



DUYGUSAL ZEKANIN PROFESYONELLEŞME ÜZERİNE ETKİŐİ: MUHASEBE MESLEK MENSUPLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa SAVCI

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
mustafa.savci@erdogan.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Ali ACARAY

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Fındıklı Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
ali.acaray@erdogan.edu.tr

Öz

Bir mesleği tüm yönleriyle mükemmel şekilde icra etme olarak nitelenen profesyonellik, kaliteli hizmet için önemli bir unsurdur. Dolayısıyla profesyonelliğe uygun tutum ve davranışlara sahip olarak ve onları sürdürerek profesyonelleşmeyi artırmak gerekmektedir. Bu çalışmanın amacı, duygusal zekanın profesyonelleşme üzerine etkisini incelemektir. Bu amaca yönelik olarak Rize ilindeki muhasebe bürolarında çalışan 90 muhasebe meslek mensubundan elde edilen veriler yapısal eşitlik modellemesi SmartPLS 3.0 istatistiksel veri analiz programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma sonuçları; duygusal zekanın öz farkındalık boyutunun profesyonelliğın etik kodlar, kişisel üstünlük ve yakından denetim; özyönetim boyutunun ise profesyonelliğın bilgi tabanı, görev bağımsızlığı, kişisel üstünlük ve toplumsal önem boyutları üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu çalışmanın sonucunda, duygusal zekanın kişisel yetenek boyutu, profesyonelleşmeyi güçlendiren önemli bir kaynak olarak ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Profesyonelleşme, Duygusal Zeka, Muhasebe Meslek Mensubu

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON PROFESSIONALISM: A STUDY ON ACCOUNTANTS

Abstract

Professionalism, which is described as performing a profession perfectly with all its aspects, is an important element for service quality. Therefore, it is necessary to increase professionalism by having and maintaining attitudes and behaviors in accordance with professionalism. The objective of this paper is to examine the effect of emotional intelligence on professionalism. For this aim, the data collected from 90 accountants working in the accounting departments in Rize was analyzed using the SmartPLS 3.0 structural equation modeling methods. Research results reveal that self-awareness dimension of emotional intelligence has a positive and significant effect on ethical codes, own superiority, and closeness supervision dimensions of professionalism; self-management dimension of emotional intelligence has a positive and significant effect on knowledge base, task independence, own superiority, and societal impact dimensions of professionalism. As a result of this study, personal ability dimension of emotional intelligence has emerged as an important resource that fosters professionalism.

Keywords: Professionalism, Emotional Intelligence, Accountants

1. Giriş

İnsanlar yaşamın pek çok alanında ihtiyaçlarını karşılamak için çeşitli kurumlardan mal ve hizmet talep etmektedirler. Kurumlar da gittikçe artan rekabet koşulları nedeniyle talep edilen bu mal ve hizmetleri tüketicilerin tatminini sağlayacak şekilde karşılamak zorundadırlar. Bu noktada tüketicilerin tatminini sağlamak tüm kurumlar için temel ve ortak bir hedef olarak ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla hedefin gerçekleştirilebilmesinde kaliteli mal ve hizmet üretebilmek ve bunu devam ettirebilmek için kurumların mal ve hizmet tasarımı ve sunumunda başta donanımlı çalışanlar olmak üzere belirli özelliklere sahip olmaları gerekmektedir. Bu özelliklerden biri de çalışanların mesleklerine yönelik profesyonelleşme düzeyleridir. Profesyonelleşme, verimliliğin, etkinliğin ve böylece performansın artırılabilmesinde temel ve kritik bir özellik olup (Dikmen vd., 2014: 159; Baltaş, 2003) hizmet kalitesinin oluşturulmasında, artırılmasında ve hizmetin kaliteli olarak sunulmasında önemli bir bileşen olarak ortaya çıkmaktadır (Vicdan, 2010: 262; Haywood-Farmer ve Stuart, 1990: 336). Ayrıca müşteri ihtiyaç ve beklentilerinde ve teknolojiye yaşanan hızlı değişimler de mesleki profesyonelleşmenin önemini daha da artırmaktadır (Vicdan, 2010: 262; Adıgüzel vd., 2011: 239). Profesyonellik, Haywood-Farmer ve Stuart'a (1990: 337) göre çalışanların görevlerini daha çok uzmanlık ya da iş kurallarına bağlı olarak yerine getirmeleri, Baltaş'a göre (2003) ise, bireyin çeşitli yetkinliklerinden oluşan tutumu ve davranışdır. Profesyonelleşme ise, çalışanların mesleklerini icra ederken mesleklerine yönelik sahip oldukları profesyonel olma durumlarıdır (Soyşekerci, 2007: 30). Başka bir deyişle, görevlerini yerine getirirken sahip oldukları tutumları ve davranış biçimleridir.

Yazında mali müşavirler (Çetin, 2015), gazeteciler (Emre, 2009; Elsaka, 2005), sosyal hizmet uzmanları (Albayraktaroğlu, 2010), mühendisler (Bilginoğlu, 2013), hemşireler (Adıgüzel vd., 2011; Çelik vd., 2012; Cerit, 2010; Çelik, 2010; Hampton ve Hampton, 2004), hekimler (Kurutkan, 2010), öğretmenler (Bayhan, 2011), halka ilişkiler (Acar, 2011) gibi çeşitli mesleklerin profesyonelleşme düzeyini belirlemeye yönelik çalışmaların yanında; profesyonelleşmenin güçlendirme (Pearson ve Moomaw, 2005; Mohamed vd., 2017), duygusal zeka (Mohamed vd., 2017) gibi öncüllerine ve örgütsel bağlılık (Bozok, 2016; Sejjakaa ve Kaawaase, 2014), iş tatmini (Sejjakaa ve Kaawaase, 2014; Olguntürk, 2005), iş doyumu (Altinkurt ve Yılmaz, 2014; Çelik, 2010; Pearson ve Moomaw, 2005; Boyt, Lusch ve Naylor, 2001), iş stresi (Pearson ve Moomaw, 2005), örgütsel vatandaşlık davranışı (Cohen ve Kol, 2004), etik karar verme düzeyi (Cerit, 2010), mesleki tükenmişlik (Acaray ve Savcı, 2018; Çelik ve Yılmaz, 2015), yönetsel yenilikçilik (Sabet ve Klingner, 1993) gibi iş çıktılarına yönelik çalışmalar da mevcuttur. Yapılan çalışmalardan görüldüğü üzere profesyonelleşme pek çok bireysel ve örgütsel iş sonuçları üretebilme özelliğine

sahiptir. Ancak önemine rağmen profesyonelleşme düzeyini artırmaya yönelik neler yapılabilir sorusu, yapılabildiği kadarıyla yerel yazın incelemesindeki çalışmalarda cevaplanabilmiş değildir. Bu noktada çalışanların profesyonelleşme düzeyini etkileyebilen bireysel bir özellik olan duygusal zekaları önemli bir öncül olarak düşünülmektedir. Şöyle ki, duygusal zeka bireyin kişisel ve mesleki yaşamındaki performansını önemli seviyede etkileyen beceriler toplamı (Doğan ve Demiral, 2007: 210) olarak ele alındığında çalışanların sahip oldukları duyguları düzenleme becerileri konusundaki yeterlilikleri tüketicilere hizmet sunumu esnasındaki davranışlarını etkileyecektir. Başka bir ifade ile teknik yeterliliklere sahip olmakla birlikte, çalışma arkadaşları ve müşterileri ile ilişkiler kurma becerisi, bu ilişkilerinde görev kapsamındaki bilgileri sunma ve bu süreç içerisinde doğru bir iletişim kurma, çatışmayı, stresi ve gerginlikleri etkin biçimde yönetme, işbirliği ruhu içinde olma ve empati kurma (Swales, 2003: 145; Jones ve Abraham, 2009: 16-17; Kim vd., 2009: 983-984; Özcan vd., 2016: 288; Mohamed vd., 2017: 307-308) gibi iş performansını artıracak kişilerarası ilişkilerdeki çeşitli becerileri önemli olmaktadır. Dolayısıyla bilişsel yönleri daha çok ön plana çıkan profesyonelliğin duygusal yönleri de söz konusudur (Seçer, 2007: 140). Duygusal zekanın profesyonel yeterliliğin önemli bir unsuru olduğu da yazında vurgulanmaktadır (Lewis vd., 2005: 341). Duygusal zeka seviyesi yüksek olanlar hem özel hem de mesleki yaşamlarında daha başarılı olarak önemli avantajlar sağlayabilmektedirler (Goleman, 1996; Doğan ve Demiral, 2007: 210). Aslında çalışanların görev esnasında kendilerinden beklenen rolleri etkin bir şekilde yerine getirebilmelerinde entelektüel zekâ yanında duygusal zekâyâ da sahip olması gerekir (Reus ve Liu, 2004: 254; Doğan ve Demiral, 2007: 213; Barut ve Onay, 2014: 984). Dolayısıyla sahip olunan duygusal zeka seviyesi başarıya ulaşmada temel bir kişisel güç kaynağı olarak ortaya çıkmaktadır (Doğan ve Demiral, 2007: 212; Goleman, 1998). Duygusal zeka, bireylerin hem kendi hem de başkalarının duygularının farkında olma ve duyguları yönetme konusundaki yeteneği olup, sosyal ilişkilerdeki yeteneklerinden oluşmaktadır (Goleman, 1995). Ayrıca bahsedilen bu yeteneklerin geliştirilebilir olması duygusal zekanın davranışlardaki rolünün önemini daha da açığa çıkarmaktadır (Acar, 2002: 56).

