yaşamda diğer bireylere göre daha başarılı olmaktadırlar (Kan ve Demetrovics 2010). Yüksek duygusal zekanın başkalarının duygularını anlamayı ifade eden empati ile de ilişkili olduğu, bu bağlamda yüksek duygusal zekaya sahip bireylerinin empati düzeylerinin de yüksek olduğu söylenebilmektedir (Ciarrochi ve ark 2000, Schutte ve ark 2001).

Araştırmada duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde bireysel anlamda mutluluğun aracı olduğu ulaşılan bir diğer sonuçtur. Mutluluk literatürde genel anlamda olumlu kişisel deneyimler olarak tanımlanmıştır (Flynn ve Macleod 2015). Mutlu insanlar genellikle olumlu duygular deneyimlemektedirler ve bu duyguları deneyimlerken yeni hedefler için aktif çalışma olasılıkları da yüksek olmaktadır (Lyubomirsky ve ark 2005). Chamorro ve ark (2007) çalışmasında duygusal zeka düzeyi ile mutluluğun pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Benzer şekilde Serter ve Biçer (2019) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada spor yöneticilerinin mutluluk düzeyleri ile duygusal zeka düzeyleri arasında pozitif yönde ilişki olduğu belirtilmiştir. Furnham ve Christoforou (2007) ise duygusal zeka düzeyinin mutluluğun önemli bir belirleyicisi olduğunu belirtmişlerdir. Benzer şekilde sağlık çalışanları ile gerçekleştirilen bir araştırmada duygusal zekanın mutluluk ve yaşam tatminini de içinde barındıran iyi olma halini, stres düzeyini azaltarak artırdığı sonucuna ulaşılmıştır (Aranda ve ark 2014). Platsidou (2013) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada da mutluluğun artırılması için duygusal zekanın her bir bileşeninin geliştirilmesinin faydalı olacağı bilgisine yer verilmiştir. Mantelou ve Karakasidou (2019) araştırmalarında öz merhametin terapistler için koruyucu işlevinin olduğunu, terapistlerin mutluluk düzeylerinin artırarak, merhamet yorgunluğu seviyesini azaltacağına değinmişlerdir. Ulaştıkları sonuçlar öz merhametin ve mutluluğun merhamet yorgunluğu ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Doman (2010)'ın ruh sağlığı uzmanları ile gerçekleştirdiği çalışmasında ruh sağlığı uzmanlarının genellikle merhamet yorgunluğu ve tükenmişlik seviyelerinin yüksek olduğu, merhamet memnuniyeti ve mutluluk seviyelerinin düşük olduğu bilgisine yer verilmiştir. Çalışmamızda aracı değişken olarak ele alınan kavramlardan ilkini oluşturan mutluluk, çoğu insan ve toplum için büyük bir önem, ulaşılması arzulanan değerli bir amaç olarak kabul edilmektedir. (Fisher 2010, Veenhoven 1994). Bu bağlamda genel anlamda ve ulaştığımız sonuçlar neticesinde çalışanların mutluluk

seviyelerinin olumlu örgütsel çıktalarla ilişkili olduğunu söyleyebilmek mümkündür. Bu çalışma kapsamında ele alınan sağlık sektörü çalışanlarının da karşılaştıkları olumsuz durumlarla baş edebilmelerinde, kaliteli sağlık hizmeti sunumunun sağlanmasında mutluluk seviyelerinin önemli bir etken olduğu düşünülmektedir.

Araştırmada duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde prososyal motivasyonun bireysel anlamda bu ilişkiye aracılık etmediği sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte prososyal motivasyon ile duygusal zeka ve merhamet yorgunluğu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Charbonneau ve Nicol (2002) duygusal zekâ düzeyi ile prososyal davranış arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçladıkları çalışmalarında duygusal zekâ ile prososyal davranış arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Horodecka and Martowska (2013) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada da daha çok prososyal davranış sergileyen bireylerin, bu tür davranışları sergilemeyen bireylere göre duygusal zekâ düzeylerinin daha yüksek olduğu, bu bağlamda daha fazla başarma umudu taşıdıkları bilgisine yer verilmiştir. Klimecki ve Singer (2011) merhamet yorgunluğuna sosyal ve gelişimsel psikoloji ile nörobilim araştırmalarını da dâhil ederek bütünleştirici yeni bir bakış açısı getirmişlerdir. Geliştirdikleri modelde empati sağlık bakımının temelini oluşturmakta olup, empatinin sonucunun prososyal motivasyon olarak isimlendirdikleri diğer odaklı olma olarak belirtmişlerdir. Sağlık bakım hizmetleri veren bireylerinin empati düzeylerinin ise onların kişiliğine, mizacına ve duygu düzenleme yeteneğine bağlı olduğunu; diğer odaklı olmanın merhamet yorgunluğu veya memnuniyeti ile sonuçlanacağından bahsetmişlerdir. Ulaştığımız sonuçlar ve literatürde yer alan çalışmalar birlikte değerlendirildiğinde insanların yaşamlarında bir fark yaratmayı amaçlayan prososyal motivasyonun özellikle de sağlık sektöründe olduğu gibi insanların ve görevlerin belirgin karşılıklı bağımlılıklarının olduğu iş durumlarında özel bir öneme sahip olduğu görülmektedir (Grant 2007, Nesje 2015, Škerlavaj ve ark 2018).

Araştırmada örgütsel anlamda duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu arasındaki ilişkide algılanan örgütsel desteğin kısmi aracı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Wen ve ark (2019) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada da algılanan örgütsel desteğin duygusal zekâ ile iş tatmini arasında aracı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Jain ve Sinha (2005) ise çalışanların sahip oldukları duygusal zekâ

becerilerinin örgütte güven atmosferi yaratarak çalışanların genel sağlığı üzerinde olumlu etkisi olacağını belirtmişlerdir. Örgütsel desteğin ise bu ilişkiyi yordadığı bilgisine yer verilmiştir. Yang ve ark (2015) tarafından duygusal zekanın alt boyutlarının içsel ve dışsal motivasyon ile algılanan örgütsel desteği artırıp artırmadığını belirlemek amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmada; duyguyu değerlendirme, kullanma ve ifade etme boyutlarının iç motivasyonla, duyguyu kullanma boyutunun ise dış motivasyon üzerinde olumlu etkisi bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dışsal motivasyonun ise algılanan örgütsel destek üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu belirtilmiştir. Riaz ve ark (2018) tarafından telekominasyon sektöründe çalışanlar ile gerçekleştirdikleri araştırmada duygusal zekânın algılanan örgütsel destek ile duygusal emek arasında aracı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sahu ve Khan (2014) ise algılanan örgütsel desteğin duygusal zekâ ve örgütsel bağlılık arasında aracı olduğunu belirtmişlerdir. Giao ve ark (2020) tarafından yayınlanan bir çalışmada, algılanan örgütsel desteğin iş-aile çatışması, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini azalttığı; duygusal zekânın ise çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde, negatif yönde bir etkiye sahip olduğu ve bu etkide tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin kısmen aracı olduğu belirtilmiştir. Allen (2010) tarafından çocuk koruma hizmetleri çalışanlarının algılanan örgütsel destek düzeyleri ile merhamet yorgunluğu ve merhamet memnuniyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmada, algılanan örgütsel destek seviyesindeki düşüklüğün merhamet yorgunluğunu artırdığı bilgisine yer verilmiştir. Miller ve ark (2017) tarafından kolluk kuvvetleri ile gerçekleştirilen araştırmada da algılanan örgütsel destek ile merhamet yorgunluğu arasında ilişki olduğu bulunmuştur. Bu çalışmada örgütsel anlamda aracı değişken olarak incelenen kavramlardan ilkini oluşturan algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütün kendilerine yönelik onay, kabul ve saygı ihtiyaçlarını ve artan çabalarını daha büyük ödüllerle karşılamasının çalışanlarda örgütün onların katkılarına ve refahına verdikleri değere yönelik oluşan genel bir algıyı içermektedir (Eisenberger ve ark 1990). Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütün kendilerine olan bağlılığı, kuruma sağladığı katkıları ve refahına ne ölçüde değer verdiğine ilişkin olarak geliştirdikleri küresel inançtır (Shore ve Wayne 1993). Algılanan örgütsel destek düzeyi yüksek olan çalışanların kuruma olan bağlılıklarının ve işe ilişkin gösterdiği çabanın yüksek olacağı belirtilmektedir (Shore ve Wayne 1993).

Çalışanların algılarıyla şekillenen ve bu çalışma kapsamında ele alınan bir diğer kavram ise örgütsel adalettir. Örgütün bireylere ne kadar adil olduğu ve bireylerin bu tür davranışları ne kadar adil bulduğu ile ilişkili bir kavram olan örgütsel adalet, birçok örgütsel tutum ve davranışla ilişkilendirilebilmesi dolayısıyla birçok örgütsel davranış değişkenini açıklayabilmektedir (Judge ve Colquitt 2004, Moorman 1991). Çalışmada, duygusal zekâ düzeyi ve merhamet yorgunluğu ilişkisinde dağıtım adaletinin örgütsel anlamda kısmi aracı olduğu belirlenmiştir. Meisler (2013), duygusal zekâ ile algılanan örgütsel adaletin pozitif yönde ilişkili olduğunu belirtmiştir. Devonish ve Greenidge (2010) duygusal zekânın alt boyutlarının her birinin prosedürel adalet ve performans ilişkisinde aracı olduğunu buna karşın dağıtım adaleti ile etkileşimsel adaletin bu ilişkiye aracılık etmediği sonucuna ulaşmışlardır. Ouyang ve ark (2015) duygusal zekâ ile örgütsel adaletin ilişkili olduğunu, duygusal zekâ ile iş tatmini arasındaki ilişkide örgütsel adaletin aracı olduğunu belirtmiştir. Fabio ve Palazzeschi (2012)'nin hemşireler ile gerçekleştirdikleri araştırmalarında örgütsel adaleti açıklamada duygusal zekânın rolüne değinmişlerdir. Literatürde yer alan çalışmalar bunu doğrular niteliktedir. Örgütsel adaletin üç boyutundan birini oluşturan ve "*... örgütsel adaletin başlangıcı...*"olarak ele alınan dağıtım adaleti ise, ücret, ikramiye gibi bir örgütün çalışanlarına sağlayabileceği diğer tüm kaynaklar da dâhil olmak üzere, örgütsel kaynakların tahsisine yönelik duyguları içermektedir (Roch ve Shanock 2006).

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Araştırmada, sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeylerinin merhamet yorgunluğuna etkisinde bireysel (mutluluk-prososyal motivasyon) ve örgütsel (algılanan örgütsel destek-dağıtım adaleti) değişkenlerin aracılık rolü incelenmiştir. Araştırmadan elde edilen verilerin analizi sonunda duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu arasında negatif yönde ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bu ilişkide bireysel anlamda mutluluğun, örgütsel anlamda ise algılanan örgütsel destek ile dağıtım adaletinin aracılık rolünün bulunduğu, bireysel anlamda incelenen bir diğer değişken olan prososyal motivasyonun ise aracı olmadığı tespit edilmiştir.

Bu çalışmada, araştırmada incelenen değişkenlerle ilgili geniş çaplı literatür bilgisi verildikten sonra, değişkenlerin birbirleriyle ilişkisini vurgulayan bir model geliştirilmiştir. Geliştirilen model, yapısal eşitlik uygulanarak uyum indekslerine göre değerlendirilmiştir. Araştırmadan elde edilen uyum indeksleri kabul edilebilir sınırlar içerisinde bulunduğundan, oluşturulan araştırma modelinin geçerli bir model olduğu varsayılmıştır. Ayrıca araştırma modelinde yol analizi de yapılarak değişkenlerin doğrudan ve dolaylı etkileri tespit edilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerden ilki Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilen, Aslan ve Erkuş (2008) tarafından geçerlilik ve güvenilirliği yapılan duygusal zekâ ölçeğidir. Ölçek 16 ifade ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Araştırma kapsamındaki örneklemden elde edilen veriler ile gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, duygusal zekâ ölçeğinin16 ifade ve 4 alt boyuttan oluşan geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerden bir diğeri ise Figley (1995) tarafından geliştirilen, Gentry ve ark (2002) tarafından revize edilen, Adams ve ark (2006) tarafından ise revize edilen ölçeğin kısaltılmasıyla ulaşılan Merhamet Yorgunluğu Ölçeği (Kısa Form)'dir. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlikleri, Dinç ve Ekinci (2019) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçek 13 ifade ve 2 alt boyuttan oluşmaktadır. Araştırma kapsamındaki örneklemden elde edilen veriler ile gerçekleştirilen

doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, merhamet yorgunluğu ölçeğinin 13 ifade ve 2 alt boyuttan oluşan geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerden bir diğeri dekatılımcıların mutluluk düzeylerini ölçmek için Hills ve Argyle (2002) tarafından geliştirilen, tek boyut ve 7 ifadeden oluşan, Oxford Mutluluk Ölçeği-Kısa Form'dur. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik analizi Doğan ve Çötok (2011) tarafından yapılmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler ile gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, 5 ifade ve tek boyuttan oluşan yeni geçerli ve güvenilir ölçeğe ulaşılmıştır.

Araştırmada kullanılan prososyal motivasyon ölçeği Granth ve Sumanth (2009) tarafından geliştirilmiş olup, Türkçe'ye uyarlaması Kesen ve Akyüz (2016) tarafından yapılan tek boyut ve 5 ifadeden oluşmaktadır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler ile gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, ölçeğin 5 ifade ve tek boyut ile geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada kullanılan bir diğer ölçek, Eisenberger ve ark (1986) tarafından geliştirilen, Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik analizleri Giray ve Şahin (2012) tarafından yapılan, 8 ifade ve tek boyuttan oluşan algılanan örgütsel destek ölçeğidir. Araştırma kapsamında elde edilen veriler ile gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, ölçeğin 7 ifade ve tek boyut ile geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada son olarak, Niehoff ve Moorman (1993) tarafından geliştirilen örgütsel adalet ölçeğinin dağıtım adaleti alt boyutu kullanılmıştır. Dağıtım adaletini ölçen maddeler 5 tanedir. Ölçek Türkçe litertaürde birden fazla çalışmada kullanılan, güvenirliliği yüksek bir ölçek olup, araştırma kapsamında elde edilen veriler ile gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, ölçeğin 5 ifade ve tek boyut ile geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu belirlenmiştir.

Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezler incelendiğinde, duygusal zekâ düzeyi ile merhamet yorgunluğu arasında negatif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla *Hipotez 1* kabul edilmiştir. Bununla birlikte duygusal zeka düzeyi ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde mutluluk, prososyal motivasyon, algılanan örgütsel destek ve dağıtım adaleti değişkenlerinin aracılık rolünü belirlemek amacıyla analizler yapılmıştır. Yapılan analizler sonunda, duygusal

zeka ile merhamet yorgunluğu (-,16; p< ,01), duygusal zeka ile mutluluk (,52; p< ,01), duygusal zeka ile dağıtım adaleti (,22; p< 0,1), duygusal zeka ile prososyal motivasyon (,54; p< ,01), duygusal zeka ile algılanan örgütsel destek (,11; p< ,01), mutluluk ile merhamet yorgunluğu (-,19; p< ,01), prososyal motivasyon ile merhamet yorgunluğu (-,03; p< ,01), dağıtım adaleti ile merhamet yorgunluğu (-,18; p<,01), algılanan örgütsel destek ile merhamet yorgunluğu (-,23; p< ,01) arasındaki ilişkilerin prososyal motivasyon ile merhamet yorgunluğu hariç anlamlı olduğu tespit dilmiştir. Duygusal zekâ ile merhamet yorgunluğu başlangıç yolunda -0,36 olan anlamlı ilişkinin, sonuç modelinde ise -0,16'ya düştüğü görülmektedir. İlişki katsayısının düşmesinden dolayı duygusal zekâ ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde mutluluk, dağıtım adaleti ve algılanan örgütsel desteğin kısmi aracı olduğu; prososyal motivasyonun ise *t* değerinin anlamsız çıkmasından dolayı duygusal zekâ ile merhamet yorgunluğu ilişkisinde aracılık rolünün bulunmadığı söylenebilir. Dolayısıyla araştırmaya yönelik geliştirilen hipotezlerden *Hipotez 1, Hipotez 2, Hipotez 4* ve *Hipotez 5*'in kabul; *Hipotez 3*'ün ise ret edilmiştir.

5.2. Öneriler

Çalışma kapsamında ulaşılan sonuçlar neticesinde sunabileceğimiz öneriler şöyledir:

Literatüre yönelik öneriler:

Bakım vermenin maliyeti olarak ve mesleki bir tehlike olarak nitelendirilen merhamet yorgunluğu kavramının özellikle de sağlık çalışanları üzerinde önemli bir etkisi bulunması gerçeğinden yola çıkarak, konuyla ilgili olarak hem ulusal hem de uluslararası alanda yapılan çalışmaların oldukça kısıtlı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda özellikle de sağlık profesyonelleri ile gerçekleştirilecek çalışmaların artırılmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Sağlık profesyonelleri ile gerçekleştirilecek çalışmalarda hekim ve hemşire gibi her bir meslek grubunun ayrı olarak ele alınması konuya meslek grupları açısından farklı bir bakış açısı kazandırarak, merhamet yorgunluğunun yönetilmesi noktasında faydalı olabilecektir. Ayrıca bu çalışma kapsamında yer almayan özel hastanelerde çalışan sağlık personelleri ile de konunun araştırılması literatüre katkı sağlayacaktır.

Merhamet yorgunluğu kavramının gündeme gelmesiyle birlikte merhamet memnuniyetinin de konuşulmaya başlanması her iki kavramın birlikte araştırıldığı çalışmalara olan ihtiyacı artırmaktadır. Dolayısıyla bu araştırma kapsamında yer almayan merhamet memnuniyeti kavramının da yer aldığı araştırmaların literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Literatürde duygusal zekâ üzerine yapılan çalışma sayısı oldukça fazladır. Ancak duygusal zekâ düzeyinin merhamet yorgunluğu üzerindeki etkisini ölçmeyi amaçlayan ve ulaşabildiğimiz çalışmalar sadece birkaç tanedir. Bunu dikkate alarak merhamet yorgunluğu ve duygusal zekâ kavramlarını birlikte ele alan çalışmalara ihtiyaç olduğu görülmektedir.

Araştırmada incelenen aracı değişkenler ile merhamet yorgunluğu kavramını ele alan çalışma sayısının kısıtlı olması nedeniyle, bu değişkenler ile merhamet yorgunluğu kavramını ele alan araştırmaların yapılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Çalışmada incelenen aracı değişkenlerden prososyal motivasyon üzerine gerçekleştirilen çalışma sayısının da sınırlı olduğu, bu alanda da çalışmalara ihtiyaç olduğunu söylenebilir.

Çalışma kapsamında ele alınan değişkenleri bir arada inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu kapsamda bu değişkenlerin başka örneklemler üzerinde çalışılması da öneriler arasında yer almaktadır.

Örgüt ve yönetimlerine yönelik öneriler:

Bireylerin sahip oldukları duygusal zekâ düzeyi örgütsel anlamda olumlu iş çıktılarının elde edilebilmesinde önemli bir etkendir.

Bireyin duygusal zekâ düzeyinin artırılmasında ve merhamet yorgunluğunun azaltılmasında algıladığı destek seviyesinin önemli bir yeri bulunmaktadır. Bu bağlamda örgüt yöneticileri ve aynı zamanda çalışanları arasında destek algısını yükseltebilecek faaliyetlere önem verilmelidir.

Genel anlamda örgütsel adalet, bu çalışma kapsamında ele alınan dağıtım adaleti benzer şekilde örgütsel çıktılar üzerinde olumlu etkilere sahiptir. Bu bağlamda

örgütlerin, çalışanlara yönelik kararları alırken kullanılan süreçlerde, kararların sonunda ulaşılan çıktıların dağıtılmasında, kişilerarası etkileşimlerde adil olmayan uygulamalardan kaçınması gerekmektedir. Özellikle de çalışanlara "eşit işe eşit ücret" verilmesi gerektiği unutulmamalı, çalışanların gösterdikleri ekstra çabalar ödüllendirilmelidir.

Çalışanları dinleyen, destekleyen sorunlara çözüm bulma odaklı bir yönetim anlayışı benimsenmelidir. Ayrıca çalışanlara yaptıkları iş ve kendileri ile ilgili olan konularda gerekli bilgilendirmeler yapılmalıdır.

Sağlık sektöründe görev yapan sağlık profesyonelleri, özellikle uzun saatler ve fazla iş yükü ile çalışmak durumda bulunmaktadırlar. Fazla iş yükü merhamet yorgunluğu için risk teşkil etmektedir. Sağlık çalışanlarının iş yükünü hafifletilmesi adına çalışan sayısının artırılması, çalışma saatlerinin düzenlenmesi önerilmektedir.

6. KAYNAKLAR

Abdel- Khdek AM, 2006. Measuring happiness with a single item scale. Social Behavior and Personality, 34, 139-50.

Abid G, Sajjad I, Elahi NS, Farooqi S, Nisar A, 2018. The influence of prosocial motivation and civility on work engagement:The mediating role of thriving at work.Business & Management, 5, 1-19.

Adams RE, Boscarino JA, Figley CR, 2006. Compassion fatigue and psychological distress among social workers: a validation study.Am J Orthopsychiatry, 76, 103- 08.

Adams RE, Figley CR, Boscarino JA, 2008. The compassion fatigue scale: its use with social workers following urban disaster.Research on Social Work Practice, 18, 238-50.

Akbaba S, 2006. Eğitimde motivasyon. Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi, 343-61.

Akın ŞH, 2018. Merhamet kavramı ve schopenhauer'in merhamet yaklaşımının değerlendirilerek farklı düşünürlerin görüşleriyle karşılaştırılması.Türkiye Biyoetik Dergisi, 5, 126-31.

Akdeniz S, 2014. Farklı merhamet düzeylerine sahip üniversite öğrencilerinde depresyon, anksiyete, stres ve duygusal zekânın incelenmesi, Doktora Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Akyol EY, Işık Ş 2018.. Akademisyenlerde mutluluğun yordayıcıları olarak farkındalık ve stresle başa çıkma tutumları. The Journal of Happiness & Well-Being, 6, 1-17.

Alan H, 2018. Merhamet yorgunluğu ve yönetici hemşirenin rolü, Journal of health and nursing management,5,141-6.

Alexander S, RudermanM,1987. The role of procedural and distributive justice in organizational behavior.Social Justice Research, 1, 177-98.

Alkış H, Öztürk Y 2009.Otel işletmelerinde motivasyon faktörleri üzerine bir araştırma. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 8, 212-36.

Allen DG, Shore LM, Griffeth RW, 2003. The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process,Journal of Management, 29, 99-18.

Allen SM, 2010. The relatıonship between perceived levels of organizational support and levels of compassion fatigue and compassion satisfaction among child welfare workers. Doctora Dissertation, Capella university, Minnesota.

Alshmemri M, Shahwan-Akl L, Maude P, 2017. Herzberg's two-factor theory. Life Science Journal, 14, 12-16.

Amabile TM, 1993. Motivational synegy: toward new conceptualizations of intrinsic and extrinsic motivation in the workplace.Human Resource Management Rewiev, 3, 185-01.

Ambrose ML, Schminke M, 2009. The role of overall justice judgments in organizational justice research:a test of mediation. Journal of Applied Psychology,94, 491-00.

Amir K, Betty A, Kenneth AM, 2019. Emotional intelligence as predictor of compassion fatigue among mental health practitioners, Open Access Library Journal, 6, 1-10.

Ang S, Dyne LV, 2015. Culturel intelligence: origins, conceptualization, evolution and methodological diversity. In: Handbook of Advances in Culture in Psychology, Eds: Gelfand MJ, Chiu CY, Han YY, Routlege.

Ardahan F, 2012. Duygusal zeka ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin doğa sporu yapanlar örneğinde incelenmesi. Pamukkale Journal of Sport Sciences, 3, 20-33.

Armeli S, Eisenberger R, Fasolo P, Lynch P, 1998. Perceived organizational support and police performance: the moderating influence of socioemotional needs, J Appl Psychol, 83, 288-97.

Arnold J, Fonseca JM, 2004. Multiple intelligence theory and foreign language learning: a brain-based perspective, International Journal of English Studies, 4, 119-36.

Arslan R, Mazan İ, Aydın E, 2013. Yönetimde değişen duygu zeka ilişkisi ve yöneticilerin duygusal zeka düzeylerine ilişkin bir araştırma, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6, 99-16.

Aselage J, Eisenberger R, 2003. Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration.Journal of Organizational Behavior, 24, 491-09.

Ashforth BE, Humphrey RH, 1995. Emotion in the workplace: a reappraisal.Human Relations, 48, 97-25.

Aslan Ş, Erkuş A, 2008. Measurement of emotional intelligence: validity and reliability studies of two scale. Worl Applied Social Science,4, 430-38.

Aslan Ş. 2013. Duygusal zekâ dönüşümcü ve etkileşimci liderlik. Eğitim Yayınevi, Konya.

Aube C, Rousseau V, Morin EM, 2007. Perceived organizational support and organizational commitment: the moderating effect of locus of control and work autonomy. Journal of Managerial Psychology, 22, 479-495.

Austin W, Goble E, Leier B, Byrne P, 2009. Compassion fatigue: the experience of nurses.Ethics and Socialwelfare, 3,195-14.

Aydinli , Bender M, Chasiotis A, Cemalcilar Z, Van de Vijver FJ, 2014. When does self-reported prosocial motivation predict helping? The moderating role of implicit prosocial motivation, Motiv Emot 38, 645-58.

Babaoğlan E, 2010. Okul yöneticilerinde duygusal zeka, Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 11, 119-36.

Barnard LK, Curry JF, 2011. Self-compassion:conceptualizations, correlates, & interventions. Review of General Psychology, 15, 289-03.

Bar-On R, 2010. Emotional intelli ence: an integral part of positive psychology.Psychological Society of South Africa, 40,54-2.

Bar-On R, 2016. The Bar-On model of emotional-social intelligence.Psicothema, 18, 13-25.

Bar-On R, Tranel D, Denburg NL, Bechara A, 2003. Exploring the neurological substrate of emotional and social intelligence.Brain, 126, 1790-00.

Başaran IB, 2004.Etkili öğrenme ve çoklu zekâ kuramı: bir inceleme, Ege Eğitim Dergisi, 5, 7-15.

Batson DC, Powell AA, 2003. Altruism and prosocial behavior. In: Handbook of psychology. Eds:Weiner IB, New Jersey: John Wiley & Sons, 463-84.

Bekmezci H, Apay SE, Özkan H, 2014. Duygusal zeka ve ebelik, HSP, 1, 95-01.

Bendell BL, 2017. I don't want to be green: prosocial motivation effects on firm environmental innovation rejection decisions. J Bus Ethics, 143, 277-288.

Benson J, Magraith K, 2005. Compassion fatigue and burnout: the role of balint groups.Aust Fam Physician, 34, 497-98.

Benson SG, Dundis SP, 2003. Understanding and motivating health care employees: integrating Maslow's hierarchy of needs, training and technology. Journal of nursing management, 11, 315-20.

Bernet M, 1996. Emotional Intelligence: components and correlates.104th annual convention of the american psychological association, p. 3-12, 1996, Toronto.

Beugre CD, Baron RA, 2001. Perceptions of systemic justice: the effects of distributive, procedural, and interactional justice.Journal of Applied Social Psychology, 31, 324-39.

Biswas-Diener R, Tay L, Diner E, 2012. Happiness in İndia, In:Happiness across culture. Eds: Helaine S, Davey G, Dortrect: Springer, p.13-25.

Blakely GL, Andrews MC, Moorman RH, 2005. The moderating effects of equity sensitivity on the relationship between organizatıonal justice and organizational citizenship behaviors. Journal of Business and Psychology, 20, 259-73.

Boda T, 2016. Emotional Intelligence as a determinant factor of successful.International Journal of Humanities Social Sciences and Education, 3, 12-8.

Bolino MC, Grant AM, 2016.The bright side of being prosocial at work, and the dark side, too:a review and agenda for research on other-oriented motives, behavior, and impact in organizations.The Academy of Management Annals, 10, 599-70.

Poston B, 2009. Maslow's hierarchy of needs. Surgical Technologist, 41, 347-53.

Bourassa DB, 2009. Compassion fatigue and the adult protective services social worker. Journal of Gerontological Social Work, 52, 215-29.

Boyatzis RE, Goleman D, Rhee K, 2000. Clusturing competence in emotional intelligence: insights from the emotional competencie inventory (ecı).In: Handbook of emotional intelligence. Eds: Bar-On R, Parker JDA, San Francisco: Jossey-Bass, 343-62.

Bride BE, Radey M, Figley CR, 2007. Measuring compassion fatigue. Clin Soc Work J, 35, 155-63.

Brief AP, Ramon JA, 1977. The intrinsic-extrinsic dichotomy: toward conceptual clarit.Academy of Management Review, 2, 496-00.

Burger JM, Horita M, Kinoshita L, Roberts K, Vera C, 1997. Effects of time on the norm of reciprocity. Basic and Applied Social Psychology, 19, 91-00.

Bush NJ, 2009. Compassion fatigue: are you at risk?. Oncol Nurs Forum, 36, 24-8.

Büyükdüvenci S, 1993. Aristotaleste mutluluk kavramı.Felsefe Dünyası, 9, 41-45.

Byrne ZS, Cropanzano R, 2001. The history of organizational justice: the founders speak. In: Justice in the workplace: from theory to practice. Eds: Cropanzano R, London: Lawrence Erlbaum Associates, 3-27.

Cacioppo JT, Gardner WL, 1999. Emotion. Annu. Rev. Psychol, 50, 191-14.

Carbonell AF, Frijters P, 2004. How important is methodology for the estimates of the determinants of happiness?.The Economic Journal, 114, 641-59.

Castanheira F, Chambel MJ, Lopes S, OliveiraCruz F, 2016. Relational job characteristics and work engagement: mediation by prosocial motivation.Military Psychology, 28, 226-40.

Chamorro-Premuzic T, Bennett E, Furnham A, 2007. The happy personality: mediational role of trait emotional intelligence. Personality and Individual Differences,1633-39.

Chan DW, 2006. Emotional intelligence and components of burnout among chinese secondary school teachers in hong kong.Teaching and Teacher Education, 22, 1042-54.

Charbonneau D, Nıcol AAM, 2002. Emotional intelligence and prosocial behaviors ın adolescents.Psychol Rep, 90, 361-70.

Cherniss C, 2010. Emotional intelligence: toward clarification of a concept.Industrial and Organizational Psychology,3, 110-26.

Ciarrochi JV, Chan AYC, Caputi P, 2000. A critical evaluation of the emotional intelligence construct. Personality and Individual Diferences, 28, 539-61.

Cihangiroğlu N, Yılmaz A,2010. Çalışanların örgütsel adalet algısının örgütler için önemi. SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 195-13.

Cliffe J, 2019. A female school leader and emotional management: coping in "special measures" in a secondary school in england. In: Emotion Management and Feelings in Teaching and Educational Leadership, Eds: Oplatka I, Arar K, Bingley, Emerald Publishing, 67-89.

Colquitt JA, 2012. Organizational justice. In: *The Oxford Handbook of Organizational Psychology*. Eds: Kozlowski SWJ, New York, Oxford University Press, 526-48.

Colquitt JA, Conlon DE, Wesson MJ, Porter COLH, Yee Ng K. 2001. Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. Journal of Applied Psychology 86, 425-45.

Conrad D, Kellar-Guenther Y, 2006. Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among colorado child protection workers. Child Abuse & Neglect, 30, 1071-80.

Cook KS, Hegtvedt KA. 1983. Distributive justice, equity and equality. Arm. Rev. Sociol, 9, 217-41.

Cook KS, Rice E, 2006. Social exhance theory. Social Forces, 68, 53-76.

Cooper, Robert K., ve Ayman Sawaf. Executive IQ: Emotional intelligence in leadership and organizations. Canada: A Perigee Book, 1998.

Cormel JP, Ryan RM. 1984. A developmental theory of motivation in the classroom. Teacher Education Quarterly, 11, 64-77.

Craig CD, Sprang G. 2010. Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists.Anxiety, Stress, & Coping, 23, 319-39.

Cropanzano R, Bowen DE, GillilandSt W, 2007.The management of organizational justice. Academy of Management Perspectives, 21, 34-48.

Cropanzano R, Goldman MB , Benson L, 2005.Organizational justice. In:Handbook of Work Stress. Eds: Barling J, Kelloway EK, Frone MR, London, Sage Publications, 63-89.

Cropanzano R, Mitchell MS, 2005. Social exchange theory: an interdisciplinary review. Journal Of Management,31, 874-900.

Çakar U, Arbak Y, 2004. Modern yaklaşımlar ışığında şekillenen duygu-zekâ ilişkisi ve duygusal zekâ, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6, 23-48.

Çapraz B, Kesken J, Ayyıldız NA, İlic D, 2009. Yönetsel zekaya doğru: yönetsel zeka ve bileşenlerini tanımlamaya yönelik kavramsal bir çalışma. Ege Akademik Bakış, 9, 187-11.

Çetin ÇK, 2014. Kültürel zeka:uzakyol kaptanları ve uzakyol birinci zabitleri üzerinde bir araştırma.Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16, 134-55.

Çetin F, Basım HJ, Karataş M, 2011. Çalışanların problem çözme becerilerinde örgütsel adalet algısı ve iş tatmininin rolü.Yönetim ve Ekonomi, 18, 71-85.

Çevik GB, Yıldız MA, 2016. Pedagojik formasyon öğrencilerinde umutsuzluk ile mutluluk arasındaki ilişkide benlik saygısının aracılık rolü. Dicle Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, 27, 96-107.

Çokluk Ö, Şekercioğlu G, Büyüköztürk Ş, 2018. Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik spss ve lisrel uygulamaları, 5. Baskı, Ankara, Pegem Akademi.

Dalgalı B, Gürses İ, 2018. Merhametin sağlık hizmetlerindeki yeri ve önemi. Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,2,181-04.

Deci EL, RyanRM, 2008. Hedonia, eudaimonia, and well-being: an introduction. Journal of Happiness Studies, 9, 1-11.

Demir N, 2009. Sosyal değişim teorisi çerçevesinde örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki ve güvenin ılımlaştırıcı etkisi. Öneri, 197-208.

Demir M, 2010. Örgütsel sapma davranışının kontrolünde duygusal zekânın rolü: konaklama işletmelerinde bir araştırma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 26, 196-07.

Demir ŞŞ, Demir M, 2009. Örgütsel iletişimde duygusal zekanın rolü: konaklama işletmelerinde bir araştırma. Selçuk İletişim, 6, 67-77.

Deniz M, Yılmaz E, 2006. Üniversite öğrencilerinin duygusal zekâ ve stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 25, 17-6.

Deniz ME, Özer E, Işık E, 2013. Duygusal zekâ özelliği ölçeği–kısa formu: geçerlik ve güvenirlik çalışması. Eğitim ve Bilim, 38, 407-19.

Deniz M, Avşaroğlu S, 2014. Üniversite öğrencilerinin duygusal zeka yeteneklerinin karar vermede özsaygı ve karar verme stillerini açıklama düzeyinin incelenmesi. Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 16, 121-138.

Devonish D, Greenidge D, 2010. The effect of organizational justice on contextual performance, counterproductive work behaviors, and task performance:ınvestigating the moderating role of ability-based emotional intelligence. International Journal of Selection and Assessment, 18, 75-6.

Diener E, 1994. Assessıng subjective well-being: progress and opportunities.Social Indicators Research, 31, 103-57.

Diener E, 2009. Introduction-The Science of Well-Being: Reviews and Theoretical Articles. In: The Science of Well Being. Eds: Diener E, Dordrecht, Springer, 1-10.

Diener E, Kesebir P, Tov W, 2009. Happiness. Handbook of individual differences in social behavior, 147-160.

Diener E, Scollon CN, Lucas RE, 2003. The evolving concept of subjective well-being: the multifaceted nature of happiness.Advances in Cell Aging and Gerontology, 15, 187-19.

Dinener E, Lucas RE. 2000. Explaining differences in societal levels of happiness: relative standards, need fulfillment, culture, and evaluation theory.Journal of Happiness Studies, 1, 41-78.

Dinibutun SR, 2012. Work Motivation: theoretical framework. GSTF Business Review, 1, 133-39.

Doğan S, Oğuzhan YS. 2015. Çalışanların duygusal zeka düzeylerinin işten ayrılma niyetlerine etkisi üzerine bir çalışma.Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2015, 1-12.

Doğan S, Şahin F, 2007. Duygusal Zekâ: Tarihsel gelişimi ve örgütler için önemine kavramsal bir bakış, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16, 231-52.

Doğan T, Sapmaz F, Çötok NA. 2013. Öz-Eleştiri ve mutluluk. Kastamonu Eğitim Dergisi, 21, 391-400.

Doman MM, 2010.Compassion fatigue, burnout, compassion satisfaction and subjective happiness in mental health providers.Unpublished Doctoral Dissertion. University of La Verne, California.

Doruk EK, Öngören H, 2005. İnsan ilişkilerinde ve iş yaşamında duygusal zeka.İletişim Fakültesi Dergisi, 22, 157-163.

Duman D, Acaroğlu R, 2014. Hemşirelik yüksekokulu birinci sınıf öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile empati becerileri arasındaki ilişki. F.N. Hem. Derg, 22, 25-32.

Dutton JE, Worline MC, Frost PJ, Lilius J. 2006. Explaining compassion organizing.Administrative Science Quarterly, 51, 59-96.

Dündar S, Özutku H, Taşpınar F. 2007. İçsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörenlerin motivasyonları üzerindeki etkisi: amprik bir inceleme. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2, 105-119.

Eastwood CD, Ecklund K, 2008. Compassion fatigue risk and self-care practices among residential treatment center childcare workers. Residential Treatment for Children & Youth, 25, 103-122.

Eder P, Eisenberger R. 2008. Perceived organizational support: reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior. Journal of Management, 34, 55-68.

Edizler G, 2010. Karizmatik liderlikte duygusal zeka boyutuyla cinsiyet faktörüne ilişkin literatürsel bir çalışma.Selçuk İletişim, 6, 137-150.

Eisenberg N, VanSchyndel SK, Spinrad TL, 2016. Prosocial motivation: inferences from an opaque body of work.Child Development, 87, 1668-78.

Eisenberger R, Cummings J, Armeli S, Lynch P, 1997. Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction.Journal of Applied Psychology, 82, 812-820.

Eisenberger R, Fasolo P, Davis-LaMastro V. 1990. Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation.Journal of Applied Psychology,75, 51-59.

Eisenberger R, Malone GP, Presson WD, 2016. Optimizing perceived organizational support to enhance employee engagement.Society for Human Resource Management and Society for Industrial and Organizational Psychology, 2, 1-22.

Eisenberger R, Stinglgamber F, Vandenberghe C, Sucharski L, Rhoades L. 2002. Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. Journal of Applied Psychology 87, 565-573.

Emerson RM. 1976. Social exchange theory. Annual Review of Sociology, 2, 335-362.

Erdem A R, 1998. Süreç kuramlarının eğitim yönetimine katkıları. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 4, 51-7.

Eroz SS. 2013.Örgütlerde duygusal zeka. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 16, 213-242.

Esmer Y, Özdaşlı K, 2018. Akademik Yönetimde Psikolojik Sözleşme İhlali Etik Liderlik ve Prososyal Dvaranışlar, Çizgi Kitabevi, Konya.

Fabio DA, Palazzeschi L, 2012. Organizational justice: Personality traits or emotional intelligence? An empirical study in an Italian hospital context. Journal of Employment Counseling, 49, 31-2.

Fehr B, Russell JA. 1984. Concept of emotion viewed from a prototype perspective.Journal of Experimental Psychology, 113, 464-486.

Figley CR, Ludick M. 2017. Secondary traumatization and compassion fatigue.In: APA Handbook of Trauma Psychology: Vol.1.Foundations in Knowledge, Eds: Gold SN, Washington: American Psychological Association, p. 574-593.

Figley CR, 1995. Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder an overview. In: Compassion Fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder ınthose who treat the traumatized. Eds: Figley CR, New York, Routledge, 1-21.

Figley CR, 2002. Compassion fatigue: psychotherapists' chronic lack of self care, Psychotherapy in Practice, 58, 1433-41.

Fisher CD. 2010. Happiness at work.International Journal of Management Reviews, 12: 384-412.

Fisher EA, 2009. Motivation and leadership in social work management: a review of theories and related studies, Administration in Social Work, 33, 347-67.

Flynn DM, Macleod S, 2015. Determinants of happiness in undergraduate university student.College Student Journal, 49, 452-60.

Folger R, 1977. Distributive and procedural justice: combined impact of "voice" and improvement on experienced inequity. Journal of Personality and Social Psychology, 35, 108-119.

Folger R, Konocsky MA, 1989. Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions.The Academy of Management Journal, 32, 115-130.

Fordyce MC, 1988. A review of research on the happiness measures: a sixty second index of happiness and mental health. Social Indicaters Research, 20, 355-81.

Fox S, Spector PE. 2000. Relations of emotional intelligence, practical intelligence, general intelligence, and trait affectivity with interview outcomes: it's not all just `G. Journal of Organizational Behavior, 21: 203-220.

Frazier ML, Tupper C. 2018. Supervisor prosocial motivation, employee thriving, and helping behavior: a trickle-down model of psychological safety.Group & Organization Management, 43, 561-93.

Frost PJ, 1999. Why compassion counts. Journal of Management Inquiry, 8, 127-33.

Fryxell GE, Gordon ME, 1989.Workplace justice and job satisfaction as predictors of satisfaction with union and management.The Academy of Management Journal, 32, 851-66.

Furnham A, Christoforou I, 2007. Personality traits, emotional ıntelligence, and multiple happiness.North American Journal of Psychology, 9, 439-462.

Gardner H, 1991. Intelligence in seven steps. Quarterly Journal. New Horizon.(on-line), Available: http://www. newhorizens. Org.

Gentry JE, 2002. Compassion fatigue: a crucible of transformation. Journal of Trauma Practice 1, 37-61.

George JM, 2000. Emotions and leadership: the role of emotional intelligence. Human Relations,53, 8, 1027-1055.

Gerits L, Derksen JJL, Verbruggen AB, 2004. Emotional intelligence and adaptive success of nurses caring for people with mental retardation and severe behavior problems.Mental Retardation,42,106-121.

Ghosh P, Rai A, Sinha A, 2014. Organizational justice and employee engagement: exploring the linkage in public sector.Personnel Review, 43, 628-652.

Giao HNK, Vuong BN, Huan DD, Tushar H, Quan TN. 2020. The effect of emotional intelligence on turnover intention and the moderating role of perceived organizational support: evidence from the banking industry of vietnam.Sustainability, 12, 1-25.

Gilbert P, 2009. Introducing compassion-focused theraphy. Advances in psychiatric treatment, 15, 199-08.

Gilbert P. 2014. The origins and nature of compassion focused therapy. British Journal of Clinical Psychology, 53, 6-41.

Goleman D. 2001. Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building. In:The Emotionally Intelligent Workplace:How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations.Eds: Caryy C, GolemanD, San Francisco: John Wiley & Sons,p.13-27.

Gouldner AW. 1960. The norm of reciprocity: a preliminary statement. American Sociological Review 25, 161-178.

Gök A, 2015. Merhamet etmenin dayanılmaz ağırlığı: hemşirelerde merhamet yorgunluğu, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20, 299-13.

Grant AM, 2007. Relational job design and the motivation to make a prosocial difference. The Academy of Management Review 32, 393-417.

Grant AM, Berry JW, 2011. The necessity of others is the mother of invention: Intrinsic and prosocial motivations, perspective taking, and creativity. Academy of Management Journal, 54, 73-96.

Greenberg J, 1987. A taxonomy of organizational justice theories. The Academy of Management Review, 12, 9-22.

Greenberg J, 1990. Organizational justice: yesterday, today, and tomorrow. Journal of Management 16, 399-432.

Gross JJ, 1999. Emotion regulation: past, present, future.Cognition and Emotion, 15, 551-573.

Gül H, İnce M, Korkmaz O, 2014. Çalışma yaşamında duygusal zeka ve bireylerin duygusal zeka düzeylerini kullanabilme becerileri üzerine bir araştırma. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,11, 30-49.

Gürbüz S, Yüksel M, 2008. Çalışma ortamında duygusal zeka: iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi.Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9, 174-90.

Gürel E, Tat M, 2010. Çoklu zekâ kuramı: tekli zekâ anlayışından çoklu zekâ yaklaşımına. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3, 336-56.

Hamarta E, Deniz ME, Saltalı ND. 2009. Bağlanma stillerinin duygusal zekâyı yordama düzeyi. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri, 9, 195-29.

Harr C, Moore B. 2011. Compassion fatigue among social work students in field placements. Journal of Teaching in Social Work, 31, 350-363.

Harrod NR, Scheer SD, 2005. An exploratıon of adolescent emotıonal ıntellıgence ın relatıon to demograpfflc characterıstıcs.Adolescence,40, 503-512.

Hickey R, 2014. Prosocial motivation, stress and burnout among direct support workers. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 2, 134-44.

Hooper C, Craig J, Janvrin DR, Wetsel MA, Reimels E, 2010. Compassion satisfaction, burnout, and compassion fatigue among emergency nurses compared with nurses in other selected inpatient specialties. Journal of Emergency Nursing, 36, 420-427.

Horodecka A, Martowska K, 2013. Humanistic vision of man: hope for success, emotional intelligence and pro-social engagement.International Journal of Arts & Sciences, 6, 151-166.

Höpfl H, Linstead S, 2000.Passion and Performance: Suffering and the Carrying of Organizational Role. In:Emotion in Organization, In: StephanF,Sage Publication, London, p.76-93.

Hunt N, Evans D, 2004. Predicting traumatic stress using emotional intelligence.Behaviour Research and Therapy, 42, 791-98.

Hutchison S, 1997. A path model of perceived organizational support.Journal of Social Behavior and Persanality, 12, 159-174.

Isaac RG, Zerbe WJ, Pitt DC, 2001. Leadership And Motivation: The Effective Application Of Expectancy Theory. Journal of Managerial Issues,13, 212-26.

İçerli L, 2010. Örgütsel adalet: kuramsal bir yaklaşım.Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi 5,67-92.

İkiz E, Totan T, 2012. Üniversite öğrencilerinde öz-duyarlık ve duygusal zekanın incelenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14, 51-71.

İlhan M, Çetin B, 2014. Sosyal ve kültürel zeka arasındaki ilişkinin yapısal eşitlik modeli ile incelenmesi.Turkish Journal of Education, 3, 4-15.

İyigün NÖ, 2012. Örgütsel adalet: kuramsal bir yaklaşım. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi11, 49-64.

Jacobson JM, 2006. Compassion fatigue, compassion satisfaction, and burnout: reactions among employee assistance professionals providing workplace crisis ıntervention and disaster management services.Journal of Workplace Behavioral Health, 133-52.

Jafari P, Bidarian S, 2012. The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. Procedia - Social and BehavioralSciences,1815-20.

Joinson C, 1992, Coping with Compassion Fatigue. Nursing, 22,116-21.

Jöreskog KG, Sörbom D, 1993. LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language. Scientific Software International.

Judge TA, Colquitt JA, 2004. Organizational Justice and Stress: The Mediating Role of Work Family Conflict.Journal of Applied Psychology, 89, 395-04.

Kabunga A, Anyolitho MK, BettyA, 2020. Emotional intelligence and compassion fatigue among psychotherapists in selected districts of Northern Uganda.South African Journal of Psychology, 1-12.

Kammann R, Flett R, 1983. Affectometer 2: A scale to measure current level of general happiness. Australian Journal of Psychology, 35,259-65.

KanB, DemetrovicsZ, 2010.Emotional intelligence and addictions: a systematic review.Substance Use & Misuse, 45, 1131-60.

Kanfer R, 1990. Motivation Theory and Industrial and Organizational Psychology. In: Handbook of Industrial and Organizational Psychology Volume 1. Eds: Dunette MD, Hough L. Consulting Psychologists Press, Palo Alto,75-170.

Kanov JM, Maitlis S, Worline MJ, Dutton JE, Frost PJ, Lilius JM, 2004.Compassion in organizational life. American Behavioral Scientist, 47, 808-27.

Karadağ E, Mutafçılar I, 2009. Prososyal Davranış Ekseninde Özgecilik Üzerine Teorik Bir Çözümleme.FLSF Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi, 8, 41-69.

Karagöz Y, 2019. Spss amos meta uygulamalı istatistiksel analizler, 2. Basım, Ankara, Nobel Yayınevi.

Kashdan TB, Biswas-Diener R, King LA, 2008. Reconsidering happiness: the costs of distinguishing between hedonics and eudaimonia. The Journal of Positive Psychology, 3, 219-33.

Kesebir P, Diener E, 2008. In pursuit of happiness.Perspectives on Psychological Science, 3,117-125.

Kesen M, Akyüz B, 2016. Duygusal emek ve prososyal motivasyonun işe gömülmüşlüğe etkisi: sağlık çalışanları üzerine bir uygulama. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 25, 233-50.

Khosravi BG, Manafi M, Hojabri R, Aghapour AH, Gheshmi R. The relationship emotional intelligence and effective delegation. International Journal of Business and Social Science, 2, 223-235.

Kian TS, Yusoff WFW, Rjah S, 2014. Job satısfactıon and motıvatıon: what are the dıfference among these two?. European Journal of Business and Social Sciences, 3, 94-102.

Kibler E, Wincent J, Kautonen T, Cacciotti G, Obschonka M, 2019. Can prosocial motivation harm entrepreneurs' subjective wellbeing. Journal of Business Venturing, 34, 608-24.

Kingdon GG, 2009.The determinants of happiness:does social science corroborate baha'i teachings?. Baha'i Studies Review, 15,19-37.

Kinnick KN, Krugman DM, Cameron GT, 1996. Compassion fatigue: communication and burnout toward social problems.Journalism & Mass Communication Quarterly, 73, 687-07.

Kjeldsen AM, Andersen LB, 2013. How Pro-social motivation affects job satisfaction: an ınternational analysis of countries with different welfare state regimes. Scandinavian Political Studies, 36, 153-76.

Klein N, 2017. Prosocial behavior increases perceptions of meaning in life. The Journal of Positive Psychology, 12, 354-61.

Klimecki O, Singer T, 2011.Empathic distress fatigue rather than compassion fatigue? Integrating findings from empathy research in psychology and social neuroscience. In: Pathological Altruism, Eds. OakleyB, KnafoA, Madhavan G, WilsonDS, New York: Oxford University Press, p.368-83.

Kline TJ, 2005. Psychological testing: A practical approach to design and evaluation. Sage Publication.

Koçak D, 2019. İstismarcı yönetimin prososyal motivasyon üzerindeki etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracı etkisi.İşletme Araştırmaları Dergisi, 11, 517-28.

Krishnan H, Awan SR, 2020. Role of Emotional Intelligence in Teaching, Jurnal Kemanusiaan, 18, 87-2.

Kurtessis JN, EisenbergerR, FordMT, BuffardiLC, StewartKA, AdisCS. 2017. Perceived organizational support: a meta-analytic evaluation of organizational support theory. Journal of Management 43, 1854-84.

Küçüközkan Y, 2015. Liderlik ve motivasyon teorileri: Kuramsal bir çerçeve. Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi, 1, 85-16.

Law KS, Wong CS, Song LJ, 2004. The construct and criterion validity of emotional ıntelligence and ıts potential utility for management studies.J Appl Psychol, 89, 483-96.

LeDoux JE, 1995. Emotion: clues from the brain. Anntt Rev. Psycho, 46, 209-235.

Lee W, Veach PM, MacFarlane IM, LeRoy BS, 2015. Who is at risk for compassion fatigue? an ınvestigation of genetic counselor demographics, anxiety, compassion satisfaction, and burnout.J Genet Counsel, 24, 358-70.

Lee S, 2007.Vroom's expectancy theory and the public library customer motivation model.Library Review, 56, 788-96.

Leon AM,. Altholz JAS, Dziegielewski SF, 1999. Compassion fatigue: considerations for working with the elderly.Journal of Gerontological Social Work, 32, 43-2.

Locke EA, Latham GP, 2004.What Should We Do about Motivation Theory? Six Recommendations for the TwentyFirst Century, The Academy of Management Review, 29, 388-403.

Lykken D, Tellegen 9A, 1996. Happiness is a stochastic phenomenon.Psychological Science, 7,186-89.

Lyubomirsky S, King 9L, Diener Ed, 2005. The benefits of frequent positive affect: does happiness lead to success?.Psychological Bulletin, 131, 803-55.

Lyubomirsky S, Sheldon KM, Schkade D, 2005. Pursuing happiness:the architecture of sustainable change. Review of General Psychology, 1-48.

MacCann C, Jiang Y, Double KS, Bucich M, Minbashian A, 2020. Emotional Intelligence Predicts Academic Performance: A Meta-Analysis. Psychological Bulletin, 146, 150-86.

MaccannC, Fogarty GJ, Zeidner M, Roberts RD, 2011.Coping mediates the relationship between emotional ıntelligence and academic achievement.Contempory Educational Psychology,36 ,60-70.

Mantelou A, Karakasidou E, 2019.The role of compassion for self and others, compassion fatigue and subjective happiness on levels of well-being of mental health professionals.Psychology,10, 285-304.

Mayer JD, 2004. What is emotional intelligence?.UNH Personality Lab, 8, 1-13.

Mayer JD, Caruso DR, Salovey P, 1999. Emotional intelligence meets traditional standards for an ıntelligence.Intelligence,27, 267-98.

Mayer JD, Geher G, 1996. Emotional intelligence and the identification of emotion. Intelligence,22, 89-13.

Mayer JD, Roberts RD, Barsade SD, 2008. Human abilities: emotional intelligence.Annual Review Of Psychology, 59, 507-36.

Mayer JD, Salovey P, 1993.The intelligence of emotional intelligence.Intelligence, 433-442.

Mayer JD, Salovey P, 1995. Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings.Applied &Preventive Psychology,4, 197-08.

Mayer JD, Salovey P, Caruso DR, 2004. Emotional intelligence: theory, findings, and implications.Psychological Inquiry,15, 197-15.

Mayer JD, Salovey P, Caruso D. 2007. Models Of Emotional Intelligence. In:Emotional Intelligence: Key Readings On The Mayer And Salovey Model. Eds: Salovey P, Brackett MA,Mayer JD, New York: Dude Publishing, p. 81-23.

Mayer JD, Salovey P, Caruso DR, 2008. Emotional intelligence: new ability or eclectic traits?. American Psychologist,63, 503-17.

Mayer JD, Salovey P, Caruso DR, Sitarenios G, 2001. Emotional intelligence as a standard intelligence.Emotion1, 232-242.

Mayer JD, Salovey P, Caruso DR, Sitarenios G, 2003. Measuring emotional ıntelligence with the msceıt v2.0.Emotion,3, 97-105.

Meisler G, 2013. Empirical exploration of the relationship between emotional intelligence, perceived organizational justice and turnover İntentions.Employee Relations,35, 441-455.

Mercan, 2016. Çok kültürlü ortamlarda kültürlerarası farklılıkları yönetme sanatı: kültürel zekâ.Açıköğretim Uygulamaları Ve Araştırmaları Dergisi,2, 32-49.

Mercan N, Demirci K, Özler DE, Oyur E, 2015. İş yaşamında yalnızlık, duygusal zeka ve psikolojik sermaye arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma.Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi,4, 197-211.

Miller A, Unruh L, Wharton T, Liu XA, Zhang NJ. 2017. The relationship between perceived organizational support, perceived coworker support, debriefing and professional quality of life in florida law enforcement officers. International Journal Of Police Science &Management19, 129-139.

Moliner C, Martı´Nez-Tur V, Peiro JM, Ramos J, Cropanzano R, 2005.Relationships between organizational justice and burnout at the work-unit level.International Journal Of Stress Management12, 99-16.

Moorman RH, 1991. Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: do fairness perceptions ınfluence employee citizenship?.J Appl Psychol, 76, 845-55.

Myers DG, Diener E, 1996.The pursuit of happiness.Sci Am, 274, 70-2.

Nayır F, 2013."Algılanan örgütsel destek ölçeğinin" kısa form geçerlik güvenirlik çalışması.Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28, 89-106.

Neff KD, 2011.Self-compassion. New York: Morrow.

Nesje K, 2015. Nursing students' prosocial motivation: does it predict professional commitment and involvement in the job?.J Adv Nurs, 71, 115-25.

Niehoff BP, Moorman RH, 1993. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior.The Academy of Management Journal, 36, 527-56.

Oishi S, Graham J, Kesebir S, Galinha IC, 2013. Concepts of happiness across time and cultures.Personality and Social Psychology Bulletin,39, 559-77.

Ouyang Z, Sang J, Li P, Peng J, 2015. Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China. Personality and Individual Differences, 147-52.

Öcal H, SarnıçA, 2017.Dönüştürücü liderliğin prososyal örgütsel davranış üzerindeki etkileri ve imalat endüstrisinde bir araştırma.AKÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19, 107-25.

Özdemir Y, Koruklu N, 2011.Üniversite öğrencilerinde değerler ve mutluluk arasındaki ilişkinin incelenmesi.YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi, 8,190-10.

Özdevecioğlu M, 2003. Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, 18, 113-30.

Palmer B, Donaldson C, Stough C, 2002. Emotional intelligence and life satisfaction. Personality and Individual Differences, 33,1091-00.

Palmer B, Walls M, Burgess Z, Stough C, 2001. Emotional intelligence and effective leadership.Leadership & Organization Develpoment Journal, 22, 5-10.

Parker RJ, Kohlmeyer JM, 2005.Organizational justice and turnover in public accounting firms: a resource note. Accounting, Organizations and Society, 30, 357-69.

Pavot W, Diene rE, Fujita F, 1990. Extraversion and happiness.Person. indmid. Diff, 11, 1299-06.

Pehlivan T, Güner P, 2018. Merhamet Yorgunluğu: bilinenler, bilinmeyenler. J Psychiatric Nurs, 9, 129-34.

Perez JC, Petrides KV, Furnham A, 2005.nMeasuring Trait Emotional Intelligence. In R. Schulze & R. D. Roberts (Eds.), Emotional intelligence: An international handbook (p. 181–201). Hogrefe & Huber Publishers.

Perez-Gonzalez JC, Saklofske DH, Mavroveli S, 2020. Trait emotional ıntelligence: foundations, assessment, and education. Frontiers in Psychology, 11, 1-4.

Perugini M, Gallucci M, Presaghi F, Ercolani AP, 2003. The personal norm of reciprocity.European Journal of Personality,17,251-83.

Peterson J, 2013. Compassion fatigue and emotional intelligence in physicians. Doctora Dissert, Walden University, Minnesota.

Petrides KV, 2010. Trait Emotional intelligence theory. Industrial and Organizational Psychology, 3,136-9.

Petrides KV, Mavroveli S, 2018. Theory and applications of trait emotional intelligence, Psychology, 23, 24-46.

Petrides KV, Mikolajczak M, Mavroveli S, Sanchez-Ruiz MJ, Furnham A, Pérez-González JC, 2016. Developments in trait emotional intelligence research, Emotion Review, 8, 335-41.

Petrides KV, Perez-Gonzalez JC, Furnham A, 2007b. On the criterion and incremental validity of trait emotional intelligence. Cognıtıon And Emotıon, 21,26-55.

Petrides KV, Pita R, Kokkinaki F, 2007a. The location of trait emotional intelligence in personality factor space. British Journal of Psychology, 98, 273-89.

Pettijohn TF, Pettijohn TF, 1996. Perceived happiness of college students measured by Maslow's hierarchy of needs. Psychological Reports, 79, 759-62.

Picard RW, Vyzas E, Healey J, 2001.Toward machine emotional intelligence: analysis of affective physiological state.IEEE Transactions on Pattern Analysis and Machine Intelligence, 23, 1175-91.

Platsidou M, 2013. Trait emotional intelligence predicts happiness, but how? An empirical study in adolescents and young adults.International Journal of Wellbeing, 3, 197-09.

Prıeto CK, Dıener E, Tamır M, Scollon C, Dıener M, 2005. Integratıng the diverse definitions of happiness: a tıme-sequentıal framework of subjective well-being. Journal of Happiness Studies, 6,261-00.

Rego, Arme ´nio, Lucinda Godinho, Anne Mc Queen, ve Miguel P. Cunha. Emotional intelligence and caring behaviour in nursing. *The Service Industries Journal* 30, no. 9 (2010): 1419-1437.

Reiss S, 2012. Intrinsic and extrinsic motivation.Teaching of Psychology, 39, 152-156.

Rhoades L, Eisenberger R, 2002. Perceived organizational support: a review of the literature.Journal of Applied Psychology,87, 698-14.

Riaz Z, Arif A, Nisar QA, Ali S, Sajjad M, 2018. Does perceived organizational support influence the employees.Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences, 6, 526-43.

Roch SG, Shanock LR, 2006. Organizational justice in an exchange framework:clarifying organizational justice distinctions.Journal of Management,32, 299-22.

Royle MT, Hall AT, 2012. The relationship between McClelland's theory of needs, feeling individually accountable, and informal accountability for others. International Journal of Management and Marketing Research, 5, 21-2.

Ruiz-Aransa D, Extremera N, Pineda-Galán C, 2014. Emotional intelligence, life satisfaction and subjective happiness in female student health professionals: the mediating effect of perceived stress. Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 21,106-13.

Rupp DE, Shapiro DL, Folger R, Skarlicki DP, Shao R, 2017. A critical analysis of the conceptualization and measurement of organizational justice: Is it time for reassessment?. Academy of Management Annals, 11, 919-59.

Ryan RM, Deci EL, 2000. Intrinsic and extrinsic motivations: classic definitions and new directions.Contemporary Educational Psychology, 25, 54-67.

Sacco TL, Ciurzynski S, Harvey ME, Ingersoll GL, 2015. Compassion satisfaction and compassion fatigue among critical care nurses.Critical Care Nurse, 35, 32- 44.

Sacco TL, Copel LC, 2018.Compassion satisfaction: A concept analysis in nursing, Nurs Forum, 73, 76-3.

Sachau DA, 2007. Resurrecting the motivation-hygiene theory: Herzberg and the positive psychology movement. Human Resource Development Review, 6, 377-93.

Sadri G, Bowen CR, 2011. Meeting employee requirements: Maslow's hierarchy of needs is still a reliable guide to motivating staff. Industrial Engineer, 43, 44-9.

Sahito Z, Vaisanen P, 2017.The diagonal model of job satisfaction and motivation: extracted from the logical comparison of content and process theories. International Journal of Higher Education, 6, 209-30.

Sahu S, Kauz K, 2014. Moderating role of perceived organizational support on the relationship between emotional ıntelligence and organizational commitment.Asian Journal of Management,5, 202-04.

Salovey P, Mayer JD, 1990. Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Persanality, 9, 185-11.

Salovey P, Stroud LR, Woolery A, Epel ES, 2002. Perceived emotional ıntelligence, stress reactivity, and symptom reports: further explorations using the trait meta-mood scale. Psychology and Health, 17, 611-27.

Sapmaz F, Doğan T, 2012. Mutluluk ve yaşam doyumunun yordayıcısı olarak iyimserlik.Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,8,63-9.

Schantz ML, 2007.Compassion: A Concept Analysis. Nursing Forum,42, 48-5.

Schermelleh E, Karin HM, Müller H, 2003. Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. Methods of psychological research, *8*, 23-4.

Schott C, Neumann O, Bärtschi M, Public service motivation, prosocial motivation, prosocial behavior, and altruism: Towards disentanglement and conceptual clarity. In 2016 EGPA Annual Conference, 1-38, 2016, The Netherlans: Utrecht.

Schutte NS, Malouff JM, Bobik C, Coston TD, Greeson C, Jedlicka C, Rhodes E, Wendorf G, 2001. Emotional intelligence and interpersonal relations.J Soc Psychol, 141, 523-36.

Schutte NS, Malouff JM, Hall LE, Haggerty DJ, Cooper JT, Golden CJ, Dornheim L, 1998. Development and validation of a measure of emotional intelligence. Personality and Individual Difference, 25,167-177.

Schutte NS, Malouff JM, Simunek M, McKenley J, Hollander S, 2002. Characteristic emotional intelligence and emotional well-being. Cognition and Emotion, 16, 769-85.

Schwam K, 1998. The phenomenon of compassion fatigue in perioperative nursing.Aorn Journal 64, 642-48.

Sembiring N, Nimran U, Astuti ES, Utami HN, 2020. The effects of emotional intelligence and organizational justice on job satisfaction, caring climate, and criminal investigation officers' performance. International Journal of Organizational Analysis, 5, 1113-30.

Serter K, Biçer T, 2019. Yerel yönetimler ve gençlik hizmetleri spor müdürlüğü'nde görev yapan spor yöneticilerinin duygusal zekâ düzeyleri ile mutlulukları arasındaki ilişkinin incelenmesi.Avrasya Spor Bilimleri Araştırmaları, 4, 66-82.

Shanock LR, Eisenberger R, 2006.When supervisors feel supported: relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance.Journal of Applied Psychology, 91, 689-95.

Shdo SM, Rnasinghe KG, Gola KA, Mielke CJ, Sukhanov PV, Miller BL, Rankin KP.2018. Deconstructing empathy: neuroanatomical dissociations between affect sharing and prosocial motivation using a patient lesion model.Neuropsychologia 116, 126-35.

Shore LM, Tetrick LE, 1991. A construct validity study of the survey of perceived organizational support.Journal of Applied Psychology, 76, 637-43.

Shore LM, Wayne SJ, 1993.Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 78, 774-80.

Singer T, Klimecki OM, 2014. Emphaty and compassion. Current Biology, 24, 875-78.

Skerlavaj M, Connelly CA, Cerne M, Dysvik A, 2018. Tell me if you can: time pressure, prosocial motivation, perspective taking, and knowledge hiding. Journal of Knowledge Management 22, 1489-09.

Somuncuoğlu D, 2005. Duygusal zekâ yeterliliklerinin kuramsal çerçevesi ve eğitimdeki rolü. Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi, 11, 269-93.

Sprang G, Clark JJ, Woosley AW. 2007. Compassion fatigue, compassion satisfaction, and burnout: factors impacting a professional's quality of life. Journal of Loss and Trauma,12, 259-80.

Sprecher S, Fehr B, 2005.Compassionate love for close others and humanity.Journal of Social and Personal Relationships, 22, 629-51.

Stanford P, 2003. Multiple Intelligence for every classroom. Interventıon In School And Clınıc, 39, 80-5.

Steers RM, Mowday RT, Shapiro DL, 2004.Introduction to special topic forum: the future of work motivation theory, The Academy of Management Review, 24, 379-87.

Sternberg RJ, 1998a. Principles of teaching for successful intelligence. Educational Psychologist, 33, 65-2.

Sternberg RJ, 1998b. Abilities are forms of developing expertise, American Educational Research Association, 27, 11-20.

Sternberg RJ, 2002. The theory of successful intelligence as a basis for gifted education. Gifted Child Quarterly, 46, 265-77.

Sternberg RJ, 2005. The theory of successful intelligence. Interamerican Journal of Psychology, 39,189-02.

Swift ML, Virick M, 2013.Perceived support, knowledge tacitness, and provider knowledge sharing.Group & Organization Management, 38, 717-42.

Şengün H, 2016. Sağlıkta pozitif yönetim. Nobel Akademik Yayıncılık, 1. Basım, Ankara.

Taylor GJ, Ryan DP, Doody KF, 1988. Criterion validity of the toronto alexithymia scale.Psychosomatic Medicine, 50, 500-09.

Tepper BJ, 2001. Health consequences of organizational ınjustice: tests of main and ınteractive effects. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86, 197-15.

Terzi S, 2017. Öğretmenlerin iş doyumları ile mutluluk düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. 21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum Eğitim Bilimleri ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 6, 475-87.

Thompson IA, Amatea ES, Thompson ES, 2014. Personal and contextual predictors of mental health counselors' compassion fatigue and burnout.Journal of Mental Health Counseling, 36, 58-7.

Thorndike RL, Stein S, 1937. An evaluation of the attempts to measure social intelligence.Psychological Bulletin, 34, 275-84.

Tigli A. 2019. Fizyoterapistlerde empati becerisinin mutluluk ve tükenmişlik düzeyi ile ilişkisi. OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 14, 1-1.

Titrek O, 2009. Okul türüne göre okullardaki örgütsel adalet düzeyi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi,6, 551-73.

Triandis HC, 2006. Culturel intelligence in organizations. Group & Organization Management, 31, 20-6.

Tuğrul B, Duran E. 2003.Her çocuk başarılı olmak için bir şansa sahiptir: zekânın çok boyutluluğu çoklu zekâ kuramı. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 24, 224-33.

Turunç Ö, Çelik M, 2010. Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi.Yönetim ve Ekonomi,17, 183-06.

Udechukwu II, 2009. Correctional officer turnover: of maslow's needs hierarchy and herzberg's motivation theory, Public Personnel Management, 38, 69-82.

Uğurlu AK, Aslan FE, 2017. Merhamet ve hemşirelik: merhamet ölçülebilir mi?, Turkiye Klinikleri J Nurs Sci, 9, 233-8.

Usher, A. (2012). What is motivation and why does it matter? Washington, D.C.: Center on Education Policy

Uslu E, Buldukoğlu K, 2017. Psikiyatri hemşireliğinde şefkat yorgunluğu: sistematik derleme. Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar, 9, 421-30.

Ünsar AS, İnan A, Yürük P, 2010. Çalışma hayatında motivasyon ve kişiyi motive eden faktörler: bir alan araştırması. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 12, 248-62.

Veenhoven R, 2012. Does Happiness differ across cultures?. In:Happiness across cultures. Eds: Selin H, Davey G, Dordrecht: Springer, p. 451-72.

Veenhoven R,1994. Is happinies a trait?. Social Indicators Research, 32, 101-60.

Viorel L, Aurel M, Virgin MC, Stefania PR, 2009.Employees motivation theories developed at an internatıonal level. Annals of the University of Oradea, Economic Science Series, 18, 324-28.

Voet JVD, Steijn B, Kuipers BS, 2017.What's in it for others? the relationship between prosocial motivation and commitment to change among youth care professionals.Public Management Review,19, 443-62.

Vural DE, Kocabaş A. 7 yaş grubu öğrenciler için duygusal zeka ölçeğinin geliştirilmesi. Buca Eğitim Fakültesi Dergisi, 31, 139-52.

Walker L, Lind EA, Thibaut J, 1979. The relation between procedural and distributive justice.Virginia Law Review, 65, 1401-20.

Wang X, Liao J, Xia D, Chang T, 2010.The impact of organizational justice on work performance: Mediating effects of organizational commitment and leader-member exchange.International Journal of Manpower 31, 660-77.

Wayne SJ, Shore LM, Liden RC, 1997.Perceıved organizational support and leader-member exchange: a social exchange perspective. Academy of Management Journal 40, 82-11.

Weiner B, 1985. An attributional theory of achievement motivation and emotion. Psychological Review 92, 548-73.

Wen J, Huang SS, Hou P, 2019. Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model.International Journal of Hospitality Management, 81, 120-30.

Weng HC, Steed JF, Yu SW, Liu YT, Hsu CC, Yun TJ, Chen W. 2011.The effect of surgeon empathy and emotional intelligence on patient satisfaction. Adv in Health Sci Educ 16, 591-00.

Wilson W, 1967. Correlates of avowed happiness. Psychological Bulletin, 67, 294-306.

Wong CS, Law KS,Wong PM, 2004. Development and validation of a forced choice emotional ıntelligence measure for chinese respondents in hong kong.Asia Pacific Journal of Management, 21, 535-59.

Yazıcı A, 2019. Duygusal Zekâ ve Duygusal Zekâ Modelleri. In: Erken Çocukluk döneminde duygusal zekâ: kuramdan uygulama ve değerlendirmeye. Eds: Ulutaş İ, Ömeroğlu E. 1. Basım, Pegem Akademi, Ankara.

Yeşil A, 2016. Liderlik ve motivasyon teorilerine yönelik kavramsal bir inceleme, Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi, 2, 158-80.

Yeşil S, 2010. 21. Yüzyılın küresel örgütleri için kültürel zeka.Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19, 147-68.

Yoder EA, 2010. Compassion fatigue in nurses.Applied Nursing Research, 23, 191-197.

ZabielskeJL, UrbanaviciuteI, BagdziunieneD, 2015.The role of prosocial and intrinsic motivation in employees' citizenship behaviour.Baltic Journal of Management 10, 345-65.

Zeidner M, Hadar D, Matthews G, Roberts RD, 2013. Personal factors related to compassion fatigue in health professionals.Anxiety, Stress, & Coping, 26, 595-09.

Zeidner M, Matthews G, Roberts RD, 2009. What we know about emotional intelligence: How it affects learning, work, relationships, and our mental health. Cambridge, MA: MIT Press.

Zellars KL, Liu Y, Bratton V, Brymer R, Perrewé PL, 2004. An examination of the dysfunctional consequences of organizational ınjustice and escapist coping.journal of managerial issues, 16, 528-44.

7. EKLER

EK-A: Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Sizden doldurulması istenen bu anket; sağlık çalışanlarının duygusal zekâ düzeyinin merhamet yorgunluğuna etkisinde bireysel ve örgütsel değişkenlerin aracı rolünü belirlemek amacıyla Selçuk Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalında yürütülen Doktora Tezine veri toplamak için hazırlanmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler sadece bu tez çalışması için kullanılacak olup, anketlerde isim belirtmenize gerek yoktur. Anketin geçerli olabilmesi için tüm sorulara gerçekçi bir şekilde cevap vermeniz gerekmektedir. Değerli vaktinizi ayırıp, bu anketi cevaplandırdığınız için teşekkür ederim.

Arş. Gör. Melek YAĞCI ÖZEN / melekyagci@selcuk.edu.tr

BİLGİ FORMU

1. Yaşınız? (Lütfen yazınız.)	----------				
2. Cinsiyetiniz?	( )Kadın	( ) Erkek			
3. Öğrenim Durumunuz?	( ) İlköğretim	( )Lise	( ) Ön Lisans	( )Lisans	( ) Lisansüstü
4. Medeni Durumunuz?	( ) Bekâr	( )Evli			
5. Mesleğiniz? (Lütfen Yazınız.)	----------				
6. Çalıştığınız Kurum? (Lütfen Yazınız.)	----------				
7. Çalıştığınız Birim/Bölüm? (Lütfen Yazınız)	----------				
8. Meslekteki kaçıncı yılınız?	( ) 0-5	( )6-10	( )11-15	( )16-20	( )21 ve üzeri

DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ	**Kesinlikle Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Kararsızım**	**Katılıyorum**	**Kesinlikle Katılıyorum**
1. Çoğu zaman bazı duygularımı neden hissettiğimi anlayabilirim.					
2.Duygularımı iyi anlayabilirim.					
3.Ne hissettiğimi gerçekten iyi bilirim.					
4.Mutlu olup olmadığımı her zaman bilirim.					
5.Arkadaşlarımın duygularını davranışlarından her zaman anlarım.					
6.Diğer insanların duygularını çok iyi gözlemlerim.					
7.Diğer insanların duyguları ve hisleri konusunda çok hassasımdır.					
8.Etrafımdaki insanların duygularını anlama konusunda iyiyimdir.					
9.Her zaman kendimle ilgili hedefleri belirlerim ve ulaşabilmek için elimden geleni yaparım.					
10.Her zaman kendime yeterli birisi olduğumu söylerim.					
11.İç motivasyonum yüksektir.					
12.En iyisini yapmak için her zaman kendimi teşvik ederim.					
13.Sinirlerime hâkim olurum ve sorunlarımı akıllıca ele alabilirim.					
14.Kendi duygularımı yeterince kontrol edebilirim.					
15.Çok kızdığım zaman kısa sürede sakinleşebilirim.					
16.Duygularımı kontrol etmesini iyi bilirim.					

MERHAMET YORGUNLUĞU ÖLÇEĞİ **İş ve yaşam durumunuza ilişkin aşağıdaki ifadeleri değerlendirerek, deneyimlerinizi en iyi yansıtan ifadeyi (x) işaretleyiniz.**	**Asla**	**Ara Sıra**	**Emin Değilim**	**Genellikle**	**Çok Sık**
a. İşim yüzünden kapana sıkışmış gibi hissediyorum.					
b. Hayattaki hedeflerime ulaşmada başarılı olamadığımı düşünüyorum.					
c. Hastalarımla ilgili olarak geçmiş durumları anımsadığım oluyor.					
d. İşimde başarısız olduğumu hissediyorum.					
e. Hastalarımın deneyimlediklerine benzer sıkıntılı rüyalar görüyorum.					
f. Hastalarla çalışmaktan dolayı umutsuzluk duygusuna kapıldığım oluyor.					
g. Sağlık çalışanı olmanın bir sonucu olarak kendimi sıklıkla yorgun, güçsüz veya bitkin hissediyorum.					
h. Özellikle zor hastalarla çalıştıktan sonra rahatsız edici düşüncelere kapıldığım oldu.					
i. İşim nedeniyle depresif hissettiğim oldu.					
j. Bir hastayla çalışırken yaşadığım korkunç bir deneyimi bir anda ve istemeden hatırladığım oldu.					
k. İşimi özel yaşamımdan ayırmada kendimi başarısız hissediyorum.					
l. Bir hasta ile ilgili travmatik bir deneyim yaşadığımda uykularım kaçıyor.					
m. İşimle ilgili olarak değersizlik, hayal kırıklığı veya öfke hissediyorum.					

OXFORD MUTLULUK ÖLÇEĞİ KISA FORMU	**Hiç Katılmıyorum**	**Katılmıyorum**	**Biraz Katılıyorum**	**Katılıyorum**	**Tamamen Katılıyorum**
1. Kendimden hoşnut değilim.					
2. Hayatın çok ödüllendirici olduğunu hissediyorum.					
3. Hayatımdaki her şeyden oldukça memnunum.					
4. Çevremdeki güzelliklerin farkına varırım.					
5. Yapmak istediğim her şeye zaman bulabilirim.					
6. Zihinsel olarak kendimi tamamen zinde (dinç) hissederim.					
7. Geçmişle ilgili mutlu anılara sahip değilim.					

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Çalıştığım kurum işle ilgili yakınmalarımı dikkate almaz.					
2. Çalıştığım kurum benim iyiliğimi gerçekten düşünür.					
3. Çalıştığım kurum işteki başarılarımla gurur duyar.					
4. Çalıştığım kurumda işimde gösterdiğim ekstra çaba takdir görmez.					
5. Çalıştığım kurum işimle ilgili yapabileceklerin en iyisini yapsam bile bunun farkında olmaz.					
6. Çalıştığım kurum benimle pek ilgilenmez.					
7. Çalıştığım kurum onun yararına olan katkılarıma değer verir.					
8. Çalıştığım kurum genel olarak işimden memnun olup olmadığımla ilgilenir.					

PROSOSYAL MOTİVASYON ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.Başkalarının ihtiyaçlarını görecek faaliyetleri yaparken daha enerjik olurum.					
2.Başkalarının yararına olabilecek faaliyetlerde çalışmaktan hoşlanırım.					
3.Başkalarında olumlu etki bırakabileceğim işlerde çalışmayı tercih ederim.					
4.Başkalarının iyiliğine katkıda bulunacak çalışmalar yaparken elimden gelenin en iyisini yaparım.					
5.Başkalarının yararı için kendi yeteneklerimi kullanabilmek benim için önemlidir					

DAĞITIM ADALETİ ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.İş yükümün adil olduğunu düşünüyorum.					
2.Ücretimin adil olduğunu düşünüyorum.					
3.Bir bütün olarak değerlendirildiğinde, işyerimden elde ettiğim kazanımların adil olduğunu düşünüyorum.					
4.İş sorumluluklarımın adil olduğu kanısındayım.					
5. Çalışma programımın adil olduğunu düşünüyorum.					

Araştırmaya katıldığınız için teşekkür ederiz.

EK-B: Etik Kurul Kararı

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

Sayı:

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ

Tarih: 27/03/2019

ARAŞTIRMA PROJESİ DEĞERLENDİRME FORMU

Toplantı tarihi:	27.03.2019
Toplantı no:	07
Proje no:	215
Karar no:	2019/215

Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü Prof. Dr. Şebnem ASLAN "Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeyinin Merhamet Yorgunluğuna Etkisinde Bireysel ve Örgütsel Değişkenlerin Aracı Rolü" adlı çalışmasının görüşüldü. Çalışma etik açıdan uygun bulunmuştur.

Doç. Dr. Handan ERTAŞ (Başkan)

Doç. Dr. Didem ONAY DERİN (Üye)

Doç. Dr. Korhan TEPELİ (Üye)

Doç. Dr. Nur FEYZAL KISPA (Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Emel FİLİZ (Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Gülperi DEMİR (Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Evrime ERGİN(Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Neslihan GÖK (Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Bihter AKIN(Üye)

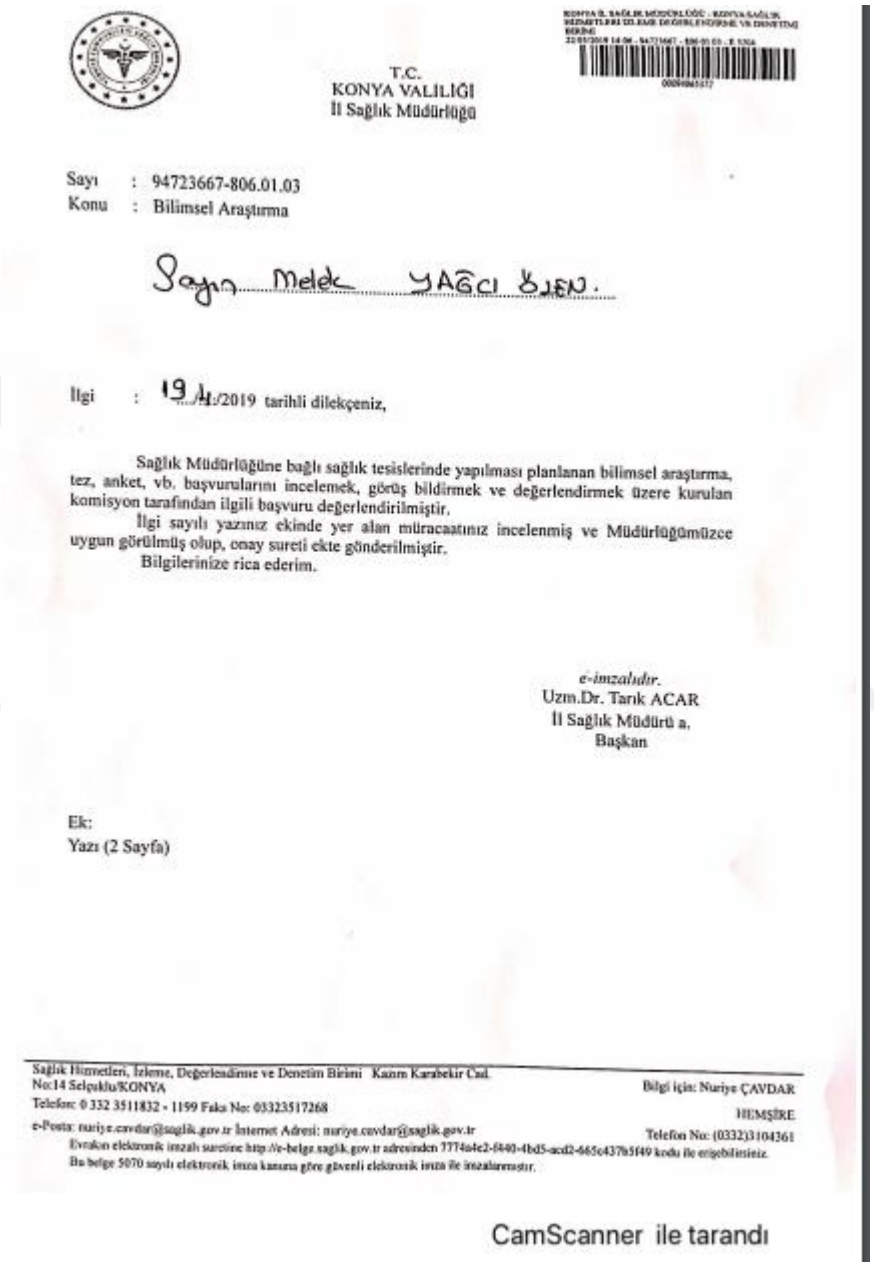
Dr. Öğr. Üyesi Serhan ÇANKAYA (Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Özden KUŞCU(Üye)

Dr. Öğr. Üyesi Sinan AKÇAY(Üye)

Arş Gör Dr. Cengiz ÇELİK (Üye)

EK-C: Anket Kurum İzinleri



T.C.
KONYA VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

Sayı : 94723667-806.01.03
Konu : Bilimsel Araştırma

Sayın Melek YAĞCI Bşkn.

İlgi : 19/12/2019 tarihli dilekçeniz,

Sağlık Müdürlüğüne bağlı sağlık tesislerinde yapılması planlanan bilimsel araştırma, tez, anket, vb. başvurularını incelemek, görüş bildirmek ve değerlendirmek üzere kurulan komisyon tarafından ilgili başvuru değerlendirilmiştir.

İlgi sayılı yazınız ekinde yer alan müracaatınız incelenmiş ve Müdürlüğümüzce uygun görülmüş olup, onay sureti ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

e-imzalıdır.
Uzm.Dr. Tarık ACAR
İl Sağlık Müdürü a.
Başkan

Ek:
Yazı (2 Sayfa)

Sağlık Hizmetleri, İzleme, Değerlendirme ve Denetim Birimi Kazım Karabekir Cad. No:14 Selçuklu/KONYA
Telefon: 0 332 3511832 - 1199 Faks No: 03323517268
e-Posta: nuriye.cavdar@saglik.gov.tr İnternet Adresi: nuriye.cavdar@saglik.gov.tr
Evrakın elektronik imzalı suretine http://e-belge.saglik.gov.tr adresinden 7774a4e2-f440-4bd5-acd2-465c437b5f49 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için: Nuriye ÇAVDAR
HEMŞİRE
Telefon No: (0332)3104361

CamScanner ile tarandı

T.C.
KONYA VALİLİĞİ
İl Sağlık Müdürlüğü

Sayı : 94723667-806.01.03
Konu : Bilimsel Araştırma

MÜDÜRLÜK MAKAMINA

Sağlık Müdürlüğüne bağlı sağlık tesislerinde yapılması planlanan bilimsel araştırma, tez, anket, vb. başvurularını incelemek, görüş bildirmek ve değerlendirmek üzere kurulan komisyon tarafından Müdürlüğümüze yapılan başvurular değerlendirilmiştir.

Anılan komisyonca uygun görülen, ekte komisyon toplantı tutanağında bilgileri bulunan personellerin bahse konu araştırmaları, Sağlık Müdürlüğüne bağlı ilgili sağlık kurum ve kuruluşlarında yapması hususunu;

Olurlarınıza arz ederim.

e-imzalıdır.
Uz.Dr. Tarık ACAR
Başkan

OLUR
.../.../2019

e-imzalıdır.
Prof.Dr.Mehmet KOÇ
İl Sağlık Müdürü

BİLİMSEL,ARAŞTIRMA,TEZ,ANKET KOMİSYON KARAR LİSTESİ 13.05.2019

NO	İSİM	ARAŞTIRMANIN ADI	YAPILACAĞI YER
1	Emine ÜSTÜN ŞAHİN	Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Sağlık Profesyonellerinin Kanguru Bakımına İlişkin Algı,Bilgi,Engel ve Uygulamalarının İncelenmesi	Dr.Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastanesi,
2	Özlem ERDEM	Hemodiyaliz Hemşirelerinde Merhamet Düzeyi ve Hemşirelerin Bazı Özellikleriyle İlişkisi	S.B.Ü Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Konya Numune Hastanesi
3	Gülfidan BAŞER	University Of Jyvaskyla Aktif Yaşlanma Ölçeğinin Türkçe Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması	Konya 28 Nolu Muazzez ve Hilmi Uyar Aile Sağlık Merkezi,Karatay 84 Nolu Aile Sağlık Merkezi,Meram 29 Nolu Abidin Saniye Erçal Aile Sağlık Merkezi
4	Hülya DUMAN	Konya İlinde Evde Bakım İhtiyacı Olan Bireylere Bakım Verenlerin Bakım Yükünün,Yaşam Kalitesinin ve Bunlarla İlişkili Faktörlerin Belirlenmesi	S.B.Ü Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Konya Numune Hastanesi, Beyhekim Devlet Hastanesi
5	Hacer ALAN DİKMEN	Gebelerde Algılanan Sosyal Destek Düzeyi İle Uyku Kalitesi,Distres ve Depresyon Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	Dr.Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastanesi
6	Erhan KILINÇ	Sağlık Çalışanlarınlarında Duygusal Zeka ve Yenilikçi İş Anlayışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi	Beyşehir Devlet Hastanesi ve Beyşehir İlçe Sağlık Müdürlüğüne Bağlı Kurum ve Kuruluşlar
7	Erhan KILINÇ	Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve İşkolikliği Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi	Beyşehir Devlet Hastanesi ve Beyşehir İlçe Sağlık Müdürlüğüne Bağlı Kurum ve Kuruluşlar
8	Furkan YETKİN	Kentsel Bir Bölgede Yaşayan Tip-2 Diyabetli Bireylerin Kan Glukoz Takibine Yönelik Bilgi ve Tutumları	Karatay 36 No'lu Aile Sağlık Merkezi
9	Hacer ALAN DİKMEN	Gebelerde Huzursuz Bacak Sendromunun Uyku Kalitesi ve Kaygı Düzeyi Üzerinde Etkisi	Dr.Ali Kemal Belviranlı Kadın Doğum ve Çocuk Hastanesi
10	Melek YAĞCI ÖZEN	Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeyinin Merhamet Yorgunluğuna Etkisinde Bireysel ve Örgütsel Değişkenlerin Aracı Rolü	Beyhekim Devlet Hastanesi, Konya Numune Hastanesi
11	Reyhan METİN	Annelerin Bebeklerini Beslenme Şeklinin Postpartum Depresyona Etkisi	Meram 40 Nolu Aile Sağlık Merkezi
12	Sema YALÇİN	Diyabetes Mellitus Hastalarında Hastalık Algısı Düzeyi	Kadınhanı Refik Saime Koyuncu Devlet Hastanesi
13	Naile BİLGİLİ	Yaşlılarda Ayak Sağlığı Sorunları,Ayak Bakımı Bilgi ve Davranışlarının Belirlenmesi	Selçuklu 31 Nolu Aile Sağlık Merkezi, Meram 18 Nolu Ladikli Aile Sağlık Merkezi, Meram 76 Nolu Mahmuriye Aile Sağlık Merkezi

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Tıp Fakültesi Hastanesi Başhekimliği

Sayı : 30292447-100/
Konu : Araştırma İzni Hk.(Melek YAĞCI ÖZEN)

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 30/04/2019 tarihli, 42723 sayılı yazı

Enstitünüz Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Melek YAĞCI ÖZEN'in Tez Projesi kapsamında 01.05.2019- 01.09.2019 Tarihleri arasında "Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeyinin Merhamet Yorgunluğuna Etkisinde Bireysel ve Örgütsel Değişkenlerin Aracı Rolü " başlıklı çalışmasını Hastanemizde gerçekleştirebilmesi için gerekli kurum izni talebiniz Başhekimliğimizce değerlendirilmiş olup kurum mahremiyeti-hasta mahremiyeti hususları göz önünde bulundurularak kurum işleyişini aksatmayacak şekilde yapılması uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize rica ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Mustafa KOPLAY
Hastane Başhekimi V.

Evrakı Doğrulamak İçin : http://193.255.244.181/enVision-Sorgula/Validate_Doc.aspx?V=BEMN6FVK0

T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Meram Tıp Fakültesi Hastanesi Başhekimliği

Sayı : 14567952-900-E.7241 06/05/2019
Konu : Tez Çalışması

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 30.04.2019 tarih ve 42933958-100/E.8842 sayılı yazınız.

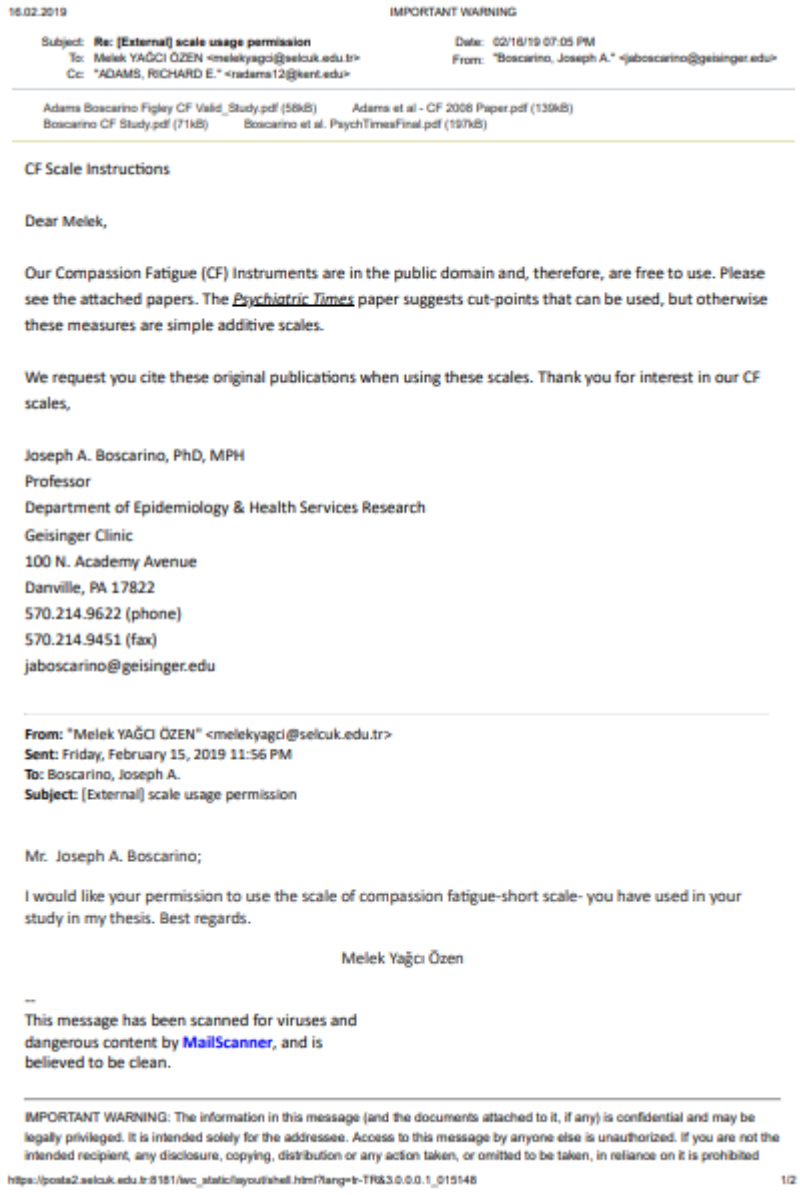
Enstitünüz Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Melek YAĞCI ÖZEN'in "Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zeka Düzeyinin Merhamet Yorgunluğuna Etkisinde Bireysel ve Örgütsel Değişkenlerin Aracı Rolü" başlıklı çalışmasını hastanemizde yapması uygun görülmüştür.
Bilgilerinize arz ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Tevfik KÜÇÜKKARTALLAR
Başhekim

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
Tarih 09 05 2019
No. 105
Evi

Adres:
Telefon: 0332 223 60 01 Faks:
Elektronik Ağ: http://www.erbakan.edu.tr
Meryem UÇAR

EK-D: Anket Yazar İzinleri



16.02.2019 IMPORTANT WARNING

Subject: **Re: [External] scale usage permission**
To: Melek YAĞCI ÖZEN <melekyagci@selcuk.edu.tr>
Cc: "ADAMS, RICHARD E." <radams12@kent.edu>

Date: 02/16/19 07:05 PM
From: "Boscarino, Joseph A." <jaboscarino@geisinger.edu>

Adams Boscarino Figley CF Valid_Study.pdf (58kB) Adams et al - CF 2006 Paper.pdf (139kB)
Boscarino CF Study.pdf (71kB) Boscarino et al. PsychTimesFinal.pdf (197kB)

CF Scale Instructions

Dear Melek,

Our Compassion Fatigue (CF) Instruments are in the public domain and, therefore, are free to use. Please see the attached papers. The *Psychiatric Times* paper suggests cut-points that can be used, but otherwise these measures are simple additive scales.

We request you cite these original publications when using these scales. Thank you for interest in our CF scales,

Joseph A. Boscarino, PhD, MPH
Professor
Department of Epidemiology & Health Services Research
Geisinger Clinic
100 N. Academy Avenue
Danville, PA 17822
570.214.9622 (phone)
570.214.9451 (fax)
jaboscarino@geisinger.edu

From: "Melek YAĞCI ÖZEN" <melekyagci@selcuk.edu.tr>
Sent: Friday, February 15, 2019 11:56 PM
To: Boscarino, Joseph A.
Subject: [External] scale usage permission

Mr. Joseph A. Boscarino;

I would like your permission to use the scale of compassion fatigue-short scale- you have used in your study in my thesis. Best regards.

Melek Yağcı Özen

--
This message has been scanned for viruses and dangerous content by **MailScanner**, and is believed to be clean.

IMPORTANT WARNING: The information in this message (and the documents attached to it, if any) is confidential and may be legally privileged. It is intended solely for the addressee. Access to this message by anyone else is unauthorized. If you are not the intended recipient, any disclosure, copying, distribution or any action taken, or omitted to be taken, in reliance on it is prohibited

https://posta2.selcuk.edu.tr:8181/src_static/layout/shell.html?lang=tr-TR&3.0.0.0.1_015148 1/2

Law-Wong-&-Song(2004)-JAP.pdf (96kB) Wong-&-Law(2002)-Leadership-Quarterly.pdf (197kB)

Dear Melek,

So far as you are using the scale for non-profit making research projects, feel free to use it. In case you do not have, attached are papers reporting the development and validation of the scale. Items are reported in the appendix of the papers. Good luck to your work.

Regards,

C.S. Wong
Dept. of Management
The Chinese University of Hong Kong

From: "Melek YAĞCI ÖZEN" <melekyagci@selcuk.edu.tr>
Sent: Sunday, February 17, 2019 5:27 AM
To: Chi Sum Wong (MGT) <wongcs@cuhk.edu.hk>
Subject: scale usage permission

Mr. Wong,

I would like your permission to use the emotional intelligence scale you have developed in my thesis. Best regards.

Melek Yağcı Özen

--
This message has been scanned for viruses and dangerous content by MailScanner, and is believed to be clean.



Subject: **Re: scale usage permission**
To: Melek YAĞCI ÖZEN <melekyagci@selcuk.edu.tr>

Date: 02/16/19 08:53 PM
From: Brian Niehoff <niehoff@ksu.edu>

You have my permission to use the scale. Good luck with your research.

Brian Niehoff

Sent from my Verizon, Samsung Galaxy smartphone

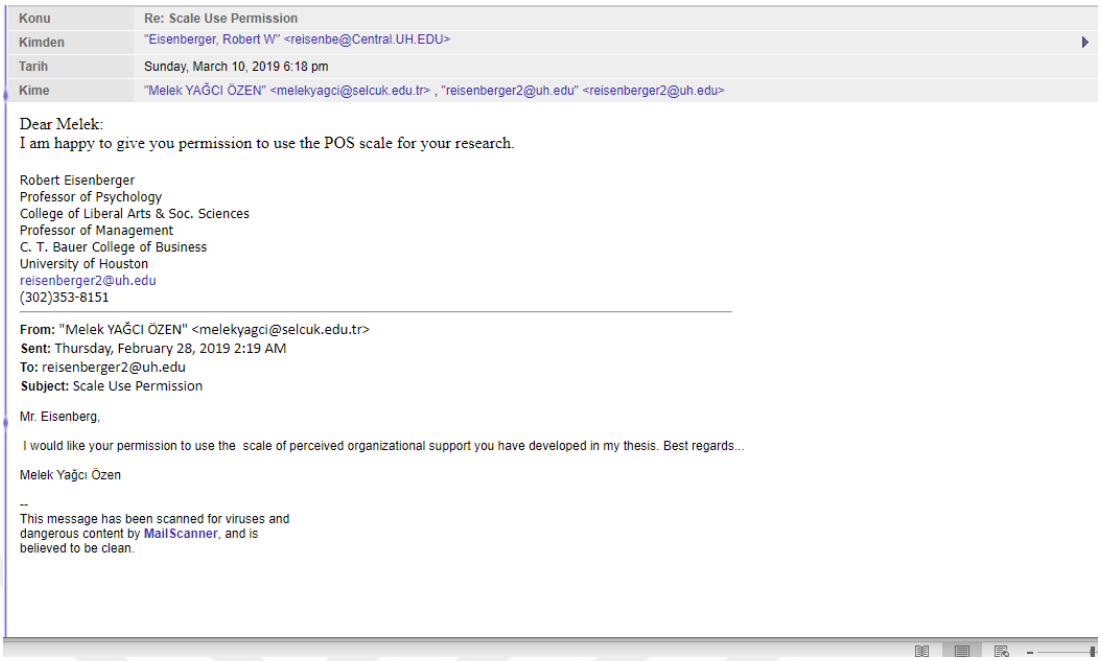
------- Original message -------
From: Melek YAĞCI ÖZEN <melekyagci@selcuk.edu.tr>
Date: 2/15/19 11:17 PM (GMT-06:00)
To: Brian Niehoff <niehoff@ksu.edu>
Subject: scale usage permission

Mr. Niehoff,

I would like your permission to use the organizational justice scale you have developed in my thesis. Best Regards...

Melek Yağcı Özen

--
This message has been scanned for viruses and
dangerous content by **MailScanner**, and is
believed to be clean.



Konu	Re: Scale Use Permission
Kimden	"Eisenberger, Robert W" <reisenbe@Central.UH.EDU>
Tarih	Sunday, March 10, 2019 6:18 pm
Kime	"Melek YAĞCI ÖZEN" <melekyagci@selcuk.edu.tr> , "reisenberger2@uh.edu" <reisenberger2@uh.edu>

Dear Melek:
I am happy to give you permission to use the POS scale for your research.

Robert Eisenberger
Professor of Psychology
College of Liberal Arts & Soc. Sciences
Professor of Management
C. T. Bauer College of Business
University of Houston
reisenberger2@uh.edu
(302)353-8151

From: "Melek YAĞCI ÖZEN" <melekyagci@selcuk.edu.tr>
Sent: Thursday, February 28, 2019 2:19 AM
To: reisenberger2@uh.edu
Subject: Scale Use Permission

Mr. Eisenberg,

I would like your permission to use the scale of perceived organizational support you have developed in my thesis. Best regards...

Melek Yağcı Özen

--
This message has been scanned for viruses and
dangerous content by MailScanner, and is
believed to be clean.

Subject: **{Spam?} [Auto-Reply] Scale Usage Permission**
To: Melek YAĞCI ÖZEN <melekyagci@selcuk.edu.tr>

Date: 02/16/19 08:26 AM
From: adam@adamgrant.net <adam@adamgrant.net>

Thank you for taking the time to write; it's always exciting to hear from readers. Although I read every message, maintaining a public email address means that there are not enough hours in the day to reply to all of them.

In case one of my colleagues or an online resource can help you, see below for contacts and links.

I wish you the best for bringing more generosity and originality into the world.

Cheers,
Adam

(1) For media, press, and podcast inquiries: Carolyn Colebum (ccolebum@penguinrandomhouse.com)

(2) To share your story of resilience with the OptionB.Org team: Crystal Acevedo (crystal@learin.org)

(3) To inquire about booking me for a speaking engagement: www.washingtonspeakers.com/speakers/speaker.cfm?SpeakerID=8265

(4) For inquiries about translations and foreign rights: Alexis Hurley (alexis@inkwellmanagement.com)

(5) For my take on what makes cold emails…
*Effective: www.linkedin.com/today/post/article/20130624114114-69244073-6-ways-to-get-me-to-email-you-back
*Polite: www.linkedin.com/today/post/article/20140515114346-69244073-if-you-do-this-your-emails-might-be-rude

(6) To explore the content I share online:
*Granted, my monthly newsletter on work and psychology: www.adamgrant.net/newsletter
*WorkLife, my TED podcast: www.ted.com/read/ted-podcasts/worklife
*LinkedIn: www.linkedin.com/in/AdamMGrant
*Twitter: https://twitter.com/AdamMGrant
*Facebook: www.facebook.com/AdamMGrant
*Videos: www.adamgrant.net/videos
*Popular writing: www.adamgrant.net/articles

*Academic writing: https://mgmt.wharton.upenn.edu/profile/grantad/#research

(7) Please note: I am not able to host visiting scholars or postdocs, or meet with prospective students.

--
This message has been scanned for viruses and
dangerous content by MailScanner, and is
believed to be clean.


22.02.2019
Selçuk Üniversitesi Personel E-Posta Servisi
Selçuk Üniversitesi Personel E-Posta Servisi
Melek YAĞCI ÖZEN hoşgeldin... Tema Yardım Çıkış
Posta
Kota Kullanımı: 5120.0M
melekyagci@selc
Gelen Kutu
Çöp Kutusu
Sent
Şablonlar [I
İstenmeyen
Gelen Kutusu
E-Posta Al
E-Posta Yaz
Cevapla
İlet
Taşı
Yazd
Konu
Re: Ölçek
Yrt: Ölçek Kullanım İzni
(Disarmed) Kongre ve Orta Avrupa Turu
Delivery Notification: Delivery has timed out and failed
Teknofest 2019 Etkinliği
(Disarmed) 7. IMCOFE Özet Gönderim ve Erken Kayıt Bilgilendirm
RE: scale usage permission
Subject: Re: Ölçek
To: Melek YAĞCI ÖZEN
kısa oxford ölçek.do... (36kB)
oxford mutluluk kısa... (416kB)
kolaylıklar
Doç.Dr. Nesrin AKINCI ÇÖTOK
Sakarya Üniversitesi
İletişim Fakültesi
Dekan Yardımcısı
Esentepe Kampüsü/M2
Serdivan/Sakarya
"Melek YAĞCI ÖZEN" <melekyagci@selcuk.edu.tr>, 19 Şub 201
Sayın hocam,
Türkçeye uyarlamış olduğunuz Oxford Mutluluk Ölçeği - Kısa F

Subject: **Ynt: Ölçek Kullanım İzni**
To: Melek YAĞCI ÖZEN <melekyagci@selcuk.edu.tr>

Date: 02/19/19 01:52 PM
From: Sevgi DİNÇ <sevgidinc@karabuk.edu.tr>

İyi günler Melek Hanım,

Öncelikle ölçeği kullanmak istemenizin bizi mutlu ettiğini belirtmek isterim. Ölçeğin geçerlilik ve güvenirliğine ilişkin makalemiz henüz yayınlanmadı. Ölçeği kullanırsanız yayınlanmamış doktora tezi olarak referanslarda gösterilebilir. Ancak makalenin yayınlanmasının ardından makaleyi referans olarak göstermenizi isteyeceğiz. Danışmanlığımı yürütmüş olan Mine Hoca'mın da geri bildirimi bu şekildedir. Sizin geri dönüşünüzü bekliyoruz.

Tez süreciniz boyunca size başarılar diliyorum.

İyi çalışmalar.

Arş.Gör.Dr.Sevgi DİNÇ
Karabük Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü
Demirçelik Kampüsü/KARABÜK
İletişim:(370) 418 71 90 /1172

Gönderen: "Melek YAĞCI ÖZEN" <melekyagci@selcuk.edu.tr>
Gönderildi: 16 Şubat 2019 Cumartesi 07:48
Kime: Sevgi DİNÇ
Konu: Ölçek Kullanım İzni

Sayın hocam,

Doktora tezinizde türkçe'ye uyarlamış olduğunuz merhamet yorgunluğu-kısa form ölçeğini tezimde kullanmak için izninizi rica ediyorum. Saygılarımla...

Melek Yağcı Özen

--
This message has been scanned for viruses and dangerous content by MailScanner, and is believed to be clean.

8. ÖZGEÇMİŞ

Araştırmacı Melek YAĞCI ÖZEN, 1990 yılı Konya doğumludur. 2013 yılı Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme bölümünden derece ile mezun olmuştur. 2015 yılında Öğretim Üyesi Yetiştirme Programı kapsamında Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sağlık Yönetimi programına araştırma görevlisi olarak atanarak akademik kariyerine başlamıştır. Yüksek lisans derecesini 2017 yılında Necmettin Erbakan Üniversitesi'nde "Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini" başlıklı tez çalışması ile tamamlayarak mezun olan araştırmacı, aynı yıl Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi programında doktora eğitimine başlamıştır. Halen Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sağlık Yönetimi programında araştırma görevlisi olarak çalışmaktadır.