

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



SAĞLIK ÇALIŞANLARININ KÜLTÜREL ZEKÂLARININ İŞ
ANGAJMANI VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Zelal BAYAR KARAKURT

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
Sağlık Yönetimi Programı

ŞUBAT, 2024

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



SAĞLIK ÇALIŞANLARININ KÜLTÜREL ZEKÂLARININ İŞ
ANGAJMANI VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Zelal BAYAR KARAKURT
(Y2116.130013)

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
Sağlık Yönetimi Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Ahmet GENÇ

ŞUBAT, 2024

ONAY FORMU

ONUR SÖZÜ

Yüksek Lisans Tezi Olarak Sunduğum “Sağlık Çalışanlarının Kültürel Zekâlarının İş Angajmanı ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi” adlı çalışmamın, tezin proje safhasından sonuçlanana kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla beyan ederim. (Şubat, 2024)

Zelal BAYAR KARAKURT

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tezim boyunca bilgi ve desteğini esirgemeyen tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ahmet GENÇ' e, çalışmanın gerçekleşmesinde bilgi ve deneyimleriyle destek veren Dr. Öğr. Üyesi Funda Hatice SEZGİN' e, anket sürecinde yanımda olan canım arkadaşım Rabia KARA' ya ve tüm süreçte yanımda olduklarını hissettiren eşim Emre KARAKURT, annem Mürvet BAYAR, babam Celal BAYAR, ablalarım Melike GÜNEŞ ve Meltem BAYAR'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Şubat, 2024

Zelal BAYAR KARAKURT

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ KÜLTÜREL ZEKÂLARININ İŞ ANGAJMANI VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ

ÖZET

Farklı kültürden insanlarla etkili bir şekilde iletişim kurma ve davranma kapasitesini ifade eden kültürel zekânın sağlık hizmetlerindeki önemi günümüzün çok kültürlü toplum yapısı ve çok disiplinli sağlık insan gücü düşünüldüğünde giderek artmaktadır. Kültürel zekâsı yüksek olan çalışanlar, farklılık ve çeşitliliklere açık olmaları dolayısıyla takım çalışmalarında daha iyi işbirliği yapabilme, çatışmaları daha verimli bir şekilde yönetebilme ve farklı bakış açılarını değerlendirerek yeni fikirler üretebilme yetenekleriyle öne çıkmaktadırlar. Bu açıdan bu çalışmada, 400 sağlık çalışanından oluşan bir örnekleme kültürel zekânın işe bağlılık ve tükenmişlik üzerindeki etkisini incelemiştir. Korelasyon analizi sonuçları, kültürel zekâ ile işe bağlılık arasında %24,6'lık önemli bir pozitif korelasyon olduğunu göstermiştir. Buna karşılık, kültürel zekâ ile tükenmişlik arasında %32,1'lik istatistiksel olarak anlamlı bir negatif ilişki bulunmuştur. Regresyon analizi ise, kültürel zekâ algısındaki bir birimlik artışın işe bağlılıkta 0,313 birimlik artışla ($\beta=0,313$, $p<0,05$) ve tükenmişlikte 0,335 birimlik azalmayla ($\beta=-0,335$, $p<0,05$) ilişkili olduğunu ortaya koymuştur. Bu sonuçlara göre kültürel zekânın işe bağlılık üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ve tükenmişliğe karşı koruyucu bir faktör olarak işlev gördüğü belirlenmiştir. Çalışmada ayrıca örneklemin belirlenmiş sosyo-demografik değişkenleri bakımından, kültürel zekâ ve alt boyutlarının işe bağlılık ve tükenmişlik ile ilişkisi de araştırılmıştır. Bu yönüyle araştırma, sağlık sektöründe kültürel zekâ, işe bağlılık ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye dair önemli bulgular sunmaktadır. Hem profesyonellerin refahını hem de kuruluşların genel performansını iyileştirmek için kültürel zekânın geliştirilmesinin önemini vurgulamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kültürel zekâ, işe angaje olma, tükenmişlik, sağlık çalışanları

THE IMPACT OF HEALTHCARE WORKERS' CULTURAL INTELLIGENCE ON JOB ENGAGEMENT AND BURNOUT

ABSTRACT

The importance of cultural intelligence, which refers to the capacity to communicate and behave effectively with people from different cultures, is increasing in health services considering today's multicultural society structure and multidisciplinary health manpower. Employees with high cultural intelligence stand out with their ability to co-operate better in teamwork, manage conflicts more efficiently and generate new ideas by evaluating different perspectives due to their openness to differences and diversity. In this respect, this study analysed the effect of cultural intelligence on work engagement and burnout in a sample of 400 healthcare workers. The results of the correlation analysis showed that there was a significant positive correlation of 24.6% between cultural intelligence and work engagement. On the other hand, a statistically significant negative correlation of 32.1% was found between cultural intelligence and burnout. Regression analysis revealed that a one unit increase in cultural intelligence perception was associated with a 0.313 unit increase in job commitment ($\beta=0.313$, $p<0.05$) and a 0.335 unit decrease in burnout ($\beta=-0.335$, $p<0.05$). According to these results, it was determined that cultural intelligence has a positive effect on work engagement and functions as a protective factor against burnout. The study also investigated the relationship between cultural intelligence and its sub-dimensions with work engagement and burnout in terms of the determined socio-demographic variables of the sample. In this respect, the study provides important findings on the relationship between cultural intelligence, work engagement and burnout in the health sector. It highlights the importance of developing cultural intelligence to improve both the well-being of professionals and the overall performance of organisations.

Keywords: Cultural Intelligence, Job Engagement, Burnout, Healthcare Workers

İÇİNDEKİLER

| | <u>Sayfa</u> |
|---|--------------|
| ONUR SÖZÜ | i |
| ÖNSÖZ..... | iii |
| ÖZET..... | v |
| ABSTRACT | vii |
| İÇİNDEKİLER | ix |
| ÇİZELGELER LİSTESİ..... | xiii |
| ŞEKİLLER LİSTESİ..... | xv |
| I. GİRİŞ | 1 |
| II. KÜLTÜR, ZEKÂ VE KÜLTÜREL ZEKÂ KAVRAMLARI | 3 |
| A. Kültür Kavramı ve Tanımı | 3 |
| B. Kültürün Özellikleri..... | 4 |
| C. Kültürün Öğeleri | 5 |
| D. Kültürün Çeşitleri | 8 |
| 1. Genel Kültür (Üst Kültür) - Alt Kültür | 8 |
| 2. Maddi Kültür-Manevi Kültür..... | 9 |
| 3. Karşı Kültür | 9 |
| E. Zekâ Kavramı ve Tanımı | 10 |
| F. Zekânın Özellikleri | 11 |
| G. Zekânın Çeşitleri..... | 11 |
| 1. Sosyal Zekâ..... | 12 |
| 2. Duygusal Zekâ | 12 |

| | |
|---|-----------|
| H. Kültürel Zekâ Kavramı ve Tanımı..... | 13 |
| İ. Kültürel Zekânın Boyutları..... | 14 |
| 1. Üstbilişsel (Meta Bilişsel) Kültürel Zekâ..... | 15 |
| 2. Bilişsel Kültürel Zekâ | 16 |
| 3. Motivasyonel Kültürel Zekâ | 16 |
| 4. Davranışsal Kültürel Zekâ | 17 |
| III. TÜKENMİŞLİK VE İŞE ANGAJE OLMA KAVRAMLARI | 19 |
| A. Tükenmişlik Kavramı ve Tanımı..... | 19 |
| B. Tükenmişliğe İlişkin Modeller..... | 20 |
| 1. Cherniss Tükenmişlik Modeli..... | 20 |
| 2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli | 20 |
| 3. Pines Tükenmişlik Modeli | 22 |
| 4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli..... | 22 |
| 5. Meier Tükenmişlik Modeli | 23 |
| 6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli | 24 |
| 7. Freudenberger Tükenmişlik Modeli..... | 25 |
| 8. Maslach Tükenmişlik Modeli | 25 |
| 9. Leiter Tükenmişlik Modeli | 26 |
| 10. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli | 27 |
| C. Tükenmişlik Belirtileri..... | 27 |
| 1. Fiziksel Belirtiler..... | 27 |
| 2. Psikolojik Belirtiler | 28 |
| 3. Davranışsal Belirtiler | 28 |
| D. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler | 28 |
| 1. Bireysel Faktörler..... | 29 |
| 2. Çevresel Faktörler | 29 |

| | |
|--|------------|
| E. İşe Angaje Olma Kavramsal Gelişimi ve Tanımı..... | 30 |
| F. İşe Angaje Olmanın Önemi | 30 |
| G. İşe Angaje Olmada Etkili Olan Unsurlar..... | 32 |
| H. İşe Angaje Olmanın Boyutları..... | 33 |
| IV. GEREÇ VE YÖNTEMLER..... | 39 |
| A. Araştırmanın Amacı ve Önemi..... | 39 |
| B. Araştırmanın Hipotezleri ve Model..... | 39 |
| C. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme..... | 40 |
| D. Veri Toplama Araçları..... | 43 |
| E. Araştırmanın Yöntemi | 43 |
| F. Araştırmanın Güvenirlik Analizi | 43 |
| V. BULGULAR..... | 45 |
| A. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular | 45 |
| B. Ölçeklere Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri | 51 |
| C. Korelasyon Analizi | 57 |
| D. Regresyon Analizi | 60 |
| E. Boyutlara Yönelik Normallik Sınaması ve Tanımsal İstatistik Bilgiler..... | 63 |
| F. Grup Farklılığı Analizleri | 64 |
| VI. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER..... | 83 |
| A. Tartışma | 83 |
| B. Sonuç | 83 |
| C. Öneriler..... | 91 |
| VII.KAYNAKÇA | 99 |
| EKLER..... | 121 |
| ÖZGEÇMİŞ..... | 131 |

ÇİZELGELER LİSTESİ

| | <u>Sayfa</u> |
|---|--------------|
| Çizelge 1. Örneklem Büyüklükleri | 40 |
| Çizelge 2. Anketin Güvenilirlik Analizleri Sonuçları | 44 |
| Çizelge 3. Cinsiyet Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım | 45 |
| Çizelge 4. Yaş Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım | 46 |
| Çizelge 5. Medeni Durum Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım..... | 46 |
| Çizelge 6. Çocuk Sayısı Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım | 47 |
| Çizelge 7. Öğrenim Durumu Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım..... | 47 |
| Çizelge 8. Yaşam Şekli Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım | 48 |
| Çizelge 9. Meslek Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım..... | 48 |
| Çizelge 10. Meslekteki Yıl Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım | 49 |
| Çizelge 11. Mesleki İstek Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım..... | 50 |
| Çizelge 12. Çalışma Şekli Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım | 50 |
| Çizelge 13. Bölüm Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım..... | 51 |
| Çizelge 14. İşe Angaje Olma Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım..... | 52 |
| Çizelge 15. Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım..... | 53 |
| Çizelge 16. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım | 56 |
| Çizelge 17. Kültürel Zekâ ile İşe Angaje Olma ve Tükenmişlik İlişki Analizi | 58 |
| Çizelge 18. Kültürel zekanın İşe angaje olmaya Etkisine Yönelik Regresyon Tahmin Sonuçları..... | 61 |
| Çizelge 19. Kültürel Zekâ Alt Boyutlarının İşe Angaje Olmaya Etkisine Yönelik Regresyon Tahmin Sonuçları | 61 |

| | |
|--|----|
| Çizelge 20. Kültürel Zekanın Tükenmişlik Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Tahmin Sonuçları | 62 |
| Çizelge 21. kültürel zeka Alt Boyutlarının tükenmişlik üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Tahmin Sonuçları | 63 |
| Çizelge 22. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları..... | 64 |
| Çizelge 23. Cinsiyet Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları | 65 |
| Çizelge 24. Yaş Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları | 66 |
| Çizelge 25. Medeni Durum Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları | 67 |
| Çizelge 26. Çocuk Sayısı Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları | 68 |
| Çizelge 27. Öğrenim Durumu Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları | 70 |
| Çizelge 28. Yaşam Şekli Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları | 71 |
| Çizelge 29. Meslek Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları..... | 73 |
| Çizelge 30. Meslekteki Yıl Şekli Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları | 75 |
| Çizelge 31. Mesleki İstek Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları..... | 77 |
| Çizelge 32. Çalışma Şekli Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları | 78 |
| Çizelge 33. Bölüm Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları | 79 |

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

| | | |
|-----------|---|----|
| Şekil 1. | Araştırmanın Modeli | 40 |
| Şekil 2. | İlişki Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı..... | 42 |
| Şekil 3. | Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı..... | 42 |
| Şekil 4. | Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği | 45 |
| Şekil 5. | Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği | 46 |
| Şekil 6. | Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği | 46 |
| Şekil 7. | Çocuk Sayısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği..... | 47 |
| Şekil 8. | Öğrenim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği | 47 |
| Şekil 9. | Yaşam Şekli Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği | 48 |
| Şekil 10. | Meslek Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği..... | 49 |
| Şekil 11. | Meslekteki Yıl Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği..... | 49 |
| Şekil 12. | Mesleki İstek Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği | 50 |
| Şekil 13. | Çalışma Şekli Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği | 50 |
| Şekil 14. | Bölüm Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği..... | 51 |

I. GİRİŞ

Uluslararası sınırlar giderek daha fazla karmaşık hale gelirken, insanlar hala kendi kültürlerine benzeyen kültürler içinde kendilerini daha rahat hissetmektedir (Ting-Toomey and Dorjee, 2018). Kültür, aynı kültürel geçmişe sahip insanlar arasında güçlü bağlar oluşturarak sosyal öğrenme yoluyla miras alınır (Reisman, 2007). Ancak dünyanın farklı yerlerinde sürekli olarak yaşanan savaş, göç, ekonomik sorunlar gibi nedenlerle toplumun tek tip kültürel yapısı değişerek çok kültürlü bir yapı ortaya çıkmıştır (Aslan ve Kizir, 2019; Kaçan, 2018). Çok kültürlü yapının ortaya çıkması yeni bir yabancı ortama uyum sağlamada çatışmalara yol açabilir. Ayrıca potansiyel olarak çalışma ortamında yabancı kültürlerle maruz kalanları bu durum zorlayabilmektedir (Bucker et al., 2014; Malek and Budhwar, 2013).

Bireylerin farklı kültür yapılarına adapte olabilmesi ve iletişim kurabilmeleri için 'Kültürel Zekâ' kavramı ortaya çıkmıştır (Abaslı, 2019). Kültürel zekâ; bireylerin iletişim halinde olduğu kültür yapılarına göre davranışlarını ayarlama ve kişilerin kültürel farklılıklarına ayak uydurabilme kapasitedir (Gezer, 2017; İbiş, 2018; İlhan, 2014). Yabancı uyruklu hastaların kendi ülkeleri dışında tıbbi tedavi görmeleri hem kendileri için hem de sağlık personeli açısından zor olabilmektedir. Fizyolojik açıdan sağlık sorunları ile karşı karşıya kalan hastalar psikolojik ve sosyal yönden zor zamanlar yaşayabilmektedir. Hastaların iyileşmesi, sağlık kurumunda yaşadığı deneyim ve kültürler arası iletişim engellerini aşma becerisine bağlıdır. Bu sebeple hastane personellerinin hastalarla iletişim kurarken daha dikkatli, yardımsever ve güven verici bir tutum benimsemeleri gerekmektedir. Bu durumun yanı sıra sağlık çalışanlarının farklı kültür yapısına sahip hastalarla karşılaşma sıklığı arttıkça iletişimde zorluklar meydana gelebilmektedir (Güveren, 2022: 18). Kültürel farklılığın sebep olduğu iletişim sıkıntıları sağlık çalışanlarının motivasyonlarını düşürebilmektedir (Abaslı, 2019). Aynı zamanda bu durum kişilerde tükenmişliğe sebep olmakla beraber işe bağlılıklarını da etkilemektedir. Tükenmişlik

durumunu yaşıyan kişiler iş yerlerindeki stresin etkilerinden kurtulamadıkları için bu durum onları birçok yönden zor durumda bırakmaktadır. Bu kişiler günlük hayatın yoğunluğuna bağlı kendilerinden beklenileni karşılayamadıklarını düşündükleri için kendilerini çaresiz hissederler ve bu duygular çalışma performanslarında düşüklüğe yol açmaktadır (Koç, 2019). Tükenmişlik ve eğitim düzeyi arasında olumlu yönde bir ilişki söz konusudur. Maslach ve Jackson'a göre eğitim seviyesi arttıkça duygusal tükenme düzeyi beraberinde artış göstermektedir. Bu doğrultuda yüksek eğitim seviyesine sahip kişilerin mesleki beklentilerinin yüksek olması ve bu beklentilerinin isteklerini karşılamaması stres ve tükenmişlik gibi durumların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Maslach et al., 2001: 410). Sağlık çalışanları eğitim seviyeleri yüksek kişiler olduğundan bu durumun onlarda ortaya çıkması büyük önem arz etmektedir. Sağlık personellerinin ölümcül ve kronik hasta bakımı, kişisel ve örgütsel nedenler, boş aktivitelerden yoksunluk yaşamaları ve başarısızlığa aşırı duyarlı olmaları tükenmişlik nedenleri arasında yer almaktadır (Ersoy vd., 2001). Ayrıca, artan göç, sağlık turizmi ve insan dolaşımına bağlı olarak farklı kültürden hastaların daha önce aşına olunmayan talepleri sağlık çalışanlarının tükenmişliklerini yanı sıra işe angaje olmaları konusunda da önem arz etmektedir.

İşe angaje olma son dönemlerde önemli bir konu olarak akademik çalışmalara konu olmuştur. (Kim et al., 2019: 1; Ram and Prabhakar, 2011: 47; Schaufeli, 2012: 3). İşe angaje olma; neşe, kendini adama ve odaklanma, karakterize edilen işle alakalı olumlu ve tatmin edici bir ruh hali şeklinde tanımlanmaktadır (Schaufeli et al., 2002: 74). Kişilerin işine yönelik yüksek motivasyonlu olması ve işine bağlı olması örgütsel başarının kritik bir bileşeni olarak görülmektedir (Gingras, 2015). Sağlık çalışanlarından sağlık hizmeti sunma konusunda mutlu olmaları ve sundukları hizmetten tatmin olmaları beklenmektedir. Çünkü herhangi bir dikkatsizlik, dalgınlık ve yanlılık hasta güvenliğini tehlikeye atabilmekte ve tıbbi hatalara yol açabilmektedir. Söz konusu durumların yaşanmaması için sağlık çalışanlarının işe angaje olma durumlarının yüksek olması beklenmektedir (Arslan ve Demir, 2017).

II. KÜLTÜR, ZEKÂ VE KÜLTÜREL ZEKÂ KAVRAMLARI

A. Kültür Kavramı ve Tanımı

Farklı bilim alanlarında kültür kavramına çok fazla değinildiğinden bu kavrama ilişkin kısıtlı bir tanım yapmak çok zordur. Geçmişten günümüze hayatımızın her alanında hep var olan kültür kavramının Kroeber ve Klunchohn'ın kültür ile ilgili oluşturdukları anatolojide 164 farklı tanımı bulunmaktadır (Özdemir, 2020; Tutuş, 2020).

Kültür kelimesi ilk kez 1793 yılında Almanca sözlükte ortaya çıkmıştır. Kültür kelimesinin Latince “colere” veya “culture” fiillerinden türemiş olduğu kabul edilmektedir (Demir, 2015: 27). Kültür kelimesi; ürün yetiştirmek, işlemek, toprağı ekmek gibi farklı anlamlarda kullanılmıştır. İngilizce'ye 15. Yüzyılda “culture” olarak çevrilmiş olup, tarımla ilgili alanlarda kullanılmaya başlanmıştır. Türkçe' de ise kültür kelimesi “colere” fiilinden türemiş olup “ekin” kelimesi olarak kullanılmıştır (Oğuz, 2011: 125-126).

Ülkemizde kültür kavramı üzerinde ilk çalışmaları gerçekleştiren Ziya Gökalp kültürü; “Toplumdaki bireyleri bir bütün olarak birbirine bağlayan, dayanışma ruhunu oluşturan, dil, din, akıl, ahlak ve ekonomik hayatların bir bütünüdür” şeklinde ifade etmiştir (Serter, 2019).

Türk Dil Kurumu kültür kavramını; “Toplumun gelişim sürecinde ortaya çıkan tüm maddi ve manevi değerler ile bu değerlerin oluşmasında, bir sonraki nesile iletmede kullanılan, bireyin toplumsal ve doğal çevresine egemenliğinin ölçüsünün gösterildiği argümanların tümüdür” şeklinde tanımlamaktadır (Türk Dil Kurumu Büyük Türkçe Sözlük, 2017).

Kültür ve Turizm Bakanlığının tanımında ise kültür, “Bir toplumu diğerinden ayıran şey, geçmişten günümüze sürekli değişen, kendine özgü örf ve adet kültürüdür. Bu kimliği oluşturan alışkanlıklar; sanat, inaçlar, anlayışlar, eylemler, yaşam biçimleri ve düşünceler topluma kimlik kazandırmaktadır. Bu

kimlik dayanışma duygularını uyandıran, toplumsal düzeni yaratan maddi ve manevi değerlerin toplamıdır” (<https://www.ktb.gov.tr>, 26.03.2023).

Kültür kavramının çok farklı tanımları söz konusu olsa da bu tanımların ortak noktası bulunmaktadır. Kültür doğuştan gelmemiştir. Öğrenilmiş davranışlardan ortaya çıkarak, kişinin doğup büyüdüğü ve yetiştiği çevre ile doğrudan ilişkilidir (Aksoy, 2015: 17).

B. Kültürün Özellikleri

Kültür kavramına ilişkin her toplumda yer alan bazı ortak özellikler söz konusudur (Aksoy, 2015: 17; Pala, 2019; Doğan, 2007: 16-18; Milli Eğitim Bakanlığı, 2011: 13-14).

- Kültür öğrenilebilir: İnsan içinde yaşadıkları toplumun kültürel unsurlarını ve yapılarını öğrenirler. Kültür ne içgüdüsel ne de kalıtsaldır, bireyin doğumundan itibaren sosyal yaşamlarında öğrendiği bir içeriktir.
- Kültür toplumsaldır: Toplumun var olduğu yer ve zamanda bir kültürün ortaya çıkması o kültürün yaşaması anlamına gelmektedir. Kültürün var olması için toplumun var olması gerekmektedir. Toplumlardaki kültürel farklılıklar bu toplumların özelliklerini belirlemektedir. Her toplumun kendine has değerleri, sanatı, edebiyatı, gelenek ve görenekleri vardır. Kültür tüm bu niteliklere sahip bir kavramdır.
- Kültür tarihseldir: Onu bir araya getiren tüm unsurlar; yazı, din, dil, sanat, giyim-kuşam, gibi kavramlar birdenbire ortaya çıkmamıştır. Kültür, yüzyılların deneyimleri ile şekillenerek ortaya çıkmıştır.
- Kültür süreklidir: Toplum, doğa ile etkileşimi bir arada yaşamasından kaynaklanan sorunları çözmek için öğrendiği çözümleri gelecek nesillere aktararak varlığını sürdürür. Bu çözümler, eğitim ve sosyalleşme yoluyla yeni nesillere aktarıldığı için tarih süreklilik ile karakterize edilir.

- Kùltür işlevseldir: Kùltürün toplumsal yaşamda yeri ve görevi vardır. Toplumun kültürel özelliklerinin bir işlevi vardır ve mantıksal olarak toplumla bütünleşir.
- Kùltür dinamiktir: Tüm sosyo-kùltürel sistemler, sürekli değişmektedir. İçinde yaşadığımız ağların doğası gereği değişim daha hızlı yaşanır. Kültürel değişim, topluluklar arasındaki iletişimin gelişmesi ile hızlanmaktadır.
- Kùltür kolektif bir özelliğe sahiptir: Kùltür, izole edilmiş bireyler tarafından yaratılmaz. İçinde yaşadığımız çevresel koşullardan kaynaklanan sorunları çözmek için bireysel deneyimlerle ortaya çıkar. Ancak toplum, üyelerinin paylaştığı ve kùltür olarak adlandırılan içeriği kucakladığı ölçüde sosyalleşir. Dolayısıyla kùltür, bir grubun üyeleri tarafından paylaşılan ve kolektif bir içerik özelliğe sahip olmaktadır.
- Kùltür ihtiyaçları karşılayan ve doyum sağlayan bir özelliğe sahiptir: Kùltür, bir ihtiyacı karşılar ve tatmin edici bir niteliğe sahiptir. Örf, adet, uygulama, norm, gelenek, görenek, değer ve inançlar, doğa ile etkileşime girmemizi ve birlikte yaşamamızı sağlayan çözümler bütünüdür. Bu itibarla kültürel ihtiyaçları karşılayan ve doyum sağlayan özellikleri taşımaktadır.
- Kùltür bütünleştiricidir: Kùltür, toplum içerisindeki bireyleri yalnızca ortak değerler, inançlar ve duygular açısından değil, aynı zamanda kùltürün bireylere yüklediği yükümlülükler açısından da birleştirir. Bir yandan kültürel olarak şekillenen bilinç, duyu ve sosyal çevrelerle kolektif kimlikler oluştururken diğer yandan buna karşılık sosyal taahhütlerle bu durumları pekiştirirler. Toplumsal açıdan homojen bir yapıya sahiptirler. Kendilerini diğer gruplardan farklı algılarlar. Bu bütünlük pekiştirme görür.
- Kùltür etnik kökenli eğilimleri artırma özelliğine sahiptir: Etnik eğilimler, farklı kùltürlerdeki farklı düzeylerdeki eğilimlerin güçlenmesine hizmet etmektedir. Kùltürü aynı olan insanlar benzer düşünce, duyu ve inançları paylaşırlar. Bu sebeple farklı düşünce

yapılarına, duygu durumlarına, inançlara sahip olanları öteki şeklinde görmeye başlarlar. Bu durum ise onların diğer kültürlerle karşı tutum benimsemelerine ve etnik merkezli eğilimlerin ortaya çıkmasına neden olur.

C. Kültürün Öğeleri

Kültür dil, din, inanç, tutum, değer, norm, sanat ve eğitim gibi unsurlardan oluşmaktadır. Bu unsurlar aşağıda açıklanmaktadır.

- **Dil**

Dil, bireyin kendini ifade etmesinde önemli bir unsurdur. Dil, bireylerin kendisini ifade etme aracıdır. Tüm dillerin kültürleri birbirinden ayıran kendine özgü gramer kuralları vardır. Dil, kültürler arası aktarımı sağlamada önemli bir araçtır. İnsanlar kültürel kavramları dil yoluyla öğrenir ve öğretir (Tabakçı, 2008: 20).

Bir toplum, konuştuğu dili anlamadan bir kültürü anlayamaz. Bu doğrultuda bir milletin kültürü kendi dilinde yaşar. Dil, anlamı iletme için sözlü ve yazılı araçlar olarak kullanılan bir dizi semboldür. Toplumun sosyal dokusunu oluşturan tüm kültürel değerler söz dağarcığında saklıdır (Serter, 2019; Pala, 2019). Bu bakımdan toplumun dilini öğrenmek, o toplumun kültürünü öğrenmektir (Koyuncu, 2017: 12).

- **Din ve İnanç**

Din; insanların yaratılış sebebi ve gayesi hakkında bilgilendiren, onlara nur ve saadete giden yolu gösteren, kendi tercihleri ve seçme hürriyetleri ile fitratlarında doğru ve güzel olmalarını sağlayan milli kültürün temel unsurlarından biridir (Tatlılıoğlu, 200).

Her toplumda belirli bir dini unsur vardır. Bu unsur inancın yönünü ve yaşamsal düzenini belirler. İnanç sistemleri, bir toplumun manevi kültürünün unsurlarını ve insanların olaylara ilişkin algılarını, düşünce ve davranışlarını şekillendirir (Aksoy, 2015: 23).

Bütün dinler toplumda doğar ve gelişir. İnanç sistemleri, tarih boyunca bilinen tüm toplumlarda yer almakta ve sosyal bir olgu olması sebebiyle

çatışmalara sebebiyet vermektedir. Din, toplum yaşamına anlam veren bir maneviyat biçimidir. Bu doğrultuda dinler toplumda ki kültürlerin çok önemli bir yapısını temsil etmektedir. Kültürdeki normlar, değerler ve davranış biçimleri inanç sistemleri aracılığıyla oluşmaktadır (Koyuncu, 2017: 13; Güveren, 2022: 9).

- **Tutum, Değer ve Normlar**

Kültürlerin birbirinden ayrılmasını sağlayan faktörler normlar ve değerlerdir. Değer kavramı, yaşamda değerli olan şeyleri ifade eder, toplumun duygu ve düşüncelerini yansıtır, toplumsal bütünlüğü güçlendirir, toplumsal kuralların ve dini temelleri oluşturur (Küçükaslan, 2007: 12). Kültürel değerler, sosyal inançlar ve sosyal çevreler aracılığıyla insanlar tarafından kabul edilen ve içselleştirilen kurallardır (Sofyalıoğlu ve Aktaş, 2001: 77).

Kültürel değerler, kültürel normları (kuralları) belirleyerek o kültürün üyelerinin davranışlarına rehberlik eder (Aksoy, 2013: 18). Normlar toplumun normalde uyması gereken kuralları, emirleri ve davranışları içeren yazılı olmayan yasalardır. Ayrıca normlar, kişiler arası ilişkilerin nasıl ve ne ölçüde gerçekleşmesi gerektiğini belirleyen bir sosyal dizi kuralıdır. Kültürel normlar örf ve adetlerdir. Adetler, zorunlu olmayan kurallardır ancak örfler toplumun yaşamındaki önemli davranışları belirleyen kurallardır (Uzunçarşılı, 2010: 38-47; Susar, 2005: 5-9).

Tutum ise toplumdaki bireylerin doğru-yanlış, iyi-kötü içinde buldukları durumları yargılamakta kabul ettikleri ortak görüşleridir (Güveren, 2022: 9).

- **Sanat**

Toplumdaki bireyler, farklı sembol ve anlamlarla sanatsal aktivitelerde bulunurlar. Geçmişten günümüze bu aktiviteler sürekli sorgulanmıştır. Sanat da tıpkı dil gibi bireyin kendini ve çevresini anlama tarzıdır ve kültürün en önemli unsurlarındandır. Bu doğrultuda her kültürün kendine özgü fikir ve değerleri vardır (Uzunçarşılı, 2010: 38-47).

Sanat, sanatçı aracılığıyla kültüre yeni bir manevi unsur katar. Sanatçı, yaşamda karşılaşılan tüm olay ve sorunları estetik imgelerle, kendine has duygu ve düşüncelerini ekleyerek yorumlayan kişidir. Bu yönüyle sanatçı, kişilere

toplumsal gerçekliği yansıtan bir yol göstericidir. Sanat insanla başlar, insanın içinde bulunduğu kültürü etkileyerek, kültürel dönüşümle evrensel bir boyuta ulaşarak tüm dünyaya yayılır (Demir, 2015: 35).

- **Eğitim**

Toplumlar kendi eğitim süreçleri ve kültürel içerikleri ile kişileri yetiştirirler. Yetiştirdikleri kişilerin olmasını istedikleri niteliklere göre eğitim faaliyetlerini düzenlerler. Bu faaliyetler sosyalleşme yoluyla öğrenilir ve kişinin toplum içerisinde sosyalleşebilmesi için aile, yakın çevre ve okul gibi gruplar halinde eğitilmesi sağlanır (Aksoy, 2013: 19).

Kültürü yeni yetişen nesillere aktarmak hemen hemen her toplumun amaçlarından biridir. Ancak bir toplumun kültürü de eğitim faaliyetlerini etkilemektedir. Her toplum birlikte büyüdüğü nesillere kendi kültürlerini aktarmayı ve bu sayede bireylerin toplumla uyumlu olmasını amaçlar (Okumuş, 2013: 13).

D. Kültürün Çeşitleri

Kültürün birçok sınıflandırılması vardır. Bu sınıflandırmalar kültürün farklı yönlerini vurgulamaktadır. Başlıca kültürel sınıflandırmalar aşağıda yer almaktadır.

1. Genel Kültür (Üst Kültür) - Alt Kültür

Genel kültür alanı, tüm ülke ve toplumlarda geçerli ve deneyimsel olan kültürü içermektedir. Tipik bir kültür, birçok alt sistemden oluşan bir üst sistemdir (Köse vd., 2001: 223). Genel kültür, toplumun genel alışkanlıklarını, inançlarını, değerlerini, sanatsal ve mimari biçimlerini yani o toplumun tüm soyut ve somut değerlerini ifade etmektedir. Tüm toplumların hem alt kültür hem de genel kültürü bulunmaktadır. Tek bir kültür tipinden oluşan toplumlar daha az yaygındır (Demir, 2015: 35).

Bir toplumda yaygınlık gösteren kültüre üst kültür (genel kültür) denilmektedir. Genel kültür aynı zamanda topluma hâkim olan kültürdür. Bir ülke veya ülkenin kültürü denilince akla genel kültür gelir. Aynı zamanda bir toplumun egemen olan kültüründen, belli düzeye kadar farklılık gösteren ve

azınlıklar tarafından benimsenen kültür ise alt kültürdür. (Arslantürk ve Amman, 2000: 247).

Alt kültürler, genel kültürlerin dışında sembollere, yaşam tarzlarına, anlamlara ve değerlere sahiptir. Genel kültürden tamamen kopuk değildir. Ancak temelde genel kültürle bir uyum sağlamaktadır. Alt kültürler; dil, din, ırk, etnik köken ve mesleğe dayalı olabilir (Köse vd., 2001: 223; Tabakçı, 2008: 26).

2. Maddi Kültür-Manevi Kültür

İnsan yaratılışının bütünlüğü olarak kabul edilen kültür, analiz için iki kısma ayrılmaktadır. Bunlar; maddi kültür ve manevi kültürdür. Maddi kültür, genel olarak insanların sosyal gelişimleri sırasında yarattıkları ve gerçekleştirdikleri tüm nesnelere tanımlayan bir terimdir (Demir, 2015: 36).

Toplumun üretim ve uygulama konusundaki deneyimlerini, becerilerini ve yeteneklerini yansıtan kültür maddi kültürdür. Maddi kültürel ürünler bu nedenle ülkenin gelişme yönü hakkında bilgi sağlar. Maddi kültür sınıfında olan binalar, özellikle kültür teknolojisi kapsamında kullanılan arabalar, telefonlar, uçak ve silahlar kültürün gelişmişlik düzeyini gösterir (Koyuncu, 2017: 10).

Manevi kültür ise kültürün toplumun sosyal ve manevi ihtiyaçlarını karşılayan kültürün psikolojik ve sosyal yönlerini ifade etmektedir (Demir, 2015: 36). İnsanların düşünce yapılarının, inanç ve değerlerinin manevi olduğu ve somutlaşmadan insanların hayatını etkileyen bir yapıya sahip olduğu, manevi değerlerin ve bu değerlerin şekillendirildiği yaşam biçimine ve zihinsel çevreye manevi kültür denir (Şimşek vd., 2007: 29).

Kültürün maddi ve manevi unsurları arasında devamlı bir iletişim akışı bulunmaktadır. Birindeki değişiklik diğeri de etkilemektedir. Bu bakımdan kültür, bir toplumun doğal ortamından yani coğrafi koşullarından da etkilenmektedir (Dericioğulları vd., 2007).

3. Karşı Kültür

Alt kültürler genel kültüre aykırı değildir ancak bazı alt kültürler genel kültüre isyan edebilir. Böyle bir kültüre karşı kültür denir. Karşı kültürler, genel kültür değerlerini dikkate almadan onları katı bir şekilde eleştirmektedir. Genel

olarak kültürü sadece eleştirmekle kalmaz aynı zamanda o kültürü tamamen reddeder ve muhalefet halinde olur (Tabakçı, 2008: 29; Tezcan, 1995: 165).

Karşı kültür, genel kültür çerçevesinde benimsenen ve uygulanan değerleri yok etmek ve baltalamak amacıyla çeşitli alanlarda oluşturulmak üzere tasarlanmış yapay bir kültürdür. Bu doğrultuda toplumun genel kabul görmüş sınırlarını açan, toplumun kural ve değerleriyle çatışan, sosyo-ekonomik ve siyasi düzeni bozan oluşumlar karşı kültür örnekleridir (Köse vd., 2001: 224).

E. Zekâ Kavramı ve Tanımı

Latince “intellectus” olarak kullanılmakta olan zekâ kavramı, Arapça kökenli bir kelime olup, “ruhsal parlaklık” anlamına gelmektedir (Özdemir, 2019). Zekâ, kavrama, algılama veya bilgi gibi zihinsel bir kapasitedir (Aksoy, 2013: 60).

İlk olarak milattan önce 4. yüzyılda Hipokrates, zekânın ve düşünmenin beyinde gerçekleştiğini keşfetmiştir. Daha sonra Tone Locke ise 18. Yüzyılda insan zihninin boş bir sayfa olduğunu ve daha sonra edinilen düşünceler ve deneyimlerden türediğini savunmuştur. Ancak yapılan diğer çalışmalar insan zihninin doğduğu andan itibaren var olan bir sinir sistemine sahip olduğunu kanıtlamaktadır (Üstten, 2008: 44).

Zekâ, soyut bir kavramdır. Somut olarak analiz edilememesi tanımlanmasını zorlaştırmaktadır (Güveren, 2022: 28). Bilim adamları, zekânın birden fazla tanımını yapmıştır ve literatüre bakıldığında da zekâ kavramına ilişkin çeşitli tanımlamaların olduğu görülmektedir.

Zekâ, bireyleri hedefler koymaya, rasyonel kararlar almaya ve çevrelerine uyum sağlamaya yönlendiren bilişsel işlevdir (Demirtaş ve Güneş, 2002: 179). Olayları bağımsız olarak görebilme aynı zamanda yeni oluşan durumlara karşı başarıyla uyum sağlayabilme yeteneği olarakta tanımlanabilmektedir. Genel olarak zekâ, bireylerin çevreye uyum sağlama yeteneği, çevresel uyaranlara verdiği yanıtın hızı ve niteliği olarak tanımlanabilir. Zekâ kavramı, bireyden bireye değişmekte ve kültürel değerlerden etkilenmektedir (Mercan, 2016).

Zekâ kavramına olan ilgi arttıkça bu alandaki tanımların çeşitliliği de artmaktadır. Bu çeşitliliğe uygun olarak Howard Gardner’ in tanımı zekânın en

güncel tanımlarından biri haline gelmiştir. Howard Gardner, zekâyı tek bir baskın yetenek olarak görmemektedir. Zekânın çeşitli özel boyutlardan oluştuğunu ve de çoklu zekâ teorilerinin yaratıcısı olduğunu savunmaktadır. Zekâ kavramına ilişkin tanımlamasında ise “zekâ, bir veya daha fazla kültürde ürün üretme yeteneğidir” şeklinde ifade etmiştir (Gardner, 2011: 28).

Genel olarak zekâ, insan zihninin öğrendiklerinden yararlanma, karşılaştığı zorluklara çözüm bulma, değişik durum ve olaylara uyum sağlama yeteneği olarak tanımlanabilir (Aslan, 2022: 7)

F. Zekânın Özellikleri

Zekâ ile ilgili çalışmalar yapan araştırmacılar, zekânın farklı yönlerine odaklanmış ve zekâyâ çeşitli özellikler yüklemiştir. Zekâ kavramına ilişkin özellikleri sıralayacak olursak (Dündar, 2019; Demir, 2015: 39);

- Zekâ, insan beyni ve zihin sistemlerinin etkileşiminden kaynaklanan çok yönlü bir olgudur. Zekânın, bireylerin içinde buldukları, fiziksel, sosyal ve kültürel çevreleri algılamalarına, anlamalarına ve kontrol etmelerine olanak sağlayan birçok yönü bulunmaktadır.
- Zekâ çok yönlü olmasa rağmen kendi içerisinde bir bütünlük sağlamaktadır. İnsanlar gündelik yaşamda çözülmesi gereken bir sorunla karşılaştıklarında, uygun bir çözümü hızlı bir şekilde bulmak için zekâlarının tüm yönlerini kullanmaktadırlar.
- Çoklu zekâ kuramına göre tüm bireyler birden fazla zekâ türüne sahiptir. Diğer bir deyişle, bir kişi hem sosyal hem de kültürel zekâyâ sahip olabilir ve çalışma düzeyi, kişinin hangi alanlarda ilerlediğine bağlıdır.
- Bireyler, zekânın belirli alanlarındaki eksikliklerinden şikâyet etseler de bu sorunun doğuştan olduğunu ve bu nedenle bu durumu kolayca değiştiremeyeceğini varsayarak, çoklu zekâ teorileri, yeterli ve uygun destek, fırsat ve eğitimin sunulduğunu öne sürer. Doğru koşullar altında, bireyler zekânın tüm alanlarını çok yüksek seviyelere çıkarabilir yetenekte olduğunu ileri sürmektedir.

- Zekâ düzeyi için kesin bir standart ölçüt yoktur. Birini zeki kabul etmek için evrensel bir test bulunmamaktadır. Farklı alanlarda testler söz konusudur ancak uygulandıkları alanlarda da sınırlıdır.

G. Zekânın Çeşitleri

Sternberg'in üçlü zekâ teorisi, Thorndike'in zekâ sınıflandırması ve Gardner'in çoklu zekâ teorisinden sonra diğer araştırmacılar aynı zamanda Sternberg, Gardner ve Thorndike tarafından tanımlanan zekâ türlerinden farklı zekâ türlerine de odaklanmıştır. Araştırmacılar sayesinde büyük bir önem kazanan zekâ türleri ise duygusal zekâ, kültürel zekâ ve sosyal zekâdır (Güveren, 2022: 36).

1. Sosyal Zekâ

Sosyal zekâ kavramı ilk kez John Dewey (1909) ve Herbert Lull (1911) tarafından kullanılmıştır. Sosyal zekânın modern kullanımının başlangıcı Edward L. Thorndike (1920)'ye uzanmaktadır (Kihlstrom, 2011: 564). Thorndike insanın entelektüel yetenekleri arasında sosyal zekâyı ilk kez tanımlayan kişi olmuştur ancak sosyal zekâyâ yönelik yaklaşımlar, tanımlar ve modeller Thorndike ve literatüre katkıda bulunan birçok araştırmacı sayesinde zenginleşmiştir (Yılmazçetin, 2021: 42).

Sosyal zekâ, sözsüz kanıtları anlama ve başkalarının eylemlerinden sonuçlar çıkarma gibi becerileri ifade etmektedir. Rol paylaşımı, sosyal farkındalık, sezgi ve insanları anlama yeteneği bunu kanıtlayan faktörlerdir. Sosyal zekâ aynı zamanda sosyal performansa uyum olarak da tanımlanabilmektedir (Doğan ve Çetin, 2008: 5).

Sosyal zekâ sergileyen kişilerin kendi tutum ve eğilimlerini fark edebildikleri söylenmektedir. Bu farkındalık, insanların başkalarının korkularına, meraklarına, duygularına ve inançlarına empati kurmasına, yargılamadan dinlemesine ve başkalarının kendi performanslarını en üst düzeye çıkarmasına yardımcı olmasına olanak tanır. Sosyal zekânın ilgi alanı kişilerarası ilişkiler ve başkalarıyla iş birliğidir ve zekânın en önemli biçimini temsil etmektedir (Başaran, 2004: 11).

Sosyal zekâya sahip insanlar iş birliği yaparak ve paylaşarak daha iyi öğrenirler. Grup etkileşimlerini tek başlarına çalışmaya tercih ederler. Ayrıca yöneticiler, psikologlar, öğretmenler ve oyuncular bu becerileri başarıyla kullanan insanlar arasında yer almaktadır (Yücel vd., 2006: 35).

2. Duygusal Zekâ

Duygusal zekâ kavramını ilk defa Peter Salovey ve John Mayer 1990 yılında şu şekilde tanımlamıştır. “Gözlemleriyle, yaptığı yorumlamalar sonucunda ortaya çıkan duygular, kişinin sahip olduğu ve geliştirebilen bir becerisidir (Özdemir, 2019).”

Mayer ve Salovey ile Reuven Bar-On da duygusal zekâ kavramının kökeni ve gelişimi ile ilgili çalışmalar yapan bir diğer araştırmacıdır. Duygusal zekâyı ilk ölçen ve kendi modelini geliştirmiş olan Bar-On’ a göre duygusal zekâ, “kişinin çevresel stres ve taleplerle baş etme yeteneğindeki duygusal, kişisel ve sosyal becerilerin toplamıdır.” Bar-On’ un gerçekleştirdiği çalışmalar, duygusal zekâ konusunda farkındalığın artmasına yardımcı olmuştur (Doğan ve Şahin, 2007: 235).

Duygusal zekâ, kişinin kendi ve başka insanların duygularını gözleme, bunlar arasında ayırım yapma ve bu bilgiyi kişinin kendi düşünce ve eylemlerine rehberlik etmek için kullanma yeteneğini içeren bir tür sosyal zekâ biçimi olarak tanımlanabilmektedir. Ayrıca duygusal zekâ sadece duygusal olmakla değil, aynı zamanda kendi duygularını tanıyıp onlarla empati kurabilmek, sorunlar karşısında durmadan ilerleyebilmek ve arzularını kontrol edebilmektir (Demir, 2015: 43; Güveren, 2022: 39).

Duygusal zekâ becerilerini kullanabilenler, kendilerinin ve başkalarının duygularını tanıma ve kontrol etme, hayatı daha etkin yaşama, başarıyı belirleyen sözel olmayan kuralları anlama ve uygulama becerilerine sahiptir. Duygusal zekâ, profesyonel hayatta da önemli faydalar sağlamaktadır. Düzenleme, öz farkındalık, motivasyon ve sosyal becerilerden oluşan zekâ kavramı, liderlik rollerinde bireylere takım çalışması ve kişilerarası uyum gibi önemli katkılar sağlamaktadır (Aksoy, 2015: 87).

H. Kültürel Zekâ Kavramı ve Tanımı

Dünyanın kültürel, teknolojik, ekonomik, sosyal ve politik alanlarındaki değişimlerle küreselleşme olgusu ortaya çıkmıştır (Balay, 2004: 63). Bilgi teknolojisindeki ilerlemeler ve düşen maliyetler, ülkeler arasındaki mesafe engellerini ortadan kaldırmakta aynı zamanda farklı kültürler arasında ticaret ve bilgi aktarımını kolaylaştırmaktadır. Bu durum kültürel farklılıklara sahip insanlar arasındaki iletişimi ve kültürlerarası etkileşimi artırır. Ayrıca ulaşım yollarının genişletilmesi insanların hareketliliğini sağlamış ve farklı kültürlerin kaynaşmasını hızlandırmıştır. Böylece yaşam tarzı ve sosyal davranış karşılıklı olarak etkilenmiştir (Nezihoğlu, 2006).

Bireyler farklı kültürlerle karşı karşıya kaldıklarında kuracakları iletişim, etkileşim ve uyum büyük bir öneme sahiptir. Pekçok yazar tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda farklı kültürlerle iletişimin sağlanmasında bireysel farklılıkların önemi ön plana çıkmaktadır (Sawhney, 2014; Dalton and Wilson, 2000). Farklı kültürlerden çalışanların bulunduğu çok kültürlü çalışma ortamlarında, bazı insanların neden diğerlerinden daha iyi uyum sağladığını anlamak giderek daha önemli hale gelmektedir. Kültürler arası farklılıkları anlamamanın ve saygı duymamanın yanı sıra bu etkililiğe ulaşmak için başka bilgi, beceri ve yeterlilikler de gereklidir (Aydın, 2020: 23).

Kültürel zekâ kavramı, zekâ çalışmaları ile kültürler arası çalışmaları birbirine bağlayan ortak araştırmalar sonucunda meydana gelmiştir. Kültürel zekâ, ilk kez 2004 yılında Harvard Business Review' de Christopher Earley ve Elaine Mosakowski tarafından yeni bir zekâ tipi olarak işletme literatürüne kazandırılmıştır (Yeşil, 2009: 123).

Kültürel zekâ, “kültürleri anlamak, farklı kültürden bireylerle etkileşim kurmak, iletişim bilgisini geliştirmek ve farklı kültürden insanlar hakkındaki düşüncelerimizi zaman içinde geliştirmek için becerikli ve esnek olabilmek” şeklinde tanımlanmaktadır (Köse, 2016; Özdemir, 2019). Early ve Mosakowski ise kültürel zekâyı diğer insanların farklı olan ve belirsizlik yaratan jest ve hareketlerini sanki kendi kültürlerinin insanıymış gibi değerlendirmeleri ve yorumlamaları olarak tanımlamışlardır (Köse, 2016; Tutuş, 2020).

Thomas ve Inkson, kültürel zekâ kavramının “kültürleri anlama, onlar hakkında giderek daha fazla bilgi edinme ve kültürlerle etkileşimde uygun davranış kalıpları geliştirme yeteneğine sahip olmak hatta içindeki düşünce yapısını yavaş yavaş yeniden inşa etmeğe çalışmak” şeklinde tanımlamıştır (Yeşil, 2010: 154).

Kültürel zekâ, farklı kültürel ortamlardaki bireylerle olan ilişki ve etkileşimin kalitesini belirler (Triandis, 2006: 20). Başka bir deyişle, kültürel zekâ, kültürlerarası bir ortamda o kültüre ait insanlarla hem günlük hayatta hem de iş hayatında başarılı iletişim kurmanın temel unsurudur (Şahin ve Gürbüz, 2012: 126). Aynı zamanda kültürel zekâ, diğer kültürden insanların yaşadıkları toplumların içinde ve dışında nasıl iletişim kurduklarının belirlenmesinde önemli bir insan potansiyeli olarak görülebilir (İlhan ve Çetin, 2014: 7).

Bu tanımlara dayanarak, kültürel açıdan zeki insanlar, içinde yaşadıkları diğer kültürleri sürekli öğrenip, bunların gerekliliğine ve önemine inanarak davranış farklılıkları için akıl yürüterek bu davranışları anlayıp, saygı gösterdikleri ve uyum sağlayamada gerektiğinde kendi davranışlarını değiştirme hususunda kararlı olduklarını ifade etmek yerinde olacaktır (Aydın, 2020: 25). Özetle kültürel zekâyı, “farklı kültürden insanların, karşılaştıkları kültürlere karşı kendisiyle aynı kültüre sahip olan insanlar gibi etkili bir şekilde algılayabilmeleri, anlayabilmeleri, iletişim kurabilmeleri ve bu sayede farklılıkları etkili bir şekilde yönetebilme yeteneğine sahip olmaları” şeklinde ifade edebiliriz (Demir, 2015: 46).

İ. Kültürel Zekânın Boyutları

Ang ve Earley, kültürel zekâ kavramını üç boyutlu bir yapıda ele almıştır. Geliştirdikleri model zekâyâ yönelik davranışsal, bilişsel ve sosya-duygusal yaklaşımları yansıtmaktadır. Ang ve Earley’ nin geliştirdikleri ilk modelde kültürel zekâ üç bileşenden oluşmaktadır. Bunlar; bilişsel, motivasyonel ve davranışsal zekâ bileşenleridir. Daha sonraki çalışmalarda üstbilişi bilişsel boyutun içinde yer alan ayrı bir boyut olarak değerlendirmeye başlamışlardır (Ang, 2007; 335-371). Bu değerlendirme Ang, Dyne ve Livermore tarafından geliştirilerek dört faktörlü kültürel zekâ modeli ortaya çıkmıştır (Aslan, 2022; 15). Bu zekâ türleri olarak aşağıda açıklanmaktadır.

1. Üstbilişsel (Meta Bilişsel) Kültürel Zekâ

Kültürel zekânın ilki boyutu üst biliştir. Üst biliş, kavramsal nesnelere anlamaya, düşünmeye ve bilmeye yardımcı olur. Kültürel zekânın bu alanı, bireylerin kültürel bilgileri edinip, anlayabilmelerini ve öz farkındalık sürecini yönlendirmek için kullandıkları zihinsel seviyeleri kontrol edebilmelerini gerektirir. Kültürel zekânın üst bilişsel formu, kültürel bilgiyi aynı anda bilgi edinme ve anlama yeteneği olarak da ifade edilir. Bu zekâ düzeyine sahip insanlar, başka kültürden insanlarla temasa geçtiklerinde, onların kültürel bilgilerine bakar ve kültürel tercihleri üzerine düşünürler (Köse, 2016; Kebabcı, 2016).

İleri düzey üst bilişsel kültürel zekâyâ sahip kişiler, toplumsal ve bireysel kültürel tercihlerin ve normların sosyal etkileşimlerde farklılık gösterebileceğinin ve bu farklılıkları çok kültürlü bir ortamda dikkate alıp iletişim kurabileceklerinin farkındadır. Bu farkındalıktan yola çıkarak, etkileşim stratejileri önceden planlanır ve etkileşim sırasında varsayımlar değerlendirilir. Planlanan farklılıkların nedenleri, olası kültürel yanlış anlaşılmalara değerlendirilir ve belirlenir daha sonra davranışlar kültürel ortamın yapısına göre tekrar uyarlanır (Ang and Dyne, 2008: 5).

Üst bilişsel kültürel zekâ, insanların kültürel etkileşimler sürecinde stratejik düşünmelerini sağlar. Stratejik düşünmede ifade edilmek istenen, bireylerin zihinsel süreçlerinin kendi kontrollerinde olduğudur. Bir insanın yüksek derecede sahip olduğu stratejik kültürel zekâsı, kendi kültüründen kaynaklanan fikir ve davranışları refleks olarak yansıtmaktan ziyade kültürel bağlamları takip etme, seçme ve bunlara uyum sağlama becerilerine bağlıdır (Aksoy, 2013: 82)

2. Bilişsel Kültürel Zekâ

Üst bilişsel zekâ, üst düzey bilişsel süreçlere odaklanırken, bilişsel zekâ, kişisel ve eğitimsel deneyimler yoluyla edinilen farklı kültürlerin uygulamaları, normları ve gelenekleri hakkındaki bilgileri yansıtır. Bu nedenle kültürel zekânın bilişsel faktörü, kültürel bilgi düzeyi veya bir kişinin kültürel çevresi hakkındaki bilgisi anlamına gelir. Kültürel bilgi ise kişinin çevresinin kültürel bağlamına gömülü bilgisini içermektedir. Bugün dünyanın farklı kültürleri göz önüne

alındığında, bilişsel zekâ, kültürel farklılıkların bilgisini ve evrensellerin bilgisini gösterir (Aydın, 2020: 34).

Kültürel zekânın bilişsel bileşeni, kültürel zekânın önemli bir parçasıdır. Çünkü kültürü anlamak, insanların nasıl düşündüğünü ve hareket ettiğini etkilemektedir (Dyne et al., 2009: 236-237). Kültür ve toplumun kültürel bileşenlerini anlamak, bireyleri şekillendiren ve kültüre özgü sosyal etkileşim kalıpları yaratan sistemlerin daha iyi anlaşılması anlamına gelir. Bir toplumun kültürünü ve onu birbirine bağlayan kültürel unsurları anlamak, bireylerin o kültürle sosyal etkileşim kalıplarını şekillendirmekte aynı zamanda oluşturulan sistemlerin daha iyi anlaşılmasında önemli rol oynamaktadır (Ang and Dyne, 2008: 6)

Bilişsel zekâsı yüksek insanlar farklı bir kültürle karşılaştıkları zaman sadece o kültür ile kendi kültürleri arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları öğrenmekle kalmaz aynı zamanda o kültüre ait olma duygusuyla hareket edebilir ve o kültüre uyum sağlayabilir (Ang et al., 2007; Ang and Dyne, 2008).

3. Motivasyonel Kültürel Zekâ

Motivasyonel zekâ, enerjiyi ve dikkati kültürel farklılıklarla karakterize edilen durumlara yönlendirme yeteneğidir. Bu motivasyon becerilerinin, hedefe ulaştırmayı kolaylaştıran etkileri, algıları ve davranışları etkili bir şekilde kontrol ettiği düşünülmektedir (Ang and Dyne, 2015).

Motivasyonel kültürel zekâ, bireyin çok kültürlü bir ortamda çalışırken ve farklılıkları öğrenirken için harcadığı enerjinin yönü ve kapsamı ile ilgilidir. Aynı zamanda motivasyonel zekâ, insanların kültürler arası iletişime ne kadar değer verdiklerini ve bu gibi durumlarda etkin şekilde hareket etme hususundaki güvenlerini yansıtır (Yeşil, 2010: 159).

Motivasyonu yüksek insanlar, kültürler arası ortamlarda yüksek enerjiye ve bütünlüğe sahiptir. Bu tür insanlar, işlerine güvenen, daha fazla enerji ve dikkat harcayan yüksek performanslı kişilerdir (Aslan ve Aslan, 2015: 43). Bu enerji ve dikkat, kişilerin öz yeterliliğine dayanmaktadır. Motivasyonel zekâsı yüksek olan kişiler, kültürel farklılıkların olduğu ortamlara karşı içsel bir ilgi duyarlar. Bu ortamlarda enerji ve güçlerini etkin kullanırlar ve ortamlarda başarıya ulaşabilirler (Deci and Ryan, 2011: 585).

Kısaca kültürel zekânın motivasyonel yönü, farklı kültürden insanlar hakkında bilgi sahibi olmak ve onlarla iletişim kurmak için ilgili, alakalı ve arzulu olmasıdır. Motivasyonel kültürel zekâsı güçlü olan kişiler, bu konuda daha dikkatli, hazırlıklı ve başarılıdır (Köse, 2016; Kebabcı, 2016).

4. Davranışsal Kültürel Zekâ

Davranışsal kültürel zekâ, kültürel zekâ kavramının son boyutudur. Bireyin yeni bir kültürel ortama girerken o kültürün gereklerine uygun davranış sergileme yeteneğini temsil etmektedir. Kültürel zekânın yalnızca üstbilişsel, bilişsel ve motivasyonel yönleri kültürel zekâ için tek başına yeterli değildir. Bu yönlere ilaveten, davranışsal kültürel zekâ da bulunmalı ve diğer yönlerin işleyişi davranışa yansıtılmalıdır (Köse, 2016; Kebabcı, 2016; Kahraman, 2016).

Davranışsal kültürel zekâ, motivasyonel ve bilişsel boyutların bütünüdür. Bunun nedeni kültürel zekânın davranışsal yönlerinin motivasyonel ve bilişsel faktörlere bağlı olmasıdır. Yeni bir davranış geliştirmek için bu davranışın yeni ve farklı olduğu bilinmelidir. Farklı kültürel bağlamlarda belirli davranışları sergilemek istemelerine rağmen bireylerin bunu fark etmekte zorlandıkları durumlar ortaya çıkabilir. Yüksek kültürel zekâ, yeteneğin yanı sıra yeni davranışları benimseme ve gösterme isteğini de garanti etmektedir (Aksoy, 2013: 88).

Davranışsal kültürel zekâ, bazı ifadeler kullanılarak ölçülmektedir. Bu ifadeler; çalışanların kültürlerarası iletişiminin gerektiği zamanlarda sözlü davranışlarını değiştirebilme düzeyi, sözsüz davranışlarını ayarlayabilme düzeyi, konuşma hızını ayarlayabilme düzeyi, yüz ifadesini ve mimiklerini ayarlayabilme düzeyidir (Ang et al., 2007).

Sonuç itibariyle, yüksek davranışsal zekâyâ sahip olan bireyler esnek olmakta, kültürel etkileşimin niteliklerine göre davranışlarını uyarlayabilmektedirler. Sözel olmayan davranış bir sessizlik işlevi gördüğü ve gizli bir şekilde iletişim kurduğu için kültürlerarası durumlarla önemlidir. Kültürel zekânın davranışsal boyutu, diğer gözlemcilerin kültürel zekâsının değerlendirilmesi için kritik bir faktördür. Çünkü davranışsal ifade kültürlerarası karşılaşmalarda önemlidir (Aydın, 2020: 36).

III. TÜKENMİŞLİK VE İŞE ANGAJE OLMA KAVRAMLARI

A. Tükenmişlik Kavramı ve Tanımı

Günümüzün önemli problemlerinden biri olan sosyal ve mesleki tükenmişlik, kişisel ilişkilere bağlı olan ve yoğun iş temposundan bunalan bireyler arasında yaygın olarak görülmektedir. Beklentilerin yüksek olması, stresli iş koşulları, iş yükündeki artışlar, personel eksikliği, sağlık durumunun kötü olması ve finansal yetersizlikler gibi pek çok neden tükenmişliğe yol açmaktadır. En az fırsatla en çok işi yapmaya çalışan insanlar sonunda zihinsel olarak tükenmektedirler (Budak, 2018: 4). Tükenmiş bir birey kendi başına kalmayı tercih etmekte ve kendisini bulunduğu ortamdan soyutlamaktadır. Belli bir müddet sonra ise iş ortamına, işine olan ilgi ve duyarlılığını kaybetmektedir. Meslektaşlarını ve hizmet ettiği kişileri, kişisel sorunlarla karşılaştığında su yüzüne çıkan cansız nesnelere olarak görmeye başlamakta, bu durum ise tükenmişliğin tehlikeli bir aşamaya geldiğini göstermektedir (Budak, 2018: 4).

Tükenmişlik terimini ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tanımlamıştır. Herbert Freudenberger; yıllarca sistemik stres üzerine çalışmış bir klinik psikologdur ve en çok serbest klinikler ile eski hükümlülerin kaldığı ücretsiz klinikler gibi kurumlarda stresin tepkileri üzerine yaptığı çalışmalarla tanınmaktadır (Schwab, Jackson and Schuler, 1986: 15). Mesleki tehlike kavramı tükenmişliğin ilk klinik tanımlarından biridir. Freudenberger bu tehlikeyi “sağlık çalışanlarının yorgunluğu, hayal kırıklığı ve işten çıkarılması ile karakterize edilen bir durum” şeklinde ifade etmiştir (Suran and Sheridan, 1985: 742).

Tükenmişlik kavramını ilk kez tanımlayan Freudenberger’ in tıp uzmanları üzerine çalışmalar yapması, sağlık alanında tükenmişliğin literatürde daha yaygın olarak ele alınmasına neden olmuştur. Günümüzde sağlık çalışanları, çalışma ortamında hasta yoğunluğu, hastaların sürekli acı çekmesi, hasta ölümleri, hasta ve hasta yakınlarının sorunları, yetersiz ücret, personel eksikliği, kişilerarası

sürtüşmeler ve rol çatışmaları gibi tükenmişliğe yol açan faktörlerle karşı karşıya kalmaktadır (Işıkhani 2016).

Başlangıçta sadece sağlık alanında araştırmalar yapılırken tükenmişlik kavramı ile ilgili araştırmalar sağlık alanıyla sınırlı kalmamış, kısa süre sonra diğer alanlarda da çalışılmaya başlanmıştır. Yapılan araştırmalar; tükenmişlik olgusunu, insanlarla sürekli iletişim ve etkileşim halinde olan meslek gruplarında daha sık görülmektedir (Işıkhani 2016).

B. Tükenmişliğe İlişkin Modeller

Literatüre bakıldığında tükenmişlik kavramına ilişkin farklı araştırmacılar tarafından öne sürülmüş çeşitli tükenmişlik modelleri bulunmaktadır. Bu modellerden başlıca önemli olanlar aşağıda açıklanmaktadır.

1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss tükenmişlik modeline göre, önceki tartışmalara paralel olarak tükenmişlik belirli süreçlerin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik bu açıdan değerlendirildiğinde bireyin çalıştığı alanda meydana gelen strese karşı bir savunma olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu durumun sonucunda kişi işle olan ilişkisini bitirme kararı alır. Bu doğrultuda süreç sonunda kişi tükenmişlikle baş etme davranışları sergiler. Cherniss modeline göre tükenmişlik, çalışma ortamında meydana gelen strese uyum sağlama ve direnme olarak tanımlanmaktadır (Dinç, 2008: 20).

Cherniss' e göre tükenmişlik 3 aşamada gerçekleşir. İlki, kişi yoğun bir strese maruz kalır ve bu durum süreci başlatmaya iter, ikincisi bu strese karşı yoğun bir korku ve iç kaynaklarının tükendiği duygusuyla tepki verir ve son aşamada olumsuz duygulara kapılır işten uzaklaşmaya ve hizmet sunulan kişilere karşı negatif duygular beslemeye başlar (Özışık, 2019).

Chernis, henüz işe başlamamış kişilerin yaptıkları işin her zaman heyecan verici olacağını ve kurumları tarafından her zaman desteklenip değer göreceklarının hayalini kurduklarını söylemektedir. Ancak kişiler çalışma hayatına girdiklerinde bu beklentilerle karşılaşamayınca şok olmaktadır. Cherniss araştırmasında tükenmişliğin, çalışanların hayalini kurdukları beklentileri ile

çalışma ortamında yaşadıkları gerçekliklerle arasında uçurum oluşmasından kaynaklandığını ifade etmiştir (Örmen, 1993).

2. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky 1980 yılında yapmış oldukları araştırmada tükenmişliğin gözlemlenebilir aşamaları olduğunu ve belli bir müddet sonra ortaya çıkan bir kavram olduğunu ifade etmişlerdir. Bu aşamalar idealist bir coşku, durağanlaşma, engelleme ve duygusuzlaşma aşamaları olarak sıralanmaktadır (Yılmaz, 2017: 5).

İdealist coşku evresi: Bu evrede büyük bir umut, çok fazla enerji ve beklenti var. Bireyler enerjilerinin çoğunu işlerine harcamaktadır. Coşku evresinde özverili çalışmalar sergilenir. Bu dönemde kişinin enerji umutları ve beklentileri yüksektir. Bu evrede kişi yapmış olduğu çalışmalara ait övgü hak ettiğini düşünürken, başkaları tarafından oluşan önyargı ve müdahaleler nedeniyle beliren sorunları çözemediğinden dolayı bir yavaşlama ve durgunluk sürecine girme eğilimi göstermektedir (Yılmaz, 2017: 5).

Durağanlaşma evresi: Bu ikinci evrede, bireyin arzuları azalmaya başlar. İlk evrede önümüze çıkmayan olumsuz durumlar bu aşamada karşımıza çıkmaya başlar. Aynı zamanda umut düzeyi azalan kişiler bu aşamada örgütsel ve mesleki doyumsuzluk yaşayabilirler (Söylemez, 2019: 49).

Engelleme evresi: Engelleme evresinde, bireyler çalışmaya devam edip edemeyeceklerini sorgulamaktadır. Bu aşamada bireyler kendi durumları ile mevcut durumları arasında bir denge bulmaya veya daha fazla çabalayarak sorunlara çözüm bulmaya çalışırlar. Bu çaba birey ve bulunduğu topluluk arasındaki ilişkiyi yıpratılmaktadır. Başka bir seçenek ise sadece teknik tarafta çalışmaya devam etmeyi seçen kişiler katı, duyarsız ve sıkıcı davranışlar sergileyerek tükenmişlik durumlarının daha da şiddetlenmesine sebep olacaktır (Yılmaz, 2017: 6).

Duygusuzlaşma evresi: Apati evresi olarak da adlandırılan bu evrede, engelleme evresine tepki olarak bir savunma mekanizması olarak ortaya çıkar. Bu evrede bireyler güvenli bir pozisyonu korumak için her türlü kavgadan kaçınır. Kısaca bu evrede çalışanlar risk almazlar. Sadece sosyal güvenlik ve ekonomik nedenlerle çalışmaya devam ederler. Bu süre zarfında birey, örgüte, çalıştığı

kuruma ve hizmet verdiği bireylere karşı kayıtsız, duyarsız ve alaycı bir tutum sergiler (Civek, 2017: 25).

3. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines modelinde tükenmişlik, duygusal, fiziksel ve ruhsal bir bitkin olma halidir. Bu modele göre tükenmişlik için bireyler üzerinde duygusal baskı oluşturan iş ortamları bulunmaktadır. Ancak bu çalışma ortamları yalnızca motivasyonu düşük kişilerde tükenmişliğe yol açabilmektedir (Baysal, 1995: 117).

Bu modelde tükenmişliğin gelişimi, çalışma ortamındaki destekleyici ve engelleyici faktörlerin dengesi ile ilişkilidir. Bir çalışma ortamının müdahaleci mi yoksa destekleyici mi olduğu algısal bir süreçtir ve kişiden kişiye önemli ölçüde değişir. Bu doğrultuda aynı yerde çalışan iki kişinin biri tükenmişlik yaşamazken diğeri tükenmişlik belirtileri gösterebilmektedir (Sat, 2011: 32).

Motivasyonu yüksek olan kişiler, çalışma ortamlarını destekleyici bulurlar. Bu da kişilere beklentilerini karşılama ve kendilerini gerçekleştirme imkânı sağlar. Ancak stresin yüksek, motivasyon ve ödül sisteminin düşük olduğu iş ortamlarında meydana gelen başarısızlıklar tükenmişliğin en önemli nedenlerindedir. Tükenmişlik kademeli olarak motivasyon kaybına neden olur. Bu ise kişilerin işi bırakma veya iş değiştirmesi şeklinde sonuçlanabilmektedir (Ok, 2002: 76).

4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman tükenmişlik üzerine kapsamlı bir araştırma yapmışlardır. Bu çerçevede editoryal çalışmalarında tükenmişlik kavramını bütüncül bir yaklaşımla açıklamaya ve model oluşturmaya çalışmışlardır (Aba, 2022). Bu modele göre tükenmişlik, uzun süreli stresten kaynaklanan fizyolojik, bilişsel-duygusal ve davranışsal değişikliklerdir (Sılığ, 2003).

Perlman ve Hartman tarafından oluşturulan modele göre tükenmişliğin oluşmasında 4 ayrı aşama vardır. Bu aşamalar (Perlman and Hartman, 1982; Altay, 2009);

Stresin oluşum süreci: Bu aşamada stres düzeyi, kişinin iş beklentileri ile işten elde ettikleri arasındaki farkın büyüklüğü ve kişinin kişisel beceri ve

bilgilerinin işle ilgili görevleri yerine getirebilecek seviyede olup olmaması durumudur.

Stresin algılanma düzeyi: Tüm çalışanlar iş yerinde stres yaşayabilirler ancak bu stres her zaman ciddi bir şekilde olmayabilir. Bu noktada bireyin kişisel özellikleri, var olan sosyal desteğin gücü ve işle ilgili değişkenler hissedilen stresin düzeyini belirleyen faktörlerdir.

Strese karşı oluşan tepkiler: Bu aşamada strese karşı fizyolojik, davranışsal ve bilişsel-duygusal tepkiler ortaya çıkabilir. Kişisel veya örgütsel değişkenler bunlardan hangisinin ortaya çıkacağını belirler.

Strese karşı oluşan tepkinin sonucu: Çalışanların yaşamış oldukları stres sonucunda iş tatminlerinde azalma, iş performanslarında değişiklikler, fizyolojik ve psikolojik sağlık sorunları, işten ayrılma gibi sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Bu gibi durumlarla beraber çalışanlarda çeşitli stres faktörlerinin etkisiyle tükenmişlik durumu da meydana gelebilmektedir.

5. Meier Tükenmişlik Modeli

Meier modeli tükenmişlik durumunu kişinin iş yerinde yüksek düzeyde uyarıcı olması, iyi düzenlenmiş bir yaşam tarzının oluşmaması, yetersiz performans gösterdiği duygusu ile yaptırımları aşırı düzeyde tutması ve çevre ile ilişkilerinin beklediği seviyede olmaması sonucunda meydana geldiği ile ilişkilendirmiştir (Beşyaprak, 2012: 58). Meier tükenmişlik modeli 4 ayrı aşamada ele alınmıştır. Bu aşamalar (Söylemez, 2019: 47; Türe, 2008);

Pekiştirme beklentileri: İnsanların çalışma hayatlarını bireysel hedeflerini gerçekleştirme yeteneklerine göre değerlendirmek, pekiştirme beklentilerini oluşturabilmektedir. Bu beklentiler, kişilerin amaçlarına verdikleri önem ve değere bağlıdır.

Sonuç beklentileri: İnsanların belirli davranışları sonucunda ortaya çıkan durumdur. Bu doğrultuda pekiştirme beklentilerinde kişilerin amaçlarını karşılama durumuna verdikleri öneme dikkat edilirken, sonuç beklentilerinde ise bir çıktı elde edildiği durumda nasıl bir davranışa gerek duyulduğuna dikkat edilir.

Yeterlilik beklentileri: Bu aşama, çalışanların beklentileri sonucunda elde etmek için gösterecekleri kişisel davranış yeteneği ile ilgilidir. Çalışanlar kişisel olarak beklentileri karşılama konusunda yetersiz olduklarını hissettiklerinde tükenmişlik yaşamaktadır.

Bağlamsal bilgi işleme: Tükenmişlikte en önemli faktör bağlamsal bilgi işlemedir. Bu süreç bireyin taleplerini öğrenme, sürdürme ve gereksinimleri değiştirme kavramlarını içerir. Kişisel bağlamsal bilgi işleme kavramında öğrenme stilleri, örgütsel yapılar, bireysel görüşler ve sosyal topluluklar yer alır.

6. Suran ve Sheridon Tükenmişlik Modeli

Bu kuram Eriscon'un kişilik gelişimi kuramı dikkate alınarak 4 aşamadan oluşmuştur. Bu aşamalar (Baysal, 1995: 39; Çavuşoğlu, 2005: 35; Kaya, 2010: 17; Gürbüz, 2006: 52);

Kimlik-Rol karmaşası aşaması: Bu aşamada kişiler genel olarak lise zamanlarının son yıllarında ve üniversite eğitimlerinin ilk yıllarında mesleki gelişime odaklanmaya başlarlar. Kişisel ve mesleki kimliklerin psikolojik gelişimdeki rolünün etkili hale geldiği adımdır. Kendi mesleki gelişimini analiz edemeyen bireyler gelecekte kendilerini karmaşık rollerin içinde bulabilirler. Kişisel gelişim ve eğitim ihtiyaçları arasında bir denge oluşmazsa birey işine profesyonel olarak entegre olamaz ve daha sonra geleceğe yönelik tükenmişliğin yolunu açabilir.

Yeterlilik-Yetersizlik aşaması: 20' li yaşların başında görünen bir aşamadır. Çalışanın kimlik süreci, kişisel yeterlilik ve kişisel yaşamın etkin bir kombinasyonu ile tamamlanmaktadır. Çalışanlar işlerini ne derecede iyi yaptıklarını sorgulamaya ve kendilerini diğer bireylerle karşılaştırmaya başlarlar. Bu karşılaştırmanın sonucu olumsuz ise birey kendi eksikliği ile yüzleşir. Ortaya çıkan bu durumda kişinin tükenmişliğe sürüklenmesine neden olur.

Verimlilik-Durgunluk aşaması: Bu aşama 30 yaşında başlamaktadır ve sonuna kadar devam eder. Kişi artık eğitim sürecini tamamlamış ve kariyer sürecini başlatarak bu süreci sorgulamaya başlamaktadır. Kariyer ve kişisel refah arasındaki bağı sorgular. Aynı zamanda bu aşama kişinin üretici olduğu, yaratıcı olduğu ve kendini ifade etmeyi öğrendiği süreçtir.

Yeniden oluşturma, hayal kırıklığı aşaması: 30 ve 40 yaşlarının ortası ve sonunu kapsayan bu aşamada bireyler mesleki amacını sorgulamaya başlar. Aynı zamanda bireyler işlerinde doyumsuzluk ve monotonluk yaşamaya başlar. Bu durum bireyde strese sebebiyet oluşturur. Bu duygunun sonucunda kişi mesleki hedeflerini yeniden tanımlamayı başarabilir. Başarılı bir durum ortaya çıkmazsa eğer kişi mesleğinden uzaklaşabilir ya da tükenmişliğe kapılabilir.

7. Freudenberger Tükenmişlik Modeli

Freudenberger, ücretli olmayan kliniklerde çalışan insanlar üzerinde tükenmişlik kavramını incelemiştir. Tükenmişlik kavramının fiziksel ve davranışsal belirtilerini vurgulamış ve tükenmişliği daha somut bir şekilde ele almıştır (Budak, 2018: 23).

Freudenberger modeli yorgunluk ve halsizlik, hayal kırıklığı, gastrointestinal rahatsızlık ve nefes darlığı gibi yorgunluğun fiziksel semptomlarını öne çıkarmıştır. Ayrıca çabuk sinirlenme ve aniden ortaya çıkan kızgınlıklar gibi davranışsal belirtileri de vurgulamıştır (Vızlı, 2006: 19).

8. Maslach Tükenmişlik Modeli

Günümüzde en çok tercih edilen ve kabul gören tükenmişlik modeli psikoloji profesörü Christina Maslach tarafından geliştirilen tükenmişlik modelidir. Maslach, tükenmişliğin kademeli bir süreç olduğunu ve bu sürecin unsurlarının duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca Maslach' a göre bu unsurlar arasında en önemlisi artış gösteren duygusal tükenme kavramıdır (Maslach and Jackson, 1981; Maslach, 1986).

Duygusal tükenme: Bir kişinin başka bir kişiyle iletişim kurmasından kaynaklanan bir duygusal tükenme halidir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin en belirgin yönüdür ve karmaşık bir yapıya sahiptir. Tükenmişlik kavramının en önemli belirleyicisidir. Duygusal olarak yoğun bir çalışma temposuna sahip olan kişiler, başkalarının duygusal taleplerinden bunalabilir. Duygusal tükenme kavramı, bireyin yaşadığı olaylar sonucunda ortaya çıkmaktadır. Zihinsel olarak yorgun hisseden kişi işe gitmek istemez. Bu nedenle geç gelmeye, erken ayrılmaya ya da çeşitli nedenlerle hiç işe gitmemeye başlayabilir. Bu durum hem

bireyler hem de örgütler için verimsizliklere yol açmaktadır (Kayabaşı, 2005: 152-166).

Duyarsızlaşma: Jackson ve Maslach'a göre tükenmişlik kavramının en sorunlu biçimi duyarsızlaşmadır. Bu boyut, tükenmişliğin kişilerarası iletişimlerin nasıl olduğunu gösteren ve temsil eden boyuttur. Bu dönemde çalışanlar hizmet verdikleri insanlara karşı ilgisiz, kayıtsız ve soğuk davranmaya, onları sınıflandırmaya ve nesnelleştirmeye başlarlar. Ayrıca kişi, kendisinden hizmet veya yardım isteyenlere, birlikte çalıştığı kişi ve kurumlara karşı duygusal olarak mesafeli ve güvensiz hale gelebilir. Bu da bireysel bir sorun olarak başlayan tükenmişliği örgütsel bir hastalığa dönüştürmektedir (Polatçı vd., 2014; Güven ve Sezici, 2016). Bilişsel olarak diğerlerinden uzaklaşma eğiliminde olan kişilerin, yaşadığı yabancılaşmanın aslında duygusal tükenmeye bir tepki olduğu yani kendini koruma stratejisi olduğu belirtilmektedir (Dalkılıç, 2014).

Kişisel başarısızlık: Tükenmişliğin kendini değerlendirme yönü, kişisel başarısızlık, kişinin kendini olumsuz değerlendirme eğilimi olarak tanımlanabilmektedir. Kişisel başarısızlık, çalışma ortamınızda yeterlilik ve üretkenlik açısından yetersiz performans gösterdiğiniz zamandır. Düşük bireysel etkinlik, iş yerindeki depresyon ve yetersizlik ile ilişkilidir. Çalışanların artık müşterilere hizmet verememesi işyerinde yetersizlik ve verimsizlik duygusunu arttırmaktadır (Maslach and Goldberg, 1998: 64; Maslach et al., 2001: 403). Kişisel başarısızlık yaşayan insanlar olumsuz bir benlik algısına sahiptir. Bu durumda işlerinde ve iş ilişkilerinde tanıştıkları insanlarla olan ilişkilerinde başarısızlıklara yol açarak, yeterlilik duygularının azalmasına yol açmaktadır. Yaptıkları işte ilerleyemediklerini hatta gerilediklerini düşünen insanlar kendilerini suçlu hisseder ve buna bağlı olarak iş ve yaşam beklentilerinde de gerilemeler söz konusu olmaktadır (Dilsiz, 2006: 14).

9. Leiter Tükenmişlik Modeli

Leiter'in tükenmişlik modelinde duygusal tükenmişlik, işyerindeki stres etkenlerine verilen bir tepkidir. Model, iş yükü ve çalışma ortamındaki çatışmaların en önemli stres kaynakları olduğunu ifade etmektedir. Model aynı zamanda duygusal tükenmeye de dayanmaktadır (Mertoğlu, 2013: 27).

Çalışma ortamında stres etkenlerine ve taleplere karşı oldukça duyarlı olan çalışanların öncelikle duygusal tükenmişlikten muzdarip olduğu düşünülmektedir. Duygusal tükenme yaşayan çalışanlar, hizmet sundukları kişilere karşı duyarsızlaşarak tükenmişlik duygularıyla baş etmeye çalışırlar. Duyarsızlaşma, daha düşük bir başarı duygusuna yol açarak çalışanları iş ilişkilerinde aciz bırakır ve tükenmişliğe yol açar (Mertoğlu, 2013: 27).

Duygusal tükenmişlik, mesleki stres faktörlerine verilen bir tepkidir, ana stresörler iş yükü ve çalışma ortamında yaşanan çatışmalardır. Duyarsızlaşma, performansı ve bir dereceye kadar duygusal yorgunluğu etkileyen diğer sonuçları etkilemektedir. Tükenmişlik ve kişisel başarı arasındaki tampon görevini ise beceri kullanımı ile başa çıkma çabaları üstlenmektedir (Demirkol, 2006: 44).

10. Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli

Gaines ve Jermier'e göre tükenmişlik, sürecin merkezinde yer alır. Duygusal tükenmişlik, yorgunluğu andırır ancak süreklilik arz etmesi nedeniyle devamlı yorgunluk olarak nitelendirilmektedir. İnsanlar bu durumu normal karşılamaktadır. Çalışanlar, kişisel olarak pozisyonun gerekliliklerini karşılayamadığını hissetmektedirler (Oruç, 2007: 20).

Bu modelde duygusal tükenme, tükenmişlik sürecinin önemli bir aşamasıdır. Bu boyut, diğer boyutları ardışık bir süreçte tamamlamaktadır. Duygusal tükenmişlik, uykusuzluk hali, fiziksel bitkinlik, alkol ve uyuşturucu kullanımı, aile ilişkilerin zayıflığı gibi benzeri gerilimlerle ilişkilidir (Şanlı, 2006: 22).

C. Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik yavaş yavaş başlayan ve sürekli gelişen kronikleşmiş bir olgudur. Tükenmişlik durumu başlamadan hemen önce art arda gelen stresli olaylar gibi çeşitli çevresel koşullar meydana gelebilir. Çok nadir durumlarda tükenmişlik aniden ve sorunsuz bir şekilde ortaya çıkabilir. Tükenmişlik belirtileri birey bazında farklılık gösterse dahi belirtiler; fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak üç başlığa ayrılmaktadır (Süregevil, 2006).

1. Fiziksel Belirtiler

Fiziksel belirtiler, tükenmişlik sendromunun göstergeleri arasında ilk olarak yer almaktadır. Bu doğrultuda ilk başta hafif belirtiler görülebilmektedir. Bu sendrom kişide uyku bozukluğu, halsizlik, ağrı ve enerji eksikliğine neden olmaktadır. Süreklilik arz eden tükenmişlik, kronik grip enfeksiyonlarına, vücudun bağışıklık sisteminin zayıflamasına, kilo alıp vermeye, nefes darlığına, vücut ağrılarına, mide problemlerine, cilt problemlerine, kas ağrılarına, yüksek tansiyona ve kolesterol rahatsızlıklarına sebep olabilmektedir (Maslach and Jackson, 1981).

2. Psikolojik Belirtiler

Tükenmişlik belirtileri arasında en zor fark edileni psikolojik belirtilerdir. Bu belirtiler arasında motivasyon kaybı, çaresizlik, düşük özgüven, artan korku ve kaygı, konsantrasyon güçlüğü, değersizlik ve başarısızlık duyguları yer alır. Ayrıca tükenmişlik belirtileri, işten ayrılma düşünceleri veya sık sık işe gitmek istememe şeklinde kendini gösterebilmektedir (Sabuncuoğlu, 1996).

3. Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtilerin ayırt edilmesi, dışarıdan gözlemlendiğinde psikolojik veya fiziksel belirtilerden daha kolaydır. Bu belirtiler, çalışanın hem kişilerarası ilişkilerinde hem de iş hayatında gözlenir. Çalışanlar kişiler arası ilişkilerde sinirli ve saldırgan davranışlar sergilerler, genellikle ani patlamalarla ilişkilerini bozarlar veya mesafeli, kayıtsız ve mekanik bir tavırla kendilerini ortamdaki izole ederler (Yavuz, 2020).

İş yerinde görülen belirtiler ise iş dışı faaliyetlerle meşgul olma, işte gecikmeler, geç kalma veya işe gelmeme, sağlanan hizmetlerin kalitesinin düşük olması, düşük iş performansı ve diğer mesleklerdeki eğitimlere katılımı içerir. Ayrıca hizmet sunulan kişilerle ilişki kurmamak ve onları nesnelleştirmek de tükenmişliğin davranışsal belirtisidir (Köroğlu, 2017).

D. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişlik çalışanlar ve işverenler için istenmeyen bir durumdur. Çünkü tükenmişlik, çalışanların yaşamını olumsuz etkilemekte, çalışma ortamının yaşam

kalitesini ve hizmet kalitesini düşürmektedir. Bu nedenle tükenmişliğin nedenini belirlemek, tükenmişliğin oluşmasını önlemede önemli bir adımdır (Karaca, 2021: 31).

Genel olarak tükenmişliği etkileyen faktörler iki ana kategoriye ayrılabilir. Bunlar bireysel ve çevresel nedenlerdir. Tükenmişlik kavramının ortaya çıkışının ilk evrelerinde bireysel nedenler öne çıkarken, Cherniss ve Maslach çevresel nedenlere daha çok vurgu yapmıştır (Cherniss, 1980; Maslach et al., 2016).

1. Bireysel Faktörler

Demografik olarak bekâr veya evli olma durumu, çocuk sayısı, kişisel istekler ve hedefler tükenmişliği oluşturan kişisel durumlarda rol oynayabilir. Ayrıca kişisel özellikler, iş hayatındaki yüksek talepler, yeterlilik duygusu, çalışma arkadaşlarının ve üstlerinin işyerine ve sosyal çevreye karşı olumlu tutumları da tükenmişlikte etkilidir (Kılıç ve Seymen, 2011: 51).

Tükenmişlik yaşayan çalışanlar, kendilerini fiziksel ve zihinsel olarak tükenmiş hissederler. Stresli çalışma ortamı genellikle kişiyi uyumaktan alıkoyan kâbuslara, uykusuz ve huzursuz hissetmesine, bir şeylerin yolunda gidip gitmediğini merak etmesine yol açmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2008).

Bireysel faktörlerin yanı sıra, imkânsız hedefleri seçmek, zihinsel yorgunluk, çok fazla hedef koyarak ilerlemek, zorlayıcı önlemler, mükemmeliyetçilik, başkalarıyla sürekli iş birliği yapmak, kendisinden daha hızlı bir üst seviyeye yükselme gibi faktörler de isteksizliğe katkıda bulunmaktadır (Işıkhan, 2004: 377).

2. Çevresel Faktörler

İş yükü bir kişinin kendisine verilen bir görevi tamamlamak için harcadığı enerji ve zaman olarak tanımlanabilmektedir. İş yükü aynı zamanda kurumsal kalitenin bir göstergesidir. İş yükü çalışanlar için her ne kadar zahmet oluştursa da, dağıtılan işin miktarının az olması da tükenmişliğe yol açabilmektedir (Karaca, 2021: 32).

Eşitlik kavramı, eşit koşullar altında tüm çalışanlara eşit muameleyi ve şirket karlarının paylaşımında tüm çalışanlara adil muameleyi ifade eder. Çalıştığı kurumda adaletsizliklerle karşılaşan kişiler kendilerini kötü muamele görmüş

hissedebilir. Bu durumda kuruma olan güvenlerini kaybederler ve çalışma motivasyonları düşebilir. En çokta adaletsizlik düşünceleri insanların tükenmişliğe kapılmasına neden olur (Maslach et al., 2001).

Örgüt içi çatışmalar, zayıflamış aidiyet duygusu, uzun çalışma saatleri, kurum içi sosyal desteğin yetersizliği, çalışanların rol belirsizlikleri, iş güvenliğinin tam olarak sağlanamaması ve fiziksel yetersizlikler tükenmişliğe neden olan çevresel faktörlerin içerisinde yer alabilmektedir (Polatçı, 2007).

E. İşe Angaje Olma Kavramsal Gelişimi ve Tanımı

İşe angaje olma kavramı üzerine yapılan incelemenin, Freudenberger' in 'tükenmişlik' terimini ilk tanımlanmasından sonraki dönemle örtüşü bilinmektedir. Bunun nedeni işe angaje olma kavramının 1990' lı yıllarda tükenmişlik kavramının tanımlanmasından sonra ortaya çıkmasıdır (Köse, 2015: 16).

İşe angaje olma kavramının ilk olarak iş dünyasında ortaya çıktığını Schaufeli ortaya koymuştur. Bu kavramın kökeni kesin olarak bilinmemekle birlikte ilk kez 1990' lı yıllarda Gallup çalışma grubu tarafından kullanıldığı söylenmektedir. Angaje kavramı, iş dünyası ve akademi için yeni bir kavram olarak ortaya çıkmıştır. Etnografik bir araştırmacı olan Kahn, ilk olarak 1990 yılında çok sayıda bilimsel kaynakta yer alan bu kavramı tanımlayan ilk bilim insanı olarak kabul edilmektedir. Kahn bağlılık kavramını, kişinin rolüne göre çalışma hayatına dahil olduktan sonra fiziksel, bilişsel ve duygusal yeteneklerini ortaya koyması, görevleri adına işini yerine getirmesi olarak tanımlamıştır. Bu kavramı iş hayatında hem örgütsel hem bireysel düzeyde olumlu sonuçların ortaya çıkmasında bir kaynak olarak görmüştür (Atcıoğlu, 2018: 47).

İşe angaje olma kavramı başlangıçta tükenmişliğin antitezi olarak düşünülmüyordu. İşe bağlı çalışanlar, tükenmişlik yaşayanların aksine işlerine karşı enerji ve bağlılık duygusu geliştirirler. İşe angaje bireyler işlerini stresli ve yorucu olmaktan çok zorlayıcı olarak tanımlamaktadır. İşe angaje olma enerji, etkinlik ve bağlılık ifade etmektedir. Bu tükenmişliğin üç boyutunun tam tersi olan bitkinlik, duyarsızlaşma ve zayıf duygusal performansın karşıtı olarak ifade

edilmektedir. Bu nedenle angaje olma ve tükenmişliğin aynı araç kullanılarak ölçülebileceği belirtilmiştir (Maslach and Leiter, 1997).

İngilizcede karşılığı olan “Job Engagement” şu ana kadar Türkçe karşılığı “İşe Angaje Olma” teriminin net bir tanımına sahip olmadığı için literatürde çeşitli şekillerde karşımıza çıkmaktadır. İşe angaje olma kavramı, işe bütünleşme, işe adanma, iş tutkusu, işe kendini kaptırma, işe ilgi ve işe bağlılık gibi farklı kavramlarla etiketlenmiştir (Kanten ve Yeşiltaş, 2013; Köse ve Uzun, 2018). Benzer terimlerle tanımlanan bağlılık kavramı birçok yazar tarafından farklı açılardan ve farklı anlamlarda tanımlanmıştır. Bu tanımlardan bazıları şu şekilde ifade edilmektedir (Atcıoğlu, 2018: 48-49; Altun, 2021: 7; Tamuca, 2022: 23);

Kahn’ın tanımına göre bağlılık, insanların işyerinde sunulan performanstaki rollerine kendilerini adadıkları zaman olarak ifade etmiştir.

Schaufeli bağlılık kavramını günlük yaşama bağlılık, adanma, tutku, şevk, odaklanmış çaba ve enerji olarak ifade etmektedir.

Saks, bağlılığı belirli bir amaç, olay, kişi veya eylem odağına bağlı olmayan zihinsel bir duruma atıfta bulunan çok boyutlu bir zihinsel süreç olarak tanımlamaktadır.

Celep işteki davranışı, bir çalışanın çalışma hayatına dayattığı resmi görevlerden bağımsız olarak örgütsel amaçlara ulaşmak için gösterdiği çaba olarak tanımlamaktadır

Roozeboom ve Schelvis bağlılık kavramını, iş sürecindeki olumlu sonuçlara yol açan olumlu davranışlar veya olumlu zihin durumları olarak ifade etmişlerdir. Ek olarak, bağlılığı yüksek çalışanların daha enerjik, özverili ve ilgili olduğunu belirtmişlerdir.

İnce ve Gül bağlılık, bir kişinin kendini işine ne ölçüde adadığı olarak tanımlanabilir. İnsanlar kendileri hakkında sahip oldukları düşünce ve tutumları belirler. Aynı zamanda kişinin algıladığı özsaygı düzeyinin özsaygısını ne ölçüde etkilediği işiyle psikolojik olarak özdeşleşme derecesi olarak da ifade edilebilir şeklinde tanımla yapmıştır.

İşe angaje olma üzerinde yapılan bazı çalışmalar işe angaje olma kavramının; İşe bağlılık, işkoliklik, iş doyumunu, iş kabulü, örgütsel bağlılık ve

örgütsel vatandaşlık davranışı gibi kavramlarla iç içe olduğunu göstermektedir. Ancak birçok uluslararası çalışma bu kavramların işe bağlılıktan farklı olduğunu göstermiştir. Çünkü çalışmalarda örgütsel vatandaşlık davranışlarının, iş kavramları, doyum ve örgüte bağlılık kavramlarının öncülüğünde olduğu kabul edilmektedir (Kanten ve Yeşiltaş, 2013).

F. İşe Angaje Olmanın Önemi

Örgütler, belirli bir amaca ulaşmak için kurulmuş kuruluşlardır. İnsanlarda kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmek için bu örgütlere üye olurlar. Bu kuruluşlar, kendi görevlerini geliştirmek ve örgütsel performansın kalitesini iyileştirmek için çalışanlarından sorumluluk duygusu, olumlu eylem ve inisiyatif beklerler. Bu nedenle kuruluşlar, enerjiyi hisseden, işine tutkuyla bağlı ve işiyle empati kuran kendini işine adanmış bireylere gereksinim duymaktadır (Bakker and Lieter, 2010).

Yapılan araştırmalar, hizmetlerin, ürünlerin ve yapılan işin kalitesinin büyük ölçüde çalışan çıktısının niceliğine ve kalitesine bağlı olduğunu göstermektedir. Ayrıca çalışan performansı işe işe angaje olma arasında yüksek bir ilişki olduğu bilinmektedir (Köse, 2015: 19). Ayrıca yapılan araştırmalar işe angaje olmanın, iş talebini azaltan, çalışanların iş hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıran, bireysel gelişim ve öğrenmeyi teşvik eden iş kaynakları ile pozitif bir ilişkisi olduğunu göstermiştir (Bal, 2009). Bu durumda çalışanların örgüte katılımını artırır. Artan örgütsel verimlilik ve etkililik, enerji, özveri ve yeterlilik duygusuyla elde edilir. Bu bağlamda işe bağlılığın, duygu, düşünce ve davranışların örgütsel işleyiş ve performans niteliği yönünden önemli olduğu söylenebilir (Atcıoğlu, 2018: 50).

İşe angaje olma kavramı, tükenmişlik kavramının zıttı olarak görülebilir. Tükenmişlik yaşayanların aksine kendini işine adanmış insanlar enerji doludur ve işlerine etkileyici bir bağlılık gösterirler. İşe stresli bir tutumdan ziyade bir meydan okuma duygusuyla yaklaşır (Schaufeli, 2012). İşe kişisel düzeyde angaje olma, bireylerin işleriyle ilgili olumlu duygular geliştirmelerini sağlar. Bireyler iş arkadaşlarına karşı olumlu duygular yansıtırlar ve kendi yeteneklerine güvenirlir, bu nedenle işlerinde, işiyle ilgilenmeyenlere göre daha iyi performans gösterirler (Seijts and Crim, 2006).

İşe angaje olma davranışlarının bireyler ve örgütler için olumlu sonuçlar ürettiği görülmektedir. İşine bağlı bireylerin kurum açısından doğuracakları iyi sonuçlar örgütsel hedeflere ulaşmak veya kendilerinden istenen performanslarla sınırlı değildir. Çalışanlar arasındaki iletişim problemlerinin minimum seviyeye indirilmesi, pozitif bir örgüt kültürünün yaratılması, çalışanların örgütsel vatandaşlık göstermeye motive edilmesi olumlu örgütsel sonuçlardandır. Çalışanların işe bağlılığının bireysel olumlu sonuçları ise; bireyin çalışma ortamına ilişkin olumlu algıya sahip olması, işine sevgiyle yaklaşması, iş doyumunun artması, aile ve sosyal hayatında mutlu birey olmasına katkı olarak görülebilir (Köse, 2015: 20).

G. İşe Angaje Olmada Etkili Olan Unsurlar

Günümüzde yöneticiler örgütlerinin hedeflerine ulaşması ve varlıklarının sürdürülebilmesi için kendini işe adanmış çalışanlara ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle örgütlerin, çalışanların işlerine katılımını sağlayacak unsurları ve yolları bulmaları gerekmektedir (Altun, 2021: 9)

Çalışanların işe bağlılıklarını etkileyen birçok faktör vardır. Bireyin çalışma ortamındaki davranışlarını etkileyen bu faktörler; organizasyonel, kişisel, çevresel ve işle ilgili faktörler olarak sınıflanabilir. Bu faktörlerin yöneticiler tarafından bilinmesi ve dikkate alınması, çalışanların işlerine uyum ve katılım sağlamaları hususlarında yöneticilere katkı sağlayacaktır (Köse, 2015: 20).

İşe angaje olmada etki eden unsurlarla ilgili bazı alan yazarlarının görüşleri aşağıda yer almaktadır.

İşe bağlılığı etkileyen unsurlar kişisel ve örgütsel faktörler olarak ikiye ayrılabilir. Kişinin yapmış olduğu iş hakkında bilgili olması, kendisini iyi tanıması, gerekli ihtiyaçları değerlendirebilmesi, kişisel gelişimi ön plana çıkarabilmesi, zamanı iyi değerlendirebilmesi kişisel faktörler içerisinde yer almaktadır. İnsanların çalışması ve ilerleyebilmesi için ihtiyaç duyduğu fırsatların sağlanması, adil bir ücret sisteminin oluşturulması, iş yükünün doğru bir şekilde yönetilebilmesi, ekip çalışmasının desteklenmesi iş ortamında belli başlı fırsatların oluşması ise örgütsel faktörler arasındadır (Çakıl, 2011).

İnsan-meslek uyumu örgütsel uyumu göstermektedir. Bu noktada çalışanların örgüte katılımında örgüt ile bireyler arasındaki uyumun önemli bir husus olduğu söylenebilir. Bir çalışan örgütün kültürüne ne kadar uyum sağlarsa, kendisini o kadar örgütün bir parçası olarak hisseder ve o kadar fazla sorumluluk üstlenebilir (Esen 2011).

Çalışan bağlılığını etkileyen bir diğer faktör ise destek algılarıdır. Tanınmış destek, kaliteli ekiplerde kaliteli iş performansına yol açarak daha kaliteli işlere yol açmaktadır. Bir grup içerisinde işe angaje olmuş personeller bilgi, motivasyon ve deneyimleri paylaşabilir, grup düzeyinde gerçekleşen işe angaje olma kişisel performansın artmasına neden olur aynı zamanda grup içerisindeki personeller birbirlerini etkileyip özelliklerini birbirleriyle paylaşabilir ve bunun sonucunda kaliteli işler ortaya çıkabilir (Berg, 2013).

İşe angaje olma katılımını geliştirmek ve azaltılmış idari kontrol ve standardizasyon yoluyla görev takdirini artırmak için iş zorluklarını azaltma ihtiyacı da işe angaje olmayı arttıran başka bir faktördür (Mustosmaki et al., 2013).

İşe angaje olabilmek için insan ile meslek arasındaki uyumun sağlanması gerekmektedir. Bu durum, sürekli bir iş yükü, karar alma sürecinde katılım ve kontrol duygusu, destekleyici bir aidiyet duygusu, iyi işleyen bir onay ve ödül sistemi, adalet ve adalet ile anlamlı ve değerli bir çalışma ile mümkün olabilmektedir (Maslach et al., 2001).

Çalışan performansı geri bildirim, iş yönetimi, koçluk uygulamaları, eğitim hizmetleri ve iş çeşitliliği gibi kaynaklarda bireysel bağlılığı arttıran faktörler arasında yer alabilmektedir (Atcıoğlu, 2018: 57).

H. İşe Angaje Olmanın Boyutları

İşe bağlılık sürecinin içeriğini oluşturan bir takım kavramsal unsurlar bulunmaktadır. Kavram üzerine gerçekleştirilen çalışmalarda işe angaje olmanın üç boyuttan oluştuğu vurgulanıyor. Bu üç boyutun veya birleşenin her biri şunlardır; çalışanların enerjik bir şekilde çalışmalarını sağlayan fiziksel kaynaklarla, işe bağlanmalarını sağlayan zihinsel kaynaklarla ve başa çıkabildikleri odaklanmayla ilgilidir (May et al., 2004: 12).

İşe angaje olma kavramına ilişkin literatürün önde gelen yazarlarından Schaufeli, Salanova, Bakker ve Gonzalez işe angaje olma kavramının dinçlik, adanmışlık ve benimseme boyutlarından oluştuğunu belirtmektedir. Daha sonra araştırmacılar bu boyutları şu şekilde açıklamışlardır (Schaufeli et al., 2002: 702):

Dinçlik boyutu: Çalışanların yüksek düzeyde enerjiye ve zihinsel kapasiteye sahip oldukları, çalışmaya motive oldukları ve zorluklar karşısında sebat ettikleri anlamda gelmektedir.

Adanmışlık boyutu: Çalışanların işleriyle bütünleşmesi olarak ifade edilebilecek adanmışlık boyutu, kişinin yapmış olduğu işe anlam yükleyerek ilham verici olduğunu hissetmesini, işini yaparken heyecan, gurur ve mücadele etme düzeyini ifade etmektedir. İşine angaje olan kişiler, yaptıkları işi çekici buldukları için yaptıkları işin kıymetli olduğuna ve değerli bir amaç için hizmet ettiklerine inanırlar. Bu sebeple adanmışlık boyutu, çalışanların işlerine karşı verdikleri gurur, ilham ve coşkunun önemli bir simgesidir.

Benimseme boyutu: Çalışanların işlerine odaklandıkları, çalışma saatlerinin kısa olduğuna ve çabuk biteceğine inandıkları boyutu içermektedir. Benimseme boyutu aynı zamanda çalışanların işten ayrılma zorluklarını da içermektedir.

İşe angaje olma ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunun yani birbirinin tam zıddı olduklarını belirten yazarlar, üç tükenmişlik boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlığın “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ile ölçümleneceğini ve işe angaje olma kavramının da bu doğrultuda ölçülmüş olacağını ifade etmişlerdir (Köse, 2015: 26).

İşe angaje olma kavramına ilişkin kullanılabilir bir diğer ölçek ise OLBI (Oldenbur Tükenmişlik Envanteri)’ dir. Tükenmişlik kavramının fiziksel, duygusal ve bilişsel boyut altında değerlendirildiğinde tükenmişlik ölçeğinin, olumlu maddeler içermesi nedeniyle bağlılığı ölçmek için alternatif bir ölçüm aracı olarak kullanılabilirliğini belirtmiştir (Esen, 2011).

İşe Angaje Olmanın Olumlu ve Olumsuz Yanları

Olumlu örgütsel davranışlar ve örgüt içerisinde arzu edilen davranışlar olarak kabul edilen işe angaje olma davranışları, çalışanın öz sorumluluk derecesine bağlı olarak hem birey hem de örgüt üzerinde olumlu bir etkiye

sahiptir. Aynı zamanda bireylerin iç içe geçmiş kişisel, mesleki ve sosyal yaşamları göz önüne alındığında, işe angaje olma davranışlarının geniş kapsamlı etkilere sahip olabileceği düşünülebilir (Köse, 2015).

Bir kişinin işe angaje olma davranışının örgütsel etkisine bakıldığında, örgüt içindeki tüm departmanların bu davranıştan etkilendiği ortaya çıkmaktadır. Bunun nedeni, işyeri davranışının bireysel performansı, bir kuruluş içindeki örgütsel hedeflere ulaşma konusundaki bağlılığı, iş kalitesini ve bir kuruluş içindeki olumlu atmosfere yaptığı olumlu katkıda işe angaje olma davranışlarının etkisi olacaktır. Bu sebeple bir örgütte çalışanların işlerine bağlılıkları, örgütün gelişmesinde ve hedeflerine ulaşmasında önemli bir rol oynadığından yöneticiler tarafından bu durumun dikkate alınması gerekmektedir (Altun, 2021: 12).

Örgütsel üretkenlik düzeyinin artırılmasının ve örgüt içindeki bireylerin refah düzeylerinin yükseltilmesinin ancak bireylerin işlerine angaje olmaları ile mümkün olmaktadır. Ayrıca örgütsel tükenmişliğin bir kuruluş için büyük bir maliyet olduğunu ve yöneticilerin bu durumu tam tersine çevirerek çalışanların işlerine bağlı olmaları için çaba göstermeleri gerekmektedir. Yöneticilerin bu davranışlarıyla beraber çalışanlar enerjilerini örgütsel hedefler doğrultusunda kullanır, örgüte ait olma duygusunu hisseder ve kişisel yeteneklerini daha da geliştirmek için çaba harcarlar (Ardıç ve Polatçı, 2009).

Örgüt içerisinde görev alan angaje olmuş çalışanların işlerine devamlılıklarının sağlanması, rekabetçi ve dinamik bir organizasyon ortamında çalışma birimlerinin olumlu bir performans göstermelerine ve olumlu bir kurumsal kimliğin gelişmesine katkı sağlar (Bal, 2009).

İşe angaje olmuş çalışanlar kuruluşlarına son derece bağlıdırlar ve işlerinin getirdiği psikolojik stresten şikâyet etmeden en verimli şekilde çalışırlar. Bu özelliklere sahip işlerde çalışan kişiler, iyi bir organizasyonel performansa katkıda bulunurlar. İşlerine dahil olan kişileri, sadece iyi personel olarak değil aynı zamanda işyerinde pozitif bir atmosfer oluşması için katkı sağlayan kişiler olarak da görülmelidir. İşlerine dâhil olan çalışanların pozitif atmosferlerinin diğer çalışanlar üzerinde de olumlu etki yarattığını saptanmıştır. İşlerine bağlı personellerin yaptıkları işten memnun oldukları ve işten ayrılma konusunda isteksiz oldukları da bilinmektedir (Roozeboom and Schelvis, 2014).

Bir kişinin işe angaje olma davranışının potansiyel sonuçları, bireyin olumlu örgütsel davranışı, sağlık ve zindelik duygusu, olumlu davranışı ve iş performansı ile ilgilidir. İşe angaje olmuş bireyler ise kendilerini örgüte bağlı hissederler, daha az devamsızlık yaşarlar ve işe bağlı olmayan bireyler karşısında örgütten ayrılmak istemezler. Kendilerini işine adanmış çalışanların olumlu duyguları ve güçlü bir öğrenme istediği vardır (Schaufeli, 2012).

Çalışanların kurumun, stratejileri ve hedeflerinden haberdar olması, işini bilmesi ve öğrenme kültürüne sahip olması işlerine yüksek düzeyde bağlılıklarını desteklemektedir. Öte yandan işe angaje olmamış bireylerin bulunduğu kuruluşlarda personel devir hızında yükselme, verimlilikte azalma meydana gelerek müşteri memnuniyetsizliği ortaya çıkacaktır. Ayrıca düşük düzeyde işe bağlılık örgütsel başarıya zarar verecektir (Lockwood, 2007).

Pozitif örgütsel davranışlara ilişkin birçok çalışma, işe angaje olmanın negatif yönlerini de ortaya koymaktadır. Örneğin, gerçek dışı standartların bir kuruluş içindeki çalışanları olumsuz etkileyerek işlerine karşı aşırı dirençli olmalarına neden olduğunu tespit etmiştir. Benzer şekilde aşırı güvenin de çalışanların gelecekteki performansını engellediği ortaya çıkarmıştır (Özkalp ve Meydan, 2015).

İşe angaje olmanın bir diğer negatif etkisi ise çalışanların işlerine aşırı hevesli olmaları ve kendilerini işlerine kaptırmalarıdır. Kendilerini işlerine kaptırmaları işkoliklik olarak da tanımlanabilmektedir (Temel, 2006). İşkoliklik, aşırı çalışma ve işe bağımlı olma durumudur. İşkolikler yani işlerine çok fazla odaklanan çalışanlar, sosyal ilişkilerden o kadar kopukurlar ki dinlemeyi, arkadaşlarıyla vakit geçirmeyi hatta çocuklarıyla ilgilenmeyi bile unutabilirler. Bu durum da iş yaşam dengesini bozabilir ve çatışmalara yol açabilir (Bakker et al., 2011).

Yapılan araştırmalar sonucunda, çalışanların işe bağlılığının hem arzu edilen hemde önemli olan kişisel ve kurumsal bir boyut olduğunu göstermektedir. Bu bakımdan kuruluşların çalışan katılımına öncelik vermesi ve katılımın önündeki engelleri kaldıran bir yol seçmesi gerekiyor. Aksi takdirde çalışanların bireysel ihtiyaçları karşılanmayacak, organizasyonel hedeflere ulaşmada zaaf

yaratılacak ve bu durum zamanla bireyleri, kurumları ve ilgili tüm paydaşları giderek olumsuz bir yönde etkileyecektir (Köse, 2015: 29)

IV. GEREÇ VE YÖNTEMLER

Çalışmanın bu bölümü araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın kapsamı ve örneklem seçimi, veri toplama araçları, hipotezler ve istatistiksel analizlerden oluşmaktadır.

A. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Kültürel zekâ, işletmeler için zamanla daha fazla önem kazanan bir kavram haline gelmiştir. Kültürel zekâ, değişik kültürlerden bireylerle etkili iletişim kurma ve işbirliği yapma yeteneği olarak tanımlanabilir. Bu yetenek, küreselleşen dünyada işletmeler için elzemdir. Çünkü işletmeler artık sadece yerel pazarlarla sınırlı kalmamakta, dünya çapında çeşitli kültürlerle etkileşime girebilmektedir. Bu çerçevede, kültürel zekâyâ sahip çalışanlar, farklı kültürel arka planlara sahip müşterilerle, iş ortaklarıyla ve çalışanlarla daha etkili bir şekilde iletişim kurmaktadır. Bu da işletmenin genel performansını ve rekabet gücünü artırıcı bir rol üstlenmektedir.

Ayrıca, kültürel zekâ işletmelerin yenilikçilik ve yaratıcılık kapasitelerini de geliştirebilir. Farklı bakış açılarını ve deneyimleri anlayıp entegre edebilen işletmeler, daha geniş bir perspektiften problem çözme ve yenilik yapma yeteneğine sahip olacaktır. Kültürel çeşitlilik, yeni fikirlerin ve çözümlerin ortaya çıkmasını teşvik eder, bu da işletmelerin sürekli değişen pazar koşullarına daha hızlı ve etkili bir şekilde adapte olmalarını sağlar. Sonuç olarak, kültürel zekâ, işletmelerin sürdürülebilir başarı ve büyümesi için hayati bir beceridir. Bu nedenle, kültürel zekânın etkilediği kavramlar, ya da kültürel zekâdan etkilenen kavramların araştırılması işletmelerin yol haritası için önem taşıyacaktır. Buradan hareketle, çalışmada 400 sağlık çalışanı için kültürel zekânın tükenmişlik ve işe angaje olma üzerine etkisi araştırılmıştır. Literatürde, kültürel zekâ ile ilgili işe angaje olma ve tükenmişlik ile ilişkiyi araştıran çalışmaya rastlanmamıştır, bu sebeple çalışmanın literatüre katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

B. Araştırmanın Hipotezleri ve Model

Araştırmanın ana hipotezi; kültürel zekâ ile tükenmişlik ve işe angaje olmanın istatistik anlamlı ilişkili olduğu görüşüdür. Ayrıca, demografik ve genel özellikler açısından; kültürel zekâ, tükenmişlik ve işe angaje olma ana boyut ve alt boyutlarının anlamlı farklılık gösterdiği yönüyle alt hipotez geliştirilmiştir.

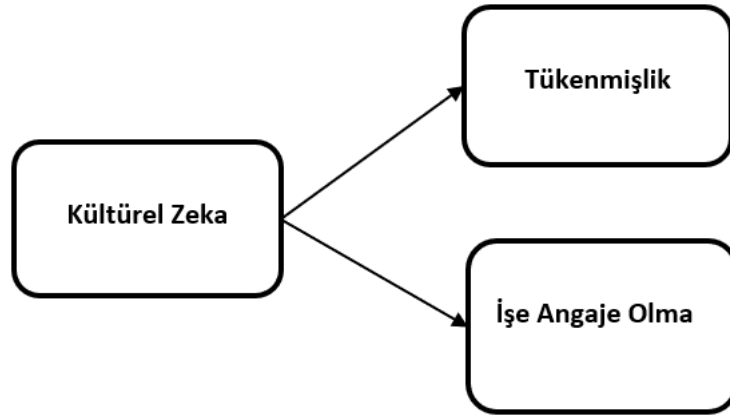
H1: Kültürel zekâ ile tükenmişlik istatistik anlamlı ilişkilidir.

H1a: Kültürel zekâ alt boyutları ile tükenmişlik istatistik anlamlı ilişkilidir.

H2: Kültürel zekâ ile işe angaje olma istatistik anlamlı ilişkilidir.

H2a: Kültürel zekâ alt boyutları ile işe angaje olma istatistik anlamlı ilişkilidir.

H3: Medeni durum, cinsiyet, çocuk sayısı, yaş, öğrenim durumu, yaşam şekli, kurumdaki görevi, meslekte geçirilen süre, meslek isteği, çalışma şekli ve çalışılan bölüm açısından kültürel zekâ ve alt boyutları, işe angaje olma ve alt boyutları, tükenmişlik ve alt boyutları için anlamlı farklılık göstermektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

C. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini, İstanbul'da hizmet veren Bakırköy Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde farklı görevlerdeki 3056 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, çalışmaya gönüllü katılan 400 sağlık çalışanı oluşturmaktadır.

Belirli anakütleden çekilecek örnek sayısı Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından geliştirilen çizelgede 0.05 örnekleme hatası için $p=0.50$ ve $q=0.50$ için

357 kişi olarak belirlenmiştir. Bu çalışmada ise 400 tane sağlık çalışanı için analizler yapılmıştır. Araştırmada tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Çizelge 1. Örneklem Büyüklükleri

| Anakütle büyüklüğü | ± 0.03 örnekleme hatası (d) | | | ±0.05 örnekleme hatası (d) | | | ±0.10 örnekleme hatası (d) | | |
|--------------------|--------------------------------|----------------|----------------|-------------------------------|----------------|----------------|-------------------------------|----------------|----------------|
| | p=0.5 q=0.5 | p=0.8 q=0.2 | p=0.3 q=0.7 | p=0.5 q=0.5 | p=0.8 q=0.2 | p=0.3 q=0.7 | p=0.5 q=0.5 | p=0.8 q=0.2 | p=0.3 q=0.7 |
| | 100 | 92 | 87 | 90 | 80 | 71 | 77 | 49 | 38 |
| 500 | 341 | 289 | 321 | 217 | 165 | 196 | 81 | 55 | 70 |
| 750 | 441 | 358 | 409 | 254 | 185 | 226 | 85 | 57 | 73 |
| 1000 | 516 | 406 | 473 | 278 | 198 | 244 | 88 | 58 | 75 |
| 2500 | 748 | 537 | 660 | 333 | 224 | 286 | 93 | 60 | 78 |
| 5000 | 880 | 601 | 760 | 357 | 234 | 303 | 94 | 61 | 79 |
| 10000 | 964 | 639 | 823 | 370 | 240 | 313 | 95 | 61 | 80 |
| 25000 | 1023 | 665 | 865 | 378 | 244 | 319 | 96 | 61 | 80 |
| 50000 | 1045 | 674 | 881 | 381 | 245 | 321 | 96 | 61 | 81 |
| 100000 | 1056 | 678 | 888 | 383 | 245 | 322 | 96 | 61 | 81 |
| 1000000 | 1066 | 682 | 896 | 384 | 246 | 323 | 96 | 61 | 81 |
| 100 milyon | 1067 | 683 | 896 | 384 | 245 | 323 | 96 | 61 | 81 |

Kaynak: (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:50)

Tanımlanan bir evrenden alınan örnek miktarını belirleyen formül aşağıda yer almaktadır.

$$n = \frac{N * t^2 * p * q}{d^2 (N-1) + t^2 * p * q}$$

n= Örneklem büyüklüğü

N= Anakütle (evren) (3056 kişi)

p=Olayın gerçekleşme olasılığı (0,5)

q= Olayın gerçekleşmeme olasılığı (0,5)

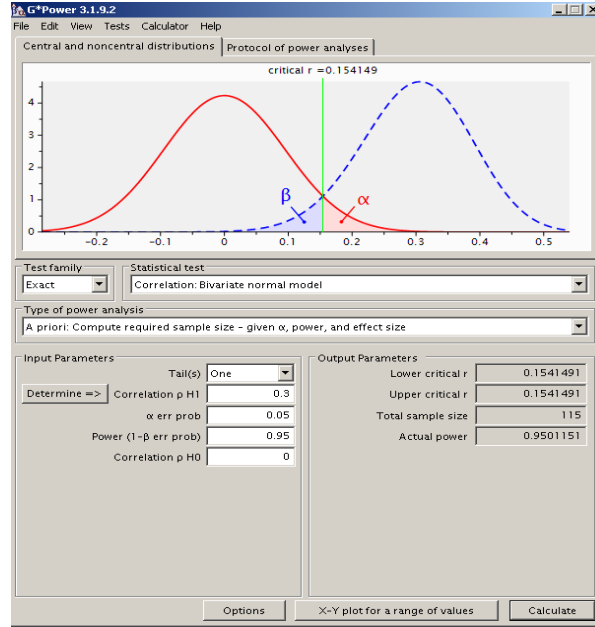
t= t test düzeyi (1,96)

d=Hata payı (%5)

%5 hata payı ile anakütleyi temsil edecek örneklem büyüklüğünün minimum 357 sağlık çalışanı olması gerektiği hesaplanmıştır.

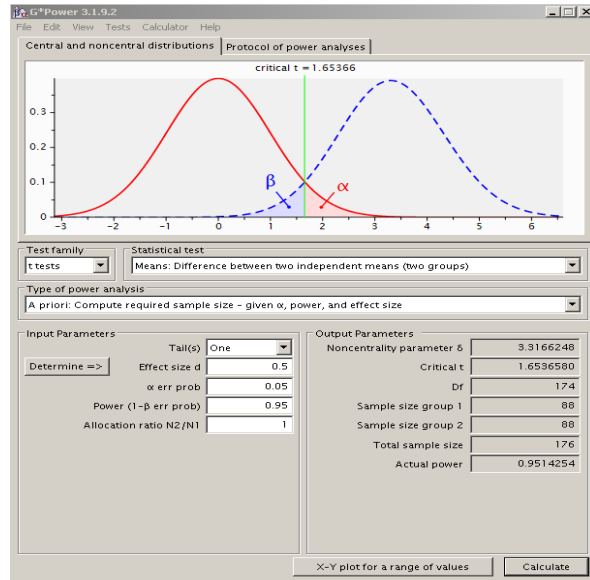
Çalışmada ilişki ve grup farklılıkları analizi yapılacağı için bu iki yönetime yönelik Power Analiz (güç analizi) sonuçları verilerek, en az kaç örneklem gerekeceği belirlenmiştir. Power analiz G*POWER 3.1 sürümü ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmalarda, istatistiksel gücün 1-β= 0.95 olmasının yeterli olduğunu Cohen (1988) ve Parajapati et al., (2010) çalışmalarında belirtmiş,

korelasyonlar ve grup farklılığı hesaplanacağı belirtilerek sonuçlar elde edilmiştir. İstatistik anlamlılık $\alpha=0.05$ alınmıştır.



Şekil 2. İlişki Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı

Güç analizi sonucunda en az 115 örneklem ile çalışılması durumunda çalışmanın geçerliliği belirlenmiştir.



Şekil 3. Grup Farklılığı Analizi İçin Güç Analizi Sonuçları Ekran Çıktısı

Güç analizi sonucunda grup farklılığı analizlerinde en az 176 örneklem ile çalışılması durumunda çalışmanın geçerliliği belirlenmiştir.

Böylece 400 örneklem hacminin istatistik açıdan çıkarım yapılmasına uygunluk gösterdiği belirlenmiştir.

D. Veri Toplama Araçları

Araştırma çalışması iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, öğrenim durumu, yaşam şekli, kurumdaki görevi, meslekte geçirilen süre, meslek isteği, çalışma şekli ve çalışılan bölüm gibi demografik ve genel özellikleri sorgulamaktadır. İkinci bölüm ise, kültürel zekâ, tükenmişlik ve işe angaje olma ölçeklerinden oluşmaktadır.

Kültürel Zekâ Ölçeği: Ölçek Van Dyne vd. (2008) tarafından geliştirilmiş Kültürel Zekâ Ölçeği (Cultural Intelligence Scale-CQS), Aksoy (2013) tarafından doktora tezi açılmasında Türkçe geçerlik ve güvenilirliği yapılmıştır. Ölçek 20 madde ve 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Kültürel Zekâ Ölçeğinin güvenilirlik analizi Aksoy (2013) çalışmasında, üst bilişsel alan (MCCQ) için cronbach alpha 0,82; bilişsel alan (CCQ) için 0,89; motivasyonel alan (MCQ) için 0,86 ve davranışsal alan (BCQ) için 0,90 olarak bulunmuştur. Ölçek ortalama cevap ile çalışmaktadır. 1=kesinlikle katılmıyorum-7=kesinlikle katılıyorum biçiminde 7’li Likert formatındadır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği: Maslach Tükenmişlik Envanteri Genel Formu (MTE-GF) Schaufeli vd. (1996) tarafından geliştirilmiştir. MTEGF’nin orijinal formu yedi dereceli Likert tipi bir ölçek olup 16 madde ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlardan duygusal tükenme 5 maddeden, duyarsızlaşma 5 maddeden ve kişisel başarıda azalma hissi (yetkinlik) toplam 6 maddeden oluşmaktadır. Maslach Tükenmişlik Envanteri’ni (MTE) Türkçe’ye Ergin (1992) uyarlamıştır. 1=hiçbir zaman-5=her zaman biçiminde 5’li Likert formatındadır.

İşe Angaje Olma Ölçeği: Bilginoğlu ve Yozgat (2019) tarafından 9 maddelik kısa formun geçerlik ve güvenilirliği yapılmıştır. İşe angaje olma ölçeğinin işe istek duyma (İİ), işe adanma (İA) ve işe yoğunlaşma (İY) olmak üzere üç boyutunun bulunduğu tespit edilmiştir. Her bir boyut üç ifadeden ve ölçek toplam dokuz ifadeden oluşmaktadır. Ölçek ortalama cevap ile çalışmaktadır. 1= asla-7=her zaman olarak 7’li Likert yapısındadır.

E. Araştırmanın Yöntemi

Yapılan araştırma “deneysel olmayan niceliksel bir çalışma” olarak tasarlanmış olup, uygulanmasına bağlı olarak tarama yöntemini temsil etmektedir.

Bu çalışmada, örneklemeden veri toplamak amacıyla “survey modeli (saha taraması)” kullanılmıştır. Saha taraması modelinde katılımcıların görüşlerinin yazılı olarak alındığı bir veri toplama yöntemi olan anket yöntemi kullanılmıştır.

Çalışmada kullanılan ölçeklerden elde edilen verilerin analizi IBM SPSS 27.0 paket programı kullanılarak yapılmış olup, anlamlılık düzeyi 0.05 olarak alınmıştır. Birinci bölümde, anketin ilk bölümünde yer alan demografik ve genel bilgilere ilişkin sıklık ve yüzde dağılımlarına yer verilmiştir. Ayrıca, ölçeklere yönelik verilen cevapların sıklık ve yüzde dağılımları ile ortalama verilen cevap ve st. sapma değerleri verilmiştir. İkinci bölümde ise ilişkileri belirlemek ve hipotezleri test etmek için korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Üçüncü bölümde, ölçek boyutlarına Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik sınamaları uygulanmıştır. Verilerin dağılımları normal dağılıma uymadığı için grup farklılıkları sınamasında her bir ikili grup için Mann-Whitney-U testi ve üç ve üzeri grup için Kruskal Wallis testleri yapılmıştır.

F. Araştırmanın Güvenilirlik Analizi

Anketin güvenilirlik sınaması için kullanılan testler; “Cronbach Alpha (CA), İkiye Bölme (split) ve Paralel ve Mutlak Kesin Paralel (strict)” dir. Kullanılan tüm kriterlerden bulunan sonuç %70’i geçtiği için iç tutarlık ve güvenilirlik sağlanmış olur. Çizelge 2’den görüleceği gibi 4 kriter sonuçlarında %70 değeri geçilmiş, güvenilirlik sağlanarak analiz çıktılarının da güvenilir olduğu belirlenmiştir.

Çizelge 2. Anketin Güvenilirlik Analizleri Sonuçları

| Kriterler | Anketin Güvenilirlik Sonuçları |
|----------------|--------------------------------|
| Cronbach_Alpha | 0.897 |
| Split | 0.895-0.899 |
| Parelel | 0.896 |
| Strict | 0.897 |

V.BULGULAR

Çalışmanın bu kısmında, demografik ve genel bilgilerin yüzdelerle dağılımları, ankete yönelik yanıtların yüzdelerle dağılımları, hipotezlerin sınanması için grup farklılığı ve ilişki analizleri sonuçlarına yer verilmektedir.

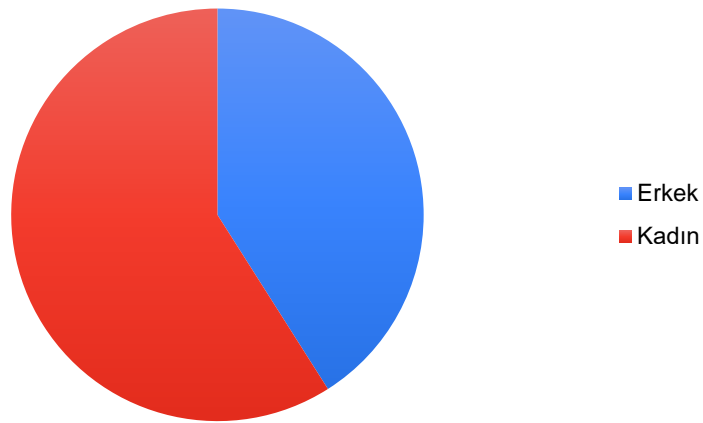
A. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Örneklem grubunu oluşturan katılımcıların kişisel demografik ve genel özelliklere ilişkin kişisel bilgi formunda yer alan çeşitli değişkenlere ilişkin bilgiler sunulmuştur.

Çizelge 3. Cinsiyet Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım

| Cinsiyetiniz? | <i>f</i> | % |
|---------------|----------|-------|
| Erkek | 164 | 41 |
| Kadın | 236 | 59 |
| Toplam | 400 | 100,0 |

Katılımcıların %41'i erkek ve %59'u ise kadındır.

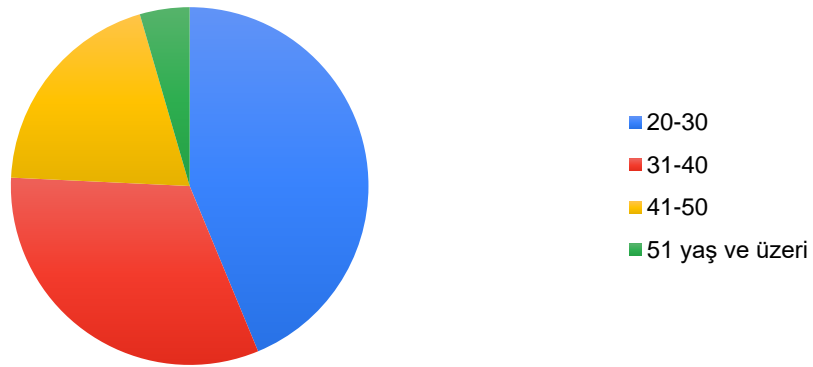


Şekil 4. Cinsiyet Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 4. Yaş Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım

| Yaşınız? | f | % |
|-----------------|-----|-------|
| 20-30 yaş arası | 175 | 43,8 |
| 31-40 yaş arası | 128 | 32,0 |
| 41-50 yaş arası | 79 | 19,8 |
| 51 yaş ve üzeri | 18 | 4,5 |
| Toplam | 400 | 100,0 |

Katılımcıların %43,8'i 20-30 yaş arasında, %32'si 31-40 yaş arasında, %19,8'i 41-50 yaş arasında ve %4,5'i ise 51 ve üzeri yaş arasındadır.

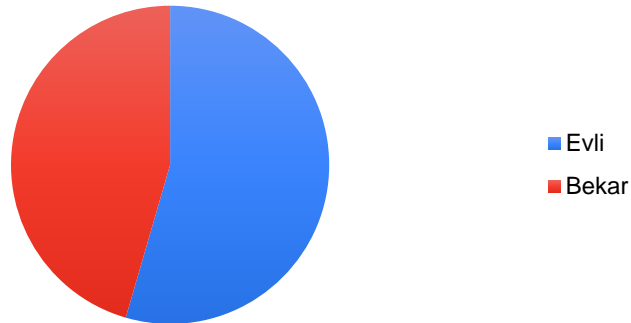


Şekil 5. Yaş Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 5. Medeni Durum Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım

| Medeni durumunuz? | f | % |
|-------------------|-----|-------|
| Evli | 218 | 54,5 |
| Bekar | 182 | 45,5 |
| Toplam | 400 | 100,0 |

Katılımcıların %54,5'i evli ve %45,5'i ise bekar medeni durumuna sahiptir.



Şekil 6. Medeni Durum Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 6. Çocuk Sayısı Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım

| Çocuk Sayısı | <i>f</i> | % |
|--------------|----------|-------|
| Yok | 219 | 54,8 |
| 1 | 76 | 19,0 |
| 2 | 76 | 19,0 |
| 3 | 23 | 5,8 |
| 4 | 5 | 1,3 |
| 6 | 1 | 0,3 |
| Toplam | 400 | 100,0 |

Katılımcıların %54,8'i çocuk sahibi değilken, %19'u 1 çocuk, %19'u 2 çocuk, %5,8'i 3 çocuk, %1,3'ü 4 çocuk ve %0,3'ü 6 çocuk sahibidir.

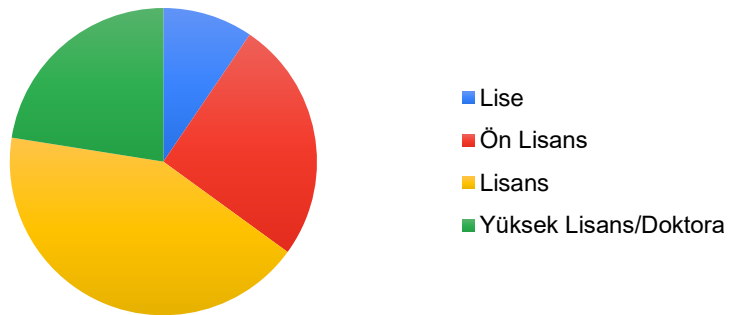


Şekil 7. Çocuk Sayısı Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 7. Öğrenim Durumu Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım

| Öğrenim durumunuz? | <i>f</i> | % |
|-------------------------|----------|-------|
| Lise | 38 | 9,5 |
| Ön lisans | 102 | 25,5 |
| Lisans | 170 | 42,5 |
| Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 22,5 |
| Toplam | 400 | 100,0 |

Katılımcıların %9,5'i lise, %25,5'i ön lisans, %42,5'i lisans ve %22,5'i ise yüksek lisans eğitim düzeyine sahiptir.

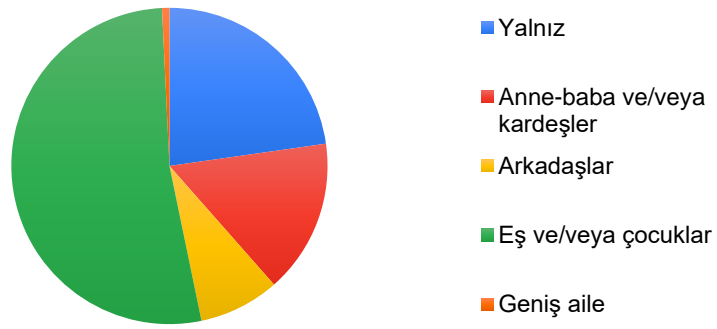


Şekil 8. Öğrenim Durumu Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 8. Yaşam Şekli Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım

| Kiminle yaşıyorsunuz? | f | % |
|-----------------------------|-----|-------|
| Yalnız | 91 | 22,8 |
| Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 15,8 |
| Arkadaşlar | 33 | 8,3 |
| Eş ve/veya çocuklar | 210 | 52,5 |
| Geniş aile | 3 | 0,8 |
| Toplam | 400 | 100,0 |

Katılımcıların %22,8'i yalnız, %15,8'i anne-baba ve/veya kardeşler, %8,3'ü arkadaşlar, %52,5'i eş ve/veya çocuklar ve %0,8'i geniş aile ile yaşamaktadır.

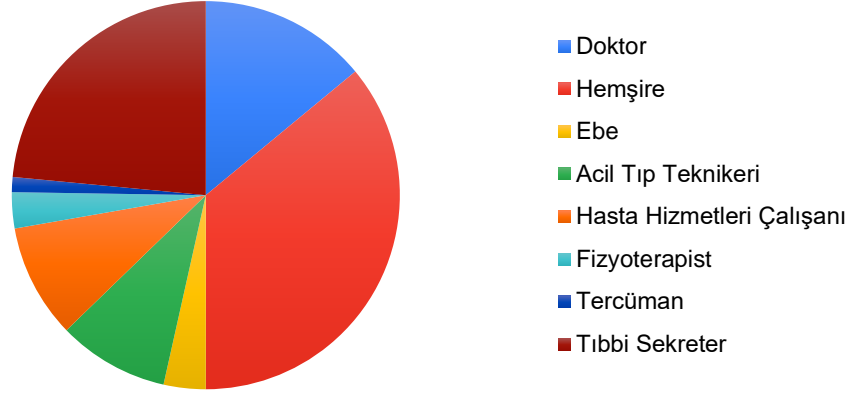


Şekil 9. Yaşam Şekli Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 9. Meslek Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım

| Meslek kategoriniz? | f | % |
|---------------------------|-----|-------|
| Doktor | 56 | 14 |
| Hemşire | 144 | 36 |
| Ebe | 14 | 3,5 |
| Acil Tıp Teknikeri | 37 | 9,3 |
| Hasta Hizmetleri Çalışanı | 38 | 9,5 |
| Fizyoterapist | 12 | 3 |
| Tercüman | 5 | 1,3 |
| Tıbbi Sekreter | 94 | 23,5 |
| Toplam | 400 | 100,0 |

Katılımcıların %14'ü doktor, %36'sı hemşire, %3,5'i ebe, %9,3'ü acil tıp teknikeri, %9,5'i hasta hizmetleri çalışanı, %3'ü fizyoterapist, %1,3'ü tercüman ve %23,5'i tıbbi sekreter mesleğine sahiptir.

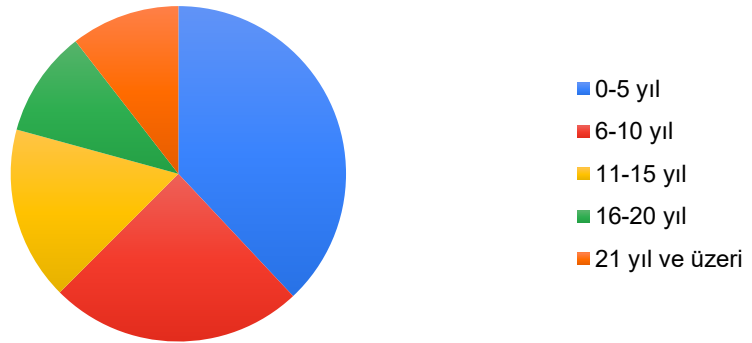


Şekil 10. Meslek Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 10. Meslekteki Yıl Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım

| Meslekteki kaçınıcı yılınız? | <i>f</i> | % |
|------------------------------|----------|-------|
| 0-5 yıl | 152 | 38,0 |
| 6-10 yıl | 98 | 24,5 |
| 11-15 yıl | 67 | 16,8 |
| 16-20 yıl | 41 | 10,3 |
| 21 yıl ve üzeri | 42 | 10,5 |
| Toplam | 400 | 100,0 |

Meslekteki kaçınıcı yılınız sorusuna katılımcıların %38'i 0-5 yıl, %24,5'i 6-10 yıl, %16,8'i 11-15 yıl, %10,3'ü 16-20 yıl ve %10,5'i ise 21 yıl ve üzeri cevabını vermiştir.

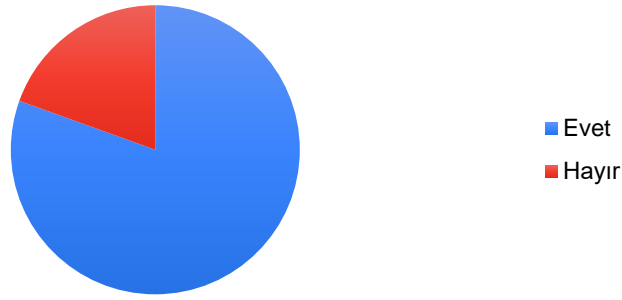


Şekil 11. Meslekteki Yıl Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 11. Mesleki İstek Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım

| Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz? | <i>f</i> | % |
|------------------------------------|----------|-------|
| Evet | 322 | 80,5 |
| Hayır | 78 | 19,5 |
| Toplam | 400 | 100,0 |

Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz sorusuna katılımcıların %80,5'i evet ve %19,5'i ise hayır cevabını vermiştir.

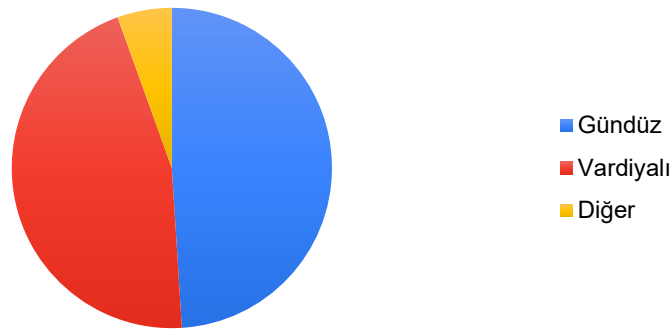


Şekil 12. Mesleki İstek Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 12. Çalışma Şekli Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım

| Çalışma şekliniz? | <i>f</i> | % |
|-------------------|----------|-------|
| Gündüz | 196 | 49 |
| Vardiyalı | 182 | 45,5 |
| Diğer | 22 | 5,5 |
| Toplam | 400 | 100,0 |

Katılımcıların %49'u gündüz, %45,5'i vardiyalı ve %5,5'i ise diğer şekilde çalışmaktadır.

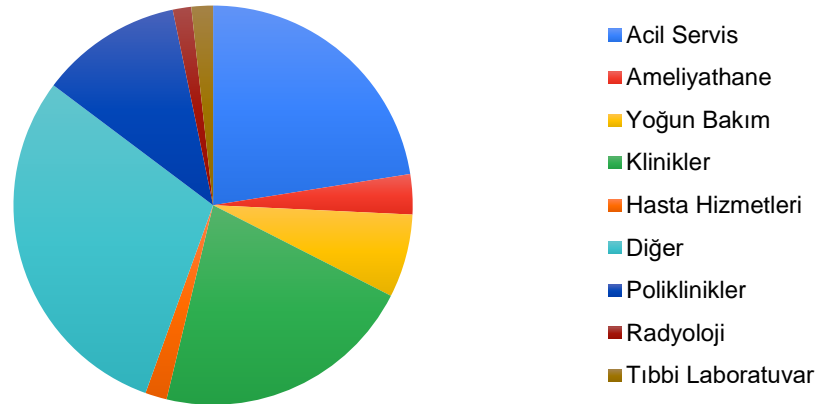


Şekil 13. Çalışma Şekli Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

Çizelge 13. Bölüm Değişkenine Yönelik Yüzde Dağılım

| Hangi bölümde çalışıyorsunuz? | f | % |
|-------------------------------|-----|-------|
| Acil Servis | 90 | 22,5 |
| Ameliyathane | 13 | 3,3 |
| Yoğun Bakım | 27 | 6,8 |
| Klinikler | 85 | 21,3 |
| Hasta Hizmetleri | 7 | 1,8 |
| Diğer | 119 | 29,8 |
| Poliklinikler | 46 | 11,5 |
| Radyoloji | 6 | 1,5 |
| Tıbbi Laboratuvar | 7 | 1,8 |
| Toplam | 400 | 100,0 |

Katılımcıların %22,5'i acil servis, %3,3'ü ameliyathane, %6,8'i yoğun bakım, %21,3'ü klinikler, %1,8'i hasta hizmetleri, %29,8'i diğer, %11,5'i poliklinikler, %1,5'i radyoloji ve %1,8'i tıbbi laboratuvar bölümünde çalışmaktadır.



Şekil 14. Bölüm Değişkenine Yönelik Sıklık Dağılım Grafiği

B. Ölçeklere Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Araştırmanın bu bölümünde kullanılmış ölçeklere ilişkin cevap yüzdeleri ve cevap ortalamalarına yer verilmektedir.

Çizelge 14. İşe Angaje Olma Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım

| Maddeler | | | | | | | | Ort. ± Ss. | | |
|-----------------------------------|--|-----------|--------|----------|----------|---------|-----------|------------|-------------|--|
| | Asla | Neredeyse | Seyrek | Ara Sıra | Sıklıkla | Çok Sık | Her Zaman | | | |
| İşe İstek Duyma Alt Boyutu | | | | | | | | | | |
| 1 | İşimi yaparken kendimi çok enerjik hissedirim. | 2,5 | 3,8 | 11,0 | 35,3 | 29,5 | 8,8 | 9,3 | 4,49 ± 1,31 | |
| 2 | İşimi yaparken kendimi güçlü ve dinç hissedirim. | 2,3 | 2,8 | 14,3 | 33,0 | 29,5 | 9,3 | 9,0 | 4,49 ± 1,30 | |
| 3 | Sabah uyandıgımda işe gitme isteği duyuyorum. | 7,0 | 7,3 | 18,0 | 28,5 | 25,0 | 7,8 | 6,5 | 4,07 ± 1,50 | |
| İşe Adanma Alt Boyutu | | | | | | | | | | |
| 4 | İşim bana coşku veriyor. | 3,8 | 9,0 | 16,5 | 35,8 | 20,0 | 8,5 | 6,5 | 4,11 ± 1,41 | |
| 5 | İşim bana ilhan veriyor. | 5,3 | 8,3 | 17,5 | 33,5 | 21,3 | 7,8 | 6,5 | 4,07 ± 1,44 | |
| 6 | Yaptığım işten gurur duyuyorum. | 1,3 | 3,3 | 11,8 | 18,3 | 18,5 | 12,3 | 34,8 | 5,25 ± 1,61 | |
| İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu | | | | | | | | | | |
| 7 | Yoğun bir şekilde çalışırken kendimi mutlu hissediyorum. | 10,5 | 8,8 | 15,8 | 30,0 | 17,8 | 8,3 | 9,0 | 3,97 ± 1,67 | |
| 8 | İşe gömülmüş durumdayım. | 2,3 | 3,5 | 10,3 | 26,0 | 28,5 | 16,0 | 13,5 | 4,77 ± 1,41 | |
| 9 | Çalışırken kendimden geçiyorum. | 5,3 | 6,8 | 13,8 | 30,0 | 22,8 | 11,0 | 10,5 | 4,33 ± 1,55 | |
| | İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Cevap Ortalaması | 4,39 | | | | | | | | |

İşe istek duyma alt boyutunda katılımcılar en yüksek ortalama “4,49” ile “İşimi yaparken kendimi çok enerjik hissedirim” ve “İşimi yaparken kendimi güçlü ve dinç hissedirim” önermelerine “Ara Sıra” yönünde, en düşük ortalama ise “4,07” ile “Sabah uyandıgımda işe gitme isteği duyuyorum” önermesine “Ara Sıra” yönünde cevap verilmiştir.

İşe adanma alt boyutunda katılımcılar en yüksek ortalama “5,25” ile “Yaptığım işten gurur duyuyorum” önermesine “Sıklıkla” yönünde, en düşük ortalama ise “4,07” ile “İşim bana ilhan veriyor” önermesine “Ara Sıra” yönünde cevap verilmiştir.

İşe yoğunlaşma alt boyutunda katılımcılar en yüksek ortalama “4,77” ile “İşe gömülmüş durumdayım” önermesine “Sıklıkla” yönünde, en düşük ortalama ise “3,97” ile “Yoğun bir şekilde çalışırken kendimi mutlu hissediyorum” önermesine “Ara Sıra” yönünde cevap verilmiştir.

İşe angaje olma ölçeğine katılımcıların geneli “4,39” genel ortalaması ile “Ara Sıra” yönünde cevap vermiştir.

Çizelge 15. Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım

| Maddeler | | Ort. ± Ss. | | | | | | | | |
|--|--|----------------------------|--------------|------------------------|------------|-----------------------|-------------|---------------------------|------|--------|
| | | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılmıyorum | Kararsızım | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | | |
| Üst Bilişsel Kültürel Zekâ (MCCQ) Alt Boyutu | | | | | | | | | | |
| 1 | Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim içindeyken kullandığım kültürel bilginin farkında olurum. | 2,5 | 2,5 | 5,3 | 14,5 | 29,0 | 23,3 | 23,0 | 5,27 | ± 1,44 |
| 2 | Yeni veya tanımadım bir kültürün üyesi insanlarla etkileşim içindeyken kültürel bilgimi ayarlarım. | 1,0 | 4,0 | 5,3 | 12,5 | 32,8 | 24,0 | 20,5 | 5,26 | ± 1,36 |
| 3 | Farklı bir kültürün üyesi insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimi nasıl uyguladığımı farkındayım. | 1,0 | 4,0 | 3,0 | 13,5 | 33,5 | 24,5 | 20,5 | 5,30 | ± 1,32 |
| 4 | Farklı kültürlerden gelen insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimin doğruluğunu zihnimde kontrol ederim. | 1,3 | 3,0 | 6,0 | 15,0 | 30,0 | 25,0 | 19,8 | 5,24 | ± 1,36 |
| Bilişsel Kültürel Zekâ (CCQ) Alt Boyutu | | | | | | | | | | |
| 5 | Başka kültürlerin yasal ve ekonomik sistemleri hakkında bilgi sahibiyim. | 2,8 | 5,5 | 17,5 | 28,0 | 23,8 | 11,3 | 11,3 | 4,43 | ± 1,47 |
| 6 | Yabancı bir/birkaç dilin (kelime, gramer vb.) kurallarını biliyorum. | 5,8 | 13,3 | 19,0 | 18,5 | 20,0 | 11,0 | 12,5 | 4,17 | ± 1,73 |
| 7 | Başka kültürlerin değerleri ve dini inançları hakkında bilgi sahibiyim. | 3,3 | 8,5 | 19,0 | 23,0 | 20,8 | 12,5 | 13,0 | 4,39 | ± 1,60 |
| 8 | Başka kültürlerin evlilik sistemleri hakkında bilgi sahibiyim. | 6,8 | 14,3 | 20,5 | 23,0 | 18,5 | 9,3 | 7,8 | 3,91 | ± 1,62 |
| 9 | Başka kültürlerin sanat ve zanaatı hakkında bilgi sahibiyim. | 8,0 | 14,0 | 23,3 | 20,5 | 16,5 | 10,0 | 7,8 | 3,85 | ± 1,66 |
| 10 | Başka kültürlerin sözlü olmayan davranış kuralları hakkında bilgi sahibiyim. | 7,8 | 10,8 | 22,3 | 25,5 | 21,0 | 8,0 | 4,8 | 3,84 | ± 1,51 |
| Motivasyonel Kültürel Zekâ (MCQ) Alt Boyutu | | | | | | | | | | |
| 11 | Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim içine girmekten hoşlanırım. | 4,3 | 5,5 | 14,0 | 20,3 | 22,5 | 14,8 | 18,8 | 4,71 | ± 1,66 |

Çizelge 15. (devamı) Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım

| Maddeler | Ort. ± Ss. | | | | | | | | | |
|--|-------------------------|--------------|---------------------|------------|--------------------|-------------|------------------------|------|---|------|
| | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kısmen Katılmıyorum | Kararsızım | Kısmen Katılıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | | | |
| 12 Tanımadığım bir kültürün içindeki yerel insanlar ile sosyalleşebileceğime dair kendime güveniyorum. | 4,5 | 3,8 | 12,0 | 20,8 | 24,3 | 17,5 | 17,3 | 4,78 | ± | 1,60 |
| 13 Bana tümüyle yeni olan bir kültüre uyum sağlama sırasında oluşabilecek stres durumlarıyla baş edebileceğime eminim. | 4,0 | 6,0 | 10,3 | 22,3 | 27,5 | 16,3 | 13,8 | 4,67 | ± | 1,56 |
| 14 Tanımadığım kültürler içinde yaşamak hoşuma gider. | 6,8 | 9,0 | 16,8 | 22,3 | 21,0 | 12,8 | 11,5 | 4,26 | ± | 1,68 |
| 15 Farklı bir kültür içindeki alışveriş biçimlerine alışabileceğim konusunda kendime güveniyorum. | 5,0 | 6,3 | 12,5 | 23,0 | 25,8 | 15,0 | 12,5 | 4,53 | ± | 1,59 |
| Davranışsal Kültürel Zekâ (BCQ) Alt Boyutu | | | | | | | | | | |
| 16 Kültürlerarası bir etkileşim sırasında gerekirse sözlü davranışlarımı (aksan, ses tonu vb.) değiştiririm. | 6,5 | 7,8 | 8,3 | 15,8 | 32,0 | 18,8 | 11,0 | 4,59 | ± | 1,64 |
| 17 Farklı kültürlerarası durumlara uyum sağlamak için duraklama ve sessizliği farklı olarak kullanırım. | 4,0 | 5,8 | 8,0 | 25,8 | 28,3 | 19,3 | 9,0 | 4,62 | ± | 1,47 |
| 18 Kültürlerarası bir etkileşim sırasında gerekirse konuşmamın sıklığını değiştiririm. | 3,3 | 6,5 | 9,0 | 21,3 | 30,5 | 18,8 | 10,8 | 4,69 | ± | 1,48 |
| 19 Kültürlerarası bir etkileşim sırasında gerekirse sözlü olmayan davranışlarımı (el, baş hareketleri vb.) değiştiririm. | 2,5 | 6,3 | 6,8 | 21,8 | 30,8 | 20,5 | 11,5 | 4,80 | ± | 1,44 |
| 20 Kültürlerarası bir etkileşim sırasında gerekirse yüz ifademi değiştiririm. | 3,5 | 5,5 | 8,5 | 22,8 | 28,0 | 20,8 | 11,0 | 4,73 | ± | 1,48 |
| Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Cevap Ortalaması | 4,60 | | | | | | | | | |

Üst bilişsel kültürel zekâ (MCCQ) alt boyutunda katılımcılar en yüksek ortalama “5,30” ile “Farklı bir kültürün üyesi insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimi nasıl uyguladığımın farkındayım” önermesine “Kısmen Katılıyorum”, en düşük ortalama “5,24” ile “Farklı kültürlerden gelen insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimin doğruluğunu zihnimde kontrol ederim” önermesine “Kısmen Katılıyorum” yönünde cevap verilmiştir.

Bilişsel kültürel zekâ (CCQ) alt boyutunda katılımcılar en yüksek ortalama “4,43” ile “Başka kültürlerin yasal ve ekonomik sistemleri hakkında bilgi sahibiyim” önermesine “Kararsızım”, en düşük ortalama “3,84” ile “Başka kültürlerin sözlü olmayan davranış kuralları hakkında bilgi sahibiyim” önermesine “Kararsızım” yönünde cevap verilmiştir.

Motivasyonel kültürel zekâ (MCQ) alt boyutunda katılımcılar en yüksek ortalama “4,78” ile “Tanımadığım bir kültürün içindeki yerel insanlar ile sosyalleşebileceğime dair kendime güveniyorum” önermesine “Kısmen Katılıyorum”, en düşük ortalama “4,26” ile “Tanımadığım kültürler içinde yaşamak hoşuma gider” önermesine “Kararsızım” yönünde cevap verilmiştir.

Davranışsal kültürel zekâ (BCQ) alt boyutunda katılımcılar en yüksek ortalama “4,80” ile “Kültürlerarası bir etkileşim sırasında gerekirse sözlü olmayan davranışlarımı (el, baş hareketleri vb.) değiştiririm” önermesine “Kısmen Katılıyorum”, en düşük ortalama “4,59” ile “Kültürlerarası bir etkileşim sırasında gerekirse sözlü davranışlarımı (aksan, ses tonu vb.) değiştiririm” önermesine “Kısmen Katılıyorum” yönünde cevap verilmiştir.

Kültürel zekâ değerlendirme ölçeğine katılımcıların geneli “4,60” genel ortalaması ile “Kısmen Katılıyorum” yönünde cevap vermiştir.

Çizelge 16. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım

| Maddeler | | | | | | | Ort. ± Ss. | | |
|--|---|--------------|-----------|-------|------------|-----------|------------|---|------|
| | | Hiçbir Zaman | Çok Nadir | Bazen | Çoğu Zaman | Her zaman | | | |
| Duygusal Tükenme Alt Boyutu | | | | | | | | | |
| 1 | İşimden soğuduğumu hissediyorum. | 11,8 | 20,3 | 44,0 | 18,5 | 5,5 | 2,86 | ± | 1,03 |
| 2 | İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum. | 5,5 | 15,3 | 40,5 | 28,8 | 10,0 | 3,23 | ± | 1,01 |
| 3 | Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum. | 14,5 | 22,5 | 38,0 | 17,3 | 7,8 | 2,81 | ± | 1,12 |
| 4 | Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı. | 6,0 | 14,5 | 36,3 | 36,0 | 7,3 | 3,24 | ± | 0,99 |
| 5 | Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum. | 10,8 | 21,0 | 39,3 | 21,5 | 7,5 | 2,94 | ± | 1,07 |
| 6 | İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum. | 8,5 | 11,8 | 44,0 | 26,0 | 9,8 | 3,17 | ± | 1,04 |
| 7 | İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum. | 4,8 | 11,0 | 33,0 | 33,3 | 18,0 | 3,49 | ± | 1,06 |
| 8 | Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor. | 8,5 | 18,8 | 44,3 | 22,8 | 5,8 | 2,99 | ± | 0,99 |
| 9 | Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum. | 25,3 | 20,5 | 41,3 | 8,3 | 4,8 | 2,47 | ± | 1,10 |
| Duyarsızlaşma Alt Boyutu | | | | | | | | | |
| 10 | İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum. | 53,5 | 19,8 | 16,0 | 9,3 | 1,5 | 1,86 | ± | 1,09 |
| 11 | Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim. | 18,0 | 20,0 | 40,0 | 16,3 | 5,8 | 2,72 | ± | 1,11 |
| 12 | Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum. | 17,3 | 13,3 | 32,5 | 26,5 | 10,5 | 3,00 | ± | 1,23 |
| 13 | İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum. | 53,5 | 20,8 | 16,0 | 8,3 | 1,5 | 1,84 | ± | 1,07 |
| 14 | İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum. | 31,8 | 21,3 | 26,8 | 14,3 | 6,0 | 2,42 | ± | 1,24 |
| Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu | | | | | | | | | |
| 15 | İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım. | 2,5 | 5,5 | 35,5 | 44,3 | 12,3 | 3,58 | ± | 0,87 |
| 16 | İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum. | 2,5 | 4,0 | 18,8 | 53,8 | 21,0 | 3,87 | ± | 0,88 |
| 17 | Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum. | 1,8 | 8,5 | 17,3 | 40,0 | 32,5 | 3,93 | ± | 1,00 |
| 18 | Çok şeyleri yapabilecek güçteyim. | 3,0 | 20,0 | 28,8 | 29,5 | 18,8 | 3,41 | ± | 1,10 |
| 19 | İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım. | 2,3 | 16,5 | 34,0 | 36,0 | 11,3 | 3,38 | ± | 0,96 |

Çizelge 16. (devamı) Maslach Tükenmişlik Ölçeğine Yönelik Yüzde Dağılım

| Maddeler | | | | | | | Ort. ± Ss. | | | | | |
|---|---|--------------|-----------|-------|------------|-----------|------------|---|------|--|--|--|
| | | Hiçbir Zaman | Çok Nadir | Bazen | Çoğu Zaman | Her zaman | | | | | | |
| 20 | İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim. | 4,8 | 29,0 | 34,5 | 23,5 | 8,3 | 3,02 | ± | 1,02 | | | |
| 21 | Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim. | 7,0 | 21,3 | 28,5 | 34,8 | 8,5 | 3,17 | ± | 1,08 | | | |
| 22 | İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum. | 2,5 | 8,5 | 33,5 | 40,5 | 15,0 | 3,57 | ± | 0,93 | | | |
| Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Cevap Ortalaması | | 3,04 | | | | | | | | | | |

Duygusal tükenme alt boyutunda katılımcılar en yüksek ortalama “3,49” ile “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” önermesine “Bazen”, en düşük ortalama “2,47” ile “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” önermesine “Çok Nadir” yönünde cevap verilmiştir.

Duyarsızlaşma alt boyutunda katılımcılar en yüksek ortalama “3,00” ile “Bu işin beni giderek katılaştırmamasından korkuyorum” önermesine “Bazen”, en düşük ortalama “1,84” ile “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” önermesine “Çok Nadir” yönünde cevap verilmiştir.

Kişisel başarıda azalma hissi alt boyutunda katılımcılar en yüksek ortalama “3,93” ile “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” önermesine “Çoğu Zaman”, en düşük ortalama “3,02” ile “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” önermesine “Bazen” yönünde cevap verilmiştir.

Maslach tükenmişlik ölçeğine katılımcıların çoğu “3,04” genel ortalaması ile “Bazen” şeklinde cevap vermiştir.

C. Korelasyon Analizi

Çalışmada ana boyutlar ve alt boyutlar arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır.

Çizelge 17. Kültürel Zekâ ile İşe Angaje Olma ve Tükenmişlik İlişki Analizi

| | | <i>Üst Bilişsel Kültürel Zekâ (MCCQ) Alt Boyutu</i> | <i>Bilişsel Kültürel Zekâ (CCQ) Alt Boyutu</i> | <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ (MCQ) Alt Boyutu</i> | <i>Davranışsal Kültürel Zekâ (BCQ) Alt Boyutu</i> | Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Boyutu |
|---|----------|---|--|--|---|--|
| <i>İşe İstek Duyuma Alt Boyutu</i> | <i>r</i> | 0,202* | 0,120* | 0,206* | 0,136* | 0,189* |
| | <i>p</i> | 0,000 | 0,001 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | <i>r</i> | 0,225* | 0,103* | 0,187* | 0,189* | 0,203* |
| | <i>p</i> | 0,000 | 0,003 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | <i>r</i> | 0,242* | 0,173* | 0,196* | 0,197* | 0,241* |
| | <i>p</i> | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu | <i>r</i> | 0,256* | 0,146* | 0,226* | 0,204* | 0,246* |
| | <i>p</i> | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| <i>Duygusal Tükenme Alt Boyutu</i> | <i>r</i> | -0,169* | -0,141* | -0,186* | -0,075* | -0,156* |
| | <i>p</i> | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,032 | 0,000 |
| <i>Duyarsızlaşma Alt Boyutu</i> | <i>r</i> | -0,238* | -0,114 | -0,093* | -0,089* | -0,116* |
| | <i>p</i> | 0,000 | 0,007 | 0,009 | 0,012 | 0,001 |
| <i>Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu</i> | <i>r</i> | -0,307* | -0,226* | -0,295* | -0,200* | -0,293* |
| | <i>p</i> | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu | <i>r</i> | -0,216* | -0,243 | -0,263 | -0,317 | -0,321 |
| | <i>p</i> | 0,001 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |

*p<0,05 için anlamlı ilişki

İşe İstek Duyuma Alt Boyutu; üst bilişsel kültürel zekâ (MCCQ) alt boyutu ile %20,2 (r=0,202, p=0,000) oranında pozitif yönde, bilişsel kültürel zekâ (CCQ) alt boyutu ile %12,0 (r=0,120, p=0,001) oranında pozitif yönde, motivasyonel kültürel zekâ (MCQ) alt boyutu ile %20,6 (r=0,206, r=0,000) oranında pozitif yönde, davranışsal kültürel zekâ (BCQ) alt boyutu ile %13,6 (r=0,136, r=0,000) oranında pozitif yönde ve kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu ile %18,9 (r=0,189, p=0,000) oranında pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahiptir.

İşe Adanma Alt Boyutu; üst bilişsel kültürel zekâ (MCCQ) alt boyutu ile %22,5 (r=0,225, p=0,000) oranında pozitif yönde, bilişsel kültürel zekâ (CCQ) alt boyutu ile %10,3 (r=0,103, p=0,003) oranında pozitif yönde, motivasyonel kültürel zekâ (MCQ) alt boyutu ile %18,7 (r=0,187, r=0,000) oranında pozitif yönde, davranışsal kültürel zekâ (BCQ) alt boyutu ile %18,9 (r=0,189, r=0,000) oranında pozitif yönde ve kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu ile %20,3 (r=0,203, p=0,000) oranında pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahiptir.

İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu; üst bilişsel kültürel zekâ (MCCQ) alt boyutu ile %24,2 ($r=0,242$, $p=0,000$) oranında pozitif yönde, bilişsel kültürel zekâ (CCQ) alt boyutu ile %17,3 ($r=0,173$, $p=0,000$) oranında pozitif yönde, motivasyonel kültürel zekâ (MCQ) alt boyutu ile %19,6 ($r=0,196$, $r=0,000$) oranında pozitif yönde, davranışsal kültürel zekâ (BCQ) alt boyutu ile %19,7 ($r=0,197$, $r=0,000$) oranında pozitif yönde ve kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu ile %24,1 ($r=0,241$, $p=0,000$) oranında pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahiptir.

İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu; üst bilişsel kültürel zekâ (MCCQ) alt boyutu ile %25,6 ($r=0,256$, $p=0,000$) oranında pozitif yönde, bilişsel kültürel zekâ (CCQ) alt boyutu ile %14,6 ($r=0,146$, $p=0,000$) oranında pozitif yönde, motivasyonel kültürel zekâ (MCQ) alt boyutu ile %22,6 ($r=0,226$, $r=0,000$) oranında pozitif yönde, davranışsal kültürel zekâ (BCQ) alt boyutu ile %20,4 ($r=0,204$, $r=0,000$) oranında pozitif yönde ve kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu ile %24,6 ($r=0,246$, $p=0,000$) oranında pozitif yönde anlamlı bir ilişkiye sahiptir.

Duygusal Tükenme Alt Boyutu; üst bilişsel kültürel zekâ (MCCQ) alt boyutu ile %16,9 ($r=-0,169$, $p=0,000$) oranında negatif yönde, bilişsel kültürel zekâ (CCQ) alt boyutu ile %14,1 ($r=-0,141$, $p=0,000$) oranında negatif yönde, motivasyonel kültürel zekâ (MCQ) alt boyutu ile %18,6 ($r=-0,186$, $r=0,000$) oranında negatif yönde, davranışsal kültürel zekâ (BCQ) alt boyutu ile %7,5 ($r=-0,075$, $r=0,032$) oranında negatif yönde ve kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu ile %15,6 ($r=-0,156$, $p=0,000$) oranında negatif yönde anlamlı bir ilişkiye sahiptir.

Duyarsızlaşma Alt Boyutu; üst bilişsel kültürel zekâ (MCCQ) alt boyutu ile %23,8 ($r=-0,238$, $p=0,000$) oranında negatif yönde, bilişsel kültürel zekâ (CCQ) alt boyutu ile %11,4 ($r=-0,114$, $p=0,007$) oranında pozitif yönde, motivasyonel kültürel zekâ (MCQ) alt boyutu ile %9,3 ($r=-0,093$, $r=0,009$) oranında negatif yönde, davranışsal kültürel zekâ (BCQ) alt boyutu ile %8,9 ($r=-0,089$, $r=0,012$) oranında negatif yönde ve kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu ile %11,6 ($r=-0,116$, $p=0,001$) oranında negatif yönde anlamlı bir ilişkiye sahiptir.

Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu; üst bilişsel kültürel zekâ (MCCQ) alt boyutu ile %30,7 ($r=-0,307$, $p=0,000$) oranında negatif yönde, bilişsel kültürel zekâ (CCQ) alt boyutu ile %22,6 ($r=-0,226$, $p=0,000$) oranında negatif yönde, motivasyonel kültürel zekâ (MCQ) alt boyutu ile %29,5 ($r=-0,295$, $r=0,000$) oranında negatif yönde, davranışsal kültürel zekâ (BCQ) alt boyutu ile %20,0 ($r=-0,200$, $r=0,000$) oranında negatif yönde ve kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu ile %29,3 ($r=-0,293$, $p=0,000$) oranında negatif yönde anlamlı bir ilişkiye sahiptir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu; üst bilişsel kültürel zekâ (MCCQ) alt boyutu ile %21,6 ($r=-0,216$, $p=0,001$) oranında negatif yönde, bilişsel kültürel zekâ (CCQ) alt boyutu ile %24,3 ($r=-0,243$, $p=0,000$) oranında negatif yönde, motivasyonel kültürel zekâ (MCQ) alt boyutu ile %26,3 ($r=-0,263$, $r=0,000$) oranında negatif yönde, davranışsal kültürel zekâ (BCQ) alt boyutu ile %31,7 ($r=-0,317$, $r=0,000$) oranında negatif yönde ve kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu ile %32,1 ($r=-0,321$, $p=0,000$) oranında negatif yönde anlamlı bir ilişkiye sahiptir.

D. Regresyon Analizi

Çalışmada kültürel zekânın (bağımsız değişken) işe angaje olma (bağımlı değişken) ve tükenmişlik (bağımlı değişken) üzerindeki etkisini belirlemek için regresyon analizi kullanılmıştır. Ayrıca, kültürel zekâ alt boyutları olan; üst bilişsel kültürel zekâ, bilişsel kültürel zekâ, motivasyonel kültürel zekâ ve davranışsal kültürel zekâ değişkenlerinin işe angaje olma (bağımlı değişken) ve tükenmişlik (bağımlı değişken) üzerine etkisini belirlemek amaçlı regresyon modelleri tahmin edilecektir.

Regresyon tahmin katsayılarının yorumlanabilir özellikte olması için t testi H_1 , F testi H_1 ve R^2 belirginlik katsayısı değerinin yüksek olması yanısıra; hata payı normal dağılımlı olmalı, otokorelasyon bulunmamalı, heteroskedasite olmamalı gibi varsayımların da sağlanması gerekmektedir. Ancak bu koşullar altında katsayılar güvenilir ve yorumlanabilir özellikte olacaktır. Regresyon analiz tahminleri varsayımların sağlanması amaçlı dirençli standart hatalar üreten Newey-West algoritması yardımıyla çözümlenmiştir.

Çizelge 18. Kültürel Zekânın İşe Angaje Olmaya Etkisine Yönelik Regresyon Tahmin Sonuçları

| Bağımsız değişkenler | Standartlaştırılmamış | | Standartlaştırılmış | t istatistiği | p |
|---|-----------------------|-----------|---------------------|---------------|-------|
| | β | Std. Hata | katsayı β | | |
| Sabit | 3.049 | .210 | | 14.527 | .000* |
| Kültürel zekâ | .288 | .044 | .313 | 6.586 | .000* |
| R ² = 0.315, F _{hesap} = 15.67 F _{anlamlılık} = 0.000, Harvey test (p) = 0.115, LM test (p) = 0.126 Jarque-Bera (p) = 0.209 | | | | | |

Bağımlı Değişken: İŞE ANGAJE OLMA *0.05 için anlamlı değişken

Çizelge 18’de yer alan regresyon denkleminde, kültürel zekâ işe angaje olma üzerinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki çıkarılmıştır (p<0.05). Kültürel zekâ işe angaje olmayı R² =%31.5 açıklama gücüne sahiptir. Kültürel zekâ algısı 1 birim arttığında işe angaje olma 0.313 birim artış gösterecektir ($\beta=0.313$, p<0.05). Böylece, hipotez H₂ sağlanmıştır.

Model varsayımlarını test etmek için ilk olarak normallik varsayımı Jarque-Bera testi kullanılmıştır ve p>0.05 olduğundan normal dağılıma işaret eden H₀ hipotezi kabul edilmiştir. Otokorelasyon sınaması için LM testi kullanılmıştır ve p>0.05 olduğundan otokorelasyon bulunmadığını belirten H₀ hipotezi kabul edilmiştir. Heteroskedasite probleminin sınanmasında ise Harvey testi kullanılmış olup, p>0.05 olduğundan homoskedasiteyi belirten H₀ hipotezi kabul edilmiştir.

Çizelge 19. Kültürel Zekâ Alt Boyutlarının İşe Angaje Olmaya Etkisine Yönelik Regresyon Tahmin Sonuçları

| Bağımsız değişkenler | Standartlaştırılmamış | | Standartlaştırılmış | t istatistiği | p |
|---|-----------------------|-----------|---------------------|---------------|-------|
| | β | Std. Hata | katsayı β | | |
| Sabit | 2.936 | .220 | | 13.332 | .000* |
| Üst Bilişsel Kültürel Zekâ | .187 | .054 | .227 | 3.477 | .001* |
| Bilişsel Kültürel Zekâ | .187 | .067 | .185 | 2.787 | .006* |
| Motivasyonel Kültürel Zekâ | .161 | .057 | .225 | 2.856 | .005* |
| Davranışsal Kültürel Zekâ | .210 | .065 | .214 | 3.216 | .001* |
| R ² = 0.356, F _{hesap} = 19.25 F _{anlamlılık} = 0.000, Harvey test (p) = 0.137, LM test (p) = 0.140 Jarque-Bera (p) = 0.236 | | | | | |

Bağımlı Değişken: İŞE ANGAJE OLMA *0.05 için anlamlı değişken

Çizelge 19’daki regresyon denkleminde, kültürel zekâ alt boyutları olan üst bilişsel kültürel zekâ, bilişsel kültürel zekâ, motivasyonel kültürel zekâ ve

davranışsal kültürel zekâ işe angaje olma üzerinde istatistik anlamlı ilişkili çıkmıştır ($p < 0.05$). Kültürel zekâ alt boyutları işe angaje olmayı $R^2 = \%35.6$ açıklama gücüne sahiptir. Üst bilişsel kültürel zekâ algısı 1 br. arttığında işe angaje olma 0.227 br. artış gösterecektir ($\beta = 0.227$, $p < 0.05$). Bilişsel kültürel zekâ algısı 1 br. arttığında işe angaje olma 0.185 br. artış gösterecektir ($\beta = 0.185$, $p < 0.05$). Motivasyonel kültürel zekâ 1 br. arttığında işe angaje olma 0.225 br. artış gösterecektir ($\beta = 0.225$, $p < 0.05$). Davranışsal kültürel zekâ 1 br. arttığında işe angaje olma 0.214 br. artış gösterecektir ($\beta = 0.214$, $p < 0.05$). Böylece, hipotez H_{2a} sağlanmıştır.

Kültürel zekâ alt boyutları içinde işe angaje olma üzerinde en etkili değişken üst bilişsel kültürel zekâ olarak elde edilmiştir. En düşük etki ise bilişsel kültürel zekâ olarak belirlenmiştir.

Bu tahmin sonuçlarından hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.236), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.140) ve homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.137) belirlenmiştir.

Çizelge 20. Kültürel Zekânın Tükenmişlik Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Tahmin Sonuçları

| Bağımsız değişkenler | Standartlaştırılmamış | | Standartlaştırılmış | t istatistiği | p |
|----------------------|-----------------------|-----------|---------------------|---------------|-------|
| | β | Std. Hata | β | | |
| Sabit | 3.827 | .213 | | 17.961 | .000* |
| Kültürel zekâ | -.149 | .012 | -.335 | -12.619 | .000* |

$R^2 = 0.342$, F_{hesap} = 23.58 F_{anlamlılık} = 0.000, Harvey test (p) = 0.139, LM test (p) = 0.155
Jarque-Bera (p) = 0.282

Bağımlı Değişken: TÜKENMİŞLİK *0.05 için anlamlı değişken

Çizelge 20'deki regresyon denkleminde, kültürel zekâ tükenmişlik üzerinde negatif yönde anlamlı ilişkili çıkmıştır ($p < 0.05$). Kültürel zekâ tükenmişliği $R^2 = \%34.2$ açıklama gücüne sahiptir. Kültürel zekâ algısı 1 br. arttığında tükenmişlik 0.335 birim azalış gösterecektir ($\beta = -0.335$, $p < 0.05$). Böylece, hipotez H_1 sağlanmıştır.

Tahmin sonuçlarından hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.282), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.155) ve homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.139) belirlenmiştir.

Çizelge 21. Kültürel Zekâ Alt Boyutlarının Tükenmişlik Üzerine Etkisine Yönelik Regresyon Tahmin Sonuçları

| Bağımsız değişkenler | Standartlaştırılmamış | | Standartlaştırılmış | t istatistiği | p |
|----------------------------|-----------------------|-----------|---------------------|---------------|-------|
| | β | Std. Hata | β | | |
| Sabit | 5.524 | .292 | | 18.938 | .000* |
| Üst Bilişsel Kültürel Zekâ | -.181 | .044 | -.203 | -4.143 | .000* |
| Bilişsel Kültürel Zekâ | -.323 | .074 | -.262 | -4.366 | .000* |
| Motivasyonel Kültürel Zekâ | -.324 | .071 | -.269 | -4.571 | .000* |
| Davranışsal Kültürel Zekâ | -.305 | .078 | -.278 | -3.884 | .000* |

R² = 0.377, F_{hesap} = 25.61, F_{anlamlilik} = 0.000, Harvey test (p) = 0.148, LM test (p) = 0.163
Jarque-Bera (p) = 0.261

Bağımlı Değişken: TÜKENMİŞLİK *0.05 için anlamlı değişken

Çizelge 21'deki regresyon denkleminde, kültürel zekâ alt boyutları olan üst bilişsel kültürel zekâ, bilişsel kültürel zekâ, motivasyonel kültürel zekâ ve davranışsal kültürel zekâ tükenmişlik üzerinde istatistik anlamlı ilişkili çıkmıştır (p<0.05). Kültürel zeka alt boyutları tükenmişlik durumunu R² =%37.7 açıklama gücüne sahiptir. Üst bilişsel kültürel zekâ algısı 1 birim arttığında tükenmişlik 0.203 br. azalış gösterecektir (β =-0.203, p<0.05). Bilişsel kültürel zekâ algısı 1 br. arttığında tükenmişlik 0.262 birim azalış gösterecektir (β =-0.262, p<0.05). Motivasyonel kültürel zekâ 1 br. arttığında tükenmişlik 0.269 br. azalış gösterecektir (β =0.269, p<0.05). Davranışsal kültürel zekâ 1 br. arttığında tükenmişlik 0.278 br. azalış gösterecektir (β =-0.278, p<0.05). Böylece, hipotez H_{1a} sağlanmıştır.

Kültürel zekâ alt boyutları içinde tükenmişlik üzerinde en etkili değişken davranışsal kültürel zekâ olarak elde edilmiştir. En düşük etki ise üst bilişsel kültürel zekâ olarak belirlenmiştir.

Bu tahmin sonuçları için hata paylarının normal dağılımlı olduğu (Jarque-Bera (p)=0.261), otokorelasyon bulunmadığı (LM test (p)= 0.163), homoskedasitenin sağlandığı (Harvey test (p) = 0.148) belirlenmiştir.

E. Boyutlara Yönelik Normallik Sınaması ve Tanımsal İstatistik Bilgiler

Yapılacak analizlerin belirlemede normallik testi sonuçlarına göre karar verileceği için Çizelge 22'de her bir boyut için tanımsal bilgilerin yan sıra normallik test sonuçları da verilmiştir.

Çizelge 22. Boyutlara Yönelik Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler ve Normallik Test Sonuçları

| Boyutlar | Ortalama | St. Sapma | Asimetri | Basıklık | Kolmogorov-Smirnov | | Shapiro-Wilk | |
|--|----------|-----------|----------|----------|--------------------|-------|--------------|-------|
| | | | | | ist | p | ist | p |
| <i>İşe İstek Dıyma Alt Boyutu</i> | 4,35 | 1,24 | -0,12 | 0,22 | 0,105 | 0,000 | 0,976 | 0,000 |
| <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | 4,48 | 1,28 | -0,14 | -0,13 | 0,067 | 0,000 | 0,983 | 0,000 |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | 4,36 | 1,12 | -0,22 | 0,28 | 0,078 | 0,000 | 0,985 | 0,000 |
| <i>İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu</i> | 4,39 | 1,04 | -0,03 | 0,11 | 0,057 | 0,003 | 0,994 | 0,098 |
| <i>Üst Bilişsel Kültürel Zekâ (MCCQ) Alt Boyutu</i> | 5,27 | 1,26 | -0,77 | 0,64 | 0,129 | 0,000 | 0,934 | 0,000 |
| <i>Bilişsel Kültürel Zekâ (CCQ) Alt Boyutu</i> | 4,10 | 1,32 | 0,12 | -0,47 | 0,055 | 0,006 | 0,989 | 0,005 |
| <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ (MCQ) Alt Boyutu</i> | 4,59 | 1,45 | -0,30 | -0,21 | 0,055 | 0,005 | 0,974 | 0,000 |
| <i>Davranışsal Kültürel Zekâ (BCQ) Alt Boyutu</i> | 4,68 | 1,32 | -0,51 | 0,05 | 0,115 | 0,000 | 0,969 | 0,000 |
| <i>Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Boyutu</i> | 4,66 | 1,13 | -0,38 | 0,21 | 0,043 | 0,079 | 0,987 | 0,001 |
| <i>Dıygusal Tükenme Alt Boyutu</i> | 3,02 | 0,80 | -0,15 | -0,08 | 0,075 | 0,000 | 0,989 | 0,004 |
| <i>Dıyarsızlaşma Alt Boyutu</i> | 2,36 | 0,77 | 0,41 | -0,30 | 0,122 | 0,000 | 0,975 | 0,000 |
| <i>Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu</i> | 3,49 | 0,66 | -0,39 | 0,99 | 0,077 | 0,000 | 0,978 | 0,000 |
| <i>Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu</i> | 2,96 | 0,48 | -0,10 | 1,52 | 0,063 | 0,001 | 0,981 | 0,000 |

Görüleceği üzere, her iki normallik testi sonucunda $p < 0.05$ olduğundan normal dağılımın sağlanmadığı belirlenmiştir. Bu durumda grup farklılığı analizlerinde non-parametrik yöntemler kullanılacaktır.

F. Grup Farklılığı Analizleri

Grup farklılıkları analiz edilirken iki grup arasındaki farklar için Mann-Whitney-U testi, üç ve daha fazla grup arasındaki farklar için Kruskal-Wallis testi kullanılmıştır.

Çizelge 23. Cinsiyet Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

| | Grup | n | Ortalama Sıra | Cevap Ortalaması | Mann-Whitney U | p |
|--|-------|-----|---------------|------------------|----------------|--------|
| <i>İşe İstek Duyma Alt Boyutu</i> | Erkek | 164 | 180,80 | 4,17 | 16121,5 | 0,004* |
| | Kadın | 236 | 214,19 | 4,47 | | |
| <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | Erkek | 164 | 186,14 | 4,32 | 16997,0 | 0,038* |
| | Kadın | 236 | 210,48 | 4,58 | | |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | Erkek | 164 | 181,14 | 4,16 | 16177,0 | 0,005* |
| | Kadın | 236 | 213,95 | 4,49 | | |
| İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu | Erkek | 164 | 179,66 | 4,22 | 15935,0 | 0,003* |
| | Kadın | 236 | 214,98 | 4,51 | | |
| <i>Üst Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Erkek | 164 | 193,78 | 5,21 | 18250,0 | 0,329 |
| | Kadın | 236 | 205,17 | 5,31 | | |
| <i>Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Erkek | 164 | 213,69 | 4,22 | 17189,0 | 0,057 |
| | Kadın | 236 | 191,33 | 4,01 | | |
| <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Erkek | 164 | 201,67 | 4,58 | 19160,0 | 0,866 |
| | Kadın | 236 | 199,69 | 4,59 | | |
| <i>Davranışsal Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Erkek | 164 | 198,45 | 4,66 | 19015,0 | 0,766 |
| | Kadın | 236 | 201,93 | 4,70 | | |
| Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Boyutu | Erkek | 164 | 202,29 | 4,67 | 19058,0 | 0,796 |
| | Kadın | 236 | 199,25 | 4,65 | | |
| <i>Duygusal Tükenme Alt Boyutu</i> | Erkek | 164 | 215,46 | 3,12 | 16899,0 | 0,031* |
| | Kadın | 236 | 190,11 | 2,95 | | |
| <i>Duyarsızlaşma Alt Boyutu</i> | Erkek | 164 | 211,94 | 2,43 | 17476,5 | 0,098 |
| | Kadın | 236 | 192,55 | 2,32 | | |
| <i>Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu</i> | Erkek | 164 | 188,75 | 3,43 | 17425,5 | 0,090 |
| | Kadın | 236 | 208,66 | 3,53 | | |
| Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu | Erkek | 164 | 210,31 | 2,99 | 17742,5 | 0,157 |
| | Kadın | 236 | 193,68 | 2,93 | | |

*0,05 için anlamlı farklılık

Çizelge 23 incelendiğinde; cinsiyet açısından işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu ve duygusal tükenme alt boyutu için anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p < 0,05$). Farkın kaynağı için ortalama değerlerine bakıldığında işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu ve işe angaje olma ölçeği genel boyutu için farkın, ortalama değeri en yüksek olan kadın katılımcılardan kaynaklandığı görülmekteyken, duygusal tükenme alt boyutu farkın ortalama değeri en yüksek olan erkek katılımcılardan kaynaklanmaktadır.

Çizelge 24. Yaş Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|--|-----------------|-----|---------------|----------|----------------|--------|
| <i>Işe İstek Duyuma Alt Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 169,82 | 4,03 | 29,257 | 0,000* |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 211,52 | 4,45 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 231,09 | 4,66 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 286,11 | 5,26 | | |
| <i>Işe Adanma Alt Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 180,46 | 4,28 | 14,020 | 0,003* |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 208,79 | 4,54 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 215,41 | 4,64 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 270,97 | 5,20 | | |
| <i>Işe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 181,72 | 4,19 | 13,940 | 0,003* |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 199,25 | 4,35 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 235,77 | 4,67 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 237,25 | 4,57 | | |
| <i>Işe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 172,77 | 4,17 | 24,567 | 0,000* |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 208,21 | 4,45 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 231,72 | 4,66 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 278,25 | 5,01 | | |
| <i>Üst Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 186,08 | 5,14 | 8,416 | 0,038* |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 200,35 | 5,25 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 222,39 | 5,45 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 245,72 | 5,81 | | |
| <i>Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 192,97 | 4,02 | 3,719 | 0,293 |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 197,05 | 4,08 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 214,79 | 4,23 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 235,5 | 4,46 | | |
| <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 190,99 | 4,47 | 4,040 | 0,257 |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 200,18 | 4,60 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 213,72 | 4,75 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 237,17 | 4,93 | | |
| <i>Davranışsal Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 195,45 | 4,61 | 1,136 | 0,768 |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 206,29 | 4,80 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 198,18 | 4,60 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 218,58 | 4,93 | | |
| <i>Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 190,18 | 4,56 | 4,438 | 0,218 |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 200,71 | 4,68 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 214,48 | 4,76 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 237,94 | 5,03 | | |
| <i>Duygusal Tükenme Alt Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 219,53 | 3,15 | 9,957 | 0,019* |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 193,79 | 2,98 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 173,76 | 2,83 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 180,58 | 2,83 | | |
| <i>Duyarsızlaşma Alt Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 222,72 | 2,51 | 24,299 | 0,000* |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 206,44 | 2,40 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 157,13 | 2,07 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 132,61 | 1,92 | | |
| <i>Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 191,76 | 3,43 | 5,891 | 0,117 |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 193,91 | 3,48 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 223,19 | 3,60 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 232,81 | 3,67 | | |
| <i>Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu</i> | 20-30 yaş arası | 175 | 222,76 | 3,03 | 15,287 | 0,002* |
| | 31-40 yaş arası | 128 | 195,87 | 2,95 | | |
| | 41-50 yaş arası | 79 | 168,87 | 2,84 | | |
| | 51 yaş ve üzeri | 18 | 155,89 | 2,81 | | |

*0,05 için anlamlı farklılık

Çizelge 24 incelendiğinde, yaş açısından; işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu, üst bilişsel kültürel zekâ alt boyutu, duygusal tükenme alt boyutu, duyarsızlaşma alt boyutu ve maslach tükenmişlik ölçeği genel boyutu için anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p<0.05$). Farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu ve üst bilişsel kültürel zekâ alt boyutu için farkın, ortalama değeri anlamlı yüksek olan “51 yaş ve üzeri” katılımcılardan kaynaklandığı görülmekteyken, duygusal tükenme alt boyutu, duyarsızlaşma alt boyutu ve maslach tükenmişlik ölçeği genel boyutu için anlamlı yüksek olan “20-30 yaş arası” katılımcılardan kaynaklandığı görülmektedir.

Çizelge 25. Medeni Durum Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

| | Grup | n | Ortalama Sıra | Cevap Ortalaması | Mann-Whitney U | p |
|--|-------|-----|---------------|------------------|----------------|-------|
| <i>İşe İstek Duyuma Alt Boyutu</i> | Evli | 218 | 211,44 | 4,48 | 17452,0 | 0,057 |
| | Bekar | 182 | 187,39 | 4,18 | | |
| <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | Evli | 218 | 201,71 | 4,51 | 19574,5 | 0,818 |
| | Bekar | 182 | 199,05 | 4,44 | | |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | Evli | 218 | 206,87 | 4,41 | 18448,5 | 0,225 |
| | Bekar | 182 | 192,87 | 4,29 | | |
| İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu | Evli | 218 | 208,22 | 4,47 | 18155,0 | 0,144 |
| | Bekar | 182 | 191,25 | 4,30 | | |
| <i>Üst Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Evli | 218 | 202,69 | 5,29 | 19360,5 | 0,676 |
| | Bekar | 182 | 197,88 | 5,23 | | |
| <i>Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Evli | 218 | 199,03 | 4,08 | 19517,5 | 0,781 |
| | Bekar | 182 | 202,26 | 4,12 | | |
| <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Evli | 218 | 199,82 | 4,57 | 19689,0 | 0,897 |
| | Bekar | 182 | 201,32 | 4,61 | | |
| <i>Davranışsal Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Evli | 218 | 195,29 | 4,63 | 18702,0 | 0,322 |
| | Bekar | 182 | 206,74 | 4,75 | | |
| Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Boyutu | Evli | 218 | 198,48 | 4,64 | 19397,0 | 0,702 |
| | Bekar | 182 | 202,92 | 4,68 | | |
| <i>Duygusal Tükenme Alt Boyutu</i> | Evli | 218 | 203,84 | 3,04 | 19109,0 | 0,526 |
| | Bekar | 182 | 196,49 | 3,00 | | |
| <i>Duyarsızlaşma Alt Boyutu</i> | Evli | 218 | 198,19 | 2,35 | 19334,5 | 0,661 |
| | Bekar | 182 | 203,27 | 2,39 | | |
| <i>Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu</i> | Evli | 218 | 207,33 | 3,52 | 18349,5 | 0,195 |
| | Bekar | 182 | 192,32 | 3,46 | | |
| Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu | Evli | 218 | 205,02 | 2,97 | 18853,0 | 0,392 |
| | Bekar | 182 | 195,09 | 2,95 | | |

Çizelge 25 incelendiğinde; medeni durum açısından işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu, üst bilişsel kültürel zekâ alt boyutu, bilişsel kültürel zekâ alt boyutu, motivasyonel kültürel zekâ alt boyutu, davranışsal kültürel zekâ alt boyutu, kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu, duygusal tükenme alt boyutu, duyarsızlaşma alt boyutu, kişisel başarıda azalma hissi alt boyutu ve maslach tükenmişlik ölçeği genel boyutu için anlamlı farklılık görülmemektedir ($p>0.05$). Bekar ve evli katılımcılar bu boyutlara aynı bakış açısı altında cevap vermişler, anlamlı bir farklılık belirlememiştir.

Çizelge 26. Çocuk Sayısı Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|--|------|-----|---------------|----------|----------------|--------|
| <i>İşe İstek Duyuma Alt Boyutu</i> | Yok | 219 | 182,42 | 4,14 | 12,548 | 0,028* |
| | 1 | 76 | 215,17 | 4,53 | | |
| | 2 | 76 | 228,52 | 4,64 | | |
| | 3 | 23 | 224,65 | 4,64 | | |
| | 4 | 5 | 230,70 | 5,00 | | |
| | 6 | 1 | 208,00 | 4,33 | | |
| <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | Yok | 219 | 193,86 | 4,40 | 3,843 | 0,572 |
| | 1 | 76 | 206,86 | 4,56 | | |
| | 2 | 76 | 217,10 | 4,63 | | |
| | 3 | 23 | 193,37 | 4,41 | | |
| | 4 | 5 | 200,80 | 4,80 | | |
| | 6 | 1 | 73,50 | 3,33 | | |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | Yok | 219 | 195,99 | 4,32 | 5,248 | 0,386 |
| | 1 | 76 | 191,64 | 4,27 | | |
| | 2 | 76 | 218,09 | 4,50 | | |
| | 3 | 23 | 222,33 | 4,57 | | |
| | 4 | 5 | 196,40 | 4,47 | | |
| | 6 | 1 | 44,00 | 3,00 | | |
| <i>İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu</i> | Yok | 219 | 188,31 | 4,28 | 7,457 | 0,189 |
| | 1 | 76 | 208,88 | 4,45 | | |
| | 2 | 76 | 224,35 | 4,59 | | |
| | 3 | 23 | 214,20 | 4,54 | | |
| | 4 | 5 | 205,20 | 4,75 | | |
| | 6 | 1 | 82,00 | 3,56 | | |
| <i>Üst Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Yok | 219 | 202,30 | 5,29 | 4,208 | 0,520 |
| | 1 | 76 | 195,28 | 5,17 | | |
| | 2 | 76 | 206,49 | 5,32 | | |
| | 3 | 23 | 201,39 | 5,38 | | |
| | 4 | 5 | 142,10 | 4,90 | | |
| | 6 | 1 | 19,00 | 2,50 | | |
| <i>Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Yok | 219 | 201,07 | 4,11 | 1,805 | 0,875 |
| | 1 | 76 | 198,17 | 4,10 | | |
| | 2 | 76 | 197,74 | 4,03 | | |
| | 3 | 23 | 213,76 | 4,23 | | |
| | 4 | 5 | 218,10 | 4,27 | | |
| | 6 | 1 | 68,50 | 2,83 | | |

Çizelge 26. (devamı) Çocuk Sayısı Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|--------------------------|------|-----|---------------|----------|----------------|-------|
| <i>Motivasyonel</i> | Yok | 219 | 197,08 | 4,57 | 4,101 | 0,535 |
| <i>Kültürel Zekâ Alt</i> | 1 | 76 | 199,07 | 4,56 | | |
| <i>Boyutu</i> | 2 | 76 | 210,78 | 4,65 | | |
| | 3 | 23 | 201,83 | 4,72 | | |
| | 4 | 5 | 246,10 | 5,08 | | |
| | 6 | 1 | 17,50 | 1,60 | | |
| <i>Davranışsal</i> | Yok | 219 | 203,97 | 4,73 | 3,752 | 0,586 |
| <i>Kültürel Zekâ Alt</i> | 1 | 76 | 196,71 | 4,65 | | |
| <i>Boyutu</i> | 2 | 76 | 200,63 | 4,65 | | |
| | 3 | 23 | 197,78 | 4,63 | | |
| | 4 | 5 | 154,20 | 4,40 | | |
| | 6 | 1 | 13,00 | 1,80 | | |
| <i>Kültürel Zekâ</i> | Yok | 219 | 201,75 | 4,67 | 2,827 | 0,727 |
| <i>Değerlendirme</i> | 1 | 76 | 196,34 | 4,62 | | |
| <i>Ölçeği Genel</i> | 2 | 76 | 202,61 | 4,66 | | |
| <i>Boyutu</i> | 3 | 23 | 204,89 | 4,74 | | |
| | 4 | 5 | 194,40 | 4,66 | | |
| | 6 | 1 | 13,00 | 2,18 | | |
| <i>Duygusal</i> | Yok | 219 | 202,46 | 3,04 | 7,445 | 0,190 |
| <i>Tükenme Alt</i> | 1 | 76 | 221,09 | 3,15 | | |
| <i>Boyutu</i> | 2 | 76 | 178,74 | 2,88 | | |
| | 3 | 23 | 202,70 | 3,07 | | |
| | 4 | 5 | 148,10 | 2,51 | | |
| | 6 | 1 | 72,50 | 2,33 | | |
| <i>Duyarsızlaşma Alt</i> | Yok | 219 | 207,92 | 2,41 | 7,379 | 0,194 |
| <i>Boyutu</i> | 1 | 76 | 214,14 | 2,46 | | |
| | 2 | 76 | 172,16 | 2,18 | | |
| | 3 | 23 | 186,46 | 2,24 | | |
| | 4 | 5 | 165,90 | 2,12 | | |
| | 6 | 1 | 188,00 | 2,20 | | |
| <i>Kişisel Başarıda</i> | Yok | 219 | 197,00 | 3,48 | 4,166 | 0,526 |
| <i>Azalma Hissi Alt</i> | 1 | 76 | 204,91 | 3,52 | | |
| <i>Boyutu</i> | 2 | 76 | 200,53 | 3,49 | | |
| | 3 | 23 | 226,61 | 3,60 | | |
| | 4 | 5 | 204,00 | 3,40 | | |
| | 6 | 1 | 12,00 | 2,13 | | |
| <i>Maslach</i> | Yok | 219 | 204,49 | 2,97 | 10,362 | 0,066 |
| <i>Tükenmişlik</i> | 1 | 76 | 221,69 | 3,04 | | |
| <i>Ölçeği Genel</i> | 2 | 76 | 174,38 | 2,85 | | |
| <i>Boyutu</i> | 3 | 23 | 199,02 | 2,97 | | |
| | 4 | 5 | 143,90 | 2,68 | | |
| | 6 | 1 | 19,00 | 2,22 | | |

*0,05 için anlamlı farklılık

Çizelge 26 incelendiğinde; çocuk sayısı bakımından işe istek duyma alt boyutu için anlamlı fark elde edilmektedir ($p < 0.05$). Oluşan farkın kaynağını bulmak için ortalama sıra değerlerine bakıldığında işe istek duyma alt boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan “4 çocuk sahibi” katılımcılardan kaynaklanmaktadır.

Çizelge 27. Öğrenim Durumu Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|--|-------------------------|-----|---------------|----------|----------------|--------|
| <i>İşe İstek Duyuma Alt Boyutu</i> | Lise | 38 | 206,96 | 4,42 | 11,705 | 0,008* |
| | Ön lisans | 102 | 211,29 | 4,50 | | |
| | Lisans | 170 | 178,80 | 4,13 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 226,53 | 4,54 | | |
| <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | Lise | 38 | 208,55 | 4,53 | 11,509 | 0,009* |
| | Ön lisans | 102 | 219,89 | 4,70 | | |
| | Lisans | 170 | 178,04 | 4,26 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 217,54 | 4,60 | | |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | Lise | 38 | 204,97 | 4,42 | 10,641 | 0,014* |
| | Ön lisans | 102 | 199,13 | 4,39 | | |
| | Lisans | 170 | 183,51 | 4,19 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 232,26 | 4,60 | | |
| <i>İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu</i> | Lise | 38 | 202,59 | 4,46 | 14,056 | 0,003* |
| | Ön lisans | 102 | 214,60 | 4,53 | | |
| | Lisans | 170 | 176,71 | 4,19 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 228,58 | 4,58 | | |
| <i>Üst Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Lise | 38 | 195,08 | 5,30 | 2,283 | 0,516 |
| | Ön lisans | 102 | 207,82 | 5,32 | | |
| | Lisans | 170 | 191,66 | 5,19 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 211,18 | 5,33 | | |
| <i>Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Lise | 38 | 168,62 | 3,73 | 8,519 | 0,036* |
| | Ön lisans | 102 | 195,29 | 4,05 | | |
| | Lisans | 170 | 196,09 | 4,06 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 228,18 | 4,37 | | |
| <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Lise | 38 | 180,42 | 4,35 | 7,335 | 0,062 |
| | Ön lisans | 102 | 191,46 | 4,51 | | |
| | Lisans | 170 | 195,64 | 4,54 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 228,41 | 4,87 | | |
| <i>Davranışsal Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Lise | 38 | 171,41 | 4,42 | 5,137 | 0,162 |
| | Ön lisans | 102 | 204,43 | 4,75 | | |
| | Lisans | 170 | 195,08 | 4,62 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 218,58 | 4,83 | | |
| <i>Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Boyutu</i> | Lise | 38 | 176,75 | 4,45 | 7,709 | 0,052 |
| | Ön lisans | 102 | 197,54 | 4,66 | | |
| | Lisans | 170 | 192,76 | 4,61 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 228,49 | 4,85 | | |
| <i>Duyusal Tükenme Alt Boyutu</i> | Lise | 38 | 196,78 | 3,00 | 1,684 | 0,640 |
| | Ön lisans | 102 | 190,68 | 2,96 | | |
| | Lisans | 170 | 208,69 | 3,08 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 197,74 | 2,98 | | |
| <i>Duyarsızlaşma Alt Boyutu</i> | Lise | 38 | 195,33 | 2,31 | 0,796 | 0,850 |
| | Ön lisans | 102 | 206,17 | 2,40 | | |
| | Lisans | 170 | 202,44 | 2,37 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 192,59 | 2,33 | | |
| <i>Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu</i> | Lise | 38 | 204,08 | 3,49 | 3,091 | 0,378 |
| | Ön lisans | 102 | 216,03 | 3,60 | | |
| | Lisans | 170 | 190,80 | 3,44 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 199,71 | 3,47 | | |
| <i>Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu</i> | Lise | 38 | 196,07 | 2,93 | 0,932 | 0,818 |
| | Ön lisans | 102 | 205,50 | 2,99 | | |
| | Lisans | 170 | 203,39 | 2,96 | | |
| | Yüksek Lisans / Doktora | 90 | 191,23 | 2,93 | | |

*0,05 için anlamlı farklılık

Çizelge 27 incelendiğinde; öğrenim durumu açısından; işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu ve bilişsel kültürel zekâ (CCQ) alt boyutu için anlamlı bir fark elde edilmiştir ($p<0.05$). Ortalama sıra değerine farkın kaynağını görmek için bakıldığında; işe istek duyma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu ve bilişsel kültürel zekâ alt boyutu için skor değeri anlamlı şekilde yüksek olan “Yüksek Lisans / Doktora” eğitim düzeyine sahip katılımcılardan kaynaklandığı görülmektedirken, işe adanma alt boyutu skor değeri anlamlı yüksek olan “Ön lisans” eğitim düzeyine sahip katılımcılardan kaynaklandığı görülmektedir.

Çizelge 28. Yaşam Şekli Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|--|-----------------------------|-----|---------------|----------|----------------|--------|
| <i>İşe İstek Duyma Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 187,27 | 4,15 | 10,256 | 0,036* |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 204,11 | 4,38 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 165,73 | 4,01 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 208,50 | 4,45 | | |
| | Geniş aile | 3 | 348,00 | 6,00 | | |
| <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 206,18 | 4,51 | 5,088 | 0,278 |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 202,09 | 4,48 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 192,27 | 4,37 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 196,85 | 4,45 | | |
| | Geniş aile | 3 | 341,17 | 6,11 | | |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 218,48 | 4,54 | 12,644 | 0,013* |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 177,82 | 4,15 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 160,67 | 3,97 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 203,91 | 4,39 | | |
| | Geniş aile | 3 | 330,50 | 5,44 | | |
| <i>İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 200,92 | 4,40 | 7,363 | 0,118 |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 196,73 | 4,33 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 171,14 | 4,12 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 203,94 | 4,43 | | |
| | Geniş aile | 3 | 349,33 | 5,85 | | |
| <i>Üst Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 207,92 | 5,32 | 1,426 | 0,840 |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 189,84 | 5,23 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 195,74 | 5,17 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 200,60 | 5,26 | | |
| | Geniş aile | 3 | 244,83 | 5,75 | | |
| <i>Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 195,90 | 4,02 | 7,473 | 0,113 |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 201,54 | 4,12 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 229,20 | 4,42 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 195,56 | 4,05 | | |
| | Geniş aile | 3 | 348,17 | 5,72 | | |
| <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 199,01 | 4,59 | 5,529 | 0,237 |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 202,10 | 4,67 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 219,61 | 4,74 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 195,70 | 4,52 | | |
| | Geniş aile | 3 | 337,67 | 6,27 | | |

Çizelge 28. (devamı) Yaşam Şekli Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|--|-----------------------------|-----|---------------|----------|----------------|--------|
| <i>İşe İstek Duyma Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 187,27 | 4,15 | 10,256 | 0,036* |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 204,11 | 4,38 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 165,73 | 4,01 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 208,50 | 4,45 | | |
| | Geniş aile | 3 | 348,00 | 6,00 | | |
| <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 206,18 | 4,51 | 5,088 | 0,278 |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 202,09 | 4,48 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 192,27 | 4,37 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 196,85 | 4,45 | | |
| | Geniş aile | 3 | 341,17 | 6,11 | | |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 218,48 | 4,54 | 12,644 | 0,013* |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 177,82 | 4,15 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 160,67 | 3,97 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 203,91 | 4,39 | | |
| | Geniş aile | 3 | 330,50 | 5,44 | | |
| <i>İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 200,92 | 4,40 | 7,363 | 0,118 |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 196,73 | 4,33 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 171,14 | 4,12 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 203,94 | 4,43 | | |
| | Geniş aile | 3 | 349,33 | 5,85 | | |
| <i>Üst Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 207,92 | 5,32 | 1,426 | 0,840 |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 189,84 | 5,23 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 195,74 | 5,17 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 200,60 | 5,26 | | |
| | Geniş aile | 3 | 244,83 | 5,75 | | |
| <i>Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 195,90 | 4,02 | 7,473 | 0,113 |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 201,54 | 4,12 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 229,20 | 4,42 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 195,56 | 4,05 | | |
| | Geniş aile | 3 | 348,17 | 5,72 | | |
| <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Yalnız | 91 | 199,01 | 4,59 | 5,529 | 0,237 |
| | Anne-baba ve/veya kardeşler | 63 | 202,10 | 4,67 | | |
| | Arkadaşlar | 33 | 219,61 | 4,74 | | |
| | Eş ve/veya çocuklar | 210 | 195,70 | 4,52 | | |
| | Geniş aile | 3 | 337,67 | 6,27 | | |

*0,05 için anlamlı farklılık

Çizelge 28 incelendiğinde; yaşam şekli açısından; işe istek duyma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, davranışsal kültürel zekâ alt boyutu ve duygusal tükenme alt boyutu anlamlı bir farklılık elde edilmiştir ($p < 0,05$). Ortalama sıra değerine farkın kaynağı görmek için bakıldığında; işe istek duyma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu ve davranışsal kültürel zekâ alt boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan “geniş aile ile yaşayan” katılımcılardan kaynaklandığı görülürken, duygusal tükenme alt boyutu için skor değeri yüksek olan “yalnız yaşayan” katılımcılardan kaynaklanmıştır.

Çizelge 29. Meslek Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p | | | |
|--|--|---------|---------------|----------|----------------|--------|--------|--------|--------|
| <i>İşe İstek Duyuma Alt Boyutu</i> | Doktor | 56 | 240,95 | 4,71 | 22,560 | 0,002* | | | |
| | Hemşire | 144 | 167,88 | 4,04 | | | | | |
| | Ebe | 14 | 197,71 | 4,14 | | | | | |
| | Acil Tıp Teknikeri | 37 | 212,70 | 4,46 | | | | | |
| | Hasta Hizmetleri Çalışanı | 38 | 211,70 | 4,53 | | | | | |
| | Fizyoterapist | 12 | 205,00 | 4,39 | | | | | |
| | Tercüman | 5 | 157,10 | 4,00 | | | | | |
| | Tıbbi Sekreter | 94 | 219,20 | 4,53 | | | | | |
| | <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | Doktor | 56 | 253,43 | | | 5,02 | 17,901 | 0,012* |
| | | Hemşire | 144 | 179,65 | | | 4,26 | | |
| Ebe | | 14 | 216,68 | 4,62 | | | | | |
| Acil Tıp Teknikeri | | 37 | 215,70 | 4,65 | | | | | |
| Hasta Hizmetleri Çalışanı | | 38 | 199,92 | 4,46 | | | | | |
| Fizyoterapist | | 12 | 185,71 | 4,36 | | | | | |
| Tercüman | | 5 | 191,30 | 4,40 | | | | | |
| Tıbbi Sekreter | | 94 | 195,13 | 4,42 | | | | | |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | | Doktor | 56 | 249,53 | 4,77 | 19,620 | 0,006* | | |
| | | Hemşire | 144 | 176,80 | 4,15 | | | | |
| | Ebe | 14 | 209,54 | 4,45 | | | | | |
| | Acil Tıp Teknikeri | 37 | 180,91 | 4,17 | | | | | |
| | Hasta Hizmetleri Çalışanı | 38 | 204,29 | 4,44 | | | | | |
| | Fizyoterapist | 12 | 228,25 | 4,56 | | | | | |
| | Tercüman | 5 | 159,30 | 4,07 | | | | | |
| | Tıbbi Sekreter | 94 | 211,09 | 4,44 | | | | | |
| | <i>İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu</i> | Doktor | 56 | 253,63 | 4,83 | | | 24,616 | 0,001* |
| | | Hemşire | 144 | 168,37 | 4,15 | | | | |
| Ebe | | 14 | 206,46 | 4,40 | | | | | |
| Acil Tıp Teknikeri | | 37 | 207,43 | 4,43 | | | | | |
| Hasta Hizmetleri Çalışanı | | 38 | 209,97 | 4,47 | | | | | |
| Fizyoterapist | | 12 | 208,25 | 4,44 | | | | | |
| Tercüman | | 5 | 170,10 | 4,16 | | | | | |
| Tıbbi Sekreter | | 94 | 211,26 | 4,46 | | | | | |
| <i>Ust Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | | Doktor | 56 | 222,55 | 5,48 | 21,759 | 0,003* | | |
| | | Hemşire | 144 | 175,89 | 5,01 | | | | |
| | Ebe | 14 | 243,93 | 5,71 | | | | | |
| | Acil Tıp Teknikeri | 37 | 173,19 | 5,11 | | | | | |
| | Hasta Hizmetleri Çalışanı | 38 | 224,25 | 5,57 | | | | | |
| | Fizyoterapist | 12 | 147,29 | 4,85 | | | | | |
| | Tercüman | 5 | 248,00 | 5,70 | | | | | |
| | Tıbbi Sekreter | 94 | 224,01 | 5,44 | | | | | |
| | <i>Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Doktor | 56 | 232,25 | 4,40 | | | 14,992 | 0,036* |
| | | Hemşire | 144 | 177,64 | 3,86 | | | | |
| Ebe | | 14 | 228,11 | 4,46 | | | | | |
| Acil Tıp Teknikeri | | 37 | 189,20 | 3,95 | | | | | |
| Hasta Hizmetleri Çalışanı | | 38 | 193,09 | 3,95 | | | | | |
| Fizyoterapist | | 12 | 216,13 | 4,21 | | | | | |
| Tercüman | | 5 | 279,90 | 4,97 | | | | | |
| Tıbbi Sekreter | | 94 | 213,71 | 4,28 | | | | | |
| <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | | Doktor | 56 | 222,80 | 4,79 | 18,048 | 0,012* | | |
| | | Hemşire | 144 | 183,65 | 4,36 | | | | |
| | Ebe | 14 | 209,25 | 4,74 | | | | | |
| | Acil Tıp Teknikeri | 37 | 157,51 | 4,21 | | | | | |
| | Hasta Hizmetleri Çalışanı | 38 | 204,57 | 4,60 | | | | | |
| | Fizyoterapist | 12 | 180,33 | 4,45 | | | | | |
| | Tercüman | 5 | 291,80 | 5,76 | | | | | |
| | Tıbbi Sekreter | 94 | 224,72 | 4,91 | | | | | |

Çizelge 29. (devamı) Meslek Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p | | |
|--|---------------------------|--------|---------------|----------|----------------|--------|--------|--------|
| <i>Davranışsal Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Doktor | 56 | 241,58 | 5,11 | 22,829 | 0,002* | | |
| | Hemşire | 144 | 179,89 | 4,42 | | | | |
| <i>Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Boyutu</i> | Ebe | 14 | 265,79 | 5,44 | 19,749 | 0,006* | | |
| | Acil Tıp Teknikeri | 37 | 194,80 | 4,68 | | | | |
| | Hasta Hizmetleri Çalışanı | 38 | 227,08 | 5,09 | | | | |
| | Fizyoterapist | 12 | 213,83 | 4,90 | | | | |
| | Tercüman | 5 | 278,30 | 5,48 | | | | |
| | Tibbi Sekreter | 94 | 183,54 | 4,49 | | | | |
| | Doktor | 56 | 237,14 | 4,95 | | | | |
| | Hemşire | 144 | 177,04 | 4,41 | | | | |
| | Ebe | 14 | 243,11 | 5,09 | | | | |
| | Acil Tıp Teknikeri | 37 | 172,34 | 4,49 | | | | |
| <i>Duygusal Tükenme Alt Boyutu</i> | Hasta Hizmetleri Çalışanı | 38 | 214,00 | 4,80 | 35,607 | 0,000* | | |
| | Fizyoterapist | 12 | 187,08 | 4,60 | | | | |
| | Tercüman | 5 | 284,20 | 5,48 | | | | |
| | Tibbi Sekreter | 94 | 211,15 | 4,78 | | | | |
| | Doktor | 56 | 214,71 | 3,09 | | | | |
| | Hemşire | 144 | 236,98 | 3,27 | | | | |
| | Ebe | 14 | 180,71 | 2,98 | | | | |
| | Acil Tıp Teknikeri | 37 | 174,58 | 2,86 | | | | |
| | Hasta Hizmetleri Çalışanı | 38 | 175,46 | 2,87 | | | | |
| | Fizyoterapist | 12 | 243,33 | 3,27 | | | | |
| <i>Duyarsızlaşma Alt Boyutu</i> | Tercüman | 5 | 177,30 | 2,91 | 10,811 | 0,147 | | |
| | Tibbi Sekreter | 94 | 155,19 | 2,70 | | | | |
| | Doktor | 56 | 183,09 | 2,25 | | | | |
| | Hemşire | 144 | 221,04 | 2,50 | | | | |
| | Ebe | 14 | 161,93 | 2,13 | | | | |
| | Acil Tıp Teknikeri | 37 | 203,03 | 2,37 | | | | |
| | Hasta Hizmetleri Çalışanı | 38 | 189,26 | 2,27 | | | | |
| | Fizyoterapist | 12 | 234,42 | 2,58 | | | | |
| | Tercüman | 5 | 161,90 | 2,12 | | | | |
| | Tibbi Sekreter | 94 | 186,42 | 2,27 | | | | |
| <i>Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu</i> | Doktor | 56 | 196,19 | 3,47 | 16,855 | 0,018* | | |
| | Hemşire | 144 | 188,26 | 3,45 | | | | |
| | Ebe | 14 | 239,25 | 3,65 | | | | |
| | Acil Tıp Teknikeri | 37 | 165,55 | 3,23 | | | | |
| | Hasta Hizmetleri Çalışanı | 38 | 219,14 | 3,60 | | | | |
| | Fizyoterapist | 12 | 149,00 | 3,21 | | | | |
| | Tercüman | 5 | 167,70 | 3,35 | | | | |
| | Tibbi Sekreter | 94 | 230,59 | 3,64 | | | | |
| | Doktor | 56 | 191,61 | 2,94 | | | 15,900 | 0,026* |
| | Hemşire | 144 | 228,85 | 3,07 | | | | |
| Ebe | 14 | 178,50 | 2,92 | | | | | |
| Acil Tıp Teknikeri | 37 | 180,45 | 2,82 | | | | | |
| Hasta Hizmetleri Çalışanı | 38 | 186,05 | 2,91 | | | | | |
| <i>Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu</i> | Fizyoterapist | 12 | 224,42 | 3,02 | 15,900 | 0,026* | | |
| | Tercüman | 5 | 150,80 | 2,79 | | | | |
| | Tibbi Sekreter | 94 | 178,97 | 2,87 | | | | |

*0,05 için anlamlı farklılık

Çizelge 29 incelendiğinde; meslek değişkeni açısından işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu, üst bilişsel kültürel zekâ alt boyutu, bilişsel kültürel zekâ alt

boyutu, motivasyonel kültürel zekâ alt boyutu, davranışsal kültürel zekâ alt boyutu, kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu, duygusal tükenme alt boyutu, kişisel başarıda azalma hissi alt boyutu ve Maslach tükenmişlik ölçeği genel boyutu anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p<0.05$). Farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu ve işe angaje olma ölçeği genel boyutu için anlamlı yüksek skor değerine sahip olan “Doktor” mesleğine sahip katılımcılardan kaynaklandığı görülmektedir. Üst bilişsel kültürel zekâ alt boyutu, bilişsel kültürel zekâ alt boyutu, motivasyonel kültürel zekâ alt boyutu, davranışsal kültürel zekâ alt boyutu ve kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan “Tercüman” mesleğine sahip katılımcılardan kaynaklandığı görülmektedir. Duygusal tükenme alt boyutu için farkın, skor değeri anlamlı yüksek olan “Fizyoterapist” mesleğine sahip katılımcılardan kaynaklanmaktadır. Kişisel başarıda azalma hissi alt boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan “Ebe” mesleğine sahip katılımcılardan kaynaklandığı görülmekteyken, Maslach tükenmişlik ölçeği genel boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan “Hemşire” mesleğine sahip katılımcılardan kaynaklandığı görülmektedir.

Çizelge 30. Meslekteki Yıl Şekli Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|--|-----------------|-----|---------------|----------|----------------|--------|
| <i>İşe İstek Duyuma Alt Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 166,57 | 4,01 | 27,184 | 0,000* |
| | 6-10 yıl | 98 | 199,66 | 4,30 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 234,37 | 4,70 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 233,55 | 4,72 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 238,95 | 4,71 | | |
| <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 178,26 | 4,25 | 18,028 | 0,001* |
| | 6-10 yıl | 98 | 187,95 | 4,32 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 230,28 | 4,80 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 241,15 | 4,93 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 223,08 | 4,68 | | |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 170,99 | 4,09 | 20,833 | 0,000* |
| | 6-10 yıl | 98 | 202,52 | 4,36 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 224,28 | 4,61 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 247,68 | 4,80 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 218,62 | 4,44 | | |
| <i>İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 167,29 | 4,12 | 28,723 | 0,000* |
| | 6-10 yıl | 98 | 194,91 | 4,33 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 236,13 | 4,70 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 245,96 | 4,82 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 232,50 | 4,61 | | |

Çizelge 30. (devamı) Meslekteki Yıl Şekli Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|--|-----------------|-----|---------------|----------|----------------|--------|
| <i>Ust Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 182,45 | 5,08 | 7,069 | 0,132 |
| | 6-10 yıl | 98 | 213,20 | 5,44 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 203,56 | 5,34 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 225,50 | 5,46 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 206,89 | 5,24 | | |
| <i>Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 198,69 | 4,08 | 1,590 | 0,811 |
| | 6-10 yıl | 98 | 203,02 | 4,13 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 202,52 | 4,14 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 214,79 | 4,26 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 183,99 | 3,88 | | |
| <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 194,17 | 4,51 | 5,785 | 0,216 |
| | 6-10 yıl | 98 | 205,51 | 4,69 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 214,71 | 4,79 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 220,10 | 4,82 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 169,92 | 4,12 | | |
| <i>Davranışsal Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 195,39 | 4,63 | 2,847 | 0,584 |
| | 6-10 yıl | 98 | 212,25 | 4,84 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 205,11 | 4,77 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 205,04 | 4,73 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 179,80 | 4,34 | | |
| <i>Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 192,04 | 4,57 | 3,831 | 0,429 |
| | 6-10 yıl | 98 | 209,72 | 4,77 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 207,90 | 4,76 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 217,77 | 4,82 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 180,93 | 4,39 | | |
| <i>Duygusal Tükenme Alt Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 223,98 | 3,18 | 12,134 | 0,016* |
| | 6-10 yıl | 98 | 185,13 | 2,94 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 198,39 | 2,98 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 188,54 | 2,92 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 166,45 | 2,78 | | |
| <i>Duyarsızlaşma Alt Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 233,76 | 2,58 | 28,812 | 0,000* |
| | 6-10 yıl | 98 | 187,39 | 2,30 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 200,20 | 2,35 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 173,83 | 2,16 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 137,21 | 1,95 | | |
| <i>Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 187,50 | 3,45 | 7,045 | 0,134 |
| | 6-10 yıl | 98 | 196,10 | 3,41 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 202,37 | 3,55 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 234,29 | 3,69 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 221,85 | 3,55 | | |
| <i>Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu</i> | 0-5 yıl | 152 | 227,82 | 3,07 | 17,500 | 0,002* |
| | 6-10 yıl | 98 | 184,53 | 2,88 | | |
| | 11-15 yıl | 67 | 197,11 | 2,96 | | |
| | 16-20 yıl | 41 | 190,48 | 2,92 | | |
| | 21 yıl ve üzeri | 42 | 154,07 | 2,76 | | |

*0,05 için anlamlı farklılık

Çizelge 30 incelendiğinde; meslekteki yıl açısından işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu, duygusal tükenme alt boyutu, duyarsızlaşma alt boyutu ve Maslach tükenmişlik ölçeği genel boyutu anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p < 0.05$). Farkın

kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında, iŖe istek duyma alt boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan meslekteki yılı “21 yıl ve üzeri” olan katılımcılardan kaynaklandığı görölmektedir. İŖe adanma alt boyutu, iŖe yoğunlaşma alt boyutu ve iŖe angaje olma ölçeği genel boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan meslekteki yılı “16-20 arasında” olan katılımcılardan kaynaklandığı görölmekteyken, duygusal tükenme alt boyutu, duyarsızlaşma alt boyutu ve Maslach tükenmişlik ölçeği genel boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan meslekteki yılı “0-5 arasında” olan katılımcılardan kaynaklandığı görölmektedir.

Çizelge 31. Mesleki İstek Açısından Mann-Whitney U Sınaması Sonuçları

| | Grup | n | Ortalama Sıra | Cevap Ortalaması | Mann-Whitney U | p |
|--|-------|-----|---------------|------------------|----------------|--------|
| <i>İŖe İstek Duyuma Alt Boyutu</i> | Evet | 322 | 219,20 | 4,54 | 6536,0 | 0,000* |
| | Hayır | 78 | 123,29 | 3,54 | | |
| <i>İŖe Adanma Alt Boyutu</i> | Evet | 322 | 221,51 | 4,71 | 5791,5 | 0,000* |
| | Hayır | 78 | 113,75 | 3,50 | | |
| <i>İŖe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | Evet | 322 | 212,33 | 4,47 | 8748,5 | 0,000* |
| | Hayır | 78 | 151,66 | 3,88 | | |
| İŖe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu | Evet | 322 | 221,55 | 4,57 | 5781,5 | 0,000* |
| | Hayır | 78 | 113,62 | 3,64 | | |
| <i>Üst Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Evet | 322 | 206,04 | 5,35 | 10774,0 | 0,050* |
| | Hayır | 78 | 177,63 | 4,94 | | |
| <i>Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Evet | 322 | 205,68 | 4,16 | 10889,5 | 0,068 |
| | Hayır | 78 | 179,11 | 3,85 | | |
| <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Evet | 322 | 204,65 | 4,65 | 11223,0 | 0,144 |
| | Hayır | 78 | 183,38 | 4,34 | | |
| <i>Davranışsal Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Evet | 322 | 210,30 | 4,79 | 9404,0 | 0,001* |
| | Hayır | 78 | 160,06 | 4,24 | | |
| Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Boyutu | Evet | 322 | 207,48 | 4,74 | 10309,5 | 0,014* |
| | Hayır | 78 | 171,67 | 4,34 | | |
| <i>Duygusal Tükenme Alt Boyutu</i> | Evet | 322 | 188,99 | 2,93 | 8851,5 | 0,000* |
| | Hayır | 78 | 248,02 | 3,38 | | |
| <i>Duyarsızlaşma Alt Boyutu</i> | Evet | 322 | 197,70 | 2,34 | 11655,0 | 0,323 |
| | Hayır | 78 | 212,08 | 2,45 | | |
| <i>Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu</i> | Evet | 322 | 207,22 | 3,53 | 10394,5 | 0,018* |
| | Hayır | 78 | 172,76 | 3,35 | | |
| Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu | Evet | 322 | 194,84 | 2,93 | 10735,0 | 0,047* |
| | Hayır | 78 | 223,87 | 3,06 | | |

*0,05 için anlamlı farklılık

Çizelge 31 incelendiğinde; mesleki istek açısından iŖe istek duyma alt boyutu, iŖe adanma alt boyutu, iŖe yoğunlaşma alt boyutu, iŖe angaje olma ölçeği genel boyutu, üst bilişsel duygusal zekâ, davranışsal kültürel zekâ alt boyutu, kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu, duygusal tükenme alt boyutu, kişisel başarıda azalma hissi alt boyutu ve maslach tükenmişlik ölçeği genel

boyutu için anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p<0.05$). Farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında; işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu, üst bilişsel duygusal zeka, davranışsal kültürel zekâ alt boyutu, kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu ve kişisel başarıda azalma hissi alt boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan mesleki istek için “evet” cevabını verenler, duygusal tükenme alt boyutu ve maslach tükenmişlik ölçeği genel boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan mesleki istek için “hayır” cevabını veren katılımcılardır.

Çizelge 32. Çalışma Şekli Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|--|-----------|-----|---------------|----------|----------------|--------|
| <i>İşe İstek Duyma Alt Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 217,82 | 4,53 | 8,740 | 0,013* |
| | Vardiyalı | 182 | 183,96 | 4,16 | | |
| | Diğer | 22 | 182,98 | 4,20 | | |
| <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 206,81 | 4,54 | 1,239 | 0,538 |
| | Vardiyalı | 182 | 195,27 | 4,42 | | |
| | Diğer | 22 | 187,61 | 4,38 | | |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 210,62 | 4,45 | 3,178 | 0,204 |
| | Vardiyalı | 182 | 192,04 | 4,27 | | |
| | Diğer | 22 | 180,34 | 4,21 | | |
| <i>İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 215,07 | 4,51 | 6,184 | 0,045* |
| | Vardiyalı | 182 | 187,27 | 4,28 | | |
| | Diğer | 22 | 180,16 | 4,26 | | |
| <i>Üst Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 211,65 | 5,33 | 3,678 | 0,159 |
| | Vardiyalı | 182 | 189,13 | 5,20 | | |
| | Diğer | 22 | 195,23 | 5,20 | | |
| <i>Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 206,12 | 4,17 | 9,930 | 0,007* |
| | Vardiyalı | 182 | 186,65 | 3,93 | | |
| | Diğer | 22 | 264,95 | 4,80 | | |
| <i>Motivasyonel Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 211,86 | 4,69 | 11,504 | 0,003* |
| | Vardiyalı | 182 | 181,75 | 4,40 | | |
| | Diğer | 22 | 254,45 | 5,24 | | |
| <i>Davranışsal Kültürel Zekâ Alt Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 193,60 | 4,57 | 2,430 | 0,297 |
| | Vardiyalı | 182 | 204,25 | 4,77 | | |
| | Diğer | 22 | 230,91 | 4,99 | | |
| <i>Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 206,84 | 4,69 | 5,155 | 0,076 |
| | Vardiyalı | 182 | 188,78 | 4,58 | | |
| | Diğer | 22 | 240,98 | 5,06 | | |
| <i>Duygusal Tükenme Alt Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 175,14 | 2,85 | 20,906 | 0,000* |
| | Vardiyalı | 182 | 229,19 | 3,21 | | |
| | Diğer | 22 | 189,14 | 2,97 | | |
| <i>Duyarsızlaşma Alt Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 189,90 | 2,29 | 3,311 | 0,191 |
| | Vardiyalı | 182 | 210,01 | 2,42 | | |
| | Diğer | 22 | 216,27 | 2,52 | | |
| <i>Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 225,36 | 3,62 | 19,053 | 0,000* |
| | Vardiyalı | 182 | 173,54 | 3,34 | | |
| | Diğer | 22 | 202,05 | 3,52 | | |
| <i>Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu</i> | Gündüz | 196 | 191,41 | 2,92 | 2,457 | 0,293 |
| | Vardiyalı | 182 | 210,04 | 2,99 | | |
| | Diğer | 22 | 202,59 | 3,00 | | |

*0,05 için anlamlı farklılık

Çizelge 32 incelendiğinde; çalışma şekli açısından, işe istek duyma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu, bilişsel kültürel zekâ alt boyutu, motivasyonel kültürel zekâ alt boyutu, duygusal tükenme alt boyutu ve kişisel başarıda azalma hissi alt boyutu için anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p<0.05$). Farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında; işe istek duyma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu ve kişisel başarıda azalma hissi alt boyutunda skor değeri anlamlı yüksek olan “Gündüz çalışan” katılımcılardan kaynaklandığı, bilişsel kültürel zekâ alt boyutu ve motivasyonel kültürel zekâ alt boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan “Diğer” çalışma şekline sahip katılımcılardan kaynaklandığı görülmektedir. Duygusal tükenme alt boyutu için ise skor değeri anlamlı yüksek olan “Vardiyalı” çalışan katılımcılardan kaynaklanmaktadır.

Çizelge 33. Bölüm Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|------------------------------------|------------------------------|-------------|---------------|----------|----------------|--------|
| <i>İşe İstek Duyuma Alt Boyutu</i> | Acil Servis | 90 | 168,09 | 4,04 | 28,154 | 0,000* |
| | Ameliyathane | 13 | 251,15 | 4,87 | | |
| | Yoğun Bakım | 27 | 179,26 | 4,11 | | |
| | Klinikler | 85 | 173,90 | 4,09 | | |
| | Hasta Hizmetleri | 7 | 213,21 | 4,28 | | |
| | Diğer | 119 | 220,32 | 4,54 | | |
| | Poliklinikler | 46 | 243,52 | 4,76 | | |
| | Radyoloji | 6 | 271,25 | 5,11 | | |
| | Tıbbi Laboratuvar | 7 | 235,07 | 4,81 | | |
| | <i>İşe Adanma Alt Boyutu</i> | Acil Servis | 90 | 178,25 | | |
| Ameliyathane | | 13 | 248,54 | 4,97 | | |
| Yoğun Bakım | | 27 | 203,48 | 4,53 | | |
| Klinikler | | 85 | 187,04 | 4,31 | | |
| Hasta Hizmetleri | | 7 | 197,36 | 4,33 | | |
| Diğer | | 119 | 198,68 | 4,45 | | |
| Poliklinikler | | 46 | 242,71 | 4,90 | | |
| Radyoloji | | 6 | 273,83 | 5,28 | | |
| Tıbbi Laboratuvar | | 7 | 243,21 | 5,09 | | |
| <i>İşe Yoğunlaşma Alt Boyutu</i> | | Acil Servis | 90 | 176,11 | 4,10 | 18,471 |
| | Ameliyathane | 13 | 243,00 | 4,82 | | |
| | Yoğun Bakım | 27 | 175,72 | 4,17 | | |
| | Klinikler | 85 | 184,56 | 4,24 | | |
| | Hasta Hizmetleri | 7 | 241,14 | 4,71 | | |
| | Diğer | 119 | 210,45 | 4,43 | | |
| | Poliklinikler | 46 | 233,85 | 4,63 | | |
| | Radyoloji | 6 | 208,50 | 4,50 | | |
| | Tıbbi Laboratuvar | 7 | 288,64 | 5,33 | | |

Çizelge 33. (devamı) Bölüm Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|--------------------------------------|---|-------------|---------------|----------|----------------|--------|
| İşe Angaje Olma Ölçeği Genel Boyutu | Acil Servis | 90 | 167,25 | 4,13 | 28,531 | 0,000* |
| | Ameliyathane | 13 | 256,62 | 4,89 | | |
| | Yoğun Bakım | 27 | 186,50 | 4,27 | | |
| | Klinikler | 85 | 177,20 | 4,21 | | |
| | Hasta Hizmetleri | 7 | 224,29 | 4,44 | | |
| | Diğer | 119 | 211,54 | 4,47 | | |
| | Poliklinikler | 46 | 250,00 | 4,76 | | |
| | Radyoloji | 6 | 272,75 | 4,96 | | |
| | Tıbbi Laboratuvar | 7 | 262,07 | 5,08 | | |
| | Ust Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu | Acil Servis | 90 | 183,91 | | |
| Ameliyathane | | 13 | 202,92 | 5,33 | | |
| Yoğun Bakım | | 27 | 174,78 | 5,06 | | |
| Klinikler | | 85 | 186,03 | 5,03 | | |
| Hasta Hizmetleri | | 7 | 233,79 | 5,64 | | |
| Diğer | | 119 | 217,53 | 5,40 | | |
| Poliklinikler | | 46 | 221,83 | 5,48 | | |
| Radyoloji | | 6 | 216,67 | 5,38 | | |
| Tıbbi Laboratuvar | | 7 | 207,50 | 5,43 | | |
| Bilişsel Kültürel Zekâ Alt Boyutu | | Acil Servis | 90 | 184,56 | 3,94 | 17,302 |
| | Ameliyathane | 13 | 187,73 | 4,01 | | |
| | Yoğun Bakım | 27 | 207,00 | 4,15 | | |
| | Klinikler | 85 | 172,16 | 3,76 | | |
| | Hasta Hizmetleri | 7 | 296,07 | 5,19 | | |
| | Diğer | 119 | 213,61 | 4,25 | | |
| | Poliklinikler | 46 | 232,87 | 4,46 | | |
| | Radyoloji | 6 | 225,33 | 4,31 | | |
| | Tıbbi Laboratuvar | 7 | 195,86 | 4,00 | | |
| | Motivasyonel Kültürel Zekâ Alt Boyutu | Acil Servis | 90 | 166,63 | 4,22 | |
| Ameliyathane | | 13 | 171,08 | 4,23 | | |
| Yoğun Bakım | | 27 | 198,91 | 4,55 | | |
| Klinikler | | 85 | 176,48 | 4,26 | | |
| Hasta Hizmetleri | | 7 | 279,00 | 5,49 | | |
| Diğer | | 119 | 226,15 | 4,91 | | |
| Poliklinikler | | 46 | 215,97 | 4,78 | | |
| Radyoloji | | 6 | 336,00 | 6,27 | | |
| Tıbbi Laboratuvar | | 7 | 256,07 | 5,14 | | |
| Davranışsal Kültürel Zekâ Alt Boyutu | | Acil Servis | 90 | 193,75 | 4,64 | 13,885 |
| | Ameliyathane | 13 | 246,35 | 5,14 | | |
| | Yoğun Bakım | 27 | 214,26 | 4,84 | | |
| | Klinikler | 85 | 185,05 | 4,48 | | |
| | Hasta Hizmetleri | 7 | 247,86 | 5,34 | | |
| | Diğer | 119 | 191,24 | 4,57 | | |
| | Poliklinikler | 46 | 220,80 | 4,90 | | |
| | Radyoloji | 6 | 316,92 | 5,87 | | |
| | Tıbbi Laboratuvar | 7 | 213,50 | 4,94 | | |
| | Kültürel Zekâ Değerlendirme Ölçeği Genel Boyutu | Acil Servis | 90 | 177,83 | 4,50 | |
| Ameliyathane | | 13 | 203,19 | 4,68 | | |
| Yoğun Bakım | | 27 | 202,31 | 4,65 | | |
| Klinikler | | 85 | 178,60 | 4,38 | | |
| Hasta Hizmetleri | | 7 | 278,86 | 5,42 | | |
| Diğer | | 119 | 213,36 | 4,79 | | |
| Poliklinikler | | 46 | 223,64 | 4,91 | | |
| Radyoloji | | 6 | 287,25 | 5,46 | | |
| Tıbbi Laboratuvar | | 7 | 222,50 | 4,88 | | |

Çizelge 33. (devamı) Bölüm Açısından Kruskal-Wallis Sınaması Sonuçları

| Boyutlar | Grup | n | Ortalama Sıra | Ortalama | Kruskal-Wallis | p |
|---|--|-------------|---------------|----------|----------------|--------|
| <i>Duygusal Tükenme Alt Boyutu</i> | Acil Servis | 90 | 219,30 | 3,13 | 35,070 | 0,000* |
| | Ameliyathane | 13 | 200,38 | 3,03 | | |
| | Yoğun Bakım | 27 | 237,35 | 3,26 | | |
| | Klinikler | 85 | 243,96 | 3,32 | | |
| | Hasta Hizmetleri | 7 | 173,50 | 2,91 | | |
| | Diğer | 119 | 160,75 | 2,75 | | |
| | Poliklinikler | 46 | 180,95 | 2,90 | | |
| | Radyoloji | 6 | 175,58 | 2,80 | | |
| | Tıbbi Laboratuvar | 7 | 141,79 | 2,68 | | |
| | <i>Duyarsızlaşma Alt Boyutu</i> | Acil Servis | 90 | 205,48 | | |
| Ameliyathane | | 13 | 189,42 | 2,35 | | |
| Yoğun Bakım | | 27 | 226,41 | 2,51 | | |
| Klinikler | | 85 | 209,85 | 2,43 | | |
| Hasta Hizmetleri | | 7 | 286,93 | 2,89 | | |
| Diğer | | 119 | 189,32 | 2,28 | | |
| Poliklinikler | | 46 | 172,28 | 2,18 | | |
| Radyoloji | | 6 | 243,92 | 2,70 | | |
| Tıbbi Laboratuvar | | 7 | 195,50 | 2,29 | | |
| <i>Kişisel Başarıda Azalma Hissi Alt Boyutu</i> | | Acil Servis | 90 | 170,53 | 3,31 | 22,387 |
| | Ameliyathane | 13 | 211,73 | 3,55 | | |
| | Yoğun Bakım | 27 | 195,63 | 3,49 | | |
| | Klinikler | 85 | 178,52 | 3,41 | | |
| | Hasta Hizmetleri | 7 | 160,36 | 3,23 | | |
| | Diğer | 119 | 232,94 | 3,65 | | |
| | Poliklinikler | 46 | 209,90 | 3,55 | | |
| | Radyoloji | 6 | 273,08 | 3,88 | | |
| | Tıbbi Laboratuvar | 7 | 215,43 | 3,57 | | |
| | <i>Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Boyutu</i> | Acil Servis | 90 | 201,32 | 2,95 | |
| Ameliyathane | | 13 | 183,19 | 2,98 | | |
| Yoğun Bakım | | 27 | 233,30 | 3,09 | | |
| Klinikler | | 85 | 223,91 | 3,05 | | |
| Hasta Hizmetleri | | 7 | 228,00 | 3,01 | | |
| Diğer | | 119 | 184,76 | 2,89 | | |
| Poliklinikler | | 46 | 175,72 | 2,88 | | |
| Radyoloji | | 6 | 255,67 | 3,13 | | |
| Tıbbi Laboratuvar | | 7 | 167,07 | 2,85 | | |

*0,05 için anlamlı farklılık

Çizelge 33 incelendiğinde; çalışılan bölüm açısından, işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu, bilişsel kültürel zekâ alt boyutu, motivasyonel kültürel zekâ alt boyutu, kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu, duygusal tükenme alt boyutu ve kişisel başarıda azalma hissi alt boyutu için anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p < 0.05$). Farkın kaynağı için ortalama sıra değerlerine bakıldığında; işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe angaje olma ölçeği genel boyutu, motivasyonel kültürel zekâ alt boyutu, kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel boyutu ve kişisel başarıda azalma hissi alt boyutunda skor değeri anlamlı yüksek olan “Radyoloji” bölümünde görevli katılımcılardan kaynaklanmıştır. İşe

yoğunlaşma alt boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan “Tıbbı Laboratuvar” bölümünde çalışan katılımcılardan kaynaklandığı görülmektedir. Bilişsel kültürel zekâ alt boyutu için skor değeri anlamlı yüksek olan “Hasta Hizmetleri” bölümünde çalışan katılımcılardan kaynaklandığı, duygusal tükenme alt boyutunda skor değeri anlamlı yüksek olan “Klinikler” bölümünde görevli katılımcılardan kaynaklanmıştır.

VI. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

A. Tartışma

Kültürel zekâ özellikle kültürel çeşitlilikleri barındıran durumlara ilişkin yetenekleri yansıtmaktadır. Bu yeni ortaya çıkan kültürlerarası etkileşimleri anlamlandırma ve gözleme, kültürlerin nasıl birbirine benzer ve birbirinden farklı olabildiğini anlama, ortam hakkında öğrenme için enerjisinin yönünü belirleme, ortam stresli olduğunda bile o ortamı terk etmeme ve kültürel ortamlarda sosyal bakımdan yetenekli olma kapasitesini kapsamaktadır. Kültürel zekâyâ yönelik çalışmalar henüz literatürde sınırlı sayıdadır, bu nedenle çalışmamızın katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Buradan hareketle, çalışmanın amacı, 400 sağlık çalışanı için kültürel zekalarının iş angajmanı ve tükenmişlik üzerine etkisinin belirlenmesidir.

Katılımcıların %41'i erkek ve %59'u ise kadındır. Yaş dağılımı, %43,8'i 20-30 yaş arasında, %32'si 31-40 yaş arasında, %19,8'i 41-50 yaş arasında ve %4,5'i ise 51 ve üzeri olarak belirlenmiştir. Katılımcılar, %54,5'i evli ve %45,5'i ise bekar medeni durumuna sahiptir. Çalışanların %54,8'i çocuk sahibi değilken, %19'u 1 çocuk, %19'u 2 çocuk, %5,8'i 3 çocuk, %1,3'ü 4 çocuk ve %0,3'ü 6 çocuk sahibidir. Öğrenim durumu için, %9,5'i lise, %25,5'i ön lisans, %42,5'i lisans ve %22,5'i ise yüksek lisans eğitim düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %22,8'i yalnız, %15,8'i anne-baba ve/veya kardeşler, %8,3'ü arkadaşlar, %52,5'i eş ve/veya çocuklar ve %0,8'i geniş aile ile yaşamaktadır. Meslek olarak, %14'ü doktor, %36'sı hemşire, %3,5'i ebe, %9,3'ü acil tıp teknikeri, %9,5'i hasta hizmetleri çalışanı, %3'ü fizyoterapist, %1,3'ü tercüman ve %23,5'i tıbbi sekreter olarak belirlenmiştir. Meslekteki yıl, %38'i 0-5 yıl, %24,5'i 6-10 yıl, %16,8'i 11-15 yıl, %10,3'ü 16-20 yıl ve %10,5'i ise 21 yıl ve üzeri olarak elde edilmiştir. Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz sorusuna katılımcıların %80,5'i evet ve %19,5'i ise hayır cevabını vermiştir. Katılımcıların %49'u gündüz, %45,5'i vardiyalı ve %5,5'i ise diğer şekilde çalışmaktadır. Sağlık çalışanları, %22,5'i acil servis, %3,3'ü ameliyathane, %6,8'i yoğun bakım,

%21,3'ü klinikler, %1,8'i hasta hizmetleri, %29,8'i diğeri, %11,5'i poliklinikler, %1,5'i radyoloji ve %1,8'i tıbbi laboratuvar bölümünde çalışmaktadır.

İşe angaje olma ölçeği genel cevap ortalaması 4,39, kültürel zekâ değerlendirme ölçeği genel cevap ortalaması 4.60, maslach tükenmişlik ölçeği genel cevap ortalaması 3.04 olarak elde edilmiştir.

Kültürel zekâ konusu, literatüre yeni girmiş bir kavram olup, konu ile ilgili çalışmalar devam etmekte ve gelişmektedir. Bu hususta kültürel zekâ, işe angaje olma ve tükenmişlik kavramları gibi yol gösterici kalitede araştırma sayısı azdır. Literatürde ele aldığımız, kültürel zeka, işe angaje olma ve tükenmişlik arasında ilişkiyi ölçen bir analize rastlanmamıştır. Bu değişkenler farklı değişken bileşimleri ile çalışılmıştır.

Korelasyon analizi sonucunda, kültürel zeka ve işe angaje olma arasında %24.6 pozitif yönlü anlamlı ilişki belirlenmiştir. Diğer yandan, kültürel zeka ve tükenmişlik arasında %32.1 negatif yönlü anlamlı ilişki belirlenmiştir. Regresyon analizi sonucunda, kültürel zeka algısı 1 br. arttığında işe angaje olma 0.313 br. artış göstereceği ($\beta=0.313$, $p<0.05$) belirlenmiştir. Kültürel zeka algısı 1 br. arttığında tükenmişlik durumunun 0.335 br. azalış göstereceği ($\beta=-0.335$, $p<0.05$) sonucuna ulaşılmıştır. Böylece, ana hipotez H_1 , H_{1a} , H_2 ve H_{2a} kabul edilmiştir. Kültürel zeka ilişki katsayı değerlerine bakıldığında, tükenmişlik üzerinde işe angaje olmaya göre daha etkili olduğu belirlenmiştir.

Şahin vd., (2013), dışadönük kişilik özelliklerine sahip bireylerde, üstbilişsel ve motivasyonel kültürel zeka alanlarının daha fazla geliştiğini bulmuşlardır, ayrıca deneyime açık kişiliklerin motivasyonel kültürel zekada daha yüksek gelişme gösterdiğini keşfetmişlerdir. Bununla birlikte, Gökten ve Emil (2019) tarafından yapılan bir çalışmada, ERASMUS öğrencilerinin deneyime açıklık niteliklerinin kontrol edilmesi sonucunda, bu öğrencilerin kültürel zekanın tüm boyutlarında yüksek skorlar elde ettiği görülmüştür. Kement vd., (2019), uyumluluk kişilik özelliğinin bilişsel kültürel zeka üzerinde, dışa dönüklük kişilik özelliğinin ise motivasyonel ve davranışsal kültürel zeka üzerinde etkili olduğunu belirlemiş, öz disiplin kişilik özelliğinin ise sadece davranışsal kültürel zeka üzerinde etkisi olduğunu tespit etmiştir. Abaslı ve Polat (2019) ise yaptıkları

çalışmada, kültürlerarası duyarlılığın kültürel zekayı belirgin bir şekilde etkileyen önemli bir faktör olduğunu ortaya koymuştur.

Kültürel zekanın farklı konseptlerle olan doğrudan ilişkisine yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, literatürde en sık Kültürlerarası Etkinlik ile ilişkilendirildiği görülmektedir (Huff, Song and Gresch, 2014; Lin, Chen and Song, 2012; Shu, McAbee and Ayman, 2017; Zhang and Oczkowski, 2016). Araştırmalar, kültürel zekanın genellikle kültürlerarası etkinlikle olumlu bir ilişkiye sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca, Rockstuhl vd., (2011) kültürel zekanın uluslararası ortamlarda liderlikle pozitif bir bağlantıya sahip olduğunu bulmuş, Khani vd., (2011) ise, kültürel zekanın takım dinamikleriyle de olumlu ilişkilere sahip olduğunu belirlemiştir. Görev performansı (Presbitero, 2016a; Şahin ve Gürbüz, 2012), iş performansı (Wang, 2016), liderlik performansı, takım performansı (Groves and Feyerherm, 2011) ve adaptasyon performansı (Suharti vd., 2019) gibi çeşitli performans türlerinin kültürel zeka ile etkileşimde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaların bulgularına göre, kültürel zekanın, iş, görev, takım veya liderlik performansı ile olumlu ilişkilere sahip olduğu anlaşılmaktadır. Yerel literatürde yapılan araştırmaların, kültürel zekanın “doğrudan etkisi” üzerine odaklandığı görülmektedir. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (Şahin, 2011; Şahin ve Gürbüz, 2012), Kariyer Becerileri ve Müşteri Odaklılık (Kanten, 2014), Sosyal Zeka (İlhan ve Çetin, 2014b), Yaşam Tatmini (Büyükbeşe ve Yıldız, 2016), Çok Kültürlü Eğitim Tutumları (Ekici, 2017; Gezer ve Şahin 2017), Kültürel Çeşitlilik Yönetimi (Kulakoğlu ve Topaloğlu 2017), Özgüven (Yıldırım ve Köroğlu 2019), Duygusal İşçilik (Taşdemir vd., 2019) ve Girişimcilik Eğilimi (Koyuncu ve Akdöl, 2019) gibi konseptler, yerel çalışmalarda kültürel zekanın etkileşimde olduğu alanlar olarak belirlenmiştir.

Kültürel zeka konusunda yapılan çeşitli araştırmalar, bu alanda önemli bulgular elde etmiştir. İş seyahatleri yapan çalışanlar üzerine yapılan bir araştırma, kültürel zekanın tükenmişlik seviyelerini düşürdüğünü göstermiştir (Tay vd., 2008). Şahin vd., (2012) çalışması, bireylerin kültürlerarası ortamlardaki performanslarının yanı sıra örgütsel aidiyet ve vatandaşlık algılarının da kültürel zeka ile arttığını ortaya koymuştur. Farklı milliyet ve etnik kökenlere sahip takımlar üzerine yapılan bir başka çalışmada ise, kültürel zekası yüksek liderlerin, takım hedeflerini belirleme ve bu hedeflere ulaşmada

diğerlerinden daha etkili olduğu bulunmuştur (Groves ve Feyerherm, 2011). Triandis'in (2006) araştırması, kültürlerarası etkili etkileşim için kültürel zekanın gerekli olduğunu, Ersoy'un (2014) çalışması ise yabancı yöneticilerin kültürel zekalarının liderlik performanslarını olumlu etkilediğini belirtmektedir.

Hemşirelik öğrencileri üzerine gerçekleştirilen bir çalışmada, bu öğrencilerin kültürel zeka düzeylerinin yüksek olduğu bulunurken (Kılınç ve Öztürk, 2020), diğer iki çalışmada ise orta düzeyde olduğu saptanmıştır (Sivrikaya ve Sivrikaya, 2022; Alkar, 2022). Bu sonuçlar, sağlık çalışanlarının kültürel ve mesleki deneyimlerine bağlı olarak değişebilir. Kültürel zeka puanlarının çeşitli faktörlere göre değişebileceği literatürde belirtilmiştir. Kültürlerarası hemşirelik dersi almak (Kaçan, 2018), çok kültürlü ortamlarda çalışmak (Mercan, 2016), Erasmus programına katılmak (Köse, 2016), yabancı dil bilgisi (Çetin, 2014; Sivrikaya ve Sivrikaya, 2022) ve farklı kültürlerle etkileşim içinde olmak (Aslan ve Aslan, 2015; Ekici, 2017), kültürel zeka üzerinde olumlu etkiler yaratmıştır. Uludağ ve Deveci'nin (2018) çalışmasında, erkek hemşire adaylarının kadınlara göre daha yüksek kültürel zeka düzeylerine sahip olduğu gözlemlenmiştir.

Literatürde, Aksoy'un (2013) araştırması, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, kurum içersindeki pozisyon ve daha önce ki uluslararası deneyim ile kültürel zeka arasında anlamlı bir bağ bulunmadığını göstermiştir. Benzer şekilde, İşçi vd., (2013) çalışmasında da yaş ve kültürel zekanın farklı boyutları arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Mahboubi vd., (2015) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, işe angaje olma ile yaş grupları ve iş deneyimi arasında belirgin bir ilişki keşfedilmiştir; buna karşın eğitim seviyesi, cinsiyet ve iş birimleri arasında belirgin bir ilişki saptanmamıştır. Hakeem ve Gulzar (2015), öğretim üyeleri üzerine yaptıkları çalışmada, bu grup arasında işe angajman seviyesinin yüksek olduğunu bulmuşlar, ancak yaş ve cinsiyet açısından işe angajman düzeyinde anlamlı bir farklılık olmadığını tespit etmişlerdir. Daha tecrübeli öğretim üyelerinin genç meslektaşlarına kıyasla işlerine daha fazla angaje olduğu görülmüştür. Sağlık kurumlarında, hemşireler ve diğer sağlık personelinin işe angaje olma seviyelerinin, doktor ve idari personelden düşük olması muhtemeldir; bunun

nedeni ağır çalışma koşulları, nöbetler, düşük ücretler, yüksek iş yükü ve rol belirsizliği olabilir.

Bezuidenhout ve Cilliers (2011) tarafından yapılan bir çalışmada yaş ile işe angajman arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Bu çalışmanın sonuçlarına karşıt olarak, kadınların işe angaje olma seviyelerinin erkeklerden daha yüksek olması beklenmiştir. Ugwu (2013), yaş, cinsiyet ve meslek grupları arasında işe angajmanı karşılaştırdığı çalışmasında, sadece cinsiyetin işe angajman üzerinde anlamlı bir fark yarattığını bulmuştur. Persson (2010) ise demografik değişkenlerin işe angajman ile ilişkili olduğunu, ancak cinsiyetin önemli bir farklılık yaratmadığını tespit etmiştir.

Lovejoy (2013)'un hastane çalışanları üzerinde yürüttüğü bir araştırmada, doktorların işe angajman düzeyleri üzerinde çocuk sayısı, eğitim durumu, yaş, medeni durum, cinsiyet ve hastanelerin türleri arasında belirgin farklılıklar bulunmuş, ancak iş deneyimi açısından bir farklılık saptanmamıştır. Hemşirelerin iş angajman düzeyleri üzerinde ise yaş, eğitim, medeni durum, iş deneyimi, çocuk sayısı ve hastane türleri arasında anlamlı farklılıklar görülürken, cinsiyet açısından bir fark gözlemlenmemiştir. Bu araştırmada, hem kadın hem erkek çalışanlar için sağlık tesislerinin esnek eğitim ve tedavi programları geliştirmesi ve personellerin eğitim süreçlerini sürdürmeleri için teşvik edilmesi önerilmiştir. Ayrıca, genç ve tecrübesiz çalışanların fikirlerini paylaşımları ve üst düzey personelle etkileşim içinde olmaları teşvik edilerek, hem deneyim sahibi hem de deneyimi az çalışanlar için faydalı olacağı belirtilmiştir.

Atcıoğlu'nun (2018) öğretmenlerle yaptığı çalışmada, öğretmenlerin işe angajman düzeylerinin cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Ertürk ve Aydın'ın (2018) kırsal bölgelerdeki öğretmenler üzerine yaptıkları çalışmada da benzer şekilde öğretmenlerin işe angajman düzeylerinde cinsiyet bağlamında anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur.

Bununla birlikte, literatürde devlet memurları ve öğretmenler üzerine yapılan bazı araştırmalarda, işe angajman düzeylerinin cinsiyete göre değişiklik gösterdiği belirtilmiştir Arslan ve Demir (2017) çalışmasında cinsiyete göre anlamlı farklılık belirlenmemiştir. Ayrıca, öğretmenlerin işe angajman düzeylerinin medeni durumlarına göre önemli bir fark göstermediği tespit

edilmiştir. Literatürde benzer bulgulara ulaşılan diğer çalışmalarda da işe angajman düzeyinin medeni duruma göre farklılık göstermediği görülmüştür (Arslan ve Demir, 2017; Köse, 2016; Köse ve Uzun, 2018). Bu bulgular, literatürdeki sonuçlarla uyumludur ve öğretmenlerin işe angajman düzeyleri üzerinde cinsiyetin belirleyici bir faktör olmadığını göstermektedir.

Kartal'ın (2017) çalışmasında, özel hastane çalışanlarının işe angajman düzeylerinin üniversite hastanelerinde çalışanlara ve devlet hastanesinde çalışanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Özer vd., (2015) çalışmasında, lisans altı eğitim düzeyindeki sağlık çalışanlarının işe angajman düzeylerinin, lisansüstü eğitilmiş sağlık çalışanlarına kıyasla daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, daha yüksek eğitim seviyesindeki çalışanların işlerine daha fazla bağlı olabileceğini göstermektedir. Ön lisans mezunu sağlık çalışanlarının, lisans mezunu olanlara göre işe angajmanda daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Çankaya'nın (2020) çalışmasında, lise mezunu sağlık çalışanlarının lisans mezunlarına kıyasla daha düşük işten ayrılma niyetine sahip olduğu belirtilmiştir. Çınar vd., (2016) çalışmasında ise, lise mezunu sağlık personellerinin işten ayrılma niyetinin istatistiksel olarak daha yüksek olduğu bulunmuştur. Ancak, bazı çalışmalarda sağlık çalışanlarının eğitim durumu ile işe angajmanları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır (Ersin, 2021; Arslan ve Demir, 2017). Tekingündüz vd., (2015) yaptığı çalışmada, sağlık çalışanlarının performansı, iş tatmini, işten ayrılma ve iş stresi niyetleri incelenmiş ve eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı belirtilmiştir.

Özmen'in (2016), farklı kliniklerde çalışan hemşirelere yönelik yaptığı araştırma, tükenmişlik sendromunun yaygınlığını, sosyo-demografik etkenlerin tükenmişlik üzerindeki etkilerini, tükenmişlik nedenlerini ve belirtilerini, ayrıca tükenmişlikle mücadele yöntemlerini incelemiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak yapılan bu çalışmada, katılan hemşirelerin %48,7'sinin bazı zamanlarda işlerinden soğuduğu, %43,4'ünün iş yükü altında olduklarını hissettiği ve %42,8'inin insanlarla ilgilenmenin yorucu olduğunu hissettiği saptanmıştır.

Pekol'un (2019), örgütsel adalet algısı ve tükenmişlik ilişkisini incelediği araştırmada, 174 hemşirenin katılımıyla, örgütsel adalet algısının tükenmişliği olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Hezer'in (2019) hemşirelerin tikenmişlik dizeyleri, iř doyumunu ve algılanan bakım kalitesini etkileyen faktörlerin incelendiği çalışmasında, 107 hemşirenin iř doyumunun orta seviyede olduğu, duygusal tikenme ve kişisel başarısızlık alt boyutlarının orta seviyede, duyarsızlaşma alt boyutunun ise dűřük seviyede olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu sonuçlar, hemşirelerin duygusal tikenme ve kişisel başarı algılarından kaynaklanan tikenmişlik dizeylerinin orta, duyarsızlaşmadan kaynaklanan tikenmişlik dizeylerinin dűřük olduğunu gűstermektedir.

Cořar'ın (2019) yaptığı çalışma, sağlık alanında çalışan kişilerin stres ve tikenmişlik durumlarını etkileyen faktörleri incelemiştir. Araştırma sonuçları, sağlık personelinin stres ve tikenmişlik dizeylerini etkileyen birçok faktörün olduğunu gűstermiřtir. Çalışma şartları, yűnetim tutumları ve benzeri çeşitli etkenlerin, sağlık çalışanlarının stres ve tikenmişlik durumları üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir. Sağlık sektűründe yűksek iř yűkű ve insan hayatının doğrudan etkilenmesi, çalışanların stres algısını artırmış ve bu da tikenmişlik algısını etkileyen bir unsur olarak değerlendirilmiştir.

Cűmert Altunay'ın (2019) gerçekleřtirdiđi arařtırma, sađlık personelinin yařadıđı tikenmiřlik sendromunu, bu sendromun űnemini, nedenlerini, belirtilerini, iliřkili olduđu kavramları ve etkilerini incelemiřtir. Arařtırma ve literatűr taramasından elde edilen sonuçlar, sađlık sektűründe çalıřan kiřilerin tikenmiřlik dizeylerinin dikkate alınması gereken űnemli bir sorun olduđunu ortaya koymuřtur. Çalıřmada, modern yaklařımların benimsenmesi ve sađlık çalıřanlarının sorunlarının dikkate alınarak özűlmesinin, sektűrde sunulan hizmet kalitesini artırabileceđi vurgulanmıřtır.

Akbolat'ın (2019) Kocaeli bűlgesindeki sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışma, transformasyonel liderlik ve tikenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmanın bulgularına gűre, sağlık çalışanlarının yűneticilerinin yeterli transformasyonel liderlik sergilememesi, beklenildiği gibi çalışanların tikenmişlik dizeylerini artırmıştır.

Demirbilek'in (2019), Kayseri'de 112 acil sađlık çalıřanları üzerinde yűrűttűđű çalıřma, eřduyum tatmini, eřduyum yorgunluđu ve tikenmiřlik dizeylerini incelemiřtir. Çalıřmanın sonuçları, acil sađlık çalıřanlarının bűyűk bir

kısının tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu açısından yüksek veya orta riskte olduğunu göstermektedir. Çalışanların yaklaşık %22.3'ünün eşduyum tatmininde düşük potansiyele sahip olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik ile eşduyum tatmini arasında pozitif bir ilişki, tükenmişlik ile eşduyum tatmini arasında ise negatif bir ilişki bulunmuştur.

Bu çalışmada, grup farklılığı analizleri sonucunda, yaş açısından işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma genel boyutu ve üst bilişsel kültürel zekâ alt boyutu skor değerlerinin 51 yaş ve üzeri katılımcılarda anlamlı şekilde yüksek olduğu, duygusal tükenme alt boyutu, duyarsızlaşma alt boyutu ve maslach tükenmişlik genel boyutu skor değerinin “20-30 yaş” arası katılımcılarda anlamlı şekilde yüksek olduğu belirlenmiştir.

Cinsiyet açısından işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu ve işe angaje olma genel boyutu skor değerini “kadın” katılımcılarda anlamlı şekilde yüksek olduğu, duygusal tükenme alt boyutu skor değerinin “erkek” katılımcılarda anlamlı bir şekilde yüksek olduğu belirlenmiştir. Medeni durum alt boyutu ve ana boyutlarından anlamlı bir fark elde edilememiştir ($p>0.05$). Çocuk sayısı açısından işe istek duyma alt boyutu skorunun “4 çocuk sahibi” katılımcılardan anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmüştür. Öğrenim durumu açısından işe istek duyma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu, işe angaje olma genel boyutu ve bilişsel kültürel zekâ alt boyutu skor değeri “yüksek lisans / doktora” eğitim düzeyine sahip katılımcılarda, işe adanma alt boyutu için ise “ön lisans” eğitim düzeyine sahip katılımcılarda anlamlı şekilde yüksek olduğu görülmüştür.

Yaşam şekli açısından işe istek duyma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu ve davranışsal kültürel zekâ alt boyutu skor değeri “Geniş Aile” ile yaşayan katılımcılarda, duygusal tükenme alt boyutu skor değeri “Yalnız yaşayan” katılımcılarda anlamlı şekilde yüksektir. Meslek değişkeni açısından, işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu ve işe angaje olma genel boyutu skor değeri “Doktor” olan kişilerde, bilişsel kültürel zekâ alt boyutu, üst bilişsel kültürel zekâ alt boyutu, motivasyonel kültürel zekâ alt boyutu, davranışsal kültürel zekâ alt boyutu ve kültürel zekâ genel boyutu skor değeri “Tercüman” olan kişilerde, duygusal tükenme alt boyutu

skor değeri için “Fizyoterapist” mesleğine sahip katılımcılarda, kişisel başarıda azalma hissi alt boyutu skoru “ebe” olarak çalışanlarda, tükenmişlik genel boyutu skoru değeri “Hemşire” olarak çalışanlarda anlamlı şekilde yüksektir.

Meslekteki yıl açısından, işe istek duyma alt boyutu skor değeri meslekteki yılı 21 yıl ve üzeri olan katılımcılarda, işe adanma alt boyutu, işe yoğunlaşma alt boyutu ve işe angaje olma genel boyutu skoru meslekteki yılı 16-20 arasında olan katılımcılarda, duygusal tükenme alt boyutu, duyarsızlaşma alt boyutu ve tükenmişlik genel boyutu skoru meslekteki yılı 0-5 arasında olan katılımcılarda anlamlı şekilde yüksek çıkmıştır.

Çalışma şekli açısından, işe istek duyma alt boyutu, işe angaje olma genel boyutu ve kişisel başarıda azalma hissi alt boyutu skor değeri “gündüz” çalışanlarda, bilişsel kültürel zekâ alt boyutu ve motivasyonel kültürel zekâ alt boyutu skor değeri “diğer” çalışanlarda, duygusal tükenme alt boyutu için “vardiyalı çalışan” katılımcılarda anlamlı şekilde yüksek çıkmıştır.

Çalışılan bölüm açısından, işe istek duyma alt boyutu, işe adanma alt boyutu, işe angaje olma genel boyutu, motivasyonel kültürel zekâ alt boyutu, kültürel zekâ genel boyutu ve kişisel başarıda azalma hissi alt boyutu skor değeri “Radyoloji” bölümünde çalışan katılımcılarda, işe yoğunlaşma alt boyutu skoru “Tıbbı Laboratuvar” bölümünde çalışan katılımcılarda, bilişsel kültürel zekâ alt boyutu skoru “Hasta Hizmetleri” bölümünde çalışan katılımcılarda, duygusal tükenme alt boyutu skoru “Klinikler” bölümünde çalışan katılımcılarda anlamlı şekilde yüksek çıkmıştır.

B. Sonuç

Kültürel zekâ ve işe angajman arasındaki ilişki, özellikle küreselleşen iş dünyasında giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Kültürel zekâ, çeşitli kültürel arka planlara sahip bireylerle etkili iletişim kurabilme ve onların bakış açılarını anlayabilme yeteneğini ifade eder. Bu yetenek, çalışanların çeşitli kültürel ortamlarda daha uyumlu ve etkin olmalarını sağlar, bu da iş yerinde daha yüksek düzeyde angajman ve iş tatmini ile sonuçlanabilir. Kültürel olarak zeki çalışanlar, farklılık ve çeşitliliğe açık oldukları için takım içinde daha iyi iş birliği yapar, çatışmaları daha verimli bir şekilde çözer ve farklı bakış açılarından yeni

fikirler üretebilirler. Bu hem bireysel hem de takım bazında yüksek performans ve işe daha fazla bağlılık anlamına gelir. Özellikle, çok uluslu şirketler ve kültürel olarak çeşitli çalışma ortamları için, kültürel zekanın işe angajman üzerindeki olumlu etkisi, çalışanların motivasyonunu ve şirketin genel başarısını önemli ölçüde artırabilir.

Kültürel zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişki, iş dünyasında giderek daha fazla önem kazanan bir konudur. Kültürel zekâ, farklı kültürel arka planlardan gelen insanlarla etkili bir şekilde iletişim kurma ve etkileşimde bulunma yeteneğidir. Bu yetenek, özellikle kültürel çeşitliliğin yüksek olduğu çalışma ortamlarında, bireylerin kültürel farklılıklarla başa çıkma ve uyum sağlama becerilerini geliştirmelerine yardımcı olur. Yüksek kültürel zekâyâ sahip bireyler, çeşitli kültürel durumları daha iyi anlar ve bu durumlarda daha az stres ve çatışma yaşarlar. Bu, iş yerinde tükenmişlik riskini azaltabilir, zira çalışanlar farklı kültürel senaryolarda daha az zorlanır ve daha kolay uyum sağlarlar.

Diğer yandan, düşük kültürel zekâ, kültürel farklılıkların yol açtığı anlaşmazlıklar ve yanlış anlamalar nedeniyle artan iş stresine ve dolayısıyla tükenmişlik riskine yol açabilir. Kültürel olarak farklı bir ortamda çalışmak, eğer bir birey yeterince hazırlıklı ve donanımlı değilse, iletişim zorluklarına, yanlış anlaşılmalara artmasına ve iş ilişkilerinde gerilimlere neden olabilir. Bu durum, bireyin hem duygusal hem de zihinsel kaynaklarını tüketebilir ve tükenmişlik hissine yol açabilir. Bu nedenle, kültürel zekâ, iş yerindeki tükenmişlikle mücadelede önemli bir rol oynar. Özellikle, küresel veya çeşitli kültürlerle sahip ekiplerde çalışan bireyler için, kültürel zekâ becerilerinin geliştirilmesi hem kişisel hem de profesyonel refah açısından kritik öneme sahiptir.

İşe angaje olma, bireyin işine bağlılığı, işini yaparken duyduğu memnuniyet ve coşku olarak ifade edilmektedir. Literatürde henüz yeni bir kavram olan işe angaje olma, çalışanların yaptığı işi hevesle yapması ve buldukları örgüte karşı hissettiği derin duygu olarak yorumlanmaktadır (Özer ve diğerleri, 2015: 262). İşine angaje olan bireyler işleriyle bütünleşmiş, örgüt için verimli, üretken kişilerdir. İşe angaje olma problemi olan bireyler ise işi ile bağı kopmuş, verimsiz personellerdir. İşe angaje problemi olanlar zaman, enerji ve dikkat kaybına uğrayarak gereksiz işlerle meşgul olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 88).

Daha önce belirtildiği gibi işe angaje olma, tükenmişlik kavramının karşıtı olarak görülmektedir. Tükenmişlik sorunundan şikayetçi olan çalışanların aksine işe angaje olanlar kendi çalışma alanlarıyla meşgul olurlar. Aynı zamanda iş yaşamında daha dinamiklerdir. İşe angaje çalışanlar, kendilerini işin sorumluluklarını bilen kişi olarak görürler (Schaufeli, 2015: 448). İşe angaje olma, örgüt işlerine katılımı, verimliliği ve enerjik olmayı esas almaktadır. Angaje olma, beynin olguyla ilgili pozitif olma durumunu ifade etmektedir.

Kültürel zekâ, sağlık çalışanları için özellikle önemlidir çünkü sağlık hizmetleri, genellikle farklı kültürel, etnik ve sosyal arka planlardan gelen bireylerle doğrudan etkileşim içeren bir alandır. Sağlık çalışanlarının, hastaların ve meslektaşlarının kültürel değerlerini, inançlarını ve iletişim tarzlarını anlamaları ve buna uygun davranışlar sergileyebilmeleri, etkili sağlık hizmeti sunumunun temel bir unsuru haline gelir. Kültürel zekaya sahip sağlık çalışanları, hastaların farklı kültürel ihtiyaçlarını daha iyi anlar ve bu sayede hastalarla daha etkili bir iletişim kurabilir, onların ihtiyaçlarını daha iyi karşılayabilir ve dolayısıyla daha yüksek hasta memnuniyeti sağlayabilirler. Ayrıca, kültürel zekâ, sağlık çalışanlarının farklı kültürel arka planlardan gelen meslektaşlarıyla iş birliği yaparken karşılaşılabilecekleri zorlukları aşmalarına da yardımcı olur, bu da takım içi iş birliğini ve genel iş verimliliğini artırır.

İkinci olarak, kültürel zekâ, sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve iş stresiyle başa çıkma kapasitelerini artırabilir. Kültürel olarak çeşitli bir ortamda çalışmak, eğer çalışanlar yeterli kültürel farkındalığa ve becerilere sahip değilse, yanlış anlamalara ve iletişim zorluklarına yol açabilir, bu da çalışanların stres ve tükenmişlik düzeylerini artırabilir. Yüksek kültürel zekâ ise, bu tür zorluklarla daha etkili bir şekilde başa çıkmayı sağlar, çünkü çalışanlar farklı kültürel senaryolarda daha az zorlanır ve daha kolay uyum sağlarlar. Bu, sağlık çalışanlarının hem kişisel refahını hem de profesyonel etkinliğini artırır, dolayısıyla sağlık hizmetlerinin genel kalitesini ve verimliliğini yükseltir.

Bu çalışma sonucunda, 400 sağlık çalışanı için korelasyon ve regresyon analizi sonucunda, kültürel zekanın tükenmişlik üzerinde azaltıcı etkisinin işe angaje olma üzerindeki olumlu etkisinden daha yüksek düzey olduğu belirlenmiştir. Kültürel zekâ arttıkça tükenmişlik azalacaktır. Diğer yandan işe angaje olma durumu artış gösterecektir.

Sağlık çalışanlarında tükenmişlik durumunun azaltılması hem sağlık profesyonellerinin hem de hastaların sağlığı ve refahı açısından büyük önem taşır. Tükenmişlik, uzun süreli iş stresinin bir sonucu olarak ortaya çıkar ve duygusal yorgunluk, mesleki başarıda azalma ve kişisel başarı duygusunun düşmesi gibi belirtilerle kendini gösterir. Sağlık çalışanları tükenmişlik yaşadığında, bu durum hem kişisel sağlıklarını hem de iş performanslarını olumsuz etkileyebilir. Tükenmişlik, sağlık çalışanlarında depresyon, anksiyete ve hatta fiziksel sağlık sorunlarına yol açabilir. Ayrıca, tükenmişlik yaşayan sağlık çalışanları, işlerine olan bağlılıklarını kaybedebilir ve bu da işten ayrılma oranlarının artmasına neden olabilir. Bu durum, sağlık sistemleri üzerinde ciddi bir yük oluşturur ve özellikle personel sıkıntısı çeken alanlarda hizmetin sürekliliğini tehlikeye atabilir.

Öte yandan, tükenmişlik, sağlık çalışanlarının hasta bakımı kalitesini de etkileyebilir. Duygusal yorgunluk ve mesleki doyum eksikliği, dikkat eksikliği, hataların artması ve hasta ile etkili iletişim kurma yeteneğinin azalmasına neden olabilir. Bu durum, hasta güvenliği ve tedavi sonuçları üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olabilir. Hastaların memnuniyeti, güveni ve tedaviye uyumu, sağlık çalışanlarının duygusal ve mesleki refahına bağlıdır. Dolayısıyla, sağlık çalışanlarında tükenmişliğin azaltılması, sağlık hizmetlerinin genel kalitesini ve hasta sonuçlarını iyileştirmenin yanı sıra, sağlık çalışanlarının kendi sağlıklarını ve iş tatminlerini korumak için de kritik öneme sahiptir. Bu, sağlık sistemlerinin sürdürülebilirliği ve etkinliği için temel bir gerekliliktir.

Sağlık çalışanlarında işe angajmanın önemi hem sağlık hizmetlerinin kalitesi hem de sağlık çalışanlarının kendi refahı açısından büyük önem taşır. İşe angajman, çalışanların işlerine karşı duydukları tutku, bağlılık ve enerji düzeyini ifade eder. Yüksek işe angajman düzeyine sahip sağlık çalışanları, genellikle işlerine daha fazla adanmışlık gösterir, daha yüksek performans sergiler ve hastalarla daha etkili iletişim kurarlar. Bu durum, hasta bakımının kalitesini doğrudan etkiler; çünkü angajmanlı çalışanlar, hastaların ihtiyaçlarına daha duyarlı olur ve onlara daha kaliteli hizmet sunarlar. Ayrıca, işe yüksek derecede angaje olan sağlık çalışanları, genellikle meslektaşlarıyla daha iyi iş birliği yapar ve takım içinde daha uyumlu çalışır, bu da sağlık hizmetlerinin genel verimliliğini ve etkinliğini artırır.

İşe angajman aynı zamanda sağlık çalışanlarının kendi mesleki ve kişisel refahı için de önemlidir. Yüksek işe angajman seviyesi, iş tatmini, mesleki başarı duygusu ve kariyer gelişimi ile yakından ilişkilidir. Angajmanlı çalışanlar, işlerinde daha mutlu ve daha az stresli olma eğilimindedir, bu da tükenmişlik riskini azaltır ve genel iş memnuniyetini artırır. Sağlık sektöründe çalışanların yüksek işe angajman düzeyleri, özellikle yoğun ve zorlu çalışma koşulları göz önüne alındığında, işten ayrılma oranlarını düşürür ve sağlık hizmetlerinin sürekliliğini sağlamada kritik bir rol oynar. Bu nedenle, sağlık çalışanlarının işe angajmanını artırmak hem sağlık hizmetlerinin kalitesini iyileştirmek hem de çalışanların mesleki memnuniyetini ve kişisel refahını desteklemek açısından hayati öneme sahiptir.

C. Öneriler

Çalışma sonuçlarından yola çıkarak bazı öneriler geliştirilmiştir. Sağlık çalışanlarında kültürel zekanın artırılması, işe angaje olma durumunun sağlanması ve tükenmişliğin azaltılması için öneriler şöyledir;

Sağlık çalışanlarında kültürel zekanın artırılması için alınabilecek önlemler şunlardır:

- **Kültürel Farkındalık Eğitimleri:** Sağlık çalışanlarına yönelik kültürel farkındalık ve duyarlılık eğitimleri düzenlenmeli. Bu eğitimler, farklı kültürler, inançlar ve sosyal normlar hakkında bilgi sağlayarak, çalışanların kültürel farklılıklara saygı duymalarını ve anlamalarını teşvik eder.
- **Dil Eğitimi:** Çok dilli bir ortamda çalışan sağlık personeli için dil eğitimi sağlanmalı. Hastalarla etkili iletişim kurabilmek için temel dil becerilerinin öğrenilmesi, kültürel engellerin aşılmasında yardımcı olabilir.
- **Kültürel Zeka Atölyeleri:** İnteraktif atölye çalışmaları ve simülasyonlar düzenleyerek sağlık çalışanlarının gerçek dünya senaryolarında kültürel zeka becerilerini uygulamaları sağlanmalıdır.
- **Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikaları:** Sağlık kurumları, çeşitlilik ve kapsayıcılığı destekleyen politikalar geliştirmeli ve uygulamalıdır. Bu,

farklı kültürel arka planlardan gelen çalışanların ve hastaların ihtiyaçlarını anlamak ve karşılamak için önemlidir.

- Kültürel Zeka Liderliği: Kurumlar, kültürel zeka konusunda örnek olacak liderler yetiştirmeli. Bu liderler, diğer sağlık çalışanlarına rehberlik ederek, kültürel farkındalığı ve duyarlılığı teşvik edebilir.
- Hasta ve Ailelerle Etkileşim: Hastalar ve aileleriyle yapılan etkileşimlerde, kültürel duyarlılık göstererek, onların kültürel ihtiyaçlarına ve tercihlerine saygı duyulmalıdır.
- Sürekli Öğrenme ve Gelişim: Kültürel zeka, sürekli bir öğrenme ve gelişim sürecidir. Sağlık çalışanlarına, bu becerileri geliştirmek için sürekli eğitim ve profesyonel gelişim fırsatları sunulmalıdır.
- Geribildirim ve Değerlendirme: Kültürel zeka gelişimini desteklemek için düzenli geribildirim ve değerlendirme mekanizmaları oluşturulmalıdır. Bu, çalışanların kendilerini bu alanda nasıl geliştirebilecekleri konusunda fikir sahibi olmalarına yardımcı olur.

Bu önlemler, sağlık çalışanlarının kültürel zekalarını artırarak, etkili ve duyarlı sağlık hizmetleri sunmalarına ve farklı kültürel arka planlardan gelen hastalarla daha iyi iletişim kurmalarına yardımcı olabilir.

Sağlık çalışanlarında işe angaje olma için öneriler şöyledir:

- Adil ve Destekleyici Çalışma Ortamı Sağlamak: Sağlık çalışanlarının adil, saygılı ve destekleyici bir çalışma ortamında bulunmalarını sağlamak önemlidir.
- Özgürlük ve Özerklik Sunmak: Çalışanlara, işlerini yaparken belirli bir özgürlük ve özerklik derecesi sunmak, işe angajmanlarını artırabilir.
- Kariyer Gelişim Fırsatları Sunmak: Çalışanlara mesleki eğitim ve kariyer gelişimi için fırsatlar sunmak, motivasyonlarını ve bağlılıklarını artırır.
- Geri Bildirim ve Takdir: Düzenli geri bildirim sağlamak ve çalışanların başarılarını takdir etmek, onların işe olan bağlılığını güçlendirir.

- İş-Yaşam Dengesi: Çalışanların özel ve iş hayat arasında sağlıklı bir denge kurmalarına yardımcı olacak politikalar geliştirmek, işe angajmanı artırabilir.
- Sağlıklı İş Koşulları Sağlamak: Fiziksel ve psikolojik olarak sağlıklı çalışma koşulları sağlamak, çalışanların işe angaje olmalarını destekler.
- Maaş ve Yan Haklar: Rekabetçi maaş ve yan haklar sunarak çalışanların motivasyonunu ve işe bağlılığını artırmak önemlidir.
- Ekip Çalışmasını Teşvik Etmek: Sağlam ekip çalışması ve işbirliği kültürü oluşturmak, çalışanların işe angajmanını güçlendirir.
- Liderlik ve Yönetimde Etkinlik: İyi liderlik ve etkili yönetim uygulamaları, çalışanların işe angaje olmalarını destekler.
- Çalışanların Sesi: Çalışanların görüşlerini dinlemek ve onları karar alma süreçlerine dahil etmek, onların işe olan bağlılıklarını artırabilir.

Sağlık çalışanlarında tükenmişliğin azaltılmasına yönelik öneriler şöyledir:

- Yeterli Personel ve Kaynak Desteği: Personel eksikliğini gidermek ve gereken kaynakları sağlamak için yeterli personel istihdam etmek ve kaynakları artırmak.
- İş-Yaşam Dengesi İçin Destek: Uzun çalışma saatlerini sınırlandırmak, yeterli mola ve dinlenme zamanı sağlamak ve esnek çalışma saatleri sunmak.
- Duygusal ve Psikolojik Destek: Stres yönetimi programları, danışmanlık hizmetleri ve psikolojik destek mekanizmaları sunmak.
- Eğitim ve Gelişim Fırsatları: Tükenmişlikle başa çıkma stratejileri, stres yönetimi ve işyeri sağlığı konularında eğitimler düzenlemek.
- Güvenli ve Sağlıklı Çalışma Ortamı: Fiziksel ve psikolojik olarak sağlıklı çalışma koşulları sağlamak.
- Takdir ve Geri Bildirim: Çalışanların çabalarını takdir etmek ve düzenli geri bildirim sağlamak.

- Liderlik ve Yönetimde İyileştirmeler: Etkili liderlik ve yönetim uygulamaları, çalışanların tükenmişlik hissini azaltabilir.
- Kurumsal Kültür ve Çalışan Refahı: Pozitif kurumsal kültür oluşturmak ve çalışan refahını destekleyici politikalar geliştirmek.
- Ekip Çalışmasını ve İşbirliğini Teşvik Etmek: Takım ruhu ve işbirliğini güçlendirecek aktiviteler ve ekip çalışması teşvikleri sunmak.
- Çalışanların Sesi ve Katılımı: Çalışanların görüşlerini almak ve onları karar alma süreçlerine dahil etmek.

Araştırmacılara yönelik olarak, ileriki çalışmalarda farklı değişken bileşimleri ile kültürel zekanın incelenmesi, farklı yöntemler ile analiz sonuçlarının tartışılması, değişik meslek gruplarına kültürel zekaya yönelik anket araştırmalarının yapılması önerilmektedir.

VII. KAYNAKÇA

KİTAPLAR

- AKSOY, Z. (2015). Kültürel Zekâ: Kültürlerarası İletişim ve Yönetimde Çağdaş Bir Yaklaşım, İstanbul, Beta Yayıncılık.
- ANG, S. & DYNE, L. V. (2008). Conceptualization Of Cultural İntelligence: Definition, Distinctiveness, and Nomological Network. Handbook Of Cultural İntelligence: Theory, Measurement, and Applications.
- ARSLANTÜRK, Z. & AMMAN, M. T. (2000). Sosyoloji: Kavramlar, Kurumlar, Süreçler, Teoriler, İstanbul, Kaknüs Yayınları.
- BAKKER, A. B., LEİTER, M. P. (2010). “Where To Go From Here: Integration And Future Research On Work Engagement, Work Engagement A Handbook Of Essential Theory And Research, Psychology Press.
- DALKILIÇ, S. O. (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu. Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- DEMİRTAŞ, H. & GÜNEŞ, H. (2002). Eğitim Yönetimi ve Denetimi Sözlüğü, Ankara, Anı Yayıncılık.
- DOĞAN, B. (2007). Örgüt Kültürü, İstanbul, Beta Yayınevi, 1. Baskı.
- DECİ, E. L. & RYAN, R. M. (1985). “Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior”, New York: Plenum.
- IŞIKHAN, V. (2004). “Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları”, Sandal Yayınları, İstanbul.
- IŞIKHAN, V., (2016). Çalışanlar da Tükenmişlik Sendromu. Akciğer Kanserin de Destek Tedavisi. TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi. İstanbul: Probiz Ltd. Şti.

- KİHLSTROM, J. F. & CANTOR, N. (2011). "Social Intelligence", The Cambridge Handbook of Intelligence, (Ed.) Robert J. Sternberg ve Scott Barry Kaufman, Cambridge University Press.
- MASLACH, C., Leiter, M. P. (1997). "The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It", San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- SABUNCUOĞLU, Z. (1996). Örgütsel psikoloji. 2. Baskı. Bursa, Ezgi Kitabevi Yayınları.
- SCHAUFELİ, W. B., LEİTER, M. P., MASLACH, C., & JACKSON, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory–General Survey. In C. Maslach, S. E. Jackson, & M. P. Leiter (Eds.), The Maslach Burnout Inventory—Test manual (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- SUSAR, A. F. (2005). Çok Kültürlü Ortamlarda Karşılaşılan İletişim ve Kültür Engelleri, Çok Kültürlü Ortamlarda Halkla İlişkiler, Kurumsal İletişim ve Yönetim, İstanbul Ticaret Üniversitesi Yayınları.
- SÜREGEVİL, O. (2006). "Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri", 1. Basım, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- ŞİMŞEK, M. Ş., AKGEMCİ, T. & ÇELİK, A. (2007). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Adım Matbaacılık ve Ofset, Yenilenmiş 5. Baskı
- TEZCAN, M. (1995). Sosyolojiye Giriş, Ankara, Ankara Üniversitesi Basım Evi.
- TİNG-TOOMEY, S. & DORJEE, T. (2018). **Communicating across cultures**. Guilford Press.
- UZUNÇARŞILI SOYDAŞ, A. (2010). Kültürlerarası İletişim: Farklı kültürel ortamlarda çalışma ve iletişim, İstanbul, Parşömen Yayıncılık.
- VAN DYNE, L., ANG, S. & KOH, C. (2008). "Development and Validation of the CQS: The Cultural Intelligence Scale", Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement, and Applications, Eds. Soon Ang ve Linn Van Dyne, New York, M.E. Sharpe Inc.

YAZICIOĞLU, Y. ve ERDOĞAN, S., (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ankara: Detay Yayıncılık.

MAKALELER

ABASLI, K. & POLAT, Ş. (2019). “Öğrencilerin Kültürlerarası Duyarlılık ve Kültürel Zekâya İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi”, **Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, cilt 7, sayı 1, ss.193-202.

ALTAY, H. (2009). “Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma”, **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt 6, sayı 12, ss. 12-13.

ANG, S., DYNE L. V., KOH, K. C., NG, Y., TEMPLER J. K., TAY C. & CHANDRASEKAR N. A. (2007). “Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance”, **Management and Organization Review**, 3(3), ss.335–371.

ARDIÇ, K., POLATCI, S. (2008). “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 10(2), ss. 69-96

ARDIÇ, K., POLATÇI, S. (2009). “Tükenmişlik Sendromu Ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 21-46.

ARSLAN, E. T. & DEMİR, H. (2017). “İşe Angaje Olma ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Hekim Ve Hemşireler Üzerine Nicel Bir Araştırma”, **Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, cilt 24, sayı 2, ss.371-389.

ASLAN, S. & ASLAN, Ö. (2015). “İstanbul’daki 5 Yıldızlı Otellerde Kültürel Zekâ Ölçeğine İlişkin Bir Uygulama”, **İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri Ve İstatistik Dergisi**, Sayı 23, ss.42.

ASLAN, S. & KIZIR, Z. (2019). “Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin Kültürel Duyarlılıkları ile Kültürel Zekâları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”,

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi, cilt 6, sayı 2, ss.115-120.

BAKKER, A. B., ALBRECHT, S. L. & LEİTER, M. P. (2011). “Key Questions Regarding Work Engagement”, **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 20(1), ss. 4-28.

BALAY, R. (2004). “Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim”, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, cilt 37 sayı 2, ss.61-82.

BAŞARAN, I. B. (2004). “Etkili Öğrenme ve Çoklu Zekâ Kuramı: Bir İnceleme”, **Ege Eğitim Dergisi**, cilt 5, sayı 1, ss.7-15.

BEZUIDENHOUT, A. & CİLLIERS, F. (2011). “Age, Burnout, Work Engagement and Sense of Coherence in Female Academics at Two South African Universities”, **South African Journal of Labour Relations**, 35(1), 61-80.

BUCKER, J., FURRER, O., POUTSMA, E. & BUYENS, D. (2014). “The Impact Of Cultural Intelligence On Communication Effectiveness, Job Satisfaction And Anxiety For Chinese Host Country Managers Working For Foreign Multinationals”, **International Journal of Human Resource Management**, 25:14, ss.2068-2087,

<https://doi.org/10.1080/09585192.2013.870293>.

BİLGİNOĞLU E. & YOZGAT, U. (2019). “Ultra-Kısa İşe Angaje Olma Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması”, **BMIJ**, 7(5), 2863-2872.

BÜYÜKBEŞE, T. & YILDIZ, B. (2016). “Kültürel Zekânın Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 9(45), 1-17.

CHERNISS, C. (1980). “Professional Burnout İn Human Service Organizations”, **Praeger**, New York.

COHEN, J. (1988). “Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences (2nd ed.)”, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

- ÇANKAYA, M. (2020). “Hastane Çalışanlarındaki İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi”, **Business and Management Studies: An International Journal**, 8(1), 121-143.
- ÇAPRI, B., GÜNDÜZ, B. ve GÖKÇAKAN, Z. (2011). “Maslach Tükenmişlik Envanteri-Öğrenci Formu (MTE-ÖF)’Nun Türkçe’ye Uyarlaması: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması”, **Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 40, 134-147.
- ÇETİN, Ç. K. (2014). “Kültürel Zekâ: Uzakyol Kaptanları Ve Uzakyol Birinci Zabıtları Üzerinde Bir Araştırma”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 16(2), 134-155.
- ÇINAR, F., ŞENGÜL, H., GENÇ KOYUCU, R. (2016). Hastane Çalışanlarının Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi”, **Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi=The Journal of International Social Research**, 9(44), 1039-1046.
- DALTON, M. & Wilson, M. (2000). “The Relationship Of The Five-Factor Model Of Personality To Job Performance For A Group Of Middle Eastern Expatriate Managers”, **Journal of Cross-Cultural Psychology**, 31(2), ss.250–258.
- DERİCİOĞULLARI, A. K., ARSLAN. Ş. E. & ÖZTÜRK, B. (2007). “Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği”, **Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi**, sayı 2, ss.13-21.
- DOĞAN, S. & ŞAHİN, F. (2007). “Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler için Öneme Kavramsal Bir Bakış”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt 16, ss.234-235.
- DOĞAN, T. & ÇETİN, B. (2008). “Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Zekâ Düzeylerinin Depresyon ve Bazı Değişkenlerle İncelenmesi”, **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, cilt 5, sayı 2, ss.1-19.
- EKİCİ Yaşar, F. (2017). “Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Kültürel Zekâ Düzeyleri ve Çok Kültürlü Eğitime Yönelik Tutumları”, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, 25(5), 1941-1956.

- ERGİN, C. (1992). “Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi bildiriler kitabı, 156-163, Ankara.
- ERSOY, A. (2014). “The Role of Cultural Intelligence in Cross-Cultural Leadership Effectiveness: A Qualitative Study in the Hospitality Industry”, **Journal of Yasar University**, 35(9), 6099-6108.
- ERSOY, F., YILDIRIM, C. R. & EDİRNE T. (2001). “Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu” **STED Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi**, Şubat Sayısı.
- ERTÜRK, R. & AYDIN, B. (2018). “Yeniçağa Ve Dörtdivan İlçelerindeki Okullarda Örgütsel İletişim Ve İşe Angaje Olma Davranışı”: Öğretmen Görüşlerine Dayalı İlişkisel Bir Analiz”, **Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi**, 9(2), 86-99.
- ESEN, E. (2011). “Çalışanların Örgüte Cezbolması”, **Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, cilt 30, sayı, ss. 377-390.
- GEZER, M. & ŞAHİN, İ. F. (2017). “Çokkültürlü Eğitime Yönelik Tutum ve Kültürel Zekâ Arasındaki İlişkinin Yem ile İncelenmesi”, **Doğu Coğrafya Dergisi**, cilt 22, sayı 38, ss.173-188.
- GÖKTEN, Ö. & EMİL, S. (2019). “Erasmus Programı'nın Üniversite Öğrencilerinin Kültürel Zekâları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi”, **Hacettepe University Journal of Education**, 34(3), 769-785.
- GROVES, KEVIN S., FEYERHERM, ANN E., (2011), “Leader Cultural Intelligence in Context: Testing the Moderating Effects of Team Cultural Diversity on Leader and Team Performance”, **Group & Organization Management**, 36(5), 535–566.
- GÜRBÜZ, S. (2006). “Örgütsel Vatandaşlık Davranış ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, cilt 3, sayı 1, ss.52.

- GÜVEN, Ö., SEZİCİ E. (2016). “Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi”. **Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, 14(2), ss. 111-132.
- HAKEEM, IA. & GULZAR, S. (2015). “Employee Engagement: An Empirical Study of Higher Education Sector in Kashmir”, **Abhinav International Monthly Refereed Journal of Research in Management&Techonology**, 4(4),20-26.
- HUFF, K. C., SONG, P. & GRESCH, E. B. (2014). “Cultural İntelligence, Personality, And Cross-Cultural Adjustment: A Study Of Expatriates İn Japan”, **International Journal Of Intercultural Relations**, 38, ss. 151-157.
- İBİŞ, T. (2018). “Çokkültürlülük ve Kültürel Zekâ”, **Yeni Düşünceler**, cilt 10, ss.20-35.
- İLHAN, M. & ÇETİN, B. (2014). “Kültürel Zekâ Ölçeği’ nin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, cilt 29, sayı 2, ss.94-114.
- İŞÇİ, E., SÖYLEMEZ, Ö. ve KAPTANOĞLU YILDIRIM, A. (2013). “Örgütlerde Kültürel Zekâ ve Hastane İşletmelerinde Kültürel Zekâ Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, **Kafkas Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi**, 4(5) 1-18.
- KANTEN, P. (2014). “Kültürel Zekânın Kariyer Yetkinlikleri Ve Müşteri Odaklı Hizmet Davranışları Üzerindeki Etkisi”, **Istanbul University Journal of the School of Business Administration**, 43(1), 100-119.
- KANTEN, P., YEŞİLTAŞ, M. (2013). “Pozitif Örgütsel Davranışlar Üzerine Kavramsal Bir İnceleme”, **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, cilt 4, sayı 8, ss. 83-106.
- KAYABAŞI, Y. (2005). “Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, **Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt: 1, ss. 152-166.

- KEMENT, Ü., ÇAVUŞOĞLU, S. & USLU, A. (2019). “Turizm Eğitimi Gören Öğrencilerin Kişilik Özelliklerinin Kültürel Zekâ Düzeylerine Etkisi”, **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 30(1), ss. 57- 68.
- KHANI, A., ETEBARİAN, A. & ABZARİ, M. (2011). “The Relationship Between Cultural Intelligence And Group Effectiveness İn Mobarakeh Steel Company”, **African Journal of Business Management**, 5(17), 7507–7510.
- KILIÇ, T., SEYMEN, A. O. (2011). “Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi Ve Bir Araştırma”, **Yönetim ve Ekonomi Araştırma Dergisi**, cilt 9, sayı 16, ss. 16-47.
- KILINÇ K. Ö. ÖZTÜRK H. (2020). “Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürel Zekâ Düzeylerinin Değerlendirilmesi”. **Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi**. 12(4), 1-16.
- KİM, W., HAN, S. J. & PARK, J. (2019). “Is the Role of Work Engagement Essential to Employee Performance or ‘Nice to Have’?”, **Sustainability**, 11, 1050, <https://doi.org/10.3390/su11041050>.
- KOYUNCU, Ü. & AKDÖL, B. (2019). “Kültürel Zekanın Girişimcilik Yönelimine Etkisi: Laleli Pazarındaki Mikro Ölçekli İşletmelerde Bir Araştırma”, **Journal of Management & Economics**, 26(3), 955-968.
- KÖSE, A. (2016). “The impact of demographic features on teachers’ work engagement”, **Turkish Journal of Education**, 5(4), 255-264.
- KÖSE, A., UZUN, M. (2018). “Kendini İşe Verme İle Algılanan Örgütsel Adalet Arasındaki İlişki”, **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi**, cilt 24, sayı 3, ss. 483-528.
- KÖSE, S., TETİK, S. & ERCAN, C. (2001). “Örgüt Kültürünü Oluşturan Faktörler”, **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, cilt 7, sayı 1, ss.219-242.
- KULAKOĞLU N. D. & TOPALOĞLU, C. (2017). “Kültürel Farklılıkların Yönetimi Sürecinde Kültürel Zekânın Etkinliği”, **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 28(1), 25-37.

- KÜÇÜKASLAN, N. (2007). “Toplumsal İlişkiler ve Protokol”, **Paradoks: Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi**, 3/1.
- LİN, Y. C., CHEN, A. S. Y. & SONG, Y. C. (2012). “Does Your Intelligence Help To Survive In A Foreign Jungle? The Effects Of Cultural Intelligence And Emotional Intelligence On Cross-Cultural Adjustment”, **International Journal Of Intercultural Relations**, 36(4), 541-552.
- MAHBOUBİ, M., GHAHRAMANI, F., MOHAMMADI, M., AMANI, N., MOUSAV, SH. MORADI, F., AKBARZADEH, A. & KAZEMİ, M. (2015). **Evaluation of Work Engagement and Its Determinants in Kermanshah Hospitals Staff in 2013**, **Global Journal of Health Science**, 7(2),170-176.
- MALEK, M. A. & BUDHWAR, P. (2013). “Cultural intelligence as a predictor of expatriate adjustment and performance in Malaysia”, **Journal of World Business**, cilt 48, sayı 2, ss.222-231, <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2012.07.006>.
- MASLACH, C. (1986). “Maslach Burnout Inventory”, **Consulting Psychologists Press Palo Alto**, Vol. 21.
- MASLACH, C., GOLDBERG, J. (1998), “Prevention of Burnout: New Perspectives”, **Applied and Preventive Psychology**, 7: ss. 63-74.
- MASLACH, C., JACKSON S. (1981). “The Measurement of Experienced Burnout”, **Journal of Organizational Behavior**, 2, ss. 99-113.
- MASLACH, C., LEİTER, M. P. (2016). “Burnout. In: Stres: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior”, **Academic Press**, Cambridge, ss.351-357.
- MASLACH, C., SCHAUFELİ W. B. & LEİTER M. P. (2001). “Job burnout”, **Annu Rev Psychol**, 52(1): ss. 397–422.
- MAY, D. R., GILSON, R. L. & HARTER, L.M. (2004). “The Psychological Conditions of Meaningfulness, Safety and Availability and the Engagement of the Human Spirit at Work”, **Journal of Occupational and Organisational Psychology**, 77, 11-37.

- MERCAN, N. (2016). “Çok Kültürlü Ortamlarda Kültürel Zekânın Kültürler Arası Duyarlılık ile İlişkisine Yönelik 119 Bir Araştırma”, **Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, cilt 9, sayı 1, ss.1-13.
- MUSTOSMÄKİ, A., ANTTILA, T. & OINAS, T. (2013). “Engaged Or Not? A Comparative Study On Factors Inducing Work Engagement İn Call Center And Service Sector Work”, **Nordic Journal of Working Life Studies**, Volume 3, Number 1, 49-67.
- NEZİHOĞLU, H. (2006) “Küreselleşme ve Kültür”, **Alatoo Academic Studies, International Scientific Journal**, cilt 1, sayı 1, ss.18- 23.
- OĞUZ, E. S. (2011). “Toplum Bilimlerinde Kültür Kavramı”, **Edebiyat Fakültesi Dergisi**, cilt 2, sayı 28, ss.123-139.
- ÖZER, Ö., SAYGILI, M., & UĞURLUOĞLU, Ö. (2015). “Sağlık Çalışanlarının İşe Cezbolma Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Araştırma”, **Business and Management Studies: An International Journal**, 3(3), 261-272.
- ÖZKALP, E., MEYDAN, B. (2015). “Schaufeli Ve Bakker Tarafından Geliştirilmiş Olan İşe Angaje Olma Ölçeğinin Türkçede Güvenilirlik Ve Geçerliliğinin Analizi”, **İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, cilt 17, sayı 3, ss. 4-19.
- PERLMAN, B., HARTMAN E. A. (1982) “Burnout: Summary And Future Research”, **Human Relations**, 35(4), ss. 283-305
- PERSSON, A. (2010). “Identifying Predictors of Work Engagement: An Example From A Management Consultancu Company”, **Stockholms Universitet Psykologiska Institutionen**, 1(1), 1-15.
- POLATCI, S., ARDIÇ, K., & TÜRKAN, G., (2014). “Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi”, **Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 21(2), ss. 281-292.

- PRAJAPATI, B., DUNNE, M. C. M., & ARMSTRONG, R. A. (2010). "Sample Size Estimation And Statistical Power Analyses", *Optometry Today*, 1(1), 10-21.
- PRESBİTERO, A. (2016). "Cultural Intelligence (CQ) In Virtual, Cross-Cultural Interactions: Generalizability Of Measure And Links To Personality Dimensions And Task Performance", **International Journal of Intercultural Relations**, 50, 29 –38.
- RAM, P. & PRABHAKAR G. V. (2011). "The Role of Employee Engagement in Work-related Outcomes", **Interdisciplinary Journal of Research in Business**, cilt1, sayı 3, ss.47-61.
- REİSMAN, K. (2007). "Is Culture Inherited through Social Learning?", **Biological Theory 2**, ss.300–306, <https://doi.org/10.1162/biot.2007.2.3.300>.
- ROCKSTUHL, T., SEİLER, S., ANG, S., VAN DYNE, L. & ANNEN, H. (2011). "Beyond General Intelligence (IQ) And Emotional Intelligence (EQ): The Role Of Cultural Intelligence (CQ) On Cross-Border Leadership Effectiveness In A Globalized World", **Journal of Social Issues**, 67(4), 825–840.
- SCHAUFELİ, W. B., SALANOVA, M., GONZALEZ-ROMA, V. & BAKKER, A. B. (2002). "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach", **Journal of Happiness Studies**, 3, ss.71-92, <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326> .
- SCHAUFELİ, W. B. (2012). "Work Engagement. What Do We Know and Where Do We Go?", **Romanian Journal of Applied Psychology**, cilt 14, sayı 1, ss.3-10.
- SCHWAB, R. L., JACKSON, S.E. & SCHULER R. S. (1986). "Educator Burnout: Sources and Consequences", **Educational Research Quarterly**, 10(3): ss. 14-30.
- SEİJTS, G., CRİM, D. (2006). "What Engages Employees The Most Or The Ten C's Of Employee Engagement", **Ivey Business Journal**.

- SHU, F., MCABEE, S. T. & AYMAN, R. (2017). "The HEXACO Personality Traits, Cultural İntelligence, And İnternational Student Adjustment", **Personality and Individual Differences**, 106, ss. 21-25.
- SİVRİKAYA, S. K. (2022). "A. H. Üniversite öğrencilerinde kültürlerarası fark: Kültürel zekâ". **Uluslararası Güncel Eğitim Araştırmaları Dergisi**, 8(2), ss. 346-358.
- SOFYALIOĞLU, Ç. & AKTAŞ, R. (2001), "Kültürel Farklılıkların Uluslararası İşletmelere Etkisi", **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, cilt 7, sayı 1, ss.75-92.
- SUHARTİ, L., HANDOKO, Y. A. & HURUTA, A. D. (2019)." Linking Cultural Intelligence and Adaptive Performance: Do Intercultural Interactions and Host University support Play Important Roles?", **Business Management and Education**, 17(1), 36-48.
- SURAN, B. G., SHERİDAN, E. P. (1985). "Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives", **Professional Psychology: Research and Practice**, 16(6): ss. 741-752.
- ŞAHİN, F. & GÜRBÜZ, S. (2012). "Kültürel Zekâ ve Öz-Yeterliliğin Görev Performansı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerinde Etkisi: Çok Uluslu Örgüt Üzerinde Bir Uygulama", "**İş, Güç**" **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, cilt 14, sayı 2, ss.123-140.
- ŞAHİN, F. (2011). "Liderin Kültürel Zekâsının Astların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İş Doyumu Üzerine Etkisi", **Savunma Bilimleri Dergisi**, 10(2), ss.80-104.
- ŞAHİN, F., GÜRBÜZ, S., KÖKSAL, O. & ERCAN, Ü. (2013). "Measuring cultural intelligence in the Turkish context", **International Journal of Selection and Assessment**, 21(2), ss. 135–144.
- TAŞDEMİR, D. D., ÇEKMECELİOĞLU, H. G. & YIKILMAZ, İ. (2019). "Çok Kültürlü Ortamda Çalışanların Kültürel Zekâ Düzeylerinin Duygusal Emek Gösterimlerine Etkisi", **OPUS - International Journal of Society Research**, 12, 719-740.

- TATLILIOĞLU, D. (2000). “Türkmen Irımları (Halk İnançları)”, **Cumhuriyet Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, sayı 4, ss.153.
- TAY, C., WESTMAN, M., CHÍA, A. (2008). “Antecedents and Consequences of Cultural Intelligence Among Short-Term Business Travelers”, **Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement and Application**, 8(1), 126-144.
- TEKİNGÜNDÜZ, S., TOP, M., SEÇKİN, M. (2015). “İş Tatmini, Performans, İş Stresi Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği”, **Verimlilik Dergisi**, (4), 39-64.
- TEMEL, A. (2006). “Organizasyonlarda İşkolizm Ve İşkolik Çalışanlar”, **İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, cilt 8, sayı 2, ss.104–127.
- TRİANDİS, H. C. (2006). “Cultural Intelligence in Organisations”, **Group and Organisations Management**, 31/1, ss.20-26.
- UGWU, FO. (2013). “Work Engagement in Nigeria: Adaptation of the Utrecht Work Engagement Scale for Nigerian Samples”, **International Journal of Multidisciplinary Academic Research**, 1(3),16-26.
- ULUDAĞ, E. & DEVECİ, G. (2018). “Hemşirelik Öğrencilerinin Kültürel Zekalarının Değerlendirilmesi”. **Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi**, 7(1), 70-76.
- WANG, M. (2016). “Effects Of Expatriates’ Cultural İntelligence On Cross-Cultural Adjustment And Job Performance”, **Revista de Cercetare si Interventie Sociala**, 55, 231–243.
- YEŞİL, S. (2009). “Kültürel farklılıkların yönetimi ve alternatif bir strateji: Kültürel zekâ”, **Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, cilt 2009, sayı 1, ss.100-131.
- YEŞİL, S. (2010). “21. Yüzyılın Küresel Örgütleri İçin Kültürel Zekâ”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt 19, sayı 2, ss.147-168.
- YILDIRIM ULUSOY, H. & KÖROĞLU, Ö. (2019). “Turist Rehberlerinin Kültürel Zekâ Düzeyi ve Özyeterlilik İnançlarının Hizmet Sunumuna

Etkisi”, **Gaziantep University Journal of Social Sciences**, 18(1), 328-347.

YÜCEL, S., İNCE H. & ORAL, B. (2006). “Diyarbakır’da Değişik Branşlardaki FenEdebiyat ve Eğitim Fakültesi Mezunu Biyoloji Öğretmenleri İle Biyoloji 126 Öğrencilerinin Zekâ Alanlarının İncelenmesi”, **Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi**, sayı 7, ss.31-46.

ZHANG, Y. & OCZKOWSKI, E. (2016). “Exploring The Potential Effectsof Expatriate Adjustment Direction”, **Cross Cultural & Strategic Management**, 23(1), 158–183.

TEZLER

ABA, M. (2022). “Covid-19 Salgın’ında Görev Alan Sağlık Çalışanlarında Travma Sonrası Stres Belirtileri, Depresif Belirtiler Ve Tükenmişlik Belirtilerinin Yordayıcısı Olarak Belirsizliğe Tahammülsüzlük, Algılanan Tehdit Boyutu Ve Duygusal Emek Değişkenlerinin Rolünün İncelenmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı Klinik Psikoloji Bilim Dalı.

AKBOLAT, M. (2019). “Sağlık Çalışanlarında Transformasyonel Liderlik ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki”, (Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi, İşletme Enstitüsü.

AKSOY, Z. (2013). “Kültürel Zekâ ve Çokkültürlü Ortamlardaki Rolü”, (Doktora Tezi), Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı.

ALKAR, E. (2022). “Eğitim Göçü Perspektifinde Uluslararası Öğrencilerin Kültürel Zekâ Düzeyleri İle Kültürlerarası Duyarlılık Ve Kültürlenme Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, (Doktora Tezi), Bursa Uludağ Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

ALTUN, O. (2021). “Öğretmenlerin Sosyal Sermaye Düzeyleri İle İşe Angaje Olma Düzeyleri Arasındaki İlişki”, (Yüksek Lisans Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Bilim Dalı.

- ASLAN, A. (2022). “Kültürel Zekâ Ve Davranışsal Niyet Arasındaki İlişkide Algılanan Değer Ve Turist Deneyiminin Aracı Rolü”, (Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- ATCIOĞLU, E. (2018). “Okulların Etkililik Düzeyleri İle Çalışanların İşe Angaje Olma Düzeyleri Arasındaki İlişki”, (Yüksek Lisans Tezi), Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AYDIN, N. (2020). “Kültürlerarası Etkililik İle Kültürel Zekâ İlişkisinde Psikolojik Sermayenin Düzenleyici Rolü Üzerine Bir Araştırma”, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Örgütsel Davranış Anabilim Dalı.
- BAYSAL, A. (1995). “Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler”, (Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BERG, A. (2013). “Team Level Engagement As A Mediator For The Relation Between Perceived Supervisor Support And Organizational Performance”. (Master Thesis). Tilburg University, Netherlands.
- BEŞYAPRAK, S. (2012). “Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi”, (Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BUDAK, Ü. A. (2018). “Tükenmişlik ve Sağlık Çalışanları T.C. Trakya Üniversitesi Sağlık Araştırma Ve Uygulama Merkezi Yoğun Bakım Hemşireleri Örneği”, (Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı.
- CİVEK, B. (2021). “Covid-19 Pandemi Döneminde Sağlık Sektörü Ve Eğitim Sektörü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması”, (Yüksek Lisans Tezi), Bahçeşehir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi.
- CÖMERT ALTUNAY, H. (2019). “Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik”, (Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- ÇAKIL, E. (2011). “Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşire Ve Asistanlarda Mobbing’in İse Gönülden Adanma Üzerine Etkisi”, (Yüksek Lisans Tezi), Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇAVUŞOĞLU, İ. (2005). “Endüstri Meslek Liselerinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Bazı Kişisel Değişkenler Arasındaki İlişki(Bolu ili Örneği)”, (Yüksek Lisans Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DEMIRBILEK, Ö. (2019). “112 Acil Sağlık Çalışanları Arasında Eş Duyum Yorgunluğu, Eş Duyum Tatmini ve Tükenmişlik Kayseri İli Örneği”, (Yüksek Lisans Tezi), Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- DEMİR, G. (2015). “Kültürel Zekâ ve Tükenmişlik İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma”, (Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı.
- DEMİRKOL, İ. (2006). “Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi”. (Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DİLSİZ, B. (2006). “Konya İlinde ki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenli İstatistiksel Analizi”, (Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- DİNÇ, K. (2008). “Yardımcı Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu”, (Dönem Projesi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DÜNDAR, S. (2019). “Kültürel Zekâ ve Duygusal Zekânın Liderlik Tipleri Üzerindeki Etkileri”, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ERSİN, F. (2021). “Sağlık Çalışanlarında İşe Angaje Olmanın İş Performansına Etkisi: Darülaceze Başkanlığı Örneği”, (Yüksek Lisans Tezi), Biruni Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

- GÜNDOĞDU COŞAR, G. (2019), “Sağlık Çalışanlarında Stres ve Tükenmişli”, (Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- GÜVEREN, N. (2022). “Sağlık Bilimleri Fakültesi Öğrencilerinin Kültürel Zekâ İle Kültürel Duyarlılıkları Arasındaki İlişki”, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Medeniyet Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı Psikiyatri Hemşireliği.
- HEZER, M. (2019). “Hemşirelerin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Hemşirelik Bakım Kalitesinin Değerlendirilmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), Biruni Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- KAÇAN C. Y. (2018). “Kültürlerarası Hemşirelik Eğitiminin Öğrencilerin Mesleki Değerlerine Empatik Becerilerine Kültürel Duyarlılıklarına Ve Zekalarına Etkisi: Bir Müdahale Çalışması”, (Doktora Tezi), Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- KARACA, H. T. (2021). “Covid-19 Hastalarına Bakım Veren Sağlık Çalışanlarındaki Anksiyete, Depresyon, Tükenmişlik Ve Covid-19 Korku Düzeylerinin, Bakım Vermeyen Sağlık Çalışanları İle Karşılaştırılması”, (Uzmanlık Tezi), Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Tayfur Ata Sökmen Tıp Fakültesi.
- KARTAL, N. (2017). “Sağlık Çalışanlarında İşe Cezbolma, İşe Yabancılaşma Ve Performans Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KAYA, O. Ş. (2010). “Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KEBABCI, V. (2016). “Kişilik ve Kültürel Zekâ Arasındaki İlişki: Havayolu Çalışanları Üzerine Bir Çalışma”, (Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KOÇ, İ. (2019). “Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun İş Doyumu Ve Depresyonla İlişkisi”, (Tıpta Uzmanlık Tezi), Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Haseki Sağlık ke

- KOYUNCU, Ü. (2017). “Kültürel Zekâ Ve Girişimcilik Yönelimi Arasındaki İlişki: Laleli Pazarındaki Mikro Ölçekli İşletmeler Üzerine Bir Araştırma”, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- KÖROĞLU, D. (2017). “Çalışan Bireylerde Tükenmişlik Sendromu: Bir İnceleme”, (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KÖSE, A. (2015). “İşe Angaje Olma İle Örgütsel Destek Algısı ve Örgüt İklimi Arasındaki İlişki (Kahramanmaraş İli Örneği)”, (Doktora Tezi), Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KÖSE, N. (2016). “Erasmus Programının Kültürel Zeka Üzerinde Etkisinde Demografik Özelliklerin Rolü”, (Yüksek Lisans Tezi), Gaziantep Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- LOVEJOY, P. (2012). “Demographic Variables Influence on Work Engagement of Nurses and Doctors in Hospitals”, Unpublish Master Thesis, Chirist University.
- MERTOĞLU, S. (2013). “Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesi’nde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı.
- OK, S. U. (2002). “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- OKUMUŞ, M. N. (2013). “Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Ders Programlarında Farklı Din ve İnançların Öğretimi”, (Yüksek Lisans Tezi), Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe ve Din Bilimleri Anabilim Dalı.
- ORUÇ, S. (2007). “Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli

- Örneği”, (Yüksek Lisans Tezi), Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- ÖRMEN, U. (1993). “Tükenmişlik duygusu ve yöneticiler üzerinde bir uygulama”, (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- ÖZDEMİR, F. (2020). “Çocuk Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Kültürel Duyarlılıkları ile Mülteci Hastalara Yönelik Aile Merkezli Bakım Uygulamaları”, (Yüksek Lisans Tezi), Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- ÖZDEMİR, K. (2019). “Kültürel Zekânın Kültürlerarası Duyarlılık Üzerindeki Etkisi”, (Yüksek Lisans Tezi), Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÖZİŞİK, L. (2019). “Tıp Fakültesi Son Sınıf Öğrencilerinde Tükenmişlik Sendromu İle Öğrenme Yaklaşımları, Eğitim Ortamı Ve Akademik Başarı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- ÖZMEN, Z. (2016). “Maslach Tükenmişlik Ölçeği Açısından Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi: Bursa Şevket Yılmaz Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Hemşireleri Örneği”, (Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- PALA, G. (2019). “Yerel Halkın Turizmin Sosyokültürel Etkilerine Bakışı ile Kültürel Duyarlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki”, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- PEKOL, M. (2019). “Örgütsel Adalet Algısı Ve Tükenmişlik İlişkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma”, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
- POLATCI, S. (2007). “Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)”, (Yüksek Lisans Tezi), Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- SAT, S. (2011). “Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya’ da Banka Çalışanları Üzerine Bir İnceleme”, (Yüksek Lisans Tezi), Adana Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- SAWHNEY, E. (2014). “Cultural Intelligence: Extending the Nomological Network”, A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements of the degree of Doctor of Philosophy, Florida International University, Miami, Florida.
- SERTER, Y. (2019). “Kültürlerarası Farklılıklar Çerçevesinde Kültürün Dış Ticaret Üzerindeki Etkileri: Hindistan”, (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SILIĞ, A. (2003). “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir Anadolu Üniversitesi.
- SÖYLEMEZ, Ö. (2019). “Sağlık Sektöründe Zaman Yönetimi ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi”, (Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- ŞANLI, S. (2006). “Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, (Yüksek Lisans Tezi), Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TABAĞCI, N. (2008). “Kültürlerarası İletişim Sürecinde Alt Kültürlerde Kimliğin Oluşumu (Türkiye’deki Karaçay Topluluğu Örneği)”, (Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı.
- TAMUCA, N. (2022). “Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek İle İşe Angaje Olma Arasındaki İlişki: Erciyes Üniversitesi Bir Alan Çalışması”, (Yüksek Lisans Tezi), Kayseri Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Sağlık Yönetimi Bilim Dalı.
- TUTUŞ, G. (2020). “Çok Kültürlü Ortamda Kültürel Zekânın Kültürlerarası Duyarlılık Üzerine Etkisi: Portekiz Örneği”, (Yüksek Lisans Tezi), Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- TÜRE, M. E. (2008). “Özel Eğitim Sektöründe Çalışan Bireysel Eğitimcilerin Tükenmişlik Düzeyleri”, (Yüksek Lisans Tezi), Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÜSTTEN, A. U. (2008). “Kuantum Biliminin Getirdiği Yenilikler Işığında Ruhsal Zekânın Edebiyat Eğitiminde Kullanılması”, (Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- VIZLI, C. (2006). “Görme Engelliler İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerde Normal İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması Üsküdar İlçesi Örneği”, (Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- YAVUZ, F. (2020). “Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Miyopi Ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi”, (Yüksek Lisans Tezi), Bahçeşehir Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- YILMAZ, D. (2017). “Sağlık Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Tekirdağ’daki Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- YILMAZÇETİN, Ş. (2021). “Duygusal Zekâ, Sosyal Zekâ Ve Kültürel Zekâ İle Girişimcilik Eğilimi Etkileşimi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, (Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Örgütsel Davranış Bilim Dalı.

DİĞER KAYNAKLAR

- GİNGRAS, M. (2015). “Five Employee Engagement Challenges”, <https://www.business2community.com/human-resources/five-employee-engagement-challenges-01130488> [Erişim Tarihi 22.03.2023].
- TÜRK DİL KURUMU. (2016-2017). “TDK Büyük Türkçe Sözlük”, <http://www.tdk.gov.tr>.

- MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI. (2011). Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Anadolu Halk Kültürü, Ankara.
- DYNE, L. V., ANG, S. & KOH, C. (2009). Cultural intelligence: Measurement and scale development. In M.A. Moodian (Ed.), Contemporary leadership and intercultural competence: Exploring the cross-cultural dynamics within organizations, ss.233-254, Thousand Oaks, CA: Sage <https://doi.org/10.4135/9781452274942.n18> .
- BAL, E. A. (2009). “Bir Pozitif Psikoloji Kavramı Olarak İşe Gönülden Adanma (Work Engagement) Ve İnsan Kaynakları Açısından Önemi”, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir, Osmangazi Üniversitesi İşletme Bölümü, ss. 546-552.
- LOCKWOOD, N. R. (2007) “Leveraging Employee Engagement for Competitive Advantage”, Society for Human Resource Management Research Quarterly, 1, 1-12.

EKLER

Ek 1: Ölçek

Ek 2: Etik Kurul Raporu

Ek 3: Ölçek İzinleri

Ek 1: Ölçek

SAĞLIK ÇALIŞANI BİLGİ FORMU

Sayın Meslektaşım,

Sağlık Çalışanlarının Kültürel Zekâlarının İş Angajmanı ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi ile ilgili algılarını ölçmek amacıyla tanımlayıcı türde planlandı. Verdiğiniz tüm bilgiler gizli tutulacak olup araştırma dışında kullanılmayacaktır. Çalışmanın bilimselliği için lütfen her bir soruyu yanıtlamaya özen gösteriniz. Formun cevaplanması yaklaşık 10 dakikadır. Emeğiniz ve katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

1. Yaşınız (Lütfen yazınız):

2. Cinsiyetiniz: Erkek Kadın

3. Medeni Durumunuz: Evli Bekar

4. Çocuk Sayısı (Lütfen yazınız):

5. Öğrenim Durumunuz: Lise Önlisans Lisans Yüksek Lisans/Doktora

6. Kiminle yaşıyorsunuz? Yalnız Anne-baba ve/veya kardeşler Arkadaşlar

Eş ve/veya çocuklar Geniş aile

7. Meslek Kategoriniz: Doktor Hemşire Ebe Acil Tıp Teknikeri

Hasta Hizmetleri Çalışanı Fizyoterapist Tercüman Tıbbi Sekreter

8. Mesleki kaçınıcı yılınız? (lütfen belirtiniz):

9. Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz? Evet Hayır Kararsızım

10. Çalışma Şekliniz: Gündüz Vardiyalı Diğer...

11. Hangi bölümde çalışıyorsunuz? Acil Servis Ameliyathane Yoğun Bakım Klinikler Hasta Hizmetleri Diğer Poliklinikler Radyoloji Tıbbi Laboratuvar Radyoloji Tıbbi Laboratuvar

İŞE ANGAJE OLMA ÖLÇEĞİ

Aşağıda listelenen kriterleri kullanarak, işe angaje olmayı algıladığınız şekilde değerlendirin.

Anketin geçerliliği açısından tüm soruların yanıtlanması gerekmektedir.

| | Hiç | Asla | Neredeyse | Seyrek | Ara Sıra | Sıklıkla | Çok Sık | Her Zaman |
|---|--|------|-----------|--------|----------|----------|---------|-----------|
| 1 | İşimi yaparken kendimi çok enerjik hissedirim. | | | | | | | |
| 2 | İşimi yaparken kendimi güçlü ve dinç hissedirim. | | | | | | | |
| 3 | Sabah uyandığımda işe gitme isteği duyuyorum. | | | | | | | |
| 4 | İşim bana coşku veriyor. | | | | | | | |
| 5 | İşim bana ilhan veriyor. | | | | | | | |
| 6 | Yaptığım işten gurur duyuyorum. | | | | | | | |
| 7 | Yoğun bir şekilde çalışırken kendimi mutlu hissediyorum. | | | | | | | |
| 8 | İşe gömülmüş durumdayım. | | | | | | | |
| 9 | Çalışırken kendimden geçiyorum. | | | | | | | |

KÜLTÜREL ZEKÂ DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadeleri okuyun ve mümkün olan en dürüst ve samimi biçimde KENDİNİZİ EN İYİ TANIMLADIĞINI düşündüğünüz “1= Kesinlikle katılmıyorum”, “5= Kesinlikle katılıyorum” seçeneklerinden en uygun olanının altındaki boşluğa (✓) işareti koyarak belirtiniz.

Anketin geçerliliği açısından tüm soruların yanıtlanması gerekmektedir.

| | | Kesinlikle katılmıyorum | | | Kesinlikle katılıyorum | | | |
|-----|---|-------------------------|---|---|------------------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1) | Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim içindeyken kullandığım kültürel bilginin farkında olurum. | | | | | | | |
| 2) | Yeni veya tanımadım bir kültürün üyesi insanlarla etkileşim içindeyken kültürel bilgimi ayarlarım. | | | | | | | |
| 3) | Farklı bir kültürün üyesi insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimi nasıl uyguladığımı farkındayım. | | | | | | | |
| 4) | Farklı kültürlerden gelen insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimin doğruluğunu zihnimde kontrol ederim. | | | | | | | |
| 5) | Başka kültürlerin yasal ve ekonomik sistemleri hakkında bilgi sahibiyim. | | | | | | | |
| 6) | Yabancı bir/birkaç dilin (kelime, gramer vb.) kurallarını biliyorum. | | | | | | | |
| 7) | Başka kültürlerin değerleri ve dini inançları hakkında bilgi sahibiyim. | | | | | | | |
| 8) | Başka kültürlerin evlilik sistemleri hakkında bilgi sahibiyim. | | | | | | | |
| 9) | Başka kültürlerin sanat ve zanaatı hakkında bilgi sahibiyim. | | | | | | | |
| 10) | Başka kültürlerin sözlü olmayan davranış kuralları hakkında bilgi sahibiyim. | | | | | | | |
| 11) | Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim içine girmekten hoşlanırım. | | | | | | | |
| 12) | Tanımadığım bir kültürün içindeki yerel insanlar ile sosyalleşebileceğime dair kendime güveniyorum. | | | | | | | |
| 13) | Bana tümüyle yeni olan bir kültüre uyum sağlama sırasında oluşabilecek stres durumlarıyla baş edebileceğime eminim. | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|-------------------------|--|--|--|------------------------|--|--|--|
| 14) | Tanımadığım kültürler içinde yaşamak hoşuma gider. | | | | | | | | |
| 15) | Farklı bir kültür içindeki alışveriş biçimlerine alışabileceğim konusunda kendime güveniyorum. | | | | | | | | |
| 16) | Kültürlerarası bir etkileşim sırasında gerekirse sözlü davranışlarımı (aksan, ses tonu vb.) değiştiririm. | | | | | | | | |
| | | Kesinlikle katılmıyorum | | | | Kesinlikle katılıyorum | | | |
| | | ↓ | | | | ↓ | | | |
| 17) | Farklı kültürlerarası durumlara uyum sağlamak için duraklama ve sessizliği farklı olarak kullanırım. | | | | | | | | |
| 18) | Kültürlerarası bir etkileşim sırasında gerekirse konuşmamın sıklığını değiştiririm. | | | | | | | | |
| 19) | Kültürlerarası bir etkileşim sırasında gerekirse sözlü olmayan davranışlarımı (el, baş hareketleri vb.) değiştiririm. | | | | | | | | |
| 20) | Kültürlerarası bir etkileşim sırasında gerekirse yüz ifademi değiştiririm. | | | | | | | | |
| 21) | Farklı kültürlerden insanlarla etkileşim içindeyken kullandığım kültürel bilginin farkında olurum. | | | | | | | | |
| 22) | Yeni veya tanımadım bir kültürün üyesi insanlarla etkileşim içindeyken kültürel bilgimi ayarlarım. | | | | | | | | |
| 23) | Farklı bir kültürün üyesi insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimi nasıl uyguladığımı farkındayım. | | | | | | | | |
| 24) | Farklı kültürlerden gelen insanlarla etkileşim kurarken kültürel bilgimin doğruluğunu zihnimde kontrol ederim. | | | | | | | | |

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki ifadeleri okuyun ve mümkün olan en dürüst ve samimi biçimde sizin mesleğinize ilişkin durumunuza uygun olup olmadığına karar veriniz. Her ifadenin başında hangi sıklıkta hissedildiğinin işaretleneceği bir boşluk bırakılmıştır. Seçeneklerden en uygun olanının altındaki boşluğa (√) işareti koyarak belirtiniz.

Anketin geçerliliği açısından tüm soruların yanıtlanması gerekmektedir.

| | | Hiçbir zaman | Çok Nadir | Bazen | Çoğu zaman | Her zaman |
|----|---|--------------|-----------|-------|------------|-----------|
| 1 | İşimden soğuduğumu hissediyorum. | | | | | |
| 2 | İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum. | | | | | |
| 3 | Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum. | | | | | |
| 4 | İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım. | | | | | |
| 5 | İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum. | | | | | |
| 6 | Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı. | | | | | |
| 7 | İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum. | | | | | |
| 8 | Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum. | | | | | |
| 9 | Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum. | | | | | |
| 10 | Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim. | | | | | |
| 11 | Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum. | | | | | |
| 12 | Çok şeyler yapabilecek güçteyim. | | | | | |
| 13 | İşimin beni kısıtladığını hissediyorum. | | | | | |
| 14 | İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum. | | | | | |
| 15 | İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum. | | | | | |
| 16 | Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor. | | | | | |
| 17 | İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 18 | İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim. | | | | | |
| 19 | Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim. | | | | | |
| 20 | Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum. | | | | | |
| 21 | İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım. | | | | | |
| 22 | İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum. | | | | | |

Ek 2: Etik Kurul Raporu

Evrak Tarih ve Sayısı: 08.05.2023-85315



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : E-88083623-020-85315
Konu : Etik Onayı Hk.

08.05.2023

Sayın Zelal Bayar Karakurt

Tez çalışmanızda kullanmak üzere yapmayı talep ettiğiniz anketiniz İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 04.05.2023 tarihli ve 2023/04 sayılı kararıyla uygun bulunmuştur. Bilgilerinize rica ederim.

Dr.Öğr.Üyesi Mehmet Sencer GİRGİN
Müdür Yardımcısı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : BSE4ERJ1HP Pin Kodu : 67672 Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-aydin-universitesi-ebys?>
Adres : Beşyol Mah. İnönü Cad. No:38 Sefaköy , 34295 Küçükçekmece / İSTANBUL Bilgi için : Tuğba SÜNNETÇİ
Telefon : 444 1 428 Uzman : Yazı İşleri Uzmanı
Web : <http://www.aydin.edu.tr/> Tel No : 31002
Kep Adresi : iau.yazisleri@iau.is03.kep.tr



ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Zelal BAYAR KARAKURT

Eğitim Durumu

Önlisans: İstanbul Kavram Meslek Yüksek Okulu Tıbbi Dökümantasyon ve Sekreterlik

Lisans: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Sağlık Yönetimi

Yüksek Lisans: İstanbul Aydın Üniversitesi Sağlık Yönetimi

Mesleki Deneyim

İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü

İstanbul Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı-3

Siverek Devlet Hastanesi

Bilimsel Yayın

BAYAR, Z., & METE, M. (2022). "Sağlıkta Örgütsel Çatışma Ve Çözüm Yolları", Selçuk Üniversitesi Akşehir Meslek Yüksekokulu Sosyal Bilimler Dergisi (14), 73-84, <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2569228>