Yapılan bu çalışmanın temel amacı, muhasebe meslek mensuplarının duygusal zekalarının profesyonelleşmeleri üzerine etkisini araştırmaktır. Duygusal zekanın artan önemi nedeniyle muhasebe meslek profesyonelleri açısından incelenmesi gereklidir. Çünkü yüksek kaliteli bir hizmet sunumu esnasında yakın bir etkileşimi gerektiren muhasebe mesleği için duygusal zeka gibi iyi gelişmiş kişisel becerilere ihtiyaç vardır. Akers ve Porter (2003) da, meslek mensuplarının duygusal zeka becerilerinin muhasebe mesleğinin başarısında kritik bir öneme sahip olduğunu ifade etmişlerdir (Akt. Angelidis ve İbrahim, 2011: 112).

Çalışmanın ampirik kısmı, muhasebe ve vergi alanında başat bir rol üstlenen, mükelleflerinin menfaatlerine de hizmet eden, onlarla çeşitli taraflar arasında köprü kuran ve farklı istek ve sorumluluklarda sıklıkla ikilemlerle karşılaşan muhasebe meslek mensuplarına yönelik hazırlanan anketten elde edilen verilere dayanmaktadır. Uygulama alanı olarak muhasebe meslek grubunun seçilmesinin nedeni de, muhasebe bürolarında çalışanların profesyonelleşme düzeylerinin, vergi bilincinin ve ahlakının oluşumu ve kayıt dışı ekonomi ile mücadele edilmesi olmak üzere başta kamu yararı sağlamasındaki ve kurumlarda adil davranma, kamuyu aydınlatma ve şeffaflık, hesap verilebilirlik ve sorumluluk gibi kurumsal yönetim ilkelerinin işlerliğinin kazandırılmasındaki kendisine özgü önemli rollerindendir. Dolayısıyla muhasebe meslek mensuplarının profesyonelleşme düzeyini artırmaya yönelik yapılacak uygulamalar hem kamu hem de özel sektör kurumları lehine önemli avantajlar elde etmelerine yol açacak ve böylece profesyonelleşmenin etkileme kapsamı genişleyecektir.

2. Kavramsal Çerçeve

Profesyonelleşme ve duygusal zekaya ilişkin yapılan kavramsal çerçevenin ortaya konulması ve arasındaki ilişkinin yazındaki çalışmalardan yola çıkarak incelenmesi önemlidir.

2.1. Profesyonelleşme

Günümüzde meslekler, üretim ya da hizmet gibi alanlarda insanların çeşitli ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli bir fonksiyonu yerine getirmektedirler. Meslek kavramı, Türk Dil Kurumu (2017) sözlüğünde, belli bir eğitimle elde edilen bilgilerin ve becerilerin kullanılarak insanların ihtiyaçlarına yönelik mal ve hizmet üreterek ve bunları sunarak para kazanmak amacıyla yapılan, belirli kuralları olan bir iş; Özkara ve Özcan'ın (2004) çalışmasında ise uzmanlaşmış bir eğitimin sonucunda kazanılan, süreklilik gösteren, kendine has özel bir bilgiyi ve beceriyi zorunlu kılan bilinçli bir iş olarak tanımlanmaktadır (Akt. Kurutkan, 2010: 37-38). Batı dillerinde “profession” kelimesinin karşılığı olan meslek kavramı önemli seviyede analiz edebilmeyi, zihinsel etkinlikler yapabilmeyi kapsar ve uzmanlaşmış bir eğitimi gerektirir (Karasu, 2001: 37). Bir mesleğin sahip olduğu bilgi ve becerilerin yanı sıra doğru iş alışkanlıklarını ve tutumlarını kazanabilmesi için değer ve etik ilkelerinin de belirlenmesi gereklidir (Aydın, 2002: 4; Olguntürk, 2005: 28). Imse de (1962) bir mesleğin uzmanlık bilgisi, entelektüel eğitim, kişisel yargıya göre hareket etme ve başkalarının çabalarını etkileme gibi unsurlar tarafından tanımlandığını ifade etmiştir. Ayrıca toplum da, mesleklerin toplumsal sistemin temel değerleri ve ihtiyaçlarıyla bağlantılı çeşitli bilgilere ve özelliklere sahip olması nedeniyle güç ve saygınlık yükleri (Aranya ve Ferris, 1981: 3; Sejjakaa ve Kaawaase, 2014: 136).

Yapılan meslek açıklamaları kapsamında profesyonel insan, bir meslek üyesi olarak ve mesleğini bir hizmet ve üretim karşılığında icra eden ve yaşamını bu şekilde sürdüren kişi, amatörün karşısı (Bilginoğlu, 2013: 11-14; Acar, 2011: 23; Haywood-Farmer ve Stuart, 1990: 337) şeklinde tanımlanmaktadır. Dolayısıyla meslekte profesyonellik, uzmanlık alanı ile ilgili olmanın yanında, icra edilen meslekte bir hizmetin kalitesini artırmak ve daha iyiye ulaşmak için çabalama, sürekli ilerleme ve özgünlük ortaya koymaya ilişkin davranışlar içerisinde olmaktadır (Karahana, 2006: 123; Adıgüzel vd., 2011: 239; Bayhan, 2011: 19). Bu durum kıt kaynakların bulunduğu rekabetçi ortamlarda işlerin yapılabilmesinde konunun önemini daha da artırmaktadır (Swales, 2003: 145). Meslekte profesyonelliğin en önemli kriteri Gökçora'ya (2005:239) göre, yapılan işin gereğini bütün incelikleriyle mükemmel bir şekilde ortaya koyabilmektir. Bu kapsamda profesyonelliğin kriterlerine uygun tutum ve davranışlar içerisinde olmak, profesyonelleşmenin kazanılması açısından önemlidir (Adıgüzel vd., 2011: 240).

Herhangi bir iş, dinamik bir süreç içerisinde çeşitli özellikler kazanması sonucunda meslekleşir ve profesyonelleşme, mesleğin bahsedilen niteliklere sahip olması sürecini ifade eder (Gökçora, 2006: 172; akt. Snizek, 1972: 109). Profesyonelleşme düzeyinin belirlenmesinde bu özellikler Hall'e (1968: 92) göre, yapısal ve tutumsal olabilir. Hall (1968: 92-93) mesleğin ortaya çıkmasına yol açan yapısal nitelikleri mesleğe giriş şartlarına sahiplik, formel eğitimden geçme, lisans ya da sertifika belgesi aitliği; tutumsal nitelikleri ise, meslek örgütünü önemli bir referans olarak kullanma, topluma hizmet etme inancı, kendini meslekten birinin denetleyeceğine olan inancı, mesleğe bağlılık ve özerklik hissi olarak ifade etmiştir. Yapısal ve tutumsal nitelikler profesyonelleşmenin temelini oluşturmaktadır. Oldukça profesyonelleşmiş mesleklerde her iki boyut önemli derecede mevcut iken, daha az profesyonelliğe sahip mesleklerde ise daha az derecede söz konusudur. Wilensky (1964: 139-140) de bir mesleğin yapısal niteliklerini tam zamanlı bir işin ortaya çıkması, eğitim okullarının ve mesleki birliklerin kurulması ve etik kodların oluşumu olarak sıralamış ve mesleklerin bir hayli istikrarlı ve çeşitli aşamalardan geçtikten sonra meslek haline geldiğini belirtmiştir. Yapısal nitelikler profesyonelleşmenin temel bir unsurunu oluştururken, mesleki tutumlar profesyonel uygulamalar üzerinde en az yapısal nitelikler kadar önemli bir etkiye sahiptir (Sabet ve Klingner, 1993: 254).

Yazında profesyonelleşme düzeyini belirlemeye yönelik çeşitli çalışmalar söz konusudur. Hall'ün (1968) ve Snizek'in (1972) -Hall'ün beş adet tutumsal boyuttan oluşan profesyonelleşme ölçeğini ampirik olarak doğruladığı çalışması- çalışmalarından başka Wilensky'nin (1964) bir mesleğin profesyonelleşmesinin derecesi ile gelişiminin takip ettiği aşamalar arasında bir ilişki olduğunu önerdiği çalışması; Haywood-Farmer ve Stuart'ın (1990) önceki çeşitli çalışmalardan yararlanarak mesleki özerklik, -alt boyutları; görev

bağımsızlığı, yakından denetim ve kural ve yönetmelikler- bilgi tabanı, toplumsal önem ve kişisel üstünlük boyutları ile profesyonelleşme düzeyini belirlemeye yönelik çalışması ve başka çalışmalar (bkz. Haywood-Farmer ve Stuart, 1990; Bilginoğlu, 2013) da mevcuttur. Bu çalışmada profesyonelleşme düzeyini belirlemede Haywood-Farmer ve Stuart'ın dört temel ve üç alt özellikten oluşan modeli esas alınmaktadır. (Bu modele Çetin (2015) tarafından yapılan çalışmada, iki temel boyut daha eklenmiştir.)

2.2. Duygusal Zeka

Duygulara sahip olmak herkes için geçerli olmasına rağmen, bireylerin hem kendi iç dünyalarında hem de diğerleri ile olan ilişkilerinde duygularını kullanıp kullanmadıkları, ne kadar ve nasıl kullandıkları bakımından farklılıkları söz konusudur (Polatçı ve Özyer, 2015: 134). Ayrıca duygular insan davranışlarının yönlendirilmesinde önemli bir işleve de sahiptir (Çakar ve Arbak, 2004: 30; Yücel ve Ilgın, 2016: 625). Başka bir ifade ile yüksek performans için duygusal zeka en az bilişsel zeka kadar etkili bir zeka türüdür (Şimşek ve Kınır, 2006). Duygusal zeka, basit bir ifade ile duyguların akıllıca kullanımudur (Çakar ve Arbak, 2004: 34). Yapılan çalışmalar yüksek duygusal zekalı bireylerin çevreleriyle iyi ilişkiler kurabildiğini, başarıyı daha kolay yakalayabildiğini, daha fazla üretken olduklarını, örgüt yaşamında astları ve üstlerince sevildiklerini, sayıldıklarını ve kariyer basamaklarında hızlıca yükselbildiklerini ortaya koymuştur (Doğan ve Demiral, 2007: 210).

Goleman'ın (1995, 1998) yapmış olduğu çalışmalarla birlikte giderek yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanan (Günsel vd., 2010: 117) duygusal zeka kavramının kökeninin Thorndike'nin 1920'lerdeki sosyal zekâ ile ilgili yapmış olduğu çalışmalarına dayandığı kabul edilir (Bar-On, 2006). Ayrıca duygusal zekanın, sosyal olaylarda bireylerin hem kendisinin hem de diğerlerinin davranışlarını anlayabilme ve yönetebilme yeteneği (Doğan ve Demiral, 2007: 212) olarak tanımlanan sosyal zekadan yola çıkılarak ortaya konulduğu yapılan çalışmalarca da desteklenmektedir (Bar-On, 2006). Duygusal zekanın kişinin kendini anlaması ve duygularını izlemesi boyutu sosyal zekanın kişiler arası ilişkilere yoğunlaşan yönünü bütünlemektedir (Avunduk, 2016: 19).

Duygusal zeka kavram olarak ilk kez Salovey ve Mayer (1990) tarafından bireyin kendisine ve diğerlerine ilişkin duyguları algılaması, anlaması, ifade etmesi ve bu bilgiyi düşünce ve davranışlarında kullanabilmesi olarak tanımlanmıştır. Goleman (1998) da, kişinin kendi duygusal dürtülerine hükmetme, diğerlerinin hissettiklerini anlayabilme, ilişkilerini yürütebilme ve ilişkilerinde duygularını optimum şekilde kullanabilme konusundaki yeteneği şeklinde ifade etmiştir. Bu konuda önemli çalışmalara sahip Bar-On (1997) ise, kişinin başarılı bir şekilde çevreye

uyumunu sağlamada sahip olduğu duygusal ve sosyal yeterlilikler ve beceriler biçiminde tanımlamıştır.

Yazında Thorndike'nin çalışmasından sonra, duygusal zeka konusuna ilişkin çeşitli araştırmalar gerçekleştirilmiş olup, üç çalışma araştırmacıları daha fazla etkileyerek dikkati çekmiştir (Polatçı ve Özyer, 2015: 135): Mayer ve Salovey modeli (Mayer ve Salovey, 1997), Goleman modeli (Boyatzis ve Goleman, 2001) ve Bar-On modeli (Bar-On, 1997; Bar-On ve Handley, 2003). Bu çalışmada Bar-On'un öz farkındalık, sosyal farkındalık, özyönetim ve sosyal ilişki yönetimi boyutlarından oluşan duygusal zeka modeli esas alınmaktadır.

2.3. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Çalışma yaşamında hizmet sunma biçimi, müşterileriyle yüz yüze etkileşimi gerektiren mesleklerde hizmet kalitesinin artırılması çalışanların kuracakları ilişkilere bağlıdır. Müşterilerle kurulacak ilişkilerin yönetilmesi ve istenilen şekilde sürdürülebilmesi ise çalışanların hem kendi hem de arkadaşlarının ve hizmet talep edenlerin duygularının farkında olmasına ve bu duyguları yönetme yeteneğine; yüksek duygusal zekaya sahip olmasına bağlıdır. Goleman (1995) bahsedilen yetenekleri kişisel ve kişilerarası olarak ifade etmiştir. Çalışanın kendi duygularını her yönüyle (güçlü ve zayıf olarak) tanıması ve etkileşim esnasındaki duygu durumuna göre düzenlemesi olarak tanımlanan öz farkındalık ve özyönetim kişisel yeteneklerin; çalışanların diğerlerinin duygularının farkında olması ve onları düzenlemesi olarak tanımlanan sosyal farkındalık ve sosyal ilişki yönetimi ise kişilerarası yeteneklerin bileşenlerini oluşturmaktadır (Goleman, 1995; Bar-On, 2006). Kişisel yetenekler, kişinin kendi duygularını anlayabilme ve ifade edebilme yeteneği iken, kişilerarası yetenek ise başkalarıyla tatmin edici ilişki kurabilme, sürdürebilme ve onların duygularını yönetebilme yeteneğidir (Çay, 2009: 44-45). Dolayısıyla duygusal zeka yeteneklerine sahip olmak çalışanlara profesyonel yaşamlarındaki başta etkili bir iletişim kurmada (Goleman, 1998), stresli durumları yönetmede (Mayer ve Salovey, 1993), bireysel ve sosyal becerilerini çalışma yaşamına uyarlamada (Balkaya, 2011: 105) ve bir mesleğin sahip olduğu çeşitli özellikleri başarılı bir şekilde icra etmede önemli bir kapasite sunabilmektedir. Başka bir ifade ile duygusal zeka düzeyi çalışanların mesleki özerklik, bilgi tabanı, toplumsal önem, kişisel üstünlük, mesleki örgütlenme ve etik kodlardan oluşan profesyonellik kriterlerine ilişkin algılarını etkileyebilmektedir.

Mesleki özerklik, kişinin başkalarına bağımlı olma ya da onlar tarafından kontrol edilme yerine kendi durumunu kendisinin yönetmesi (Buvoltz vd., 2008: 27-28), kendi uzmanlık alanında hareket etme yetkisi (Wilensky, 1964: 146) ve işlerini icra ederken bağımsızlığa ve özgürlüğe sahip olmasıdır (Hackman ve Oldman, 1976). Ayrıca özerkliğin temelinde, profesyonelin özel bir uzmanlığa ve bilgiye sahip olması nedeniyle dış denetimden

uzak olmasının gerektiği düşüncesi vardır (Akt. Seçer, 2007: 162). Haywood-Farmer ve Stuart (1990) çalışmasında profesyonelin özerkliği görev bağımsızlığı, yakından denetim (çalışmada bu değişkeni ölçen ifadeler ters puanlandırılmıştır) ve kural ve yönetmelik alt boyutlarından oluşmaktadır. Bu alt boyutlardaki yüksek puanlar, profesyonelleşmenin yüksek düzeyde olduğu anlamına gelmektedir. Yapılan çalışmalarda özerkliğe sahip olmanın iş performansını, iş tatminini, duygusal iyi oluşu etkilediği ortaya konulmuştur (Taştan vd., 2015). Duygusal zekanın kişisel yetenek boyutu olarak bağımsızlık, kendi duygu ve düşüncelerinde özerkliği ifade edip, bu boyuttan yüksek puan alanların mesleki özerklikleri de artacaktır. Buvoltz ve arkadaşlarının (2008) ve Mohammad ve arkadaşlarının (2014) yaptığı çalışmalarda duygusal zeka ile özerklik arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Profesyonellerin önemli niteliklerinden birisi de sahip oldukları bilgi ve bu yolla kazandıkları uzmanlıklarıdır (Seçer, 2007: 25). Sahip olunan bu bilginin temeli ise çok sayıda test ve değerlendirmeleri içeren nitelikli bir entelektüel eğitim sürecinden geçmekte (Çelik, 2010: 32) ve belirli bir konuda önemli derecede bilgi kazanıldıktan sonra uzmanlık ortaya çıkmaktadır. Bu kapsamda sistematik bilgi, özerkliğin de ön koşulu olmaktadır (Doğan ve Can, 2009: 135). Duygusal zekanın öğrenme sürecine ve akademik başarıya katkısı (Mammadov ve Keser, 2016: 87) ve duyguların bilişsel süreci ve öğrenme motivasyonunu etkilemesi (Jaeger, 2003) söz konusu olduğu için kazanılacak bilginin de niceliğinde ve niteliğinde etkileri olabilecektir. Mammadov ve Keser (2016) ve Jaeger (2003) tarafından yapılan çalışmalarda da, duygusal zeka ile akademik başarı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Profesyoneller görevlerini yerine getirirken hem kendilerine hem de içinde bulundukları topluma hizmet ederler. Hizmet ilişkisinin neticesi, mesleğe olan güvenin ve böylece toplumun nazarında mesleğin öneminin artmasına yol açabilir. Dolayısıyla müşteri ile olan ilişkisinde çalışanların duygusal zeka yeterliliklerine sahip olması hizmetin kaliteli olup olmamasını ve böylece toplumdaki önem algısını etkileyebilecektir. Toplum mesleğe ne kadar çok güvenirse, mesleği icra edenlerin kendilerine güvenleri de artacaktır (Haywood-Farmer ve Stuart, 1990: 339). Ayrıca mesleğin uzmanlık derecesi, toplumun bakışını etkileyebilecektir.

Profesyonellerin kişisel üstünlükleri, sahip oldukları uzmanlıklarından ileri gelmektedir. Mesleği uzmanlıkları sayesinde kendilerine olan güven duyguları, mesleklerini ilgilendiren çeşitli alanlarda toplumun sorunlarına çözüm bulmalarına, çeşitli önerilerde bulunmalarına yol açabilir. Ayrıca bu durum toplumdaki önemini tekrar açığa çıkaracaktır (Haywood-Farmer ve Stuart, 1990: 341). Kurulan ilişkide kişisel üstünlüğün bir sonucu olarak, profesyonelin kendine olan güveni de artacaktır. Dolayısıyla kişisel üstünlüğün ortaya çıkmasında profesyonelin sahip olduğu kişisel ve kişilerarası duygusal yeterlilikler önemli olacaktır.

Bir mesleğin profesyonellerinin kendi aralarında örgütlenmeye gitmeleri birlik duygusu içerisinde olma isteği ihtiyacından ileri gelmektedir (Çelik, 2010: 32-33). Meslek örgütlerinin, mesleğin gelişimini hızlandırmada katkı sağlayan rolleri yanında, sosyal ve politik bir güç oluşturmada da önemli rolleri söz konusudur (Adıgüzel vd., 2011: 245). Mesleki örgütlenme, kaliteli bir hizmet sunmada; mesleğe ilişkin rollerin açıklanması, etik ilkelerinin belirlenmesi ve bunlara uyulması, üyelerin mesleğe kabul edilmesi (muhasebe meslek mensupları) ve bilinçlendirilmesi (Adıgüzel vd., 2011: 245) gibi alanlardaki işlevleri nedeniyle toplumdaki önem algılamasını da artıracaktır. Dolayısıyla özellikle etik uygulamaların kalıcı hale gelebilmesinde profesyonellerin hizmet etkileşimi esnasındaki başta duygusal olmak üzere çeşitli yeterlilikleri önemli olacaktır.

Bir mesleğin profesyonelleşmesinde önemli temel bileşenlerinden bir diğeri olan meslek etiği, meslek üyelerinin görevlerine ilişkin uygulamalarında ve karar vermelerinde kişisel yönelimleri yerine belirli standartlarda hareket etmesini sağlayan ilkelerdir (Adıgüzel vd., 2011: 246). Özkalp ve Kirel (2005: 576) de, bir topluluğun nasıl davranmasına ve karar vermesine dair oluşturulan davranış kurallarını ve standartları belirleyen rehber şeklinde ifade etmişlerdir. Meslekte etik kodlara yönelim, hizmetin düzgün işleyişi ve toplum açısından önemlidir. Etik yönelim, adalet, eşitlik, dürüstlük, doğruluk, sorumluluk, tarafsızlık, yasa dışı isteklere direnme, hoşgörü gibi ilkelerin hayata geçirilebilmesinde duygusal zeka düzeyi önemli beceri olabilecektir. Başka bir ifade ile etik davranışlara yönelimi yüksek duygusal zeka puanına sahip olmak sağlayabilir. Daştan'ın (2013) yaptığı çalışmada duygusal zeka düzeyi artmasının olumsuz iş etiği algılarını azalttığı sonucuna ulaşılmıştır. Angelidis ve İbrahim (2011) tarafından yapılan çalışmada, duygusal zekanın düzeyinin ahlaki davranışla güçlü bir şekilde ilişkili olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca Cerit'in (2010) yapmış olduğu çalışmada profesyonellik davranışı ile etik karar verebilme düzeyi arasında pozitif bir ilişkinin varlığına ulaşılmıştır.

Kavramların teorik yapılarına dair yapılan açıklamalardan ve yazında yapılan çalışmalardan hareketle aşağıdaki temel ve alt hipotezler geliştirilmiştir:

H₁: Duygusal zekanın öz farkındalık boyutu profesyonelleşmenin H_{1a}: görev bağımsızlığı, H_{1b}: yakından denetim, H_{1c}: kural ve yönetmelikler, H_{1d}: bilgi tabanı, H_{1e}: toplumsal önem, H_{1f}: kişisel üstünlük, H_{1g}: mesleki örgütlenme ve H_{1h}: etik kodlar boyutu üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

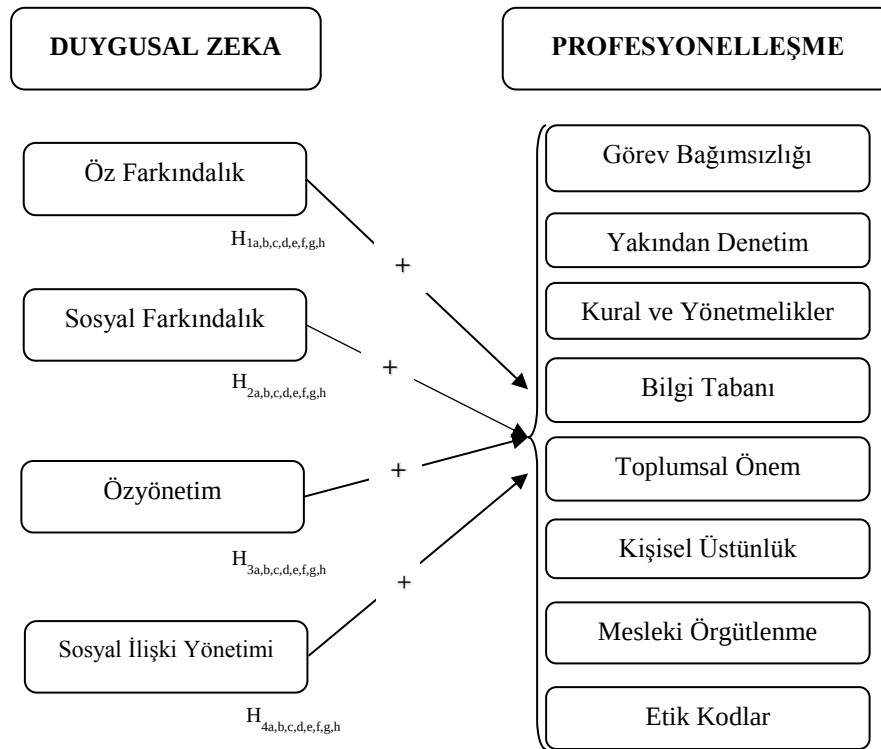
H₂: Duygusal zekanın sosyal farkındalık boyutu profesyonelleşmenin H_{1a}: görev bağımsızlığı, H_{1b}: yakından denetim, H_{1c}: kural ve yönetmelikler, H_{1d}: bilgi tabanı, H_{1e}: toplumsal önem, H_{1f}: kişisel üstünlük, H_{1g}: mesleki örgütlenme ve H_{1h}: etik kodlar boyutu üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₃: Duygusal zekanın özyönetim boyutu profesyonelleşmenin H_{1a}: görev bağımsızlığı, H_{1b}: yakından denetim, H_{1c}: kural ve yönetmelikler, H_{1d}: bilgi tabanı, H_{1e}: toplumsal önem, H_{1f}: kişisel üstünlük, H_{1g}: mesleki örgütlenme ve H_{1h}: etik kodlar boyutu üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

H₄: Duygusal zekanın sosyal ilişki yönetimi boyutu profesyonelleşmenin H_{1a}: görev bağımsızlığı, H_{1b}: yakından denetim, H_{1c}: kural ve yönetmelikler, H_{1d}: bilgi tabanı, H_{1e}: toplumsal önem, H_{1f}: kişisel üstünlük, H_{1g}: mesleki örgütlenme ve H_{1h}: etik kodlar boyutu üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahiptir.

Çalışmanın amacı doğrultusunda değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik geliştirilen hipotezleri ele alan araştırmanın kavramsal modeli Şekil 1’de gösterilmektedir.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



3. Yöntem

Muhasebe meslek bürolarında görev yapan meslek mensuplarının duygusal zekaları ile profesyonelleşme düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla tasarlanıp uygulanan bu araştırma ilişkisel bir tarama modelidir. Bahsedilen bu model, Balcı'nın (1997) çalışmasında, iki ve daha fazla değişken arasındaki değişimin varlığını ve/veya derecesini ortaya çıkarmayı amaçlayan bir model olarak ifade edilmektedir.

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Süreci

Araştırmanın evrenini, Rize ilindeki Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası'na kayıtlı ve bürolarında aktif şekilde işlerini icra eden 106 muhasebe meslek mensubu oluşturmaktadır. Anket çalışması 2-31 Ekim 2017 tarihleri arasında yapılmıştır. Meslek mensuplarının tamamına anket dağıtılmış olup, 90 tanesi anketleri doğru bir şekilde cevaplandırarak geri dönüş yapmıştır.

3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmanın anket formu, geri dönüşüm süresini hızlandırmak ve cevaplanma oranını artırmak amacıyla Rize Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası tarafından daha öncesinden meslek mensupları bilgilendirilerek dağıtılmıştır. Anket formunun ilk kısmında, muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerini belirlemeye yönelik yedi adet soru yer almaktadır. İkinci bölümünde katılımcıların duygusal zekalarını ölçmek için Bar-On'un (1996) çalışmasındaki 17 ifadeli ve dört boyutlu "Duygusal Zeka" ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekteki sorulardan birisi "Duygularımı iyi kontrol edebilirim." şeklindedir. Yıldırım (2012) tarafından yapılan çalışmada bu ölçeğin alt boyutlarının güvenilirlikleri (0,76) ile (0,90) arasında değiştiği tespit edilmiştir.

Son bölümde ise, katılımcıların profesyonellik düzeylerini ölçmek amacıyla Haywood-Farmer ve Stuart (1990) tarafından tıp çalışanlarına yönelik kullanılan 23 ifadeli yedi boyutlu ölçeğin Çetin (2015) tarafından mevcut boyutlara 13 ifadeli iki boyut daha eklenerek mali müşavirler meslek grubu üzerinde uygulanan genişletilmiş hali olan 36 ifadeli ve dokuz boyutlu "Profesyonelleşme" ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçekteki sorulardan birisi "Bir ymm/smmm/sm olarak mesleğimle ilgili yapılması gerekenler konusunda kendim karar veririm." şeklindedir. Çetin (2015) tarafından yapılan çalışmada bu ölçeğin bir bütün olarak güvenilirliği (0,84) olarak tespit etmiştir. Araştırmadaki kullanılan ölçekler 5'li likert olup; "Kesinlikle katılıyorum (1)", "Katılıyorum (2)", "Kararsızım (3)", "Katılmıyorum (4)" ve "Kesinlikle katılmıyorum (5)" şeklinde cevaplandırılan ve puanlanan bir ölçektir.

4. Bulgular

4.1. Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan 90 muhasebe meslek mensubunun % 77'si erkek, % 23'ü kadın; % 81'i evli, % 19'u bekar; % 11'i 20-29 yaş, % 31'i 30-39 yaş, %27'si 40-49 yaş, %19'u 50-59 yaş arasında ve % 12'si 60 yaş ve üzeri; % 4'ü lise, % 9'u ön lisans, % 79'u lisans ve % 8'i lisansüstü eğitilmiş; % 4'ü 1 yıldan az, % 19'u 1-5 yıl, % 17'si 6-10 yıl arasında ve % 60'ı 11 yıl ve üstü kıdeme sahip; % 1'i 1 yıldan az, % 18'i 1-5 yıl, % 16'sı 6-10 yıl arasında ve %

66'sı 11 yıl ve üstü mesleki sektör deneyimine sahip; % 9'u SM, % 91'i SMMM olarak muhasebe bürolarında görevlerini icra etmektedirler.

4.2. Ölçüm Geçerliliği ve Güvenilirliği

Araştırmanın amacına ulaşmada ortaya konulan sorunsalın çözümlenmesine geçmeden önce değişkenlere ait ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri daha önce yapılan çalışmalarda test edilmesine rağmen (Çetin, 2015; Acaray ve Savcı, 2018), ölçekler yeniden test edilmiştir. Geçerlik ve güvenilirlikler, SmartPLS 3.0 ile doğrulayıcı faktör analizi (CFA) kullanılarak değerlendirilmiştir. Yakından denetim değişkenindeki bir ve kişisel üstünlük değişkenindeki iki sorunun faktör yüklerinin düşük olduğu görüldükten sonra yapılan tekrar inceleme neticesinde bu üç soruyu kaldırmanın ilgili faktörlerin içerik geçerliliklerine zarar vermeyeceği anlaşılmıştır. Üç adet sorunun analizden atılmasından sonra ölçüm modelindeki kalan sorulara ilişkin faktör yükleri 0.53- 0.95 arasında seyretmektedir. Tablo 1'de görüldüğü üzere araştırma değişkenleri için hesaplanan ortalama varyans (AVE) değerleri 0,51 ile 0,83; bileşik güvenilirlik değerleri (CR) 0,75-0,95 ve Cronbach Alfa değerleri 0,71-0,93 arasında yer almaktadır. Dolayısıyla tüm değişkenler için AVE, CR ve Cronbach Alfa gibi güvenilirlik tahminleri, Nunnally (1978) ve Fornell ve Larcker (1981) tarafından belirlenen eşik değerlerini geçmektedir. Ayrıca değişkenlerin ayrışma geçerliliğine sahip olup olmadıklarını belirlemek için de bazı istatistiki değerlere bakılmaktadır. Tablo 2, oniki değişken arasındaki korelasyon değerlerini vermektedir. Fornell ve Larcker (1981) tarafından önerilen her bir değişken için AVE'nin karekökü, değişken çiftleri arasındaki korelasyonlardan daha büyük olup (bkz. Tablo 2'de parantez içerisinde sunulan değerler), bu da ayrışma geçerliliği için bir diğer kanıttır. Bu istatistiki veriler neticesinde tüm ölçeklerin tek tek boyutlandıkları ve yeterli geçerlilik ile güvenilirliğe sahip oldukları sonucuna varılmıştır.

Tablo 1. Araştırma Değişkenlerinin Çıkartılmış Ortalama Varyans (AVE), Bileşik Güvenilirlik (CR) ve Cronbach Alfa (α) Değerleri

DEĞİŞKENLER	AVE	CR	Cronbach Alfa (α)
Öz Farkındalık	0,83	0,95	0,93
Sosyal Farkındalık	0,76	0,92	0,89
Özyönetim	0,73	0,93	0,91
Sosyal İlişki Yönetimi	0,65	0,88	0,82
Görev Bağımsızlığı	0,83	0,93	0,90
Yakından Denetim	0,57	0,84	0,78
Kural ve Yönetmelikler	0,61	0,82	0,71
Bilgi Tabanı	0,71	0,91	0,86
Toplumsal Önem	0,52	0,75	0,72
Kişisel Üstünlük	0,72	0,91	0,87
Mesleki Örgütlenme	0,79	0,88	0,73
Etik Kodlar	0,51	0,90	0,89

4.3. Araştırma Sorunsalının Çözümlemesi

Araştırma sorunsalının çözümlemesi için ilk olarak kuramsal modeldeki faktörler arasında korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizi sonucunda araştırma modelinde yer alan dört adet dışsal değişken olan öz farkındalık, sosyal farkındalık, özyönetim ve sosyal ilişki yönetiminin hem kendileri hem de içsel değişkenler olan profesyonelliğin boyutları ile aralarında anlamlı ve çift yönlü ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. (bkz. Tablo 2). Değişkenler arasındaki ilişkiler daha detaylı olarak değerlendirildiğinde ise; öz farkındalık ile profesyonelliğin tüm boyutları, sosyal farkındalık ile profesyonelliğin yakından denetim ve mesleki örgütlenme haricinde kalan diğer tüm boyutları, özyönetim ile profesyonelliğin yakından denetim haricinde kalan diğer tüm boyutları ve sosyal ilişki yönetimi ile profesyonelliğin yakından denetim, toplumsal önem ve mesleki örgütlenme haricinde kalan diğer tüm boyutları arasında pozitif yönlü ilişkiler söz konusudur. Dolayısıyla duygusal zeka ile profesyonelleşme değişkenleri birbiriyle ilişkili kavramlardır.

Tablo 2. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Korelasyonlar ve Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
(1) Öz Farkındalık	(,781)											
(2) Sosyal Farkındalık	,624**	(,869)										
(3) Özyönetim	,634**	,644**	(,856)									
(4) Sosyal İlişki Yönetimi	,610**	,635**	,625**	(,803)								
(5) Görev Bağımsızlığı	,606**	,597**	,637**	,522**	(,909)							
(6) Yakından Denetim	,203*	,068	,115	,002	,084	(,754)						
(7) Kural ve Yönetmelikler	,426**	,505**	,561**	,437**	,581**	-,221*	(,784)					
(8) Bilgi Tabanı	,510**	,557**	,640**	,540**	,597**	-,142	,578**	(,718)				
(9) Toplumsal Önem	,225*	,246*	,347*	,176	,405**	,271*	,479**	,392**	(,812)			
(10) Kişisel Üstünlük	,622**	,644**	,630**	,585**	,611**	,119	,630**	,642**	,491**	(,848)		
(11) Mesleki Örgütlenme	,229*	,150	,266**	,165	,395**	-,243*	,331**	,421**	,432**	,410**	(,887)	
(12) Etik Kodlar	,525**	,477**	,529**	,397**	,570**	-,126	,583**	,549**	,575**	,632**	,636**	(,710)
Ortalama	3,88	3,87	3,97	3,63	4,00	3,39	3,45	3,86	3,30	3,61	3,08	3,59
Std. Sapma	,9417	,8282	,8649	,8628	1,1230	1,0026	,9599	1,0956	,9644	,9594	1,1211	,8222

** ,01 seviyesinde korelasyon anlamlıdır. (çift taraflı).

* ,05 seviyesinde korelasyon anlamlıdır. (çift taraflı).

4.3.1. Hipotez Testleri

Araştırmanın modelindeki (Şekil 1) ilişkileri ortaya çıkarmak amacıyla her bir değişkenin skorlarını net bir şekilde hesaplamaya izin veren kısmi en küçük kareler (PLS) yol analizi kullanılmıştır. Tanımlanan ilişkilerin istatistiksel yönden anlamlılıklarını değerlendirme çerçevesinde SmartPLS 3.0 programında önyükleyerek yeniden-örnekleme metodu kullanılmıştır

(Chin, 1998). Bu prosedür, orijinal verinin yerini almak üzere rastgele seçilmiş 5.000 alt-örneklem vakası oluşturmayı içerir (Hair vd., 2013). Rastgele seçilen her bir alt-örneklem için yol katsayıları (β) oluşturulmuş ve t-istatistik değerleri hesaplanmıştır (Tablo 3).

Tablo 3. Hipotez Testi Sonuçları

	Yol	Beta	Hipotezler	Sonuçlar
Öz farkındalık	→ Görev bağımsızlığı	0,29	H1a	Desteklenmedi
Öz farkındalık	→ Yakından denetim	0,41*	H1b	Desteklendi
Öz farkındalık	→ Kural ve yönetmelikler	0,05	H1c	Desteklenmedi
Öz farkındalık	→ Bilgi tabanı	0,11	H1d	Desteklenmedi
Öz farkındalık	→ Toplumsal önem	-0,01	H1e	Desteklenmedi
Öz farkındalık	→ Kişisel üstünlük	0,36**	H1f	Desteklendi
Öz farkındalık	→ Mesleki örgütlenme	0,22	H1g	Desteklenmedi
Öz farkındalık	→ Etik kodlar	0,36*	H1h	Desteklendi
Sosyal farkındalık	→ Görev bağımsızlığı	0,03	H2a	Desteklenmedi
Sosyal farkındalık	→ Yakından denetim	-0,29	H2b	Desteklenmedi
Sosyal farkındalık	→ Kural ve yönetmelikler	0,20	H2c	Desteklenmedi
Sosyal farkındalık	→ Bilgi tabanı	-0,02	H2d	Desteklenmedi
Sosyal farkındalık	→ Toplumsal önem	0,24	H2e	Desteklenmedi
Sosyal farkındalık	→ Kişisel üstünlük	-0,09	H2f	Desteklenmedi
Sosyal farkındalık	→ Mesleki örgütlenme	-0,27	H2g	Desteklenmedi
Sosyal farkındalık	→ Etik kodlar	0,02	H2h	Desteklenmedi
Özyönetim	→ Görev bağımsızlığı	0,41**	H3a	Desteklendi
Özyönetim	→ Yakından denetim	0,24	H3b	Desteklenmedi
Özyönetim	→ Kural ve yönetmelikler	0,38	H3c	Desteklenmedi
Özyönetim	→ Bilgi tabanı	0,49**	H3d	Desteklendi
Özyönetim	→ Toplumsal önem	0,45*	H3e	Desteklendi
Özyönetim	→ Kişisel üstünlük	0,56**	H3f	Desteklendi
Özyönetim	→ Mesleki örgütlenme	0,35	H3g	Desteklenmedi
Özyönetim	→ Etik kodlar	0,34	H3h	Desteklenmedi
Sosyal ilişki yönetimi	→ Görev bağımsızlığı	0,03	H4a	Desteklenmedi
Sosyal ilişki yönetimi	→ Yakından denetim	-0,21	H4b	Desteklenmedi
Sosyal ilişki yönetimi	→ Kural ve yönetmelikler	0,04	H4c	Desteklenmedi
Sosyal ilişki yönetimi	→ Bilgi tabanı	0,15	H4d	Desteklenmedi
Sosyal ilişki yönetimi	→ Toplumsal önem	-0,17	H4e	Desteklenmedi
Sosyal ilişki yönetimi	→ Kişisel üstünlük	0,05	H4f	Desteklenmedi
Sosyal ilişki yönetimi	→ Mesleki örgütlenme	0,04	H4g	Desteklenmedi
Sosyal ilişki yönetimi	→ Etik kodlar	-0,03	H4h	Desteklenmedi

*p < 0,05. **p < 0,01.

Araştırma modelinde yer alan faktörlerin karşılıklı ilişkilerini incelemeyi takiben hipotezlerde öngörülen doğrusal ilişkiler yapısal eşitlik modeli dâhilinde yol analizleri ile ulaşılan analiz sonuçlarına göre;

Duygusal zekanın öz farkındalık boyutunun profesyonelliğin etik kodlar ($\beta=0,36$, $p<0,05$), kişisel üstünlük ($\beta=0,36$, $p<0,01$) ve yakından denetim ($\beta=0,41$, $p<0,05$) üzerinde pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Böylece araştırma kapsamında geliştirilen H_{1b}, H_{1e} ve H_{1h} hipotezleri desteklenmiştir. Öz farkındalığın bilgi

tabanı, görev bağımsızlığı, kural ve yönetmelikler, mesleki örgütlenme ve toplumsal önem üzerine bir etkisi tespit edilememiş; H_{1a} , H_{1c} , H_{1d} , H_{1f} ve H_{1g} hipotezleri desteklenmemiştir. Dolayısıyla H_1 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Duygusal zekanın sosyal farkındalık boyutunun profesyonelliğin hiçbir boyutu ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin varlığına rastlanmamıştır. Dolayısıyla H_2 hipotezi desteklenmemiştir.

Duygusal zekanın özyönetim boyutunun profesyonelliğin bilgi tabanı ($\beta=0,49$, $p<0,01$), görev bağımsızlığı ($\beta=0,41$, $p<0,01$), kişisel üstünlük ($\beta=0,56$, $p<0,01$) ve toplumsal önem ($\beta=0,45$, $p<0,05$) üzerinde pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Böylece araştırma kapsamında geliştirilen H_{3a} , H_{3c} , H_{3e} ve H_{3g} hipotezleri desteklenmiştir. Özyönetimin etik kodlar, kural ve yönetmelikler, mesleki örgütlenme ve yakından denetim üzerine bir etkisi tespit edilememiş; H_{3b} , H_{3d} , H_{3f} ve H_{3h} hipotezleri desteklenmemiştir. Dolayısıyla H_3 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Duygusal zekanın sosyal ilişki yönetimi boyutunun profesyonelliğin hiçbir boyutu ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin varlığına rastlanmamıştır. Dolayısıyla H_4 hipotezi desteklenmemiştir.

Yapısal modelin açıklama kuvveti değerlendirildiğinde; duygusal zeka boyutları profesyonelliğin görev bağımsızlığı üzerindeki değişimin %50'sini ($R^2=0,50$), yakından denetim üzerindeki değişimin %10'unu ($R^2=0,10$), kural ve yönetmelikler üzerindeki değişimin %39'unu ($R^2=0,39$), bilgi tabanı üzerindeki değişimin %45'ini ($R^2=0,45$), toplumsal önem üzerindeki değişimin %22'sini ($R^2=0,22$), kişisel üstünlük üzerindeki değişimin %67'sini ($R^2=0,67$), mesleki örgütlenme üzerindeki değişimin %10'unu ($R^2=0,10$) ve etik kodlar üzerindeki değişimin %41'ini ($R^2=0,41$) açıklamaktadır.

5. Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Muhasebe meslek mensuplarının icra ettikleri görevlere ilişkin asgari düzeyde teknik yeterliliklere sahip olmaları yanı sıra hem müşteri hem de çalışma arkadaşları ile olan kişilerarası ilişkilerinde sahip oldukları duygusal zeka seviyeleri profesyonelleşmelerini ve böylece performanslarını pozitif olarak etkileyebilmektedir. Bu çalışmada, profesyonelleşme düzeyinin güçlendirilmesine sahip olunan duygusal zekanın etkisi, Rize ilinde faaliyet gösteren muhasebe bürolarındaki meslek mensuplarından elde edilen verilerin analizi neticesinde ortaya konulmuştur.

Araştırmadaki değişkenlere ilişkin sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde, muhasebe meslek mensuplarının duygusal zekâlarının kişisel yetenekleri kapsamında ele alınan özyönetim ve öz farkındalık boyutlarında; profesyonelleşmenin ise, sırasıyla görev bağımsızlığı, bilgi tabanı

ve kişisel üstünlük boyutlarında en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Çetin (2015) tarafından muhasebe meslek mensupları üzerinde yapılan çalışmada da, sırasıyla görev bağımsızlığı, kişisel üstünlük ve bilgi tabanı boyutlarında en çok puan alınmıştır.

Araştırmanın bağımlı değişkeni olan profesyonelleşmenin öncüllerine dair ulaşılan sonuçlarına göre; duygusal zekanın öz farkındalık boyutu profesyonelliğin etik kodlar, kişisel üstünlük ve yakından denetim; özyönetim boyutu ise profesyonelliğin bilgi tabanı, görev bağımsızlığı, kişisel üstünlük ve toplumsal önem üzerinde pozitif olarak etkilidir. Bu sonuçlar, Mohamed ve arkadaşlarının (2017) öz farkındalık, özyönetim, motivasyon, empati ve sosyal beceriler boyutlarından oluşan duygusal zeka ile profesyonel davranış arasında pozitif bir ilişkiye ulaştıkları çalışmanın sonuçları ile örtüşmektedir. Ayrıca duygusal zekanın mesleki özerklik kapsamında değerlendirilen görev bağımsızlığı ve yakından denetim boyutları üzerine pozitif etkisi, Buvoltz ve arkadaşlarının (2008) ve Mohammad ve arkadaşlarının (2014) çalışmalarının sonuçlarıyla; duygusal zekanın bilgi tabanı üzerine pozitif etkisine dair ulaşılan sonuç, Mammadov ve Keser (2016) ve Jaeger (2003) tarafından yapılan çalışmaların sonuçlarıyla ve duygusal zekanın etik kodlar üzerine pozitif etkisine dair ulaşılan sonuç, Daştan (2013), Angelidis ve İbrahim (2011) ve Cerit (2010) tarafından yapılan çalışmalardaki sonuçlarla paralellik göstermektedir.

Araştırma hipotezlerindeki beklenenden farklı olarak bulgular, duygusal zekanın kişilerarası yetenekleri olarak değerlendirilen sosyal farkındalığın ve sosyal ilişki yönetiminin profesyonelleşme açısından taşıyacağı rolü destekler nitelikte kanıt sağlamamaktadır. Ancak bu sonuç, duygusal zekanın ilgili boyutları ile profesyonelleşme arasında herhangi bir ilişkinin olmadığı yönünde değerlendirilmemelidir. Çünkü öz farkındalık ve özyönetim ile profesyonelleşme boyutları arasındaki kovaryanslar ile profesyonelleşmenin kendi boyutları arasındaki yüksek kovaryans dikkate alındığında öz farkındalığın ve özyönetimin profesyonelleşmeyi duygusal zekanın diğer boyutları üzerinden etkiliyor olması olasıdır. Dolayısıyla yapılan bu çalışma, muhasebe meslek mensuplarının duygusal zekalarının profesyonelleşme düzeyleri üzerindeki etkilerine yönelik önemli bir kanıt ortaya koymaktadır.

Duygusal zekanın gerek bireyler gerekse de örgütler açısından ortaya koyduğu olumlu sonuçlar göz önüne alındığında, duygusal zeka yeteneklerinin çeşitli eğitim faaliyetleri ile de geliştirilebilir olması (Acar, 2002) konunun önemini tüm taraflar için daha çekici hale getirmektedir.

Araştırma sorunsalını çözmek amacıyla kullanılan verilerin sağlandığı örneklemin sadece tek bir ilin muhasebe meslek mensupları ile sınırlı olması, tek bir zaman diliminde toplanması çalışmanın önemli kısıtlarıdır. Ancak değişkenler arasındaki ilişkinin açığa çıkarılması ilgili yazına önemli sonuçlar sunmaktadır. Çalışmada profesyonelleşmeyi etkileyen duygusal zeka

öncülü haricinde özyeterlilik kişilik özelliği ve toplumsal kültür sonraki çalışmalarda bağımsız bir değişken olarak kullanılabilir. Ayrıca profesyonelleşmenin öncüllerini ve sonuçlarını birlikte ele alan çalışmalar da başka örneklem grupları üzerinde uygulanabilir.

Kaynakça

- Acar, C. (2011). Halkla ilişkiler mesleğinin profesyonelleşmesi: Bursa halkla ilişkiler derneği örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Acar, F. (2002). Duygusal zeka ve liderlik. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12: 53-68.
- Acaray, A. ve Savcı, M. (2018). Mesleki tükenmişliğe profesyonelleşmenin etkisi: Muhasebe meslek mensupları üzerine bir araştırma. *Manas Journal of Social Studies*, 7(1): 331-351.
- Adıgüzel, O., Tanrıverdi, H. ve Özkan, D.S. (2011). Mesleki profesyonellik ve bir meslek mensupları olarak hemşireler örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9(2): 235-260.
- Albayraktaroğlu, S. (2010). Profesyonelleşme olgusu ve mesleki profesyonelleşme açısından Türkiye’de sosyal hizmet mesleği (Sakarya örneği). Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Altinkurt, Y. ve Yılmaz, K. (2014). Öğretmenlerin mesleki profesyonelliği ile iş doyumları arasındaki ilişki. *Sakarya University Journal of Education*, 4(2): 57-71.
- Angelidis, J. ve Ibrahim, N. A. (2011). The impact of emotional intelligence on the ethical judgment of managers. *Journal of Business Ethics*, The 16th Annual International Conference Promoting Business Ethics, 99(1):111-119.
- Aranya, N. ve Ferris, K. R. (1984). A reexamination of accountants’ organizational-professional conflict. *The Accounting Review*, 59(1):1-15.
- Avunduk, Y. (2016). Duygusal zekânın iş performansı üzerindeki etkisi: Tıp doktorları ile toplu ulaşım şoförleri üzerinde karşılaştırmalı alan uygulaması. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.
- Aydın, İ. P. (2002). *Yönetmel, mesleki ve örgütsel etik*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Balcı, A. (1997). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntem, teknik ve ilkeler*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Balkaya, S. (2011). Duygusal zeka gelişiminin çalışanın başarısındaki rolü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Baltaş, A. (2003). Başarı için pasaport: Profesyonel davranış. *Kaynak Dergisi*, Nisan-Eylül, 14.
- Bar-On, R. (1997). *The emotional quotient inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Bar-On, R. ve Handley, R. (2003). *The Bar-On EQ-360*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18: 13-25.
- Barut, Y. ve Onay, M. (2014). Duygusal zeka ve iletişim becerileri ilişkisi örgüt kültürünün aracı rolü: Kent Hastanesi örneği. 2. Örgütsel Davranış Kongresi, 7-8 Kasım, Kayseri, 983-991.
- Bayhan, G. (2011). Öğretmenlerin profesyonelliğinin incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Bilginioğlu, B. (2013). Mühendislik mesleğinin profesyonelleşme düzeyi ve mühendisler için Y teorisi varsayımlarının geçerliliği. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Boyatzis, R. ve Goleman, D. (2001). *The emotional competence inventory (ECI)*. Boston: HayGroup.
- Boyt, T., Lusch, R. F. ve Naylor, G. (2001). The role of professionalism in determining job satisfaction in professional services: A study of marketing researchers. *Journal of Service Research*, 3(4): 321-330.
- Bozok, E. (2016). Profesyonelleşmenin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin incelenmesi: Bir vakıf üniversite çalışanları üzerine araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi, Ankara.
- Buvoltz, K.A. Powell, F.J., Solan, A.M. ve Longbotham, G.J. (2008). Exploring emotional intelligence, learner autonomy, and retention in an accelerated undergraduate degree completion program. *New Horizons in Adult Education and Human Resource Development*, 22(3-4): 26-43.
- Cerit, B. (2010). Hemşirelerin profesyonellik davranışları ile etik karar verebilme düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Chin, W.W. (1998). *The Partial least squares approach for structural equation modeling*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cohen, A. ve Kol, Y. (2004). Professionalism and organizational citizenship behavior: An empirical examination among Israeli nurses. *Journal of Managerial Psychology*, 19(4): 386-405.
- Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). Modern yaklaşımlar ışığında değişen duygu zekâ ilişkisi ve duygusal zekâ. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3): 23-48.
- Çay, Y.T. (2009). Liderlik ve duygusal zeka: *Uygulamalı bir çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

- Çelik, S. (2010). Hemşirelerin *Profesyonellik davranışlarının iş doyumuna etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Çelik, S., Ünal, Ü. ve Saruhan, S. (2012). Cerrahi kliniklerde çalışan hemşirelerin mesleki profesyonelliklerinin değerlendirilmesi. *İ.Ü.F.N. Hem. Dergisi*, 20(3): 193-199.
- Çelik, M. ve Yılmaz, K. (2015). Öğretmenlerin mesleki profesyonelliği ile tükenmişlikleri arasındaki ilişki. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30: 102-131.
- Çetin, N. (2015). Profesyonelleşme olgusu ve mali müşavirler üzerinde bir uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara.
- Daştan, Z. (2013). Çalışanların duygusal zekâ düzeyleri ile iş etiğine bakış açıları arasındaki ilişki ve bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Ankara.
- Dikmen, Y., Yönder, M., Yorgun, S., Usta, Y.Y., Umur, S. ve Aytekin, A. (2014). Hemşirelerin profesyonel tutumları ile bunu etkileyen faktörlerin incelenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 17(3): 158-164.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). Kurumların başarısında duygusal zekanın rolü ve önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Celal Bayar Üniversitesi İİBF, 14(1): 209-230.
- Doğan, H. ve Can, A. (2009). Örgütlerde mesleki özerklik sorunu ve Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi'nde ampirik bir çalışma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1): 133-148.
- Elsaka, N. (2005). New Zealand journalists and the appeal of 'professionalism' as a model of organisation: An historical analysis, *Journalism Studies*, 6(1): 73-86.
- Emre, H. (2009). Türkiye'deki gazetecilerde profesyonellik düzeyinin belirlenmesine yönelik bir alan araştırması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Fatemi, M., Alimirzaei, H., Ghaffari, S. ve Izadi, M. (2014). The relationship between efl teachers' emotional intelligence and their autonomy, intelligence and job burnout, and autonomy and their job burnout. *International Journal of Language Learning and Applied Linguistics World*, 7(4): 307-314.
- Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18: 39-50.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1996). *Duygusal zekâ neden IQ'dan daha önemlidir?*. (çev. Banu Seçkin Yüksel), 29. Bası İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Gökçora, İ.H. (2005). Toplumsal yaşamımızda ve Türk bilim-dünyasında "profesyonel ve profesyonellik" kavramlarına değin. *Bilgi Dünyası*, 6(2): 237-250.
- Gökçora, İ. H. (2006). Türkiye'de bilimsel iletişim ve bilim yönetiminde profesyonellik. ÜNAK'06: Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyumu, 167-176.
- Günsel, A., Akgün, A. E. ve Keskin, H. (2010). Duygusal zeka takım öğrenmesi ilişkisi: yazılım geliştirme takımları üzerinde bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 24(3): 117-138.
- Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1976). Motivation through design of work - Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2): 250-279.
- Hair, J. F., Hult, T. M., Ringle, C. M. ve Sarstedt, M. (2013). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Sage, Thousand Oaks.
- Hall, R. H. (1968). Professionalization and bureaucratization. *American Sociological Review*, 33(1), 92-104.
- Hampton, G.M. ve Hampton, D.L. (2004). Relationship of professionalism, rewards, market orientation and job satisfaction among medical professionals: The case of certified nurse-midwives. *Journal of Business Research*, 57(9): 1042-1053.
- Haywood-Farmer, J. ve Stuart, F. I. (1990). An instrument to measure the 'degree of professionalism' in a professional service. *The Service Industries Journal*, 10(2): 336-347.
- Imse, T. P. (1962). *The professionalization of business management*. New York: Vantage Press.
- Jaeger, A. J. (2003). Job competencies and the curriculum: An inquiry into emotional intelligence in graduate professional education. *Research in Higher Education*, 44(6): 615-639.
- Jones, G. ve Abraham, A. (2007). Education implications of the changing role of accountants: perceptions of practitioners, academics and students. The Quantitative Analysis of Teaching and Learning in Business. Economics and Commerce. Forum Proceedings, The University of Melbourne, 9 February, 89-105.
- Karahan, K. (2006). *Hizmet pazarlaması*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Karasu, K. (2001). *Profesyonelleşme olgusu ve kamu yönetimi*. Mülkiyeliler Birliği Vakfı Yayınları Tezler Dizisi 11, Ankara.
- Kim, T., Cable, D.M., Kim, S. ve Wang, J. (2009). Emotional competence and work performance: the mediating effect of proactivity and the moderating effect of job autonomy. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7): 983-1000.

- Kurutkan, M. N. (2010). Hekimlerin profesyonelleşme anlayışı. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Lewis, N.J., Rees, C.E., Hudson, J.N. ve Bleakley, A. (2005). Emotional intelligence in medical education: measuring the unmeasurable?, *Adv in Health Sci Educ Theory Pract.*, 10(4): 339-355.
- Mammadov, E. ve Keser, E. (2016). Duygusal zeka ile akademik başarı ilişkisi: turizm lisans öğrencileri üzerine araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 13(3): 85-101.
- Mayer, J. D. ve Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence?. (Eds. P. Salovey & D. Sluyter). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, New York: Basic Books:3-31.
- Mayer, J. D. ve Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4): 432-442.
- Mohamed, H.A., Mahmoud, A.S. ve Mohamed, S.A. (2017). Psychological empowerment, emotional intelligence and professional behavior among nurse interns. *Journal of Nursing and Health Science*, 6(2): 112-121.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. McGraw Hill: New York.
- Olguntürk, E. (2005). Turizm işletmeleri yönetiminde profesyonelleşme ve iş tatmini ilişkisi: Ankara'daki 4 ve 5 yıldızlı oteller üzerinde bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Özcan, M., Geçici, E. ve Günlük, M. (2016). Muhasebecilerin duygusal zeka düzeylerinin örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisi. *Ege akademik Bakış*, 16(2): 287-302.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2005). *Örgütsel davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Pearson, L. C. ve Moomaw, W. (2005). The relationship between teacher autonomy and stress, work satisfaction, empowerment, and professionalism. *Educational Research Quarterly*, 29(1): 38-54.
- Polatçı, S. ve Özyer, K. (2015). Duygusal emek stratejilerinin duygusal zekanın tükenmişliğe etkisindeki aracılık rolü. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3): 131-156.
- Reus, T. H. ve Liu, Y. (2004). Rhyme and reason: Emotional capability and the performance of knowledge-intensive work groups. *Human Performance*, 17(2): 245-266.
- Sabet, M. G. ve Klingner, D. (1993). Exploring the impact of professionalism on administrative innovation. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, 3(2): 252-266.
- Seçer, Ş. H. (2007). Mesleki yaşam modelinin oluşturulması ve mesleki analizlerde kullanımı. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Sejjaaka, S. K. ve Kaawaase, T. K. (2014). Professionalism, rewards, job satisfaction and organizational commitment amongst accounting professionals in Uganda. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 4(2): 134-157.
- Snizek, W. E. (1972). Hall's professionalism scale: An empirical reassessment. *American Sociological Review*, 37(1): 109-114.
- Soyşekerci, S. (2007). Örgütlerde profesyonellerin yönetimi sorunu ve Türkiye'de akademisyenlere yönelik nitel bir araştırma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Swales, S. (2003). Professionalism: Evolution and measurement. *The Service Industries Journal*, 23(2): 130-149.
- Şimşek, M. Ş. ve Kingır, S. (2006). *Çağdaş yönetim araçlarından seçimler*. İstanbul: Nobel Yayıncılık.
- Taştan, S., Güçel, C. ve İşçi, E. (2015). Dünyaya ilişkin varsayımlar ve özerklik algısının çalışanlarda olumlu sosyal davranışlar ve saldırganlık ile ilişkilerinin incelenmesi: Öz belirleme ve pozitif yanılşamalar kuramları bağlamında bir değerlendirme, 3. Örgütsel Davranış Kongresi, 6-7 Kasım, Tokat.
- Türk Dil Kurumu (2017). Güncel Türkçe Sözlük, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.59de9f62be6292.85496496 (Erişim Tarihi: 22 Mart 2018).
- Vicdan, A.K. (2010). Hemşirelikte profesyonellik. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, Sempozyum Özel Sayısı, 261-263.
- Wilensky, H. (1964). The professionalization of everyone?. *The American Journal of Sociology*, 70(2): 137-158.
- Yıldırım, B. N. (2012). Liderlik özellikleri ve liderlik tarzlarının duygusal zeka perspektifinden incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Yücel, İ. ve Iğın, K. S. (2016). Yaş ve öğrenim durumunun duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişki üzerindeki aracılık etkileri: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 21(2): 623-643.