

T.C.
ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI
GENEL PSİKOLOJİ BİLİM DALI

**STRES KAYNAKLARI, DUYGUSAL ZEKÂ VE STRESLE BAŞA
ÇIKMA ARASINDAKİ İLİŞKİLER**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Seda ÇOŞKUN

Danışman
Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU

BOLU 2018

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Seda ÇOŞKUN'a ait "Stres Kaynakları, Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki ilişkiler" adlı çalışma, jürimiz tarafından Psikoloji Anabilim Dalında **Yüksek Lisans Tezi** olarak oy birliğiyle/ oy çokluğuyla kabul edilmiştir.

18.04.2018

Unvan, Adı, Soyadı

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU



Üye : Doç. Dr. Fatma YILDIRIM



Üye : Dr. Öğr. Üy. Meral GEZİCİ YALÇIN



Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı



Doç. Dr. Yaşar AYYILDIZ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ETİK UYGUNLUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “**Stres Kaynakları, Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiler**” başlıklı çalışmanın yazılmasında, bilimsel ve etik kurallara uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin tamamının ya da bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitede bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.



Seda ÇOŞKUN
18.04.2018



Anneme

ÖN SÖZ

Yüksek lisans tezi olarak hazırlanan bu çalışma da stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkiler araştırılmıştır.

Günümüz toplumlarında özellikle çalışma hayatlarında insanları stressiz düşünmek mümkün değildir. Çalışılan iş koşulları ve çalışılan kurum bu stresin yaşanmasında belirleyicilikte etkilidir. İş koşullarının ağır olması, iş arkadaşlarıyla aralarında sorun olması, çalışılan kurumda iş yapısı ve sistemiyle ilgili sorunların olması vb. gibi birçok stres kaynağından bahsetmek mümkündür. İş yaşamında bu gibi sorunlarla sürekli karşılaşmak çalışanı etkili bir şekilde stresle baş etmeye yönlendirmektedir. Ayrıca stresin karşısında duygusal zekanın da stresle baş etmenin yanında rol alması böyle bir çalışmanın yapılmasında etkili olmuştur.

Bu çalışmada duygusal zekanın, stres kaynakları ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkide nasıl bir rolünün olduğu önemli bir faktör olarak görülmüştür. Bu amaçla Bingöl ilindeki üç kamu kurumunda ve Türkiye’de farklı illerde çalışan 252 çalışanla yapılmış ve veriler ölçekler aracılığıyla toplanmıştır.

Bu çalışmanın sosyal bilimler alanyazınında yer edinmiş olan stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma kavramlarına yeni bir bakış açısı kazandırması bizleri mutlu edecektir.

Tezime başladığım günden itibaren sabrını, desteğini benden hiç bir zaman esirgemeyen, bilgi ve tecrübeleriyle bana ışık tutan sevgili danışman hocam Sayın Prof.Dr. Nihal Mamatoğlu’na sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Eğitim hayatımda attığım her adımda yanımda olan, maddi manevi desteğiyle her zaman ardımda duran, tez sürecimde de bunları fazlasıyla benden esirgemeyen ve beni her konuda destekleyen annem Bedriye Alas’a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Yüksek lisansa başladığım ilk günden bu yana gerek yanımda olarak gerek motivasyonumun yükselmesinde katkısı olan bana inanan, daha iyi şeyleri başaracağıma olan inancıyla ardımda olan çok değerli kardeşim Aslı Alas’a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Yüksek lisansa başladığım ilk günden itibaren her türlü sıkıntıda bana destek olan, moral ve motivasyonumu her zaman yükselten, bana inanan ve beni cesaretlendiren, attığım her adımda ardımda varlığını hissettiğim eşim Kerim Coşkun’a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Tüm eğitim hayatım boyunca bana güvenen, destek olan, varlığını ve gücünü ardımda hissettirerek moral ve motivasyon sağlayan çok değerli kuzenim Semra Ayırtman’a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Yüksek lisans eğitimim boyunca bütün sıkıntılarımı dinleyen, elinden geldiğince destek olmaya çalışan, beni hiç bir zaman yalnız bırakmayan arkadaşım Duygu Uğurlu’ya teşekkür ederim.

Seda ÇOŞKUN

18.04.2018

ÖZET

STRES KAYNAKLARI, DUYGUSAL ZEKA VE STRESLE BAŞA ÇIKMA ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ

Seda ÇOŞKUN

Yüksek Lisans Tezi

Psikoloji Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU

Nisan 2018, 159 + XIX Sayfa

Çalışanlar için önemli bir kavram olan stres sözlükte ruhsal gerilim olarak tanımlanırken; stres kaynakları ise strese neden olan etkenler şeklinde tanımlanmıştır. Stresle başa çıkma bireyin kendisinden veya çevresinden kaynaklanan stres faktörlerine uyum gösterip dengede tutabilmek için bireyin gösterdiği bilişsel ve davranışsal çabalarıdır. Duygusal zeka ise çevremizdeki kişilerin veya kendi duygularımızın farkında olma, bireysel motivasyonun sağlanması ve bireyin ilişkilerini yönetebilme becerisi olarak tanımlanmıştır. Bu çalışmada stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkmanın arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Çalışmanın evrenini sağlık çalışanları ve devlet memurları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini Bingöl’de üç kamu kurumunda çalışan 158 çalışan ve internet üzerinden anket çalışması yapılarak verileri alınan çeşitli kurumlarda çalışan 94 kişiden oluşmaktadır. Katılımcılara Stres Kaynakları Ölçeği, Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği (TEIQue-SF) Kısa Form ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinden oluşan anket formu tek oturumda katılımcıların hızlarına bağlı olarak 10-20 dakika arası değişen sürelerde doldurtulmuştur.

Elde edilen bulgulara göre öz kontrolün, görev yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım; yetke yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım; yetke yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım; üretim yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım; kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım; kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım; kültür yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu saptanmıştır. Diğer yandan duygusallığın, yetke yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım; yetke yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama; üretim yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama; kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım; kültür yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım; kültür yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu saptanmıştır. İyi oluşun ise görev yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu saptanmıştır. Araştırmanın sonucuna göre çalışanlarda duygusal zeka azaldığında stresle başa çıkmadan kaçınıldığını, duygusal zeka arttıkça stresin oluşmasına neden olan durumların kaynağına inilip sorunun çözüldüğü ve stresle başetmenin sağlandığı söylenebilir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular ilgili alanyazın ışığında tartışılmıştır.

Anahtar kelimeler: Stres, Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma, Duygusal Zeka

ABSTRACT

STRESS SOURCES, EXAMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND COPING WITH STRESS

Seda ÇOŞKUN

Master Thesis

Department of Psychology

Advisor: Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU

Nisan 2018, 159 + XIX Pages

While stress, which is an important concept for employees, is defined as 'mental tension' in dictionary; stress sources are defined as causative agents. Stress coping is the cognitive and behavioral efforts of the individual to adapt and balance the stress factors that arise from the individual's self or environment. Emotional intelligence is defined as the ability to be aware of our own people or our own emotions, provide individual motivation, and to manage the individual's relationships. In this study, it was aimed to investigate the relationship between stress sources and emotional intelligence and coping to with stress.

The universe of study is composed of health workers and civil servants. The sample of the study consisted of 158 employees working in three public institutions in Bingöl and 94 individuals working in various institutions receiving questionnaires on the internet. Participants Stress Resources Scale, Emotional Intelligence Scale (TEIQUE-SF) Short Form and Stress Relief Styles Questionnaire form was filled in a single session for 10-20 minutes depending on the participant's speeds.

According to findings, self-control, optimistic approach with the stress sources of the task; the subordinate approach with the stress sources of the authority structure; optimistic approach with the stress sources of the authority structure; optimistic

approach with the sources of stress of the production structure; clustering stress sources and obedient approach; optimistic approach with clustering stress sources; it has been found that there is a mediating role between the stress sources of culture structure and the submissive approach. On the other hand, emotionality, the sources of stress on the authority structure and the obedient approach; seeking social support with the stress resources of the authority structure; seeking social support through the production of stress sources; clustering stress sources and obedient approach; the sources of stress for culture and submissive approach; it has been found that there is a mediating role between the sources of stress of cultural structure and social support search. If it is good, it is determined that there is a mediating role between stress sources for duty and optimistic approach. According to the result of the research, it can be said that when emotional intelligence decreases in employees, it is avoided without coping with stress, when emotional intelligence increases, problems that are caused by stress are solved and the problem is solved and stress is coped with. Findings obtained as a result of the research are discussed in the light of relevant literature.

Key words: Stress, Stress Sources, Coping with Stress, Emotional Intelligence

İÇİNDEKİLER

ONAY SAYFASI.....	ii
ETİK UYGUNLUK BEYANI.....	iii
İTHAF.....	iv
ÖN SÖZ	v
ÖZET	vii
ABSTRACT.....	ix
İÇİNDEKİLER	xi
TABLolar LİSTESİ	xviii

GİRİŞ	1
-------------	---

I. BÖLÜM

1. KURAMSAL TEMELLER VE İLGİLİ LİTERATÜR.....	3
---	---

1.1. Stres ve Stres Kaynakları	3
--------------------------------------	---

1.1.1. Stresin Tanımı	3
-----------------------------	---

1.1.2. Stresi Açıklayan Kuramlar.....	4
---------------------------------------	---

1.1.2.1. Biyolojik Stres Kuramları	4
--	---

1.1.2.1.1. Genel Uyum Sendromu	4
--------------------------------------	---

1.1.2.1.2. Genetik Yapısal Kuram	5
--	---

1.1.2.2. Strese Yönelik Psikolojik Kuramlar	6
---	---

1.1.2.2.1. Psikodinamik Kuram.....	6
------------------------------------	---

1.1.2.2.2. Öğrenme Modeli	7
---------------------------------	---

1.1.2.2.3. Bilişsel-Transaksiyonel Model.....	7
---	---

1.1.2.3. Sosyal Stres Kuramı.....	7
-----------------------------------	---

1.1.2.3.1. Çatışma Kuramı.....	8
--------------------------------	---

1.1.2.4. Sistem Kuramı	8
------------------------------	---

1.1.2.4.1. Canlı Sistemler Yaklaşımı.....	8
---	---

1.1.3. Stresin Belirtileri	9
1.1.4. Stres Kaynakları	10
1.1.4.1. Bireysel Stres Kaynakları	10
1.1.4.2. Çevresel Stres Kaynakları	13
1.1.4.3. Örgütsel Stres Kaynakları	13
1.1.4.3.1. Görev Yapısına İlişkin Stres Kaynakları	14
1.1.4.3.2. Yetke Yapısına İlişkin Stres Kaynakları	15
1.1.4.3.3. Üretim Yapısına İlişkin Stres Kaynakları	16
1.1.4.3.4. Kümeleşme Yapısına İlişkin Stres Kaynakları	17
1.1.4.3.5. Rol Yapısına İlişkin Stres Kaynakları	18
1.1.4.3.6. Kültürel Yapıya İlişkin Stres Kaynakları	19
1.1.4.4. Örgüt Dışı Stres Kaynakları	21
1.1.5. Örgütsel Yaşamda Stresin Sonuçları	21
1.1.5.1. Stresin Bireysel Sonuçları	22
1.1.5.1.1. Fizyolojik Sonuçlar	22
1.1.5.1.2. Psikolojik Sonuçlar	23
1.1.5.1.3. Davranışsal Sonuçlar	23
1.1.5.2. Stresin Örgütsel Sonuçları	24
1.1.6. Stres Kaynakları Üzerine Yapılan Bazı Çalışmalar	25
1.2. Stresle Başa Çıkma	27
1.2.1. Stresle Başa Çıkma Bireysel Yöntemler	27
1.2.2. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Yöntemler	29
1.2.2.1. Destekleyici Örgütsel Hava Oluşturmak	30
1.2.2.2. İş Zenginleştirilmesi	31
1.2.2.3. Örgütsel Roller Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması	31
1.2.2.4. Mesleki Gelişim Yollarının Planlanması	31
1.2.2.5. İş Yerinde Neşeli Bir Ortam Yaratmak	32
1.2.2.6. Çalışma Ortamının İyileştirilmesi	32
1.2.2.7. Stres Yönetimi Eğitimi	33
1.2.2.8. Zaman Yönetimi	33
1.2.3. Stresle Başa Çıkma İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar	33

1.2.4. Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar	35
1.3. Duygusal Zeka.....	36
1.3.1. Duygu Kavramı.....	37
1.3.2. Zeka Kavramı.....	37
1.3.3. Duygusal Zeka Kavramının Tarihçesi ve Tanımı	38
1.3.4. Duygusal Zeka Modelleri.....	39
1.3.4.1. Yetenek Tabanlı Duygusal Zeka Modeli	39
1.3.4.1.1. Mayer ve Salovey Modeli	40
1.3.4.2. Karma Duygusal Zeka Modelleri.....	42
1.3.4.2.1. Goleman'ın Duygusal Zeka Modeli	42
1.3.4.2.2. Bar-On Duygusal Zeka Modeli	44
1.3.4.2.3. Cooper ve Sawaf Duygusal Zeka Modeli	46
1.4. Duygusal Zeka İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar	48
1.5. Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiye Yönelik Bazı Çalışmalar	49

II. BÖLÜM

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ	52
2.1. Araştırmanın Amacı	52
2.2. Yöntem	60
2.2.1. Örneklem	61
2.2.2. Veri Toplama Araçları	61
2.2.2.1. Demografik Bilgi Formu.....	62
2.2.2.2. Stres Kaynakları Ölçeği	62
2.2.2.3. Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği–Kısa Formu (DZÖÖ-KF).....	62
2.2.2.4. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ)	63
2.2.3. İşlem	64

III. BÖLÜM

3. BULGULAR.....	66
3.1. Araştırma Değişkenlerinin Betimsel Özellikleri	66

3.2. Regresyon Analizi: Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma ve Duygusal Zeka ve Alt Boyutları.....	75
3.3. Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkide Duygusal Zekanın Aracı Rolünü İncelemeye Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	80
3.3.1. Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide İyi Oluşun Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	81
3.3.2. Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	83
3.3.3. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	85
3.3.4. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	87
3.3.5. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	89
3.3.6. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	91
3.3.7. Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	93
3.3.8. Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	95
3.3.9. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	97

3.3.10. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	99
3.3.11. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	101
3.3.12. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	103
3.3.13. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	105
3.3.14. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları	107

IV. BÖLÜM

4. TARTIŞMA	110
4.1. Demografik Değişkenler ile Stres Kaynakları, Duygusal Zeka, Stresle Başa Çıkma ve Alt Boyutlarının İlişkilerine Ait Bulguların Tartışılması	110
4.1.1 Yaş ve Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler	111
4.1.2. Cinsiyet ve Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler	113
4.1.3. Hizmet Süresi ve Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler.....	113
4.1.4. Eğitim Durumu ve Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler	115
4.2. Stres Kaynakları, Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiler..	116
4.3. Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Arasında Duygusal Zekanın Aracı Rolü	119
4.3.1. Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları ve İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide İyi Oluşun Aracı Rolüne İlişkin Bulguların Tartışılması.....	120
4.3.2. Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi	121

4.3.3. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi	121
4.3.4. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi	122
4.3.5. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi	122
4.3.6. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi	123
4.3.7. Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi	124
4.3.8. Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi	124
4.3.9. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi	125
4.3.10. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi	126
4.3.11. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi	126
4.3.12. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi	127
4.3.13. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi	127
4.3.14. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi	128

BÖLÜM V

5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	129
----------------------------------	------------

KAYNAKLAR	133
------------------------	------------

EKLER

EK 1: Demografik Bilgi Formu	147
---	------------

EK 2: Stres Kaynakları Ölçeği.....	148
EK 3: Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği(TEIQue-SF)Kısa Form.....	149
EK 4: Stresle Başa çıkma Tarzları Ölçeği	150
EK 5: Bilgilendirilmiş Onay Formu	151
EK 6: Doç. Dr. Erkan Işık'tan Ölçek Kullanım İzni	153
EK 7: Prof. Dr. İnayet Aydın'dan Ölçek Kullanım İzni	154
EK 8: Prof. Dr. Nesrin Hisli Şahin'den Ölçek Kullanım İzni	155
EK 9: Bingöl Halk Sağlığı Müdürlüğü Anket Uygulama İzni	156
EK 10: Bingöl İl Sağlık Müdürlüğü Anket Uygulama İzni.....	157
EK 11: Bingöl Valiliği İl Yazı İşleri Müdürlüğü Anket Uygulama İzni	158
EK 12: Etik Kurul Raporu	159

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1: Mayer ve Salovey Duygusal Zeka Modeli	42
Tablo 1.2: Bar-On Duygusal Zekâ Ölçeği Boyutları Ve Alt Boyutları	46
Tablo 3.1: Betimleyici Analiz Sonuçları (Demografik Değişkenler, Stres Kaynakları, Duygusal Zeka, Stresle Başa Çıkma Ölçekleri ve Alt Faktörleri)	67
Tablo 3.2: Korelasyon Analizi Sonuçları (Demografik Değişkenler, Stres Kaynakları, Duygusal Zeka, Stresle Başa Çıkma ve Alt Boyutları)	68
Tablo 3.3: Regresyon Analizi Sonuçları (Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma ve Duygusal Zeka Alt Boyutları)	78
Tablo 3.4: Regresyon Analizi Sonuçları (Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma ve Duygusal Zeka Alt Boyutları)	79
Tablo 3.5: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları, İyi Oluş ve İyimser Yaklaşım).....	82
Tablo 3.6: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları, Öz Kontrol ve İyimser Yaklaşım).....	84
Tablo 3.7: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları, Öz Kontrol ve Boyun Eğici Yaklaşım).....	86
Tablo 3.8: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları, Duygusallık ve Boyun Eğici Yaklaşım)	88
Tablo 3.9: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları, Öz Kontrol ve İyimser Yaklaşım).....	90
Tablo 3.10: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları, Duygusallık ve Sosyal Destek Arama)	92
Tablo 3.11: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları, Öz Kontrol ve İyimser Yaklaşım).....	94
Tablo 3.12: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları, Duygusallık ve Sosyal Destek Arama)	96

Tablo 3.13: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları, Öz Kontrol ve Boyun Eğici Yaklaşım).....	98
Tablo 3.14: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları, Duygusallık ve Boyun Eğici Yaklaşım)	100
Tablo 3.15: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları, Öz Kontrol ve İyimser Yaklaşım).....	102
Tablo 3.16: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları, Öz Kontrol ve Boyun Eğici Yaklaşım).....	104
Tablo 3.17: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları, Duygusallık ve Boyun Eğici Yaklaşım)	106
Tablo 3.18: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları, Duygusallık ve Sosyal Destek Arama)	108

GİRİŞ

Bu araştırmanın amacı stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkileri incelemektir. Ayrıca bu çalışmada veri toplama aşamasında Stres Kaynakları Ölçeği, Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği (TEIQue-SF) Kısa Form ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinden yararlanılmıştır.

Günümüz dünyasında hızla gelişen teknolojik değişimler, rekabetin artması, enflasyon oranlarının yükselmesi, politik istikrarsızlık, kentleşme sorunları, işsizlik oranlarındaki yükseliş ve ulaşım problemleri çalışanların fiziksel ve psikolojik olarak kendilerini daha kötü hissetmelerine ayrıca eski isteklerini yitirmelerine neden olmaktadır. Küreselleşmenin hızla ilerlemesi ise örgüt ortamlarını ve koşullarını etkilerken dünya ülkelerinde yaşam koşullarını değiştirerek çalışanlar üzerinde kararsızlığa neden olmaktadır (Ekinci ve Ekici 2003: 109).

Ayrıca iletişim araçlarının gelişmesi ve yön değiştirmesiyle ikili iletişim oldukça azalmıştır. Bu durumda aynı ortamı paylaşan çalışanların birbirleriyle paylaşımlarının azalmasına neden olmaktadır. İlerleyen teknolojinin çalışanlara yardımcı olacağı yerde sorunlarını arttırdığı gözlenmektedir. Bütün bu etkenler çalışanların her geçen gün daha fazla endişe ve gerilim yaşamasına diğer bir deyişle daha çok stres yaşamalarına neden olmaktadır (Ekinci ve Ekici 2003: 109). Modern toplumun bir getirisi olarak görülen stres günlük yaşamın bir parçasıdır. Günümüzde birçok kişi yaşadığı stres belirtilerinin farkında olmasa da yoğun stres altındadır (Güçlü 2001: 92).

Bireyler kendilerini etkisi altına alan stresi kontrolleri altında tutmak isterler. Ancak bu kontrolleri sağlayabilmek için yoğun çaba harcarlar ve harcadıkları bu çabalar da stresle başetme şekilleridir. İnsanlar karşı karşıya geldikleri bu stresli durumlara kendilerine özgü yöntemlerle cevap verirler. Öncelikle kişinin dış dünyada gelişen stresli durumlar, tepki vermesine neden olmaktadır. Diğer durumda ise kişi var olan

stresli olayı kendi zihinsel süreçlerine göre yorumlar. Kişinin stresli olaylardaki baş etme mekanizmasının başlaması ise dış dünyada gelişen olaylara tepki vermesi ve kendi içsel yorumlamalarının sonucu ile oluşur (Tutar 2000: 103).

Tarih boyunca zeka kavramı toplulukların dikkatini çeken bir konu olmuş ve zeka seviyesi kişilerin yaşamdaki tercihlerini dahi etkilemiştir. Bu tercihler eş seçiminden, işe alımlara kadar bir ölçüt olarak değerlendirilmiştir. Yapılan araştırmalarda genellikle duygunun olumsuz bir etkiye sahip olduğu düşünülmüş ancak son elli yılda bu algı değişerek yapılan araştırmalar yön değişerek duygunun da zeka üzerindeki etkisine odaklanılmıştır (Kavcar 2011: 1). Zeka seviyesi aynı olan kişilerin hayatlarındaki başarı oranlarının değişkenlik göstermesi bilişsel zekanın sorgulanmasına ve tek başına yeterli olmadığının anlaşılmasını sağlamıştır (Goleman 2010: 50). Birey duygularından kendini soyutlayamaz ancak duygularının farkındalığını arttırarak yaşamını, duygudurumunu, iş performansını ve yaşamından beklentilerini yükseltebilmektedir(Akçay ve Doruk 2012: 4).

Bu çalışma da stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla çeşitli analizler yapılmıştır. Alanyazın incelendiğinde ülkemizde bu kavramlarla ilgili ikili çalışmaların farklı değişkenlerle çalışıldığı görülmüş olup üç kavramın bir arada kullanıldığı çalışmalara rastlanmamıştır. Bu amaçlar doğrultusunda sağlık çalışanlarından ve devlet memurlarından veri toplanmıştır. İncelenen alanyazında benzer bir çalışmanın görülmemiş olmasının alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

I. BÖLÜM

1. KURAMSAL TEMELLER VE İLGİLİ LİTERATÜR

1.1. Stres ve Stres Kaynakları

1.1.1. Stresin Tanımı

Stres günümüz dünyasının tanımlanmasından ziyade yorumlanması tercih edilen kavramlarından biridir. Stresi araştıran araştırmacı kadar stres tanımlarının yapıldığı ve genellikle bu tanımlarda bireyin çevresi dahilinde gerilim altında tutulması ve oluşan bu baskı ile bireyin bedenini verdiği ruhsal ve bedensel tepkiler olarak tanımlanmıştır. Başka bir deyişle stres birey üzerinde etkili olan çevresel, örgütsel ve bireysel etmenlerin, bireyin davranışlarında neden olduğu ve kendisinde tutum ve davranış değişikliklerine neden olduğu durumdur (Ertekin 1993: 5).

Stres, bireyin kendisinden kaynaklanan bu süreçte aşamadığı, zorlandığı ve içinde bulunduğu durumu tehdit eden ilişkilerin tümü şeklinde tanımlanmıştır (Lazarus 1985: 1421). Stres bireyin içinde bulunduğu durumda koşullarının zorlanması ve tehdit edici unsurların ortaya çıkmasıyla ortaya çıkar (Baltaş ve Baltaş 2002: 25).

Stres kavramının dert, keder, bela anlamlarında kullanılması 17. yüzyıla dayanıp, 18. ve 19. yüzyıllarda ise güç, baskı, zor durum anlamlarında kullanılmıştır. Ayrıca bu süreçte stres daha çok kişiyi, durumu veya nesneyi ifade ederken kullanılan direnç anlamını almıştır (Güçlü 2001: 92). Stres kişinin çevresinden kaynaklanan ve sınırlarının zorlanmasına neden olan süreçtir (Cüceloğlu 2000: 321).

Stres kavramı psikoloji sözlüğüne bakıldığında bireyin sosyal, bilişsel veya duygusal işleyişini bozmaya yönelik ve bireyi bozulan bu dengesine karşı yeniden kurmaya yönelik yeni davranışlarda bulunmasına zorlayan algıladığı uyarıcılara yönelik verdiği bilişsel, fiziksel ve ruhsal tepkilerdir (Budak 2003: 700).

Stres kavramıyla ilk ilgilenen kişi Hans Selye'dir. Selye'ye göre stres vücudumuzun zorlu ve stres yaratıcı durumlara karşı aşınma oranıdır (Selye 1977: 23). Stres organizmanın stresli durumlarda daha çok kaygı yaşaması, kendine zarar vermeye yönelik edimler ve hayal kırıklığı sonucu olumsuz düşüncelere yönelmesi gibi vücuduna zarar veren olumsuz bir durum olduğu düşünülmektedir. Selye daha sonra yaptığı araştırmalar sonucunda stresin aslında vücudun zorlu durumlar karşısında verdiği tepki olarak tanımlamıştır (Allen 1984: 12).

1.1.2. Stresi Açıklayan Kuramlar

Stresle ilgili çeşitli kuramlar bulunmaktadır. Stresi açıklayan kuramlar dört ayrı bölümde incelenecektir. Bunlar, biyolojik stres kuramları, psikolojik stres kuramları, sosyal stres kuramları ve sistem yaklaşımları şeklinde gruplandırılmıştır.

1.1.2.1. Biyolojik Stres Kuramları

Biyolojik kuramlar kapsamında alanyazında en çok adı geçen Hans Selye'nin genel uyum sendromu yaklaşımı ve genetik yapısal kuram ele alınacaktır.

1.1.2.1.1. Genel Uyum Sendromu

Genel uyum sendromu, Hans Selye (1936) tarafından laboratuvar hayvanları üzerinde stres oluşturunca uyarıcıların kısa ve uzun vadeli etkilerini incelerken geliştirdiği bir kuramdır (Selye 1977: 140). Ayrıca Selye'ye göre genel uyum sendromu alarm aşaması, direnç aşaması ve tükenme aşamalarından oluşmaktadır (Wilson 1999: 163). Bunlar;

Alarm aşaması; Burada organizma dış uyaranı stres kaynağı olarak algılar. Organizma stres kaynağını algıladıktan sonra sempatik sinir sistemi harekete geçerek çeşitli tepkilerde bulunur. Bunlar şoka girmek, kan basıncının düşmesi, kalbin hızlı atımları, tansiyonun yükselmesi, nefes alamama ve terlemedir. Bedendeki bu değişimlerin meydana gelmesinin en büyük nedeni bedenin dengesini sağlayabilmesidir (Selye 1977: 141).

Direnç aşaması; Alarm aşamasından sonra direnç veya uyum olarak adlandırılan aşama izler. Stres kaynağı ile organizma aralarında uyum göstermeye başlamışlarsa stres belirtilerinde düşüşler gözlenebilir. Bu aşama da organizma stresin etkilerini azaltabilmek adına her türlü uyum çabasını göstermekte ancak tüm bunlara rağmen stresli insanların gösterdiği davranışlar gözlenmektedir (Güçlü 2001: 94). Bu aşamada sempatik sinir sistemi hala aktiftir ancak alarm aşamasındaki kadar aktif değildir. Direnç aşamasının sonunda organizma normal dengesine dönmezse tükenme aşamasına geçilmektedir (Baltaş ve Baltaş 2002: 26-27).

Tükenme aşaması; Bu aşama da organizma stresin baskılarına dayanamayıp vucüt direncini kaybetmektedir. Birey kaybedilen direncin de etkisiyle uzun süreli stres kaynakları ile mücadele edemez ve yeni oluşabilecek stres tehditlerine karşı da açık olur (Baltaş ve Baltaş 2002: 28).

1.1.2.1.2. Genetik Yapısal Kuram

Bu kuram bireyin stresle başetmede genetik yapısının önemli olduğuna vurgu yapar (Rice 1999: 53). Genetik yapının (genotip) yanında fiziksel özellikler (fenotip) de önemlidir. Önemli olmasının nedeni ise bireyin strese karşı direnç gösterme özelliği üzerinde etkili olmasıdır. Genetik yapısal kuramın temel amacı genetik yapı ve direnci oluşturan fiziksel yapı arasındaki ilişkiyi anlamaktır. Genetik faktörler organizmanın direncini azaltabilir. Ayrıca genetik yapı otonom sinir sisteminin dengesini kurmasında oldukça önemlidir. Stresli durumlarda yaşanan savaş ya da kaç tepkisi de otonom sinir sistemi ile ilgilidir (Rice 1999: 54). Bazı kişilerin kalp-damar yapıları daha hassas

olabilir ve stresli durumlarda bu hassas olan bölgeler daha çok tepki verebilir. Bu hassasiyette genetik kodlar tarafından belirlenmektedir (Akman 2004: 47).

1.1.2.2. Strese Yönelik Psikolojik Kuramlar

Stres yönelik psikolojik kuramlar içerisinde psikodinamik kuram, öğrenme kuramı ve bilişsel-transaksiyonel model ayrı ayrı ele alınacaktır. Strese yönelik psikolojik temelli kuramlar, bireyin kendisinden veya çevresinden kaynaklanan stres verici bir durumla karşılaştığında kişiliğinin, beklentilerinin veya olayı anlamlandırma düzeyinin strese nasıl yol açabileceğini açıklamaya çalışmaktadır. Stres verici durumlarla karşılaşılmasının bireyde oluşturacağı davranış değişimlerinin yanında stresle başa çıkmanın stres üzerindeki kontrolünü de araştırmaktadır (Akman 2004: 44). Çalışanların yaşadıkları stres kaynaklarının yansımalarını ve stresle başa çıkmayı bu araştırma için bilişsel transaksiyonel kuramın açıkladığı düşünülmektedir. Bu nedenle çalışma oluşturulurken bu kuram model alınmıştır.

1.1.2.2.1. Psikodinamik Kuram

Psikodinamik modelin kurucusu Sigmund Freud (1977), kuramında stresin tanımını anksiyeteye dayandırmıştır. Freud'a göre 3 tip anksiyete bulunmaktadır. İşaret anksiyetesi yaşamı tehdit eden gerçek bir durum olduğunda hissedilen anksiyetedir. Travmatik anksiyete, içsel tepki olarak ortaya çıkan anksiyetedir. İd kaynaklı davranışlar sonrasında yaşanan cezalandırılma anksiyetesidir. Örneğin bastırılmış cinsel dürtüler ve saldırgan davranışlar ile başederken yaşanan anksiyetedir. Ahlaki anksiyete ise yaşanan vicdan korkusudur. Birey ahlaki değerlerine ters bir davranışta bulunduğu veya bunu aklından geçirdiğinde bile yaşadığı suçluluk ve utancın neden olduğu anksiyetedir (Shultz ve Shultz 2001: 45). Freud'un tanımladığı bu anksiyete çeşitleri bireyde gerilime neden olur. Bireyler gerilimi azaltmak için ise savunma mekanizmalarını kullanır. Savunma mekanizmalarının aşırı kullanımı da yine bireyde hastalığa yol açabilir (Shultz ve Shultz 2001: 45).

1.1.2.2.2. Öğrenme Modeli

Öğrenme modelinin kurucuları klasik koşullamayı öne süren Ivan Pavlov ve edimsel koşullamayı öne süren Skinner tarafından ortaya atılmıştır. Bu kuram stresi açıklarken klasik koşullanma, edimsel koşullanma veya ikisinin birleşiminden yararlanarak açıklamaktadır (Aydın 2017: 16). Stres kuramında koşullanmanın iki etkeninne bakılır. Öncelikle duygusal tepkilerimiz davranışsal, psikolojik ve fizyolojik bileşenlerden oluşur. Birey korku duygusunu yaşadığında kaçınma davranışı stres verici durumdan olabildiğince uzak tutar. Korku yaratan olay, durum, kişi veya nesne ile karşılaşılınca içsel gerilim oluşur. Vücudun fizyolojik olarak uyarılması sonucu kan basıncında artış, hızlı kalp atışı ve terleme gibi çeşitli stres belirtileri ortaya çıkmış olur. Koşullanma oluştuktan sonra ise bireyin anksiyetesi önceden tahmin edilebilir. Korku uyandıran durum karşısında olmasa bile varolan durumu düşünmek anksiyetenin oluşmasına neden olabilir (Akman 2004: 49).

1.1.2.2.3. Bilişsel-Transaksiyonel Model

Lazarus ve Folkman (1984) stres ve stresle başa çıkma açıklanırken bireyin stresi algıladığında, değerlendirme sonucunda strese yönelik savaş ya da kaç yöntemine başvurduğunu ileri sürerek bilişsel- transaksiyonel modelini geliştirmişlerdir (Eryılmaz 2009: 32). Bu modele göre stres, bireyin çevresiyle olan etkileşiminde varolan duruma uyumunu zorlaştıran ve bireyin sınırlarını aşmasına neden olan çevresel zorlamalardır (Uçman 1990: 50). Bilişsel psikolojiye göre önemli olan bireyin olayı algılama biçimi ve anlamlandırma düzeyidir. Bireyin içinde bulunduğu çevresel zorlamaları anlamlandırması yaşayacağı stresi tecrübe edip etmeyeceğinin belirleyicisidir. Sonuç olarak birey bu anlamlandırmaya dayanarak varolan durumu stres verici veya stres verici değil şeklinde yorumlamaktadır (Akman 2004: 50).

1.1.2.3. Sosyal Stres Kuramı

Sosyal stres kuramı olarak geliştirilen kuram çatışma kuramıdır.

1.1.2.3.1. Çatışma Kuramı

Çatışma, birbiriyle uyum içerisinde olmayan güdülerin bireyi etkilediği durumlardır. Gütünün türü, şiddeti veya içinde bulunduğu ortam çatışmanın farklı şekillerde ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Çatışmanın belli türleri vardır. Yaklaşma yaklaşma çatışma türüne göre gerçekleştirmek istediğimiz iki olumlu amacın aynı süreçte olması ve bireyin birini seçmek durumunda kaldığı çatışmadır. Yaklaşma kaçınma çatışma türünde hem olumlu hem de olumsuz durum vardır. Birey olumlu olan amacına yaklaşmak isterken diğer yandan bu durumdan kaçmak istemektedir. Kaçınma kaçınma çatışma türünde ise birey olumsuz iki durumdan birini seçmek durumunda yaşadığı çatışmadır. Birey bu tür çatışmalara maruz kaldığında kendini huzursuz, gergin ve tedirgin hissedebilir. Sonuç olarak içinde bulunulan bu durumlar stres yaşanmasına neden olabilir (Cüceloğlu 2000: 282).

1.1.2.4. Sistem Kuramı

Sistem kuramında canlı sistemler yaklaşımı ele alıp değinilecektir.

1.1.2.4.1. Canlı Sistemler Yaklaşımı

Steinberg ve Ritzman (1990) tarafından oluşturulan bu yaklaşıma göre stresi kavrayabilmek için öncesinde denge, gerilim, rahatsızlık, uyum, incinebilirlik, direnç ve kişisel sağlamlık gibi terimlerin bilinmesi gerekmektedir. Canlı sistemler basitten karmaşığa göre giden, sistemler içerisinde dengenin ne olduğu öğrenilmiş, deneyim ile edinilmiş veya genetik olarak aktarılmıştır. Bu yaklaşıma göre stres, sisteme dahil olan veya sistemden çıkan birinin fazlalığı veya azlığı, uyum sağlayamadığı durumlarda dengenin bozulduğundan ve yeniden uyum sağlaması gerektiğinden bahseder. Sonuç olarak stres içerisinde olan bireyin dengesi bozulmaktadır (Şahin 1998: 5).

1.1.3. Stresin Belirtileri

Stresle ilgili belirtiler dört boyut üzerinden tanımlanabilir (Braham 2004: 55-56).

Bunlar:

Fiziksel belirtiler: Uyku düzeninde gözlemlenen değişiklikler, vücut eklemlerinde ağrı, mide-bağırsak problemleri, vücut ısısında değişiklikler, iştahta artış veya azalış, deri dökülmeleri, yorgunluk hissi, kalp ve tansiyon problemleri.

Duygusal belirtiler: Duygu durumdaki ani değişimler, özgüven kaybı, öfke, düşmanlık ve saldırganlık belirtileri, incinebilirlik.

Zihinsel belirtiler: Karar vermede zorluk yaşama, dikkat dağınıklığı, bellekte zayıflama, sürekli hayal kurma, belli düşüncelere saplantılı kalma, yapılan işte verim kaybı.

Sosyal belirtiler: Gerçekleşen olumsuz durumlardan başkalarını sorumlu tutmak, verilen kararlarda ani değişimler yapmak, sürekli eleştiride bulunmak, iletişim de bulunmamak.

Belirtilen durumlar bireyde sürekli olmaya başlamışsa kişi stresle karşı karşıyadır. Stres verici durumlar tespit edildikten sonra bu etkilerin azaltılabilmesi için başetmeye yönelik davranılması gerekmektedir. Bu çalışma da stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişki değerlendirilirken Bilişsel-Transaksiyonel kuram temel alınmıştır. Bilişsel psikolojide esas olan varolan durumun nasıl algılandığı ve anlamlandırıldığıdır. Bireyin içinde bulunduğu dış etkenlerin zorlamalarını algılayış ve anlamlandırma türü, olayı stres verici veya değil şeklinde değerlendirmesine etki edecektir(Akman 2004: 50).

1.1.4. Stres Kaynakları

Stres, birey ve strese neden olan etmenlerin karşılıklı etkileşimi sonucu ortaya çıkmaktadır. Strese neden olan bu etkenler düşünüldüğünde stres kişinin kendisinden, çevresinden ve bunlarla olan ilişkileri sonucu oluşmaktadır (Akgündüz 2006: 9). Bireyin stres kaynakları bir bütünlük oluşturur ve birbirini etkiler. Bireyin iş yerinde sahip olduğu koşullar düşünülürken dış hayatındaki koşullardan soyutlanmaz. Örgüt içinde veya dışındaki stres kaynakları bireyin kendisi, çevresi ve bulunduğu örgütteki etmenlerinde etkileşimiyle birbirlerine etki etmektedirler (Keskin 1997: 144).

Stresin oluşmasına neden olan kaynaklar çevresel, bireysel ve örgütsel etmenlerdir. Stresin ortaya çıkma nedenleri göz önünde bulundurulduğunda bireyin farklı özelliklere sahip olduğu kişisel farklılıklarda çeşitli sonuçlar ortaya çıkarmaktadır (Robbins 2003: 578). Stres kaynaklarının gruplandırılması yapılırken bireysel, çevresel ve örgütsel stres kaynaklarının yanında örgütdışı stres kaynaklarının önemli bir yeri olduğu düşünülmektedir (Akgündüz 2006: 11). Araştırmalarda sınıflandırmanın temel yapıları olarak bireysel, çevresel, örgütsel ve sosyal alanlarda yapıldığı görülmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu 2002: 18).

Bu çalışma da örgütsel stres kaynaklarının incelenmesi amaçlanmıştır ancak çalışanların iş yaşamında örgütten kaynaklanan streslerin yanı sıra bireysel, çevresel ve örgüt dışı stres kaynaklarının da örgütsel stres kaynaklarını etkileyeceği düşünülerek yer verilecektir. Bu nedenle stres kaynakları dört başlık halinde ele alınıp incelenecektir. Bunlar bireysel stres kaynakları, çevresel stres kaynakları, örgütsel stres kaynakları ve örgüt dışı stres kaynaklarıdır.

1.1.4.1. Bireysel Stres Kaynakları

Stres kendisini yaşayan bireye aittir. Aynı olaya farklı tepkiler verilebilmektedir. Bu farklılığın altında zihinsel süreçlerden sosyal süreçlere kadar birçok faktörün etkili olduğu düşünülmektedir (Baltaş ve Baltaş 2002: 32). Bireylerin içinde bulundukları strese kalma süreleri de değişkenlik göstermektedir. Bazı bireyler stresin alarm

aşamasına daha hızlı bir şekilde girip daha fazla etkilenirken bazı bireyler daha geç bu aşamaya geçmektedirler. Strese karşı dayanma düzeyi değişkendir. Bu da kişiler arası direnç düzeylerinin değişmesi ile ilgilidir (Eren 2001: 289).

Stres ve örgüt arasındaki ilişkiye bakıldığında kişiliğin de örgütsel bir stres kaynağı olduğu söylenebilir. Bireyin çevresini algılayış şekli, yeni ortamlara dahil olduğunda verdiği tepki de bireyin kişilik yapısı ile ilgili olabilmektedir. Bireylerin duygusal incinebilirliklerinin yüksek olması, stresli durumlarda gösterdiği direnç seviyesi ve sürekli başarı ihtiyacı hissetmesi örgüt içinde stres kaynakları olarak gösterilebilir (Erdoğan 1999: 167).

Bireylerin kişilik yapılarını strese karşı olan dayanıklılıklarını önemli ölçüde etkilemektedir. Kişilik ve stres araştırmaları sonucu bireyler A tipi ve B tipi şeklinde belirlenen iki gruptan birinde yer alırlar. Stresten daha çok etkilenen kişilerin A tipi kişilik, stresten daha az etkilenen grubun ise B tipi kişilik olduğu söylenebilir. A tipi kişiliklerin sürekli yetiştirme konusunda sorun yaşayan, kaygı seviyelerinin ve başarı güdülerinin yüksek, başkalarıyla yarış halinde olan, mükemmelliyetçi duyguları yüksek olan, sürekli eleştiri yapan, yaratıcı olmayan, yaptıklarından mutlu olmayan ve kurallara sıkı sıkıya bağlı olan kişiler olarak nitelendirilmişlerdir (Altuntaş 2003: 60).

A tipi kişiliğe sahip bireylerde gözlenen belirgin özellikler şunlardır (Baltaş ve Baltaş 2002: 147-148):

Hareketlilik: A tipi kişilikteki bireyler konuşmalarında jest ve mimiklerini fazlasıyla kullanmakta ve konuşurken vurgu yapmaya dikkat etmektedirler.

Dürtü ve İhtiras: A tipi kişiliklere sahip bireylerin beklenti seviyeleri oldukça yüksek olmakta ve bu başarılarının gerçekleşmediği durumlarda yüksek düzeyde rahatsızlık yaşamaktadırlar.

Rekabet, Saldırganlık ve Düşmanlık Duyguları: A tipi kişilikte olanlar sürekli çevresindekilerle bir yarış içerisindedir. Düşmanlık, öfke ve nefret gibi duygularını ise yansıtmaktadırlar.

Tek Açılı Kişilik: Bu bireyler sadece kendileri ile ilgilenirler. Kendi işlerine ayırdıkları zaman nedeniyle sosyal çevrelerine ve ailelerine zaman ayırmakta zorluk çekerler.

B tipi kişilik grubunda bulunanlar ise oldukça sakin bir mizaca sahiptirler. Bir işi yaparken en kısa yoldan yapan, sorumluluklarına dikkat etmeyen, hayatlarında zaman sınırlaması olmayan, saldırganca tutum sergilemeyen, öfke ve nefret seviyeleri oldukça az olan kişilerdir. Bu özellikleri nedeniyle maruz kaldıkları stresli olaylardan daha az stresli ayrılarak sağlıklı kalırlar (Baltaş ve Baltaş 2002: 147-148).

İşletme sahipleri genellikle yönetici olarak seçtikleri kişileri A tipi kişiliğe sahip bireylerden seçerler. Bu kişilerin seçilmelerinin nedeni hedeflerini zamanında yetiştirmek ve durağan bir çalışma stiline sahip olmayışlarıdır. Bu durum işveren için olumlu özellikler olarak görünse de bu kişiliğe sahip bireyler için strese daha fazla maruz kalmalarına neden olabilmektedir. İşin statü veya konumuna göre bazı işverenler de B tipi kişilik özelliğine sahip bireyleri tercih etmektedirler (Tınaz 2005: 38).

Bireysel stres kaynaklarından biri de aile içinde yaşanan evlilik içi sorunlar, aile bireyleri arasında ilişkilerin kopması, ailenin karşılaştığı maddi sorunlardır. Yaşam boyunca kişilerin eksikliğini gidermesi gereken psikolojik ve biyolojik gereksinimleri vardır. Bu gereksinimlerin eksikliği hissedildiğinde birey uyarılır. Bu uyarılmalar sonrasında tepki ve davranışa dönüşür (Garipoğlu 2007: 26).

Bireysel stres kaynaklarından bir diğeri de kişinin yaşı ve yaşam tarzından kaynaklanan streslerdir. Birey kendi süregelen yaşam stilinden uzaklaştıkça ya da sürekli farklı ortamlara kendini maruz bıraktıkça stres seviyesinde değişiklikler gözlemlenebilir. Ayrıca sürekli aynı yaşam koşullarına sahip bireylerinde istedikleri

yaşam koşullarına erişememeleri stres seviyelerinde değişikliklere neden olacaktır (Eren 2001: 294).

1.1.4.2. Çevresel Stres Kaynakları

İşletmelerde sadece örgütten kaynaklanan stres faktörleri bulunmamaktadır. Çalışanların çevresel stres etmenleri ile de daha fazla strese kapıldıkları gözlenmektedir. Çalışanların karşı karşıya kaldıkları toplumsal ve teknolojik gelişim ve değişimlerin, kentsel problemler, ekonomik koşullar ve politik belirsizliklerin stres kaynağı olduğu gözlenmektedir (Ekinci ve Ekici 2003: 111).

Stres düzeyini bireyin çevresinden kaynaklanan durumlarda etkilemektedir. Bireyin yaşadığı ülkenin varolan problemleri veya politik belirsizlikleri, teknolojik gelişmelerle bireyin yeni düzene alışmasında yaşadığı sorunlar, hızlı büyüyen kentlerdeki alt yapı ve ulaşım problemleride stresin oluşmasına neden olabilmektedir (Garipoğlu 2007: 32).

1.1.4.3. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stres iş stresi olarak da tanımlanmaktadır. Çalışılan her işin belli koşulları vardır ve bu koşullar iş stresinin oluşmasına neden olabilmektedir. Çalışan sürekli endişelendiren, kişiler arası ilişkilerini zedeleyen, sağlığını riske atan çalışma koşulları çeşitli olumsuz duygulara kapılmasına ve çeşitli stres kaynaklı ruhsal gerginlikler yaşamasına neden olacaktır. Çalışanların iletişimle ilgili sorunlarını gidermek, çalışılan hizmet kalitesinin yükseltilmesi, daha verimli çalışabilecek çalışma koşullarının oluşturulması stresin bireysel ve örgütsel anlamda tanımlanmasına bağlıdır. Bu nedenle stres çalışanları birçok anlamda olumsuz etkileyebilmektedir (Sızan 2006: 50). Bireyin çalıştığı örgütün içinde bulunduğu ekonomik koşulları, çalışma düzeni, düşük iş memnuniyeti ve gelişen teknolojik değişimler bireyi olumsuz etkileyerek stres seviyesinde değişikliklerin yaşanmasına neden olabilmektedir (Yurtsever 2009: 101).

Örgütsel stres kaynakları, işin kendi yapısından kaynaklanan kaynaklar, rol belirsizliği, rol çatışması, çalışılan örgütün çalışma koşulları, iletişim, liderlik, örgütsel kültür, örgütsel değişim ve iş güvenliğidir (Özmutaf 2006: 76).

Alanyazın incelendiğinde örgütsel stres kaynaklarının sınılandırılmasına yönelik birçok araştırma bulunmaktadır. Pehlivan (1993: 28) ise yaptığı çalışmalarla örgütten kaynaklanan stresleri geliştirdiği stres kaynakları modeli çerçevesinde 6 alt boyutta değerlendirmiştir.

1.1.4.3.1. Görev Yapısına İlişkin Stres Kaynakları

Örgütlerde çalışanların yapacakları işlerin bölünmesi, sorumlu birimlerin işlerini kolaylaştıracak şekilde düzenlenmesi oldukça önemli bir husustur (Başaran 1991:43). Görev yapısını oluşturan temel stres kaynakları 6 boyut üzerinden açıklanabilir:

Aşırı iş yükü: Örgütte işverenler tarafından kısıtlı bir zamanda yapılması beklenen işlerin çalışanlara verilmesi stres ve gerilim yaratan bir durumdur. Ayrıca işi yapacak olan kişinin sahip olduğu özellikler ile yapılması istenen işin gerekleri arasında farklılıkların olması çalışan için olumsuz bir durumun oluşmasına neden olup, stres seviyesinde artışın olmasına neden olabilecek bir durumdur (Eroğlu 2000: 322-323).

İşin sıkıcı olması: Yapılan işin sıkıcı olması, çalışanın dikkatini ve ilgisini çekmemesi belli bir süre sonra çalışanda işe karşı yabancılaşmaya neden olan bu durum, stres kaynağı olarak görülmektedir (Tutar 2004: 228).

Ücret yetersizliği: Örgütlerde verilen düşük ücret nedeniyle birçok çalışan yeni iş ya da ek iş arayışına girmektedir. Çalışan için ikinci bir işte çalışmak aşırı çalışma yüküne neden olduğu gibi işveren için de rakip firmaların verdiği daha iyi ücretteki maaşla giden personelinden dolayı personel kaybı yaşaması ayrı bir stres kaynağına neden olmaktadır (Ekinci ve Ekici: 99).

Yükselme imkanı: Birçok çalışan mesleğinde yükselmek ve ilerlemek isteği taşır. Ancak örgütte çalışana yeteneklerinin gerektirdiği şekilde ilerlemesine izin verilmemesi belli bir süre sonra çalışanın kapasitesini geliştirememsinin yanında yaptığı işten tatmin olmamasına da neden olup stres kaynağının oluşmasına neden olacaktır (Güney 2000: 486).

Çalışma saatinin uzun olması: Çalışanların çalışma saatlerinin uzun olması hem fiziksel ve psikolojik açıdan hem de hayatında iş dışında ayırabilecek zamanının kısıtlılığından dolayı birey için strese neden olmaktadır (Pehlivan 1993: 32).

Çalışma koşulları: Çalışanların kendi yaşamlarındaki sorunları, huzursuzluklarını veya problemlerini bazen çalışma koşullarına da yansıtarak sürekli şikayet ettikleri görülmektedir. Bu nedenle çalışanlarının sorunlarını çözümlemeye çalışmak iş doyumunun yükselmesine katkı sağlayacaktır (Başaran 1991: 204).

1.1.4.3.2. Yetke Yapısına İlişkin Stres Kaynakları

Örgütlerde görev yapısının belirlenmesine göre çalışanları örgütsel egemenlik altına almak işveren için daha önemli bir konudur. Çalışanlar da örgütlerde kendi istekleri yerine yöneticilerin söylediklerini yapmak zorunda kalırlar ve örgütlere göre çalışanlardan istenenler değişmektedir (Başaran 1991: 44).

Karar verme: Çalışanlarda genellikle karar verme sürecine dahil olmamalarında görüşmelere katılım eksikliği veya iletişim yetersizliği neden olmaktadır. Ancak çalışanların kendi işöeriyle ilgili inisiyatif alıp kendilerini ifade ettikleri bu süreç stres düzeylerinin azalmasına etki edebilir (Sızan 2006: 62).

Karara katılma: Bireyin çalıştığı kurumda karar verilmesi gereken durumlarda katkısının olup olmayacağı stres düzeyi üzerinde etkilidir. Özellikle çalışanları etkileyecek kararların alındığı durumlarda kendisine danışılmaması veya fikirlerini belirtememesi stres yaşamasına neden olacak ve alınan kararlarda istek ve düşünceleri olmadığı için sonraki süreçlerde katılım azlığına neden olabilir. Ayrıca örgütlerde

Çalışanların fikirlerinin alınması kendisine verilen değer olarak da görüleceği için stres seviyesinde azalmaya neden olacaktır (Sabuncuoğlu ve Tz 1996: 100).

Yetki yetersizliği: Örgütlerde yetki ve sorumluluklardan kaynaklanan sorunların temelinde çalışanların kendi yetki ve güçlerini ortaya koyma çabalarından kaynaklanan sorunlardır. Ayrıca yetkilerini belirginleştirmeye çalışanların diğer yandan sorumluluklarını azaltmaya çalışmaları diğer bir stres kaynağına neden olmaktadır (Sızan 2006: 64).

Sorumlulukların verdiği endişe: Sorumluluk çalışanın kendisine verdiği işe yönelik görevleri yerine getirme yükümlülüğüdür. alışan kendisine verilen işe kabul ederek görevlerini benimsediği durumda sorumluluklarını da kabullenmiş olacaktır. Sorumlulukların kabullenemediği durumlar çalışanda stresin oluşmasına neden olacaktır (Arıcan 2011: 65).

Değerlendirmede haksızlıkların yapılması: Örgütlerde alışanlar yaptıkları işe başarılı olmaları kadar, yaptıkları işteki yeterlilikleri kadar da değerlendirilirler. Bu değerlendirmeler yapılırken haksızlıkların yapılması veya değerlendirme ölçütlerinin belli olmaması stres seviyesinde yükselmeye neden olabilir (Güney 2000: 460).

Yöneticilerin teşvik etmemesi: alışan bireylerde oluşan isteksizliğin nedeni olarak çalışanın işe bilmiyor oluşu veya yönetici tarafından desteklenmeyişi gösterilmektedir. Çalışma hayatında yöneticilerin personelinin yaptığı işten dolayı takdir etmesi moral ve motivasyonun yükselmesine katkı sağlayarak stres seviyesinin düşmesine etki etmektedir (Güney 2000: 461).

1.1.4.3.3. Üretim Yapısına İlişkin Stres Kaynakları

Örgütlerde retim yapısına ait stres kaynakları çalışanların ürün üretirken birbirleriyle kurdukları bağlardan veya üretimle ilgili etkileşim sonucu çıkabilecek nedenlerden kaynaklı stres kaynaklarıdır (Arıcan 2011: 66).

Zaman baskısı: Üretim sürecinde çalışanlar bazı işleri yaparken belirli zaman sınırlamalarına sahiptirler. Belli dönemlerde bitirmeleri gereken yoğun iş yükü sonucunda stres düzeylerinde önemli artışlar görülmektedir (Baltaş ve Baltaş 2002: 72).

Araç gereç yetersizliği: Örgütlerde çalışanlar için araç gereç kullanımı ve işi tamamlama arasında doğru orantı bulunmaktadır. Araç gereç yetersizliğinin bulunduğu durumlar çalışanlarda işlemini tamamlama da güvensizlik getireceği için stres seviyesinde de artışa neden olacaktır (Arıcan 2011: 67).

Yeteneklerin işin gereklerine uygun olmaması: Çalışanlar her zaman için kendi donanım ve yeterliliklerine uygun iş bulamamaktadırlar. Çalıştıkları iş yeterliliklerinin üstünde veya altında kalabilmektedir. Böyle durumlarda yaptığı işten tatmin olamama veya kendini yetersiz hissetme gibi duygular stres seviyesinde artışa neden olabilmektedir (Güney 2000: 441).

Çalışmaların karşılığını alamamak: Çalışan örgütten aldığı tutum, davranış ve maaşın yaptığı işlerin karşılığına denk gelmediğini hissettiği zaman hayal kırıklığına uğrar ve stres düzeyinde bu durum artışa neden olabilmektedir (Arıcan 2011: 67).

1.1.4.3.4. Kümeleşme Yapısına İlişkin Stres Kaynakları

Kümeleşme, çalışanlar arasında herhangi bir iş veya eylemi gerçekleştirmek amacıyla biraraya gelmenin yanı sıra kendi aralarında kümeleşmeleri sonucu da ortaya çıkmaktadır. Kümeler içinde zaman içerisinde belli kurallar oluşmaktadır. Küme içerisinde bulunan grup üyeleri bu kurallara uymak zorunda olup, aksi durumlarda kümeden kınanmadan başlayıp kümeden atılmaya kadar cezalar uygulanabilmektedir. Küme örgütün yönetimine karşı koymak için kurulmuş ise örgüt adına yasa dışı işlem ve eylemlerde üyelerden bu taleplere uymaları da zorunlu kılınır (Başaran 1991: 46-47). Kümeleşme yapısından kaynaklanan bazı stres kaynakları aşağıda verilmiştir.

İş ortamında huzursuzluk: Örgütlerde çalışanlar arasında ilişki bozukluğu olması, iletişim eksikliği, güven sorunu veya birbirlerini yaşadıkları olaylarda anlama

becerilerini olumsuz etkilemektedir. Çalışanlar arasındaki ilişkilerin kötü olması ortak çalıştıkları işlerde birbirlerine yardımcı olmamalarına ve yapılan işle ilgili deneyimi fazla olan çalışanın bilgilerini paylaşmayarak örgüt için de çalışma verimliliği açısından olumsuz sonuçlar doğmasına neden olacaktır (Altuntaş 2003: 33).

İş yerinde dedikodu yapılması: Örgütlerde çalışanlar iş çevreleriyle ve çalışan arkadaşlarıyla uyum sağlayamadıkları durumlarda kendilerini dışlanmış hissedebilirler. Dışlanmışlık ya da kümenin dışında bırakılmak, kümenin dışında bırakılan için yanlış çözüm yollarına yönelmesine neden olabilmektedir. Küme dışında kalanın yönelimleri, kümedekilerin de karşıt eyleme geçmelerine ve yanlış çözüm yollarına yönelmelerine neden olabilmektedir (Sabuncuoğlu 1987: 95). Küme içinde veya dışında kalan çalışanların en sık başvurdukları yöntem ise dedikodudur. Çalışanın süreç içerisinde duyduklarını kabul edemeyişi ve sürekli olumsuz durumlarla karşılaşması da strese neden olan durumlardır (Pehlivan 1993: 42).

Kişiler arası uyumsuzluk: Aynı örgütte çalışanlar arasında yaşanan stresin nedenleri genellikle kişisel çatışmalar ve rekabetten kaynaklanmaktadır. Çalışanların hissettikleri sosyal desteğin azlığı örgüt için olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Çalışanların gün içerisindeki zamanlarının büyük çoğunluğunu örgütte geçirdikleri düşünüldüğünde iş arkadaşlarıyla arasındaki ilişkiler örgüte yakınlaşması veya uzaklaşmasında belirleyicidir. Ayrıca iletişim becerileri gelişmeyen, çabuk sinirlenen ve saldırganlık eğilimleri yüksek olan çalışanlar çevrelerindeki çalışma arkadaşları içinde stres kaynağı olmaktadır (Cartwright ve Cooper 1997: 19)

1.1.4.3.5. Rol Yapısına İlişkin Stres Kaynakları

Rol, çalışanlardan örgütte bulundukları konuma bağlı olarak gelişen ve yapılması beklenen eylemlerdir. Örgütte bulunduğu role uygun davranmayan çalışanlar, çalıştıkları kurumun beklentilerine uygun davranmaya yönlendirilirler (Başaran 1991: 48). Rol yapısından kaynaklanan bazı stres kaynakları aşağıda verilmiştir.

Rol belirsizliği: Rol belirsizliği örgütlerde birey için olumsuz özelliklerinin olduğu kadar örgüt için de olumsuz özellikler barındırmaktadır. Rol belirsizliği yaşayan çalışanlarda özgüven eksikliği, iş motivasyonu düşüklüğü ve saldırganlık eğilimlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca çalışanın içinde bulunduğu belirsizlik durumu, kendisinin örgüt içerisindeki konumunu düşünerek değersiz hissetmesi ve örgüt için verimsizliğe neden olabilmektedir (Yılmaz ve Ekici 2006: 38).

İş gerekleri ve kişilik uyumsuzluğu: Örgütlerde çalışanlardan yeterlilik ve yapabileceklerinin üstünde bir performans beklenildiğinde iş gerekleri ile kişilik arasında bir uyumsuzluk meydana gelmiş olup, çalışanın da iş gerekleri ve kişiliğinin uyumsuzluğundan kaynaklanan stres yaymasına neden olacaktır (Arıcan 2011: 69).

Rol çatışması: Çalışanların iş yaşantılarının dışında ailevi, mesleki, toplumsal gibi gerçekleştirmek zorunda oldukları rolleri bulunmaktadır. Bahsedilen roller gerçekleştirilirken, kişinin kendisinden beklentiler de zorlanmasına çatışma yaşamasına neden olabilmektedir. Örgüt içerisinde rol çatışması yaşayan bireyler görevler, kurallar ve diğer insanlar arasında uyumsuzluk yaşamasına neden olabilir (Güney 2000: 445).

1.1.4.3.6. Kültürel Yapıya İlişkin Stres Kaynakları

Kültürel yapı, örgütlerde çalışanların benimsedikleri değer ve kuralların örgüte çalışanlar aracılığıyla taşınmasıyla oluşur. Örgütlerde toplumsal yapı içinde kendi değer ve kurallarını oluşturur. Örgütün toplumdan aldığı bu değer ve kurallar, çalışanların çalıştıkları kurumlar için gereken işlem ve eylemleri desteklemek ve bunların yapılmasını güvence altına almak içindir (Başaran 1991: 45-46). Kültürel yapıya ilişkin stres kaynaklarından bazıları aşağıda verilmiştir.

İş ortamındaki görüş farklılığı: Örgütlerde çalışanlar arasında grup çalışmasının olmadığı, bireysel eylemlerin fazla olduğu, kendini kanıtlama ve güç savaşlarının fazla olması örgüt için stres kaynaklarına neden olacak etmenlerdir. Örgütlerde çalışanlar arasında bireysel farklılıkların, değer yargılarının, amaçlarının, tutum ve

yeteneklerindeki değişkenlikler kişiler arası çekişmelere neden olabilecek etmenlerdir (Güney 2000: 453).

Statü değişikliği: Çalışanların iş yaşantılarında başarılı olmak ve elde etmek istedikleri statü, toplum tarafından da saygınlık ve güç kazanmak güdüsüyle bireye doyum sağlar. Ancak aksi durumda çalışanın bir alt kademeye düşmesi de kendisi için strese neden olacak bir etmendir (Sabuncuoğlu ve Tüz 1996: 160).

Moral ve doyum düşüklüğü: Örgüt içerisinde çalışanların etkin ve verimli bir şekilde çalışmalarına katkı da bulunan en önemli etkenlerden biri moraldir. İş doyumunu ise çalışanın işini değerlendirdiğinde yaptığı işten duyduğu memnuniyet ve keyiftir. Örgütlerde yaşanan moral ve doyum düşüklüğü çalışanlarda işe gelmek istememe, örgüte zarar verme, savurganlık ve varolan kuralları önemsememe gibi durumlara neden olabilecek stres kaynaklarındandır (Başaran 1991: 208-209).

Örgütsel stres kaynaklarının sınıflandırılmasına yönelik birçok araştırma mevcuttur. Bir diğer sınıflandırma da Luthans yaptığı araştırmalar sonucu örgütten kaynaklanan stresleri dört ayrı grupta incelemiştir (Luthans 1992: 404).

Örgütsel politikalardan kaynaklanan stres faktörleri; İş tanımlarının gerçeği yansıtmaması, ücret dağılımındaki dengesizlikler, sürekli örgüt içi personel yer değiştirmeleri, örgütteki katı kurallar, grupları yanlış değerlendirir.

Örgütün yapısal özelliklerinden kaynaklanan stres faktörleri; Örgüt içi yükselme olanağının azlığı, gruptan veya verilen kararlardan dışlanma, çalışan birimler arasındaki çatışmalar ve fazla kuralcılıktır.

Fiziksel koşullardan kaynaklanan stres faktörleri; Çalışma ortamının koşullarının uygun olmaması, kalabalık çalışma koşulları, çalışanların özel yaşantılarına sağı göstermeme, hava kirliliği ve iş kazalarıdır.

Örgütsel süreçlerden kaynaklanan stres faktörleri; İletişim eksikliği, başarı değerlendirmelerinin yanlı ve çelişkili olması ve çalışanın eksik bilgilendirilmesidir.

1.1.4.4. Örgüt Dışı Stres Kaynakları

Bireyin örgüt hayatı dışında gelişen ancak örgüt yaşantısını etkileyen çeşitli stres kaynakları bulunmaktadır. Bunlar, çalışanın doğum yapması, aile içi yaşadığı maddi sorunlar ve bunların yanında yaşadığı toplumda cinsiyeti veya etnik kökeni nedeni ile kendini ayrıştırması söylenebilir (Pehlivan 2000: 197).

Maddi sorunlar nedeniyle kimileri ek bir iş bulup çalışma arayışına girmektedirler. Asıl işleri gündüz mesaisi olan kişilerde özellikle gece vardiyasında işe çıkmaları veya haftasonlarını ek bir işi yaparak geçirmeleri bu bireyler üzerinde zaten varolan stres belirtilerini artmasına neden olacaktır. Maddi nedenlerden ötürü gelecek endişesi yaşayan bireylerin stres şiddetleri daha yüksek seviyeye ulaşmaktadır (Güçlü 2001: 101).

1.1.5. Örgütsel Yaşamda Stresin Sonuçları

Stres, çalışanlar için hem bireysel yaşantılarında hem de örgüt yaşantılarında istenilmeyen ve kaçınılan bir durum olmuştur. Stresin kaçınılan bir durum olmasının yanında uygun bir düzeyde olması çalışanlar için motivasyon sağlayıcı bir durumdur. Örgütsel stresin çalışanlar için yapıcı etkilerinin olmasının yanında yüksek düzeyde yaşanan stresin bedensel ve zihinsel anlamda oluşturduğu olumsuzluklar bireyin etkili çalışmasına engel oluşturmaktadır (Akgündüz 2006: 53).

Stres bireyleri kişisel olarak etkileyebileceği gibi dolaylı olarak çalıştıkları örgütleride etkileyip çeşitli olumsuz durumların yaşanmasına neden olabilmektedir. Bu bağlamda stresin sonuçları bireysel ve örgütsel stres sonuçları olarak ele alınabilir (Kalyoncu 2011: 107).

1.1.5.1. Stresin Bireysel Sonuçları

Stresin vücut üzerinde çeşitli etkilerinin bulunmasının yanı sıra stresin çalışanlar üzerinde fizyolojik, psikolojik ve davranışsal açıdan çeşitli etkileri bulunmaktadır (Okutan ve Tengilimoğlu 2002: 23).

1.1.5.1.1. Fizyolojik Sonuçlar

Baş ağrıları, iştah ile ilgili problemler, uyku sorunları, kalp rahatsızlıkları, mide-bağırsak sorunları, eklemlerle ilgili ağrılar, yüksek tansiyon ve ağrı kesici ilaçlara bağımlılık stresin fizyolojik sonuçlarıdır (Eren 2001: 307).

Bazı hastalıkların oluşmasında asıl nedenin yanında stresin de etkili olduğu düşünülmektedir. Bunlar (Kirel 1994: 48):

Kalp-damar ve dolaşım sisteminden kaynaklı rahatsızlıklar; Kalbin hızlı hızlı atması, kalp atışında düzensizlikler, hipertansiyon.

Solunum sisteminden kaynaklı rahatsızlıklar; Nefes alıp verme ile ilgili yaşanan sorunlar.

Sindirim sisteminden kaynaklı rahatsızlıklar; Mide ve bağırsak problemleri, iştak kaybı veya aşırı yeme.

Üreme sisteminden kaynaklı rahatsızlıklar; Ereksiyonla ilgili problemler, istek ve haz kaybı.

İç salgı bezinden kaynaklı rahatsızlıklar; Şeker hastalığı ve yüksek troid

Deriden kaynaklı rahatsızlıklar; Saç ve deri dökülmeleri, sedef hastalığı.

Hareket sisteminden kaynaklı rahatsızlıklar; Kasta sinir sıkışmaları, kireçlenme, baş ağrıları.

1.1.5.1.2. Psikolojik Sonuçlar

Yaşam enerjisinde ki düşüşlük, günlük hayatta öncesinde zevk veren durumların yapılmasının anlam ifade etmemesi, dikkat dağınıklığı yaşamak, sürekli pasif agresif durumda bulunmak, madde kullanımında artış yaşanması, bellek ile ilgili problemler, depresif duygudurumunda bulunmak gibi belirtiler stresin psikolojik sonuçlarıdır (Telman ve Ünsal 2004: 98).

1.1.5.1.3. Davranışsal Sonuçlar

Stresin neden olduğu davranışsal problemlere bakıldığında, uyku ve iştah sorunları, pasif agresif davranışlarda bulunma, sosyal ve yakın çevrede artan geçimsizlik ve iletişim problemleri, yüksek hızda araç kullanma, kumar gibi alışkanlıkların ortaya çıkması, hırsızlık yapma ve intihar girişimlerinde bulunma şeklinde sıralanabilir (Pehlivan 2000: 210).

Stresin meydana getirdiği sonuçların kontrol altına alınabilmesi ve baş edebilmenin sağlanması mümkündür. Stresten kurtulmak veya yaşanan stres seviyesini azaltmak amacıyla bu tür durumlarla karşılaşıldığında bireylerin en çok başvurduğu davranış yolları arasında madde kullanımı gösterilebilir. Sigara, alkol uyuşturucu gibi maddeler kullanıldıklarında bireylerin kaygı düzeylerini azalttığı için başvurulan olumsuz yöntemlerdendir. Kullanılan bu maddeler öncelikle sadece kaygı seviyesini düşürmek amaçlansa da sonrasında bağımlılık yapıcı etkileri gözlenmektedir (Himmetoğlu ve Kirel 1996: 50).

Stresli durumlarda bireylerin iştahlarında çeşitli değişiklikler gözlenmektedir. Bu tür durumlarda karşılaşılan iştah kaybı veya iştah artışıdır. Bireylerde iştah artışının fazla olmasının nedeni yemek yerken varolan problemleri veya stres yaratıcı unsurları daha az düşünmektir. Birey yemek yeme ile sürekli meşgul olduğundan bu tür durumlar daha az kendisini meşgul eder. Bir diğer etken ise dolan mide ve bağırsakların daha fazla kan kullanarak beyindeki kan basıncını azaltması ve bilişsel bir rahatlama yaşamalarıdır (Yılmaz ve Ekici 2003: 7).

1.1.5.2. Stresin Örgütsel Sonuçları

Stresin bireysel etkilerinin yanında örgüt için doğurduğu olumsuz sonuçları da mevcuttur. Bu olumsuz sonuçlar iki boyutta toplanmaktadır. Bunlar, örgütteki verimliliğin ve başarının düşmesi ile bu etmenlerin ortaya çıkmasına etki edecek çalışanların yaşadıkları yabancılaşma duygusudur. Stres çalışanların işe yatkınlık becerilerini ortaya koymalarını etkilemektedir. Birey çalışma ortamında iş doyumunu sağlayamaması durumunda öncelikle işe gelmeyen gün sayısında artışlar daha sonrasında ise işten ayrılma yollarına başvurmaktadır. Bu durumda örgütün personel açığının oluşmasına ve nitelikli personel kaybına neden olacaktır. Stres ayrıca çalışanlar arasında çeşitli çatışma durumlarının ortaya çıkmasına neden olacaktır (Tutar 2000: 254).

İş başarımı ve performans düşüklüğü; Yüksek düzeyde stres unsuru barındıran örgütlerde stresin etki ettiği alanlardan biri olan performans düşüklüğü ele alınmalıdır. Örgütlerde kar elde edebilmek temel amaçtır. Ancak bu amaca ulaşırken, günümüz rekabet piyasasına tutunabilmek en kısa zamanda en iyi ürünü elde edebilmek ve tüm bunları en az maliyetle gerçekleştirebilmek için örgütün çalışma performansını en üst seviyeye ulaştırması gerekmektedir (Yılmaz ve Ekici 2003: 8). Örgütün varolan bu amaçlarını gerçekleştirme de çalışanın yaşadığı düşük veya yüksek stres belirtileri de iş başarımını etkilemektedir. Bu noktada en önemli etken stresle başa çıkabilmenin etkin bir şekilde sağlanmasıdır. Örgüt içinde iletişim eksiklikleri ve yaşanan gerilimler stres düzeyinin yükselmesine neden olurken uyum ise stres seviyesinin düşmesinde etkilidir (Tutar 2000: 257).

İşe yabancılaşma; Davranış bilimiyle uğraşanlar yabancılaşma kavramını “örgütte çalışan bireylerin örgütün iş ve amaç prensiplerine, iş ahlaklarına, iş arkadaşlarına ve kendilerine karşı kayıtsız bulunmaları” şeklinde tanımlamışlardır (Eroğlu 2000: 337). Örgüt içerisinde çalışanın örgüte yabancılaşmasına neden olan durumlar yaşanan stresin düzeyinin değişmesine, örgüte bağımlılığının azalmasına, örgüt verimliliğinin azalmasına da etki etmektedir. Örgüte yabancılaşmanın olduğu

durumlarda yönetimin katı ve sert tutumunun olması, çalışanın yapılması gerekenleri zorunluluktan yapması örgüte yabancılaşmayı arttıran durumlardır (Özen 2011: 44)

İşe devamsızlık; Örgütte bireylerin çalışma alanlarında varolan stres yaratıcı unsurlarla karşı karşıya gelmek çeşitli endişelerin yaşanmasına neden olacaktır. Bu durum neticesinde işe gitmek artık çalışan için önemli bir kaygı ve gerilim unsuru haline gelmektedir (Pehlivan 1993: 61). İşe devamsızlık örgüt için en önemli faktörlerden biri olan zaman ve yetiştirme kavramını olumsuz etkileyerek örgüt için birçok olumsuz sonucun beraberinde doğmasına neden olacaktır. Verimlilik, kalite, yetiştirme hızı, talep karşılama ve örgütün rekabet gücünü etkilemesi örnek gösterilebilir (Yılmaz ve Ekici 2003: 8).

İş kazaları; İş kazalarının olması sonucunda örgüt için doğurduğu mali kaybın azaltılması adına özellikle son yıllarda iş kazalarının azaltılmasına yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Yapılan araştırmalar sonucunda örgütsel stresin oluşmasında başlı başına bir neden olmasa da örgütsel stresin oluşmasında iş kazalarının etkisinin olduğu belirtilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003:9). Bireyler üzerinde stres ve kaygı düzeyinin yüksekliği sonucu bireyde hatalı davranış, depresif duygu durumu, refleksleri kontrol edememe, agresif tutum, yaklaşan tehlikenin farkında olamama gibi durumlar oluşabilmektedir (Eroğlu, 2000:334).

1.1.6. Stres Kaynakları Üzerine Yapılan Bazı Çalışmalar

Antoniou, Polychroni ve Vlachakis (2006: 687) yaptıkları araştırmada Yunanistan'da görev yapan ilk ve ortaokul öğretmenlerinin işte ki stres seviyelerinin ve mesleki tükenme deneyimlerinin kaynaklarını cinsiyet ve yaş değişkenlerini de göz önünde bulundurarak değerlendirmişlerdir. Yapılan çalışmada kadın öğretmenlerin mesleki stresinin öğrenciler, diğer öğretmenlerle etkileşim, iş yükü ve duygusal tükenme bakımından daha yüksek düzeyde olduğu görülürken; genç öğretmenlerde tükenmenin duygusal bitkinlik ve meslekten ayrılma yönlerinden yüksek olduğu saptanmıştır. Öğretmenlerdeki temel stres kaynakları ise disiplin problemleri, öğrencilerle etkileimfr bulunmak gibi durumların olduğu saptanmıştır.

Ekinci ve Ekici (2003: 120) tarafından yöneticilerin stres düzeylerini belirlemek üzere yapılan araştırmada, yöneticilerin yaşlarının bireysel ve örgütsel stres kaynaklarından etkilenme konusunda belirleyici olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yöneticilerin hem bireysel hem de örgütsel stres kaynaklarından yaşları ilerledikçe daha fazla etkilendikleri belirtilmiştir.

Aydın, Üçüncü ve Taşdemir (2011: 397) tarafından yapılan “Akademik Performansı Etkileyen Stres Kaynaklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Çalışması” isimli araştırma sonuçları incelendiğinde bireysel faktörlerin stresin oluşmasından en önemli neden olduğu görülmüştür. Akademik personel üzerinde stres neden olan diğer değişkenler ise ücret dengesizliği ve yetersiz maaş, iletişim yetersizliği, iş temposu ve yoğun çalışma, rolle ilgili sorumlulukların yoğunluğu, ayrımcılık yapılması ve kararlara katılamama gibi örgütsel faktörler olduğu belirlenmiştir.

"Devlet ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Stresinin Karşılaştırmalı Analizi" isimli yapılan çalışma da devlet lisesinde çalışan öğretmenlerin özel lisede çalışan öğretmenlere göre stres düzeyleri daha yüksek bulunurken; iki okul türünde çalışan öğretmenlerde de maaş azlığı ve mesleki gelişme koşullarının yetersizliği en çok stres yaratan unsurlar olarak görülmüştür. En az stres yaratan unsurlar olarak ise yönetim ile ilişkiler, zaman yetersizliği, öğretmenin kendini yetersiz hissetmesi ve meslekteki siyasi ayrımcılık görülmüştür (Özdayı 1990: 197).

Gökdeniz (2005: 180) üretim alanında çalışan örgütlerde örgüt içi stres kaynakları ve örgütlerdeki stres kaynaklarının dağılım oranları ile ilgili bir çalışma yapmıştır. Araştırma sonuçlarına göre en etkin stres kaynakları yetki yapısına ait stres kaynakları, üretim yapısına ait stres kaynakları, örgütsel yapı ve iklime ait stres kaynakları, görev yapısına ait stres kaynakları, rol yapısına ait stres kaynakları ve kültürel yapıya ait stres kaynakları şeklinde bulunmuştur.

1.2. Stresle Başa Çıkma

İnsanlar yaşamları boyunca çeşitli uyarıcılarla karşı karşıya gelebilmektedirler. Bu uyarılar bedensel, zihinsel ve ruhsal açıdan bireyin varolan durumuna uyumunu veya dengesini değiştirebilir. Bireyin yaşadığı olay eski yaşam düzenine dönmesini gerektirecek nitelikte ise yaşadığı zorlu süreci atlatabilmek için çeşitli yollar dener. İşte böyle bir durumda stres ve başa çıkma kavramlarından bahsedilebilir (Basut ve Erden 2005: 50). Diğer yandan stres yönetimi kavramı ile stresle başa çıkma kavramlarını aynı anlamlarda kullanan araştırmacılarda vardır. Stres yönetimi, varolan stresli olayları değiştirmek veya bireyin bu olaylara yönelik verdiği tepkilerin değiştirilmesidir (Güçlü 2001: 101).

Baş çıkma bireyin düşmanlarıyla, rakipleriyle, yararına olmayan durumlarla veya engellerle yüzleşmesi ve mücadele etmesidir. Baş çıkma ayrıca bireyin kendisi için tehdit unsuru haline gelen kişi, durum ve olaylarla mücadele içerisinde olması demektir (Rice 1999: 288).

Stresle başa çıkma bireyin kendisinden veya çevresinden kaynaklanan stres faktörlerine uyum gösterip dengede tutabilmek için bireyin gösterdiği bilişsel ve davranışsal çabalarıdır. Stresle başa çıkma yöntemlerine başvurulmasının amacı stresle ile etkin bir şekilde mücadele edip stres seviyesini azaltmaktır. Bu amaçla stresle başa çıkma yöntemleri olarak birçok yöntem ileri sürülmüştür (Yurtsever 2009: 111).

Stresle başa çıkma yöntemleri iki ayrı başlık altında incelenebilir.

1.2.1. Stresle Başa Çıkma Bireysel Yöntemler

Stresle başatma de stresin olumsuz etkilerini gidermek, bireyin zihinsel ve bedensel yönden kendini daha güçlü hale getirmesi için bazı bireysel yöntemler mevcuttur. Bunlar (Taştan Bal 2006: 4-6):

Geliştirici rahatlama yöntemi: Birey stresi yaşadığında kasları daha çok gerginleşerek zihinsel stresinin artmasına neden olmaktadır. Bu yöntemin temel amacı öncelikle farklı kaslar üzerinde kasılmayı sağlayıp sonrasında aynı kaslarda gevşemenin getirdiği rahatlığın öğrenilmesini sağlamaktır.

Olumlu hayal kurma: Geçmişte yaşanan olumsuz deneyimler kişilerin zihninde tekrar canlandığında aynı stres belirtilerini göstermelerine neden olmaktadır. Olumlu hayal kurma ile bireyin geçmişinde yaşadığı veya geleceğinde yaşamak istediği olumlu durumları hayal etmesi istenerek stres seviyesi azaltılır.

Egzersiz ve beden hareketleri: Bireyin yaşadığı stresli durumları fiziksel aktiviteler ile sağlanması amaçlanmaktadır.

Davranışsal açıdan bireyin kendi kendini kontrol etmesi: Bireyin günlük hayatındaki davranışlarının sonuçlarının ne olacağını bilerek ve buna uygun şekilde hareket ederek stres seviyesini kontrol altında tutmasıdır.

İletişim: Kişi bulunduğu ortamlarda kendini rahatlıkla ifade edebileceği, sorunlarını paylaşabileceği bireylerle konuşup destek alması stres seviyesini kontrol altında tutup bu durumla başa çıkabilmesini kolaylaştıracaktır.

Meditasyon, besin kontrolü ve masaj: Meditasyon stres seviyesini azaltma da etkili olurken, düzenli olarak yapılan masajlarda bireyin zihinsel sakinliğini korumasını sağlar. Günlük tüketilen besinlerle de stresin seviyesini kontrol altında tutmak mümkündür. Şekerli besinler, kafein ve rafine ürünlerinin tüketimi yerine sebze, meyve, süt ürünleri ve su tüketiminin artırılması stresle başa çıkabilmeyi sağlamaktadır.

Hobiler ve dışa dönüklük: Bireyin kendini kötü hissettiğinde yapabileceği bir becerisinin olması veya kendisine haz veren hobilerinin olması stresli dönemlerde başa çıkabilmesini kolaylaştırmaktadır.

Gevşeme oyunları: Bireyin yaşayacağı stresle başedebilme gücünü kendinde bulması kendi inanç ve dünya görüşleriyle ilgilidir.

Stresle başetme de kullanılan bir diğer yöntem de “DKBY” modelidir. Bu modelde temel amaç stresin birey üzerindeki olumsuz özellikleri aşama aşama olarak fark edip olumlu özellikler ile birlikte değişimleme yapmaktır. Modelin adımları ise şöyledir (Braham 2004: 57-59) :

Değiştir yaklaşımı: Bu aşama da stresli durumlarla karşılaşıldığında stres kaynağının neden olduğu ortam veya kişilerden uzaklaşılması gerektiği vurgulanır.

Kabul et yaklaşımı: Kabul et aşamasında değiştirilmesi mümkün olmayan durumları olumlu bir yaklaşımla kabul edilmesi gerektiğinden bahseder.

Boş ver yaklaşımı: Gerçekleşmesi mümkün olmayan hayal ve isteklerin yarattığı kaygı ve gerilimden kurtulmak için bireyin önceden yaklaşmadığı bir tutumda olması ve olaylara daha farklı bir açıdan bakması gerektiği vurgulanır.

Yaşam tarzını yönet yaklaşımı: Bu yaklaşımın amacı stres yaratan olaylara karşı başedebilmenin sağlanması için çeşitli gevşeme egzersizleri ile stres kaynaklarının ortadan kaldırılması hedeflenir.

1.2.2. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Yöntemler

Örgütler stresle başa çıkma da çeşitli mücadele stratejileri oluştururlar. Bu örgütsel stratejiler çalışanın stresini azaltmak veya örgütsel kaynaklı stres etmenlerini kontrol altında tutmayı veya tamamen ortadan kaldırmayı hedeflemektedir. Örgüt ile ilgili olarak örgüt kurallarından veya iş bölümünden kaynaklı stresi azaltmak, örgüt içinde çatışma unsuru olan durumların, örgütün haberleşme sisteminden kaynaklı problemlerin giderilmesi gerekmektedir (Aktaş ve Aktaş 1992: 164).

1.2.2.1. Destekleyici Örgütsel Hava Oluşturmak

Birçok örgütte katı ve resmi bir sistemin yanında kurallara sıkı sıkıya bağlı olan ve iletişimin yukarıya doğru olmadığı gözlenmektedir. Bu tür etkenlerin varlığı çalışanlar için önemli bir stres faktörü olabilmektedir. Örgüt yönetiminin ise bu aşamada çalışanları destekleyici bir politika izlemesi gerekmektedir. Çalışanların katılımını destekleyici ve ortak kararların verilmesine teşvik edici olması örgütsel politika da izlenmesi gereken yollar olarak ifade edilebilir (Güçlü 2001: 103).

Özdevecioğlu (2003: 117-118) çalışmasında destekleyici bir örgütün özellikleri aşağıdaki şekilde sıralamıştır;

- Sosyal bir varlık olan çalışanları önemsemek, gerektiğinde takdir etmek, onlara değer vermek onların bu durumu destek olarak algılamalarını sağlayacaktır.
- Örgüt içerisinde ilişkileri olumlu çerçevede sürdürmek, iletişim kanallarını sürekli açık tutmak örgüt ikliminin pozitif olmasını sağlayacak ve çalışanların motivasyonunu artıracaktır. Çalışanların yukarıya doğru iletişimin açık olduğunu bilmeleri örgüte karşı bakış açılarını olumlu yönde etkileyecektir.
- Çalışanların, örgütte yapılabilecek değişikliklerde veya uygulamalarda görüş ve önerilerini almak çalışanlara destek olarak algılanmasını sağlayacaktır. Çalışanlar kendi fikirleri alındıktan sonra örgütte yapılan değişikliklerde kendi fikirlerinin uygulandığını gördüklerinde bu durumu kendi düşüncelerine verilen önem ve örgütsel destek olarak anlayacaklardır.
- Örgüt içinde adaletli uygulamalar yapma, adam kayırmamak, hak edilenlerin karşılığını vermek örgütsel destek algısı için önemlidir. Yönetimin kendi yakınlarına ayrıcalıklar tanıması veya çalışanın hakettiği değeri kendisine vermemesi örgütsel desteği olumsuz yönde etkilenmesine neden olmaktadır.
- Çalışanlara belirli bir iş güvenliği ortamı sağlamak ve istihdam konusunda güvence vermek örgütsel destek algısının oluşmasını sağlayacaktır. Çalışanların bazı ufak tefek hatalarının hoş görülmesi, başarılı oldukları süreçte işe devam edeceklerini bilmek onları psikolojik açıdan rahat hissettirecektir.

1.2.2.2. İş Zenginleştirilmesi

İş zenginleştirme, işin getirdiği sorumluluk, başarı gerekliliği ve tanınma gibi olanakların yanında işin temelinde işle ilgili olması gereken niteliklerin geliştirilmesini ifade eder. Çalışanın iş tanımında göreviyle ilgili düzenlemelerin yapılmış olması stresle başa çıkmasında olumlu etkiye sahiptir (Güçlü 2001: 103).

İş tanımının ve koşullarının genişletilip çalışanın önüne sunulması çalışan için kendini geliştirme fırsatı sunmakta ve kendi azim ve çabasına bağlı yükselme olanağı sağlamaktadır. Ayrıca bu tür durumlarda çalışanların beceri çeşitliliği arttırılmakta ve yaptıkları işler daha anlamlı kılınıp önem derecesine göre sıralanmaktadır (Akgündüz 2006: 72).

1.2.2.3. Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması

Örgütlerde iş tanımlarının yeterli düzeyde yapılmaması stres kaynaklarının oluşmasındaki en önemli faktörlerden biridir (Luthans 1992: 212). Örgüt içinde çalışanın iş tanımının ne olduğuyla ilgili verilecek bilgi akışı veya eğitimler, çalışanların görev ve sorumluluklarının tarif edilmesi örgüt içindeki rol belirsizliklerini ve çatışmaları önemli ölçüde azaltmaktadır. Yapılacak bu bilgi akışları ve eğitimlerin çalışanın ve işverenin beklentilerine aykırı olmaması örgüt içi stres düzeyini azaltmada etkilidir (Güçlü 2001: 103).

1.2.2.4. Mesleki Gelişim Yollarının Planlanması

Rekabetin yoğun olarak yaşandığı örgütlerde işlerini gerektiği kadar iyi yapamamaları işlerini kaybetme korkusu yaşamayanın yanında çeşitli depresif duyguları da yaşamalarına neden olmaktadır. Bireyler eğitim hayatını tamamlayıp iş hayatına atılmayı beklerken veya çalışma yaşantısında iken kariyer gelişimleri ile ilgili kendilerini değerlendirebilmektedir. Bu değerlendirmeler sonucunda yaptıkları veya yapacakları işle ilgili olumlu veya olumsuz yönlerini, yeterliliklerini gözlemleyip kariyer geliştirme imkanlarına sahiptirler (Aydın 2004: 65).

Örgütlerde çalışanların mesleki gelişimleri genellikle yönetici tarafından yapılmaktadır. Büyük örgütlerde çalışanlar sonrakia aşamalarda hangi pozisyonda çalışacaklarını bilmedikleri için stresle karşı karşıya kalmaktadırlar. Mesleki planlama yöntemleri kullanılarak çalışanların içinde bulundukları stresli durumlara müdahale edilebilir. Örgütlerde kullanılabilir olan stresle başetme yöntemleri şu şekildedir (Aktaş ve Aktaş 1992: 166-167):

- Bireyin kendisini değerlendirmesinde ve daha iyi anlamasında yardımcı olacak işle ilgili kitapçıklar, danışma grupları ve toplantılar düzenlenmesidir.
- Mesleki gelişimini sağlamak isteyen personellerin, bu fırsatların bildirilmesini sağlayan yöntemler geliştirilmelidir.
- Uzmanlar aracılığıyla kariyer ile ilgili önerilerde bulunulmalıdır.
- Yeni kariyer sağlamak isteyen çalışanlara gerekli ilgi ve beceriyi kazandırmak gerekirse bu edimlerin sağlanması aşamasında eğitimler düzenlenmelidir.

1.2.2.5. İş Yerinde Neşeli Bir Ortam Yaratmak

Büyük örgütler iş yerinde neşeli bir ortamın olmasının, çalışanların birbirleriyle şakalaşmalarının ve aralarındaki mizahsen gücün önemini kavradıkları için çalışanların bu tür eylemlere yönelmelerini teşvik etmektedirler (Güçlü 2001: 103).

1.2.2.6. Çalışma Ortamının İyileştirilmesi

Havalandırma, aydınlatma, gürültü ve iş yerinde belli bir düzenin oluşturulması çalışanın moral ve motivasyonu üzerinde etki etmektedir. Çalışanın düşük motivasyonu nedeniyle iş performansında da düşüklükler meydana gelmektedir. Ayrıca yetersiz aydınlatma çalışanın hem daha fazla yorulmasına neden olacak hem de göz sinirlerini etkileyerek sağlığıyla ilgili problemler yaşamasına neden olacaktır. Ayrıca gürültünün de fazla olması çalışanın dikkat dağınıklığı yaşamasına neden olup iş verimini azaltabilmektedir. Bu nedenlerden ötürü çalışma alanının personelin çalışacağı uygun koşullarda olması gerekmektedir (Aydın 2004: 68-69).

1.2.2.7. Stres Yönetimi Eğitimi

Örgütlerde stres yönetimi eğitiminin çalışanlarına verilmesi gerekmektedir. Stres yönetimi eğitiminin verilmesi örgüt çalışanlarının stresli durumlar ile karşılaştıklarında ne yapmaları gerektiği ile ilgili bilgiye sahip olmalarını sağlayacaktır. Aynı zamanda eğitimi düzenleyen uzmanların çalışanlara içinde bulundukları durumun güçsüz oldukları anlamına gelmediği ve stresli durumun üstesinden gelebileceklerinin de anlatılması gerekmektedir (Barutçugil 2004: 18).

1.2.2.8. Zaman Yönetimi

Zaman günümüz yaşantısında bireyler tarafından planlı bir şekilde kullanılması gereken bir kavramdır. Yapılacak işlerin önem ve aciliyet sırasına göre düzenlenmesi, az zamanda daha çok iş yapma prensibinden daha fazla kolaylık sağlamaktadır. Örgüt çalışanlarının stresten uzak kalabilmek ya da stres seviyelerini kontrol altında tutabilmek için yapılması gereken işlerinde önem sırasının belirlenip uygun zamanda yapılması gerekmektedir (Aydın 2004: 59).

1.2.3. Stresle Başa Çıkma İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Arikewuyo (2004: 203) Nijerya’da görev yapan ortaokul öğretmenlerinin stres yönetim yöntemleri incelemiştir. Araştırma sonucuna göre, öğretmenlerin stresle başa çıkma konusunda birçok yöntem kullandıkları görülmüştür. Yapılan araştırma sonucuna göre öğretmenler stres altında oldukları zamanlarda mücadele hissine sahip oldukları, problemlerin üstesinden gelebileceklerini düşündükleri ve stresle doğru şekilde başa çıkmak için stresin kaynağını doğru anlamak için daha fazla çaba gösterdikleri görülmüştür. Ayrıca öğretmenlerin örgütlerde karşılaştıkları sorunlar karşısında işlerinin hayatlarındaki en önemli olayın olmadığını düşünerek stres seviyelerini düşürdükleri görülmüştür.

Kale (2007: 320) tarafından banka çalışanlarının ruh sağlığı düzeylerini ve stresle baş etme yöntemlerinin belirlenmesine yönelik yapılan araştırmada, banka çalışanlarının

belirgin stres düzeylerine sahip oldukları ve stresle başa çıkma yöntemi olarak da aktif planlama yöntemini kullandıkları belirtilmiştir. Ayrıca ruh sağlığı düzeylerinin erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha iyi olduğu, bekar çalışanların ise evli çalışanlardan daha iyi olduğu bulunmuştur. Eğitim düzeyi arttıkça ruh sağlığı düzeyinin düzeldiği ve stresle baş etme konusunda daha başarılı oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Karakuş ve Dereli (2011: 98) tarafından yapılan araştırmada, kadın ve erkeklerin stresle başa çıkma stilleri arasında bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Kendine yeterli olacağını düşünen, özgüveni yüksek olan ve başarılı olacağı inancını taşıyan çalışanların stresle başa çıkma konusunda “dine sığınma” stratejisini daha az tercih ettikleri belirtilmiştir. Benlik saygısı yüksek olan çalışanların stresle başa çıkmada “aktif planlama” ve “dış yardım arama” stratejilerini “dine sığınma” stratejisine göre daha fazla kullandıkları tespit ortaya konulmuştur.

Karakaş ve Koç (2014: 615), tarafından yapılan bir çalışmada çeşitli değişkenler göz önünde bulundurularak stresle başa çıkma ile dinî başa çıkma arasında ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre, stresle başa çıkma tutumları ile dinî başa çıkma tutumları arasında anlamlı düzeyde ilişkinin bulunduğu görülmüştür. Kişilerin, cinsiyetlerine, yaşlarına, dünyaya geliş sıralarına ve algılanan sosyo-ekonomik düzeylerine göre kendilerince en uygun olan dinî başa çıkma tutumlarını sergiledikleri belirtilmiştir.

Yıldız, Güç ve Erdem (2015: 55-56) tarafından yapılan araştırmada, çalışma hayatında çeşitli düzeylerde stres yaratan faktörlere maruz kalan kamu çalışanlarının insani değerleri ile stresle başa çıkma tutumları arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmada insani değerlerin ve alt boyutlarının, stresle başa çıkabilme üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Şahin ve Durak (2006: 40) yaptıkları bir araştırmada iş doyumu ve stres arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucunda iş doyumu arttıkça strese yatkınlığın azaldığı, ayrıca etkili başa çıkma yolları arttıkça iş doyumunda artış; etkisiz başa çıkma yolları arttıkça iş doyumunda düşüş gözlenmiştir. Stres belirtileri olarak

bakıldığında ise çalışılan ücret miktarından çok çalışılan örgüt stratejisi ve kişiler arası ilişkilerin stresi daha çok etkilediği görülmüştür.

1.2.4. Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çalışmalar

Karadavut (2005: 54-55) yapmış olduğu araştırmasında, örgütsel stres kaynaklarının çalışanları stres altında bırakma düzeyleri sırasıyla şu şekildedir: “kariyer gelişiminden kaynaklanan stres etkenleri, işe özgü stres etkenleri, örgütsel rolden kaynaklanan stres etkenleri, işteki ilişkilerden kaynaklanan stres etkenleri, örgütsel yapı ve ikliminden kaynaklanan stres etkenleri.” Araştırmaya göre çalışanların stresle başa çıkmada kullandıkları yöntemleri ise sosyal desteğe başvurma, iyimser yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve çaresiz yaklaşımı olduğu belirtilmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda ilkokulu öğretmenlerinin örgütsel stres kaynakları ile stresle başa çıkma yolları arasında anlamlı ilişkiler görüldüğü belirtilmiştir.

Çalışan kadınlarda psikolojik rahatsızlıkların görülme ve stresle başa çıkma düzeylerinin araştırıldığı "Ülkemizde Çalışan Kadınlarda Stresle Başa Çıkma ve Psikolojik Rahatsızlıklar" adlı çalışmada kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla ruhsal sorun ve belirtilerinin daha fazla olduğu ayrıca stresle başa çıkma ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir sonuca ulaşılamamıştır (Uçman 1990: 24).

Ankara'da bulunan bazı üniversitelerde çalışan öğretim elemanlarının stres düzeylerinin, işten kaynaklanan stres ile stresle baş etme yollarının ve performans düzeylerinin araştırıldığı çalışma da stres düzeyleri, öğretim görevlilerinin kullandıkları stresle baş etme yöntemleri ve performans düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ayrıca çalışanların stres düzeylerinin az olduğu ve stresle başa çıkma yöntemlerini sıklıkla kullandıkları görülmüştür (Balcı 1994: 34).

Doğan Yıldırım (2008: 56-57) tarafından yapılan sınıf öğretmenlerinin örgütsel stres kaynaklarının belirlenmesi ve stresle baş etme yollarının tespit edilmesini

amaçlayan bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucuna göre öğretmenlerde en yüksek düzeyde stres yaratan durumun velilerin ilgisizliği olduğu saptanmıştır. Mesleki kıdeme göre denetim ve okul imkanları ile öğrencilerden kaynaklanan stres düzeylerinin anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuş, medeni duruma göre ise öğretmenlerin yaşadığı örgütsel stres seviyesinin anlamlı biçimde değiştiği belirtilmiştir. Cinsiyet, mezuniyet alanına ve mezuniyet durumu göre stres düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Kanbay (2007: 72) tarafından yapılan araştırmada Kars ve Artvin ilinde hemşirelerin kullandıkları stresle baş etme yöntemleri ve etkileyen faktörler incelenmiştir. Araştırmada hemşirelerin en fazla sıklıkla problem odaklı baş etme yöntemlerini kullandıkları ve kendine güvenli yaklaşımı kullandıkları belirtilmiştir. Hemşirelerde en fazla strese neden olan faktörlerin yönetimden kaynaklanan stresörler olduğu, kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stresörlerin ise en az strese neden olan faktörler olduğu saptanmıştır.

1.3. Duygusal Zeka

Günlük yaşantı da aileden, çevreden, sosyal yaşantıdan ve maddi yetersizliklerden kaynaklanan birçok sorunla karşılaşılabilir. Bireylerin karşılaştıkları bu sorunlarda başa çıkması gereken durumlar olmaktadır. Ancak bazı durumlarda başa çıkma yerine kaçma davranışları görülmektedir. Kişinin duygularına yönelik farkındalığının artıp anlayabilmesi, çevresinde bulunan kişileri motivasyon edebilme becerisi ve bu ilişkilerini başarılı bir şekilde yönetebilme yeteneği olarak tanımlanan duygusal zekanın bu özellikleri de barındırmasıyla stresle başa çıkma da etkili olabileceği düşünülmektedir (Petrides ve Furnham 2000: 314). Duygusal zekanın barındırdığı bu özelliklerle günlük yaşantı da karşılaşılacak sorunların neden olacağı stres verici durumlarda, duygusal zekaya sahip olmak oldukça önemli bir faktördür. Duygusal zekayı geliştirici faaliyetler artırıldığında stresle baş etme becerisi de gelişecektir (Deniz ve Yılmaz 2006: 19-20).

Duygusal zeka kavramı son yıllarda ise oldukça dikkat çeken bir kavram haline gelmiştir. İngilizce’de Emotional Intelligence (EI) veya Emotional Quotient (EQ) şeklinde kullanılan bu kavram Türkçe’ye Duygusal Zeka (DZ) şeklinde çevrilmiştir. Duygusal zeka kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için duygu ve zeka kavramlarının ayrı ayrı ele alınacaktır (Doğan ve Şahin 2007: 233). Ayrıca duygusal zeka örgütlerde çalışanların başarı düzeylerini etkileyen en önemli faktörlerden biri olarak gösterilmektedir (Adsız 2016: 12).

1.3.1. Duygu Kavramı

Duygu, bireyin eylemlerde bulunması için harekete geçmesini sağlayan dürtüleri ve hayatla mücadele etmek için karşılaştığı durumlarda hemen plan yapabilme becerisidir (Goleman 2013: 20). Duygu kavramı bireyin iç dünyasında çeşitli psikolojik ve fizyolojik durumlarla ilgili değerlendirmeler yaparak davranışa yönelmesini yani tepki de bulunmasını sağlamaktadır. Bahsedilen bu tepkilerin neden olduğu çok fazla sayı da duygu oluşmaktadır (Goleman 2010: 359). Bu duygulara da duygu kümeleri denmektedir. Duygu veya duygu kümeleri sayesinde birey stres verici olaylarla karşılaştığında, bireyin kendisi için farklı bir yön bulmasını sağlamaktadır. Birey yönlendiği bu yeni yollar ile hayatla mücadelesini bırakmamakta ve yeni durumlara karşı hazırlanmaktadır (Goleman 2010: 360). Bireyler duyguları sayesinde hayatlarında karşılaştıkları zorlu durumlarla mücadele edebilmekte ve duygularına yönelik farkındalık düzeyleri yüksek oldukça bu tür durumlarla baş edebilmektedirler. Çünkü bireyler duygularının farkındalığıyla olaylara, yeni anlamlar yükleyebilmekte ve farklı bakış açıları ile bakabilmektedirler (Goleman 2013: 21). Duygular bireylerin günlük yaşantılarında onları eylem yapmaya veya mantıklı kararlar almaya yönelten içgüdüsel edimleridir. Duygulara yönelik farkındalık arttıkça birey yaşantısında aldığı ve uyguladığı kararlar sonucunda daha mutlu olabilir (Eriçok 2014: 26).

1.3.2. Zeka Kavramı

Zeka yeni bir durumla karşılaşıldığında ya da farklı durumlar arasındaki ilişkinin anlamlandırılmasını sağlayan uyum sağlama ve problem çözme becerisine

denilmektedir. Böylelikle zeka olayların anlamlandırılmasını, yeni ortamlarda uyum sağlanmasını ve yaşanan durumların açıklanmasını kolaylaştırmaktadır (Balkış Baymur 2014: 231-232).

Goertzel (2006: 46-48) ise zekayı şu şekillerde tanımlamıştır:

- Bireyin karmaşık bir durumda bu olaylara nasıl tepki verdiği ve bu durumları ne kadar çözebilmesidir.
- Yeni katılınan bir ortamda ortam bilgisinin kısıtlı olduğu durumlarda bireyin bu yeni duruma veya ortama uyum sağlayabilme becerisidir.
- İmkanların gelişmediği zorlu durumlarda bireyin başedebildiği ve başarıyla sonuçlandığı amaçlarını elde etme becerisidir.

1.3.3. Duygusal Zeka Kavramının Tarihçesi ve Tanımı

Duygusal zeka kavramının ilk tanımı 1990'lı yıllarda Salovey ve Mayer tarafından, bireyin kendisinin veya çevresindekilerin duygularının farkında olma, gözlemleyebilme ve bu duyguların yaşantısında kendisine yol gösterebilme becerisi olarak tanımlanmışlardır (Salovey ve Mayer 1990: 189). Daha sonraları Mayer ve Salovey'in bu tanımda sadece duygular üzerinden açıklamalarda bulunmaları çeşitli eleştirilere neden olmuştur. Salovey ve Mayer bu eleştirilerden sonra duygusal zekanın tanımını yeniden gözden geçirerek “duygusal zeka duyguların doğru şekilde algılanarak, yorumlanabilmesi ve bireyin ifade etme becerisi; bireyin düşüncelerine yön verecek duyguları oluşturma ve kullanabilme becerisi; duyguları anlayabilme ve bireyin bilişsel gelişim için duygularını düzenleme ve ifade edebilme becerisi” şeklinde tanımlamışlardır (Mayer ve Salovey 1997: 10).

Duygusal zeka, duyguların etkisinin farkında olarak, durumlar arasındaki ilişkiyi anlamlandırabilmek ve etkin bir şekilde bilgi, beceri, etki oluşturmaktır (Cooper ve Sawaf 1998: 13)

Duygusal zeka, kişinin başarıma iç güdüsünü ve eylemlerini etkileyen becerileridir. Bireyin kariyerinin veya statüsünün yükselmesinin yanında gün içerisinde

kendini daha iyi hissetmesi, sosyal ilişkilerinde sorun yaşamaması, hayatından zevk alması da başarısı olarak nitelendirilebilir (Doğan 2005: 114).

Goleman (2013: 393-394) duygusal zekayı çevremizdeki kişilerin veya kendi duygularımızın farkında olma, bireysel motivasyonun sağlanması ve bireyin ilişkilerini yönetebilme becerisi olarak tanımlamıştır. Duygusal zeka bilişsel zeka ile aynı anlama gelmemektedir ancak bilişsel zekanın bütünleyicisidir. Goleman'a göre duygusal zeka beş temel yeterlilikten oluşmaktadır. Bu yeterlilikler öz bilinç, motivasyon, başkalarını anlama becerisi, kendine çeki düzen verme ve sosyal becerilerdir.

1.3.4. Duygusal Zeka Modelleri

Duygusal zeka kavramının birçok farklı tanımlaması ve kullanımı bulunmaktadır. Duygusal zeka tanımları ve modelleri, yetenek tabanlı veya yeteneklerin ve kişisel özelliklerin bir arada ele alınmasıyla oluşur (Çakar ve Arbak 2004: 34). Duygusal zeka modelleri farklı araştırmacılar tarafından duygusal zekanın farklı şekillerde tanımlanması sonucu oluşturulan modellerdir. Bu modeller temelde iki ayrı grupta toplanarak ele alınmıştır (Adsız 2016: 27). Yetenek tabanlı duygusal zeka modeli duygusal zekayı, duygusal bilgiyi işlemeye sağlayan zeka türü olarak değerlendirirken karma duygusal zeka modeli ise buna ek olarak kişisel özellikleri de değerlendirmektedir (Mayer, Salovey ve Caruso 2000: 401-402). Bu nedenle çalışmamızda karma modellerin önerdiği ve araştırma da ölçekle uyumlu olduğu düşünülen temel boyutlarla, çalışanların kişilik özelliklerinin davranışlarına ve hayattaki başarılarına olan katkısının analiz edilmesine katkı sunması düşünülen Goleman'ın Duygusal Zeka Kuramı çerçevesinde ele alınmıştır.

1.3.4.1. Yetenek Tabanlı Duygusal Zeka Modeli

Duygusal zeka bireyin kendisinin veya başkalarının duygularının farkındalığıyla düşünce ve eylemlerinde kullandığı bir sosyal zeka türüdür. Duygusal zeka duyguların değerlendirilmesi ve dile getirilmesi, bireyin kendisi veya çevresindekilerle duygusal problemlerinin çözümünde bu duyguların kullanılması gibi yeteneklerden oluşur.

Tanımlara bakıldığında duygusal zeka kavramı bazı yeteneklerin biraraya gelmesiyle oluşmaktadır (Salovey ve Mayer 1990: 189). Yetenek modelinde kişilik özelliklerinden çok duyguların birey üzerinde oluşan düşünme ve uyum becerilerine nasıl etki ettiği ile ilgilenilir. Diğer bir deyişle bireyin nasıl düşündüğü, karar verdiği ve plan yaptığıyla ilgilenir (Kavcar 2011: 36).

Yetenek tabanlı duygusal zeka modeli duyguların çeşitli güçlü mesajlar içerdiği görüşüne dayanmaktadır. Kötülük yapma eylemi kaybetmek duygusuna işaret eder. Duyguların olumlu yönlerinden faydalanabilmek için onları iyi algılamalı, yönetmeli ve harekete geçmeliyiz. Böylelikle duygusal zeka önem kazanır (Salovey ve Mayer 1990; Mayer ve Salovey 1997).

1.3.4.1.1. Mayer ve Salovey Modeli

Mayer ve Salovey yaklaşık olarak on iki yıllık bir süreç zarfında duygusal zeka kavramını ortaya çıkarmış, bununla yetinmeyerek bu konuda pek çok çalışma yapmış ve ölçekler geliştirmişlerdir. Kurulmuş olan diğer duygusal zeka modelleri de onların temel hipotezlerinden faydalanarak kurulduğu için Mayer ve Salovey'in kurdukları model duygusal zeka modellerinin temelini oluşturmaktadır (Çakar ve Arbak 2004: 37).

Mayer ve Salovey (1997: 10-11) duygusal zekayı basit süreçlerden (duygusal farkındalık ve duygusal basite indirgeme) karmaşık süreçler (duygusal kavrayış ve duygusal yönetim) şeklinde dört ayrı bölümde ele almıştır. Bu dört basamaklı süreçte göre yetenek en alt seviyede duygunun algılanmasını sağlayarak farkındalığı sağlamaktadır. İkinci seviyede bulunan yetenek sayesinde bilme eylemini kolaylaştırmak için kullanılan zekayı ifade eder. Üçüncü seviyedeki yetenek duyguyu kavrayıp anlamlandırabilmenin sağlanmasında rol alırken son seviyede bulunan yetenek ise duyguların düzenlenmesini sağlamaktadır (Doğan ve Şahin 2007: 239).

Duyguları algılama, değerlendirme ve ifade etme: Mayer ve Salovey'in modelinin en düşük aşamasıdır. Bu evre bireylerin duygularının ne olduğunu tanımlayabildikleri zaman ortaya çıkmaktadır. Duyguları algılama, değerlendirme ve

ifade etme ile birey verdiği tepkilerden ne hissettiğini veya duygularını, karşısındaki kişinin ses tonu, davranışları, jest ve mimiklerinden duygularının ne olduğunu, bireyin duygularını kolaylıkla açıklamasını ve duygusal ifadelerin ne olduğunu anlayabilmektedir (Mayer ve Salovey 1997: 11).

Duyguları düşünceye destek olacak şekilde kullanma: Birey varolan bir durumda bakış açısını kişisel düşünceleriyle destekleyebilmektedir. Burada duygusal zekanın önemi kişinin problemleri durumu çözümleyebilmek için tüm dikkatini olaya yoğunlaştırdığında ortaya çıkmaktadır. Duyguların kullanımı alanında yetenekli bir kişi karşısındaki kişinin yaşadığı olaylarda nasıl tepki verebileceğini veya neler hissedebileceğini kolaylaştırmaktadır (Mayer ve Salovey 1997: 12).

Duyguları anlayabilme ve duyguları değerlendirme: Birey duyguların ne olduğunu bilmeli ve duyguların kelime anlamlarına hakim olmalıdır. Örneğin birey aşık olmak ile birinden hoşlanmak arasındaki farkın ne olduğunu bilmeli ve bu ayrımın farkında olmalıdır (Eriçok 2014: 36). Ruh halini ve buna bağlı olarak gelişen duyguları anlayabilmek genellikle yüksek duygusal zekaya sahip bireylerin özelliklerindendir (Doğan ve Şahin 2007: 241).

Duyguları düzenleme ve yönetme: Duyguların birey üzerindeki etkileri düzenlendikten sonra kontrol altına alınarak yönetilebilir. Örneğin birey yaşamında ki olumsuz duyguların kendisi veya çevresindekiler üzerindeki etkilerini kontrol ederek ya da bunları olumlu duygularla geliştirebilir. Ancak bu yetenek duygusal zekası yüksek bireylerde görülebilmektedir (Mayer ve Salovey 1997: 14).

Tablo 1.1: Mayer ve Salovey duygusal zeka modeli

Seviye/Aşama	Boyut	Yetenek
1	Duyguları Algılama, Değerlendirme ve İfade Etme	-Kendisinin ve çevresindekilerin duygularını anlama ve ifade etme, -Bireyin duygularını ve ihtiyaçlarını ifade edebilme becerisi, -Duygusal ifadeleri ayırt edebilme.
2	Duyguları Düşünceye Destek Olacak Şekilde Kullanma	-Duygular dikkatin yönünü belirlemeyi sağlar. -Bireyin ruh hali algısının yön değiştirmesini ve farklı bakış açılarından bakmasını kolaylaştırmaktadır. -Duygular ile birlikte problem çözme becerileri gelişir.
3	Duyguları Anlayabilme ve Duyguları Değerlendirebilme	-Duyguları kavramsal olarak açıklayabilmek ya da başka duygularla arasındaki ilişkiyi anlamak. -Duyguların içeriğini ve asıl anlatmak istediği bilginin ne olduğunun yordanmasını sağlamak. -Karmaşık duyguların ne anlam ifade ettiğini anlayabilmek. -Duygusal geçişleri anlamlandırabilmek.
4	Duyguyu Düzenleme ve Yönetme	-Olumlu ve olumsuz duygulara açık olmak. -Bireyin üzerindeki olumsuz duyguların farkına vararak, bunların olumlu duygularla geliştirilmesini sağlamak.

Kaynak: Mayer ve Salovey 1997: 11

1.3.4.2. Karma Duygusal Zeka Modelleri

Karma duygusal zeka modelleri bireyin zihinsel yetenekleri ile kişilik özelliklerini birarada ele almaktadır (Doğan ve Şahin 2007: 241). Karma modele göre bunların yanında bireyin öğrenilebilir yetenekleri de önemlidir (Kavcar 2011: 36).

1.3.4.2.1. Goleman'ın Duygusal Zeka Modeli

Goleman'ın duygusal zeka modeli Mayer ve Salovey'in yetenek modeli temel alınarak geliştirilmiş ancak bireyin farklı yetenekleride göz önünde tutularak karma bir model oluşturulmuştur (Çakar ve Arbak 2004: 41). Goleman duygusal zekayı bireyin kendisinin ve çevresindekilerinin hislerinin farkında olarak ve duygularını bu farkındalıkla geliştirerek kullanması şeklinde tanımlamıştır. Goleman duygusal zeka ile ilgili geliştirdiği modeli kişisel ve sosyal yeterlikler olarak iki temel boyuttan ve özbilinç, kendine çekidüzen verme, motivasyon, empati ve sosyal becerilerden oluşan beş alt boyuttan oluşmaktadır (Goleman 2013: 393).

Kişisel yeterlikler: Kişisel yeterlikler bireyin hayatını kendi kendine idame ettirebilmesi için sahip olması gereken yeterliklerdir. Özbilinç, kendine çeki düzen

verme ve motivasyon alt boyutlarından oluşmaktadır (Goleman 2010: 389-390; Goleman 2013: 38-39).

Özbilinç: Bu boyut bireyin kendi sezgilerini, hislerini ve tercihlerini kapsar. Bu boyutun içerdiği bazı alt boyutlar bulunmaktadır. Bunlar;

- Duygusal bilinç, bireyin sahip olduğu duyguların farkında olması ve duyguların ne anlam ifade ettiğini bilmesidir.
- Öz değerlendirme, bireyin duygularıyla ilgili değerlendirme yapabilmesidir.
- Özgüven, bireyin duygularının ardında durabilmesi ve onlara güvenmesidir.

Kendine çekidüzen verme: Bireyin yaşamı içerisinde karşılaştığı olay veya durumlarda duygularının farkında olup bunları kontrol edebilme yeteneğine sahip olması, olumsuz durumlarda başedebilme yeteneğinin olmasıdır. Bu boyutun içerdiği alt boyutlar ise şunlardır;

- Öz denetim, bireye zarar verici duyguların kontrol altında tutulmasını sağlamaktır.
- Güvenirlilik, içinde bulunulan koşullar ne olursa olsun bireyin dürüstlük ilkesinden vazgeçmemesidir.
- Uyumluluk, olumsuz durumlarda bile ortama adapte olunabilmesidir.
- Vicdanlılık, bireyin eylemlerinin sonuçlarının yükümlülüğünü üzerinde hissetmesidir.
- Yenilikçilik, yeni düşünce ve durumlara karşı açık olmaktır.

Motivasyon: Bireyin hedeflerine ulaşırken karşılaştığı zorluklarda başetmesini kolaylaştıracak duygusal yönelimleridir. Bu boyuta ait alt boyutlar ise şunlardır;

- Başarma dürtüsü, bireyin hedeflerine ulaşırken yapmak istedikleridir.
- Bağlılık, sahip olunan hedeflere sahip çıkmaktır.
- İnisiyatif, koşullar oluştuğunda bireyin kendi kararlarını alabilme gücüdür.
- İyimserlik, yaşamdaki olumsuzluklara rağmen hedeflere karşı bağlılığın sürüdürülmesidir.

Sosyal yeterlikler: Bireyin çevresindekilerle ilişkilerinde devamlılığı sağlayabilecek yeterliklere sahip olmasıdır.

Empati: Bireyin karşılaştığı durumlarda kendini başkalarının yerine koyabilmesidir. Empati boyutunun alt boyutları şunlardır;

- Başkalarının duygularını, ne hissettiklerini anlayabilmek,
- Başkalarının ihtiyaçlarının neler olduğunun farkında olarak, buna uygun davranışlarda olmak,
- Hizmet alanların ihtiyaçlarının farkında olarak duruma uygun edimlerde bulunmak,
- Çevrede yaşanan durumlara yönelik nasıl davranılması gerektiğinin bilincinde olunmasıdır.

Sosyal beceriler: Bireyin çevresinde bulunan kişilerle ilişkilerinde olumlu ilişkiler geliştirebilmesidir. Sosyal becerilerin alt boyutları ise şunlardır;

- İkna becerilerinin gelişmiş olması,
- İletişime açık olunması,
- Problemleri durumlarda çözümçül yolların saptanabilmesi,
- Çevresindeki kişileri etkileyebilecek liderlik vasıflarının bulunması,
- Değişimlerde kolay uyum sağlayabilmek ve bu tutumla örnek olmak,
- Asıl amaca götüren ilişki bağları oluşturmak,
- Grup çalışmalarına uyum sağlamak,
- Birlikte çalışabilme koşullarının oluşturulmasıdır.

1.3.4.2.2. Bar-On Duygusal Zeka Modeli

Bar-On'un geliştirdiği duygusal zeka modeline göre duygusal zeka bireyin çevresiyle ilişkilerinde oluşabilecek durumlarla başedebilmesini sağlayan ve çevresine uyum sağlamasını kolaylaştıracak kişisel, sosyal ve duygusal yetenekleridir(Bar-On 2003: 3). Bar-On'un oluşturduğu tanımdan yola çıkılarak modelinin temelinde duygusal zekanın yanında sosyal çevreye verdiği önem görülmekte ve duygusal zeka kavramı duygusal-sosyal zeka olarak adlandırılmasına yol açmıştır. Bar-On'un geliştirdiği bu

modele göre duygusal-sosyal zeka kişinin güçlü ve zayıf yönlerinin farkındalığıyla kendini ifade edebilmesidir. Bar-On'un duygusal zeka modeli beş boyuttan oluşmaktadır (Bar-On 2003: 4).

Bar-On duygusal zeka modelini bireysel yeterlikler, bireyler arası yeterlikler, uyum becerisi, stres yönetimi ve genel ruh hali boyutları ve bu boyutlarının daha iyi kavranmasını sağlayan alt bileşenlerle açıklamıştır. Bar-On'un geliştirdiği bu karma modelde duygusal farkındalık gibi yeteneklerin yanında bağımsızlık, özsaygı gibi kişilik özelliklerine de yer verilmiştir (Acar 2001: 31).

Birey içi yeterlikler boyutu: Bireyin kendine yönelik farkındalığının yüksek olmasını, kendini ifade edebilme becerilerinin geliştiğini ve karşılaştığı durumlarda kontrol algısının olmasını ifade etmektedir. Bu boyut farkındalık, dışavurum, bağımsızlık, özsaygı ve kendini gerçekleştirme gibi bileşenlerden oluşmaktadır. Bar-On birey içi yeterlikler dahilinde bahsedilen bileşenlere sahip olan bireylerin hayata yönelik daha olumlu bakış açılarına sahip olduklarını, duygularını ifade edebilme becerilerinin yüksek olduğunu ve duygularından pişmanlık duyma eğilimlerinin az olduğunu ifade etmiştir (Bar-On, 2003: 3).

Bireyler arası yeterlikler boyutu: Bireyler arası yeterlikler kişinin çevresindekilerle olumlu ilişkiler geliştirebilmesinden bahseder. Bu ölçüde bireyler arası yeterlikler boyutu empati, sosyal sorumluluk ve sosyal ilişkiler gibi bileşenlerden oluşmaktadır. Bar-On'a göre bu bileşenlere sahip olan bireyler çevresindeki kişilerin duygularını veya tepkilerini anlayabilme, sağlıklı sosyal ilişkiler geliştirebilme ya da sosyal sorumluluklarının farkında olan bireylerdir (Bar-On 2003: 4).

Uyum becerileri boyutu: Kişilerin karşılaştıkları durum veya olaylara karşı bakış açılarını gerçekçi bir şekilde değerlendirebilmelerini, bulundukları ortama kolay adapte olabilmelerini ve problem çözebilme becerilerinin geliştiğinden bahseder. Gerçeklik testi, esneklik ve problem çözme gibi alt bileşenlerden oluşmaktadır. Bu bileşenlere sahip bireyler yaşantılarının herhangi bir alanında karşılaştıkları sorunların neden kaynaklandığını bulmaya yönelik çözümçül adımlar atan kişilerdir (Bar-On 2003: 5).

Stres yönetimi boyutu: Bireylerin stresli durumlarla karşılaştıklarında duygularını kontrol altına alarak etkin bir şekilde başedebilmelerinden bahseder. Strese karşı tolerans ve dürtü kontrol olmak üzere iki bileşenden oluşmaktadır. Bar-On bu bileşenlere sahip bireylerin stresli durumlarla karşılaştıklarında depresif belirtileri göstermek yerine başetme becerilerini gösteren bireyler olarak tanımlamıştır (Bar-On 2003: 6).

Genel ruh hali boyutu: Kişilerin yaşamlarında hem kendilerini hemde çevrelerinde varolan kişileri oldukları gibi kabullenmeleri ve böylelikle hayatlarına daha olumlu bir bakış açısıyla baktıklarından bahseder. İyimserlik ve mutluluk bileşenleri alt boyutlarından oluşmaktadır. Bar-On bu bileşenlere sahip olan bireylerin yaşamlarında umutsuzluk ve karamsarlık gibi duygulara yer vermediğini, hayattalarından zevk almayı bildiklerini ve olaylara olumlu açıdan bakabilmeyi bildiklerinden bahsetmiştir (Bar-On 2003: 7).

Tablo 1.2: Bar-On duygusal zekâ ölçeği boyutları ve alt boyutları

Bar-On Duygusal Zekâ Modeli Boyutları	Duygusal Zekâ Alt Bileşenleri
Birey İçi Yeterlikler	Öz Saygı Farkındalık Dışavurum Bağımsızlık Kendini Gerçekleştirme
Bireyler Arası Yeterlikler	Empati Sosyal Sorumluluk Sosyal İlişkiler
Uyum Becerileri	Esneklik Gerçekçilik Problem Çözme
Stres Yönetimi	Strese Karşı Tolerans Dürtü Kontrolü
Genel Ruh Hali	Mutluluk İyimserlik

Kaynak: Bar-On 2006: 21

1.3.4.2.3. Cooper ve Sawaf Duygusal Zeka Modeli

Cooper ve Sawaf duygusal zekayı bireylerin hissettikleri duyguların etkin ve hızlı bir şekilde algılanmasını, yeni bilgiler edinirken veya sosyal çevre oluştururken kullanılmasını sağlayan beceriler şeklinde tanımlamışlardır (Cooper ve Sawaf 1998: 13).

Cooper ve Sawaf oluşturdukları duygusal zeka modelini örgüt ortamı içinde inceleyerek; duyguları öğrenme, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simya olmak üzere dört ayrı boyut halinde ele almışlardır (Çakar ve Arbak 2004: 39). Cooper ve Sawaf oluşturdukları modele ait boyutlar ve alt boyutlara şu şekillerde açıklanabilir (Aslan 2013: 62-67; Cooper ve Sawaf 1998: 27; Titrek 2013: 94-96).

Duygusal öğrenme: Bireyin kendi duygusal potansiyelinin farkındalığıyla çevresiyle iletişimde bunları aktif bir şekilde kullanabilmesidir. Duygusal öğrenmeyi gerçekleştirebilmek için bireyin duygusal dürüşlüğe (duygusal gerçeğin farkında olunması), duygusal enerjiye (duygu ile enerjinin arasındaki ilişkide kontrollü bir şekilde kullanılması), duygusal geri bildirim (duyguların verdiği mesajlar alınmalı) ve pratik sezgiye (birey kendisi için hangi duyguların iyi veya kötü sonuçlar doğuracağı farkındalığına) sahip olması gerekmektedir.

Duygusal zindelik: Birey için vücut zindeliğinin yanında duygusal zindeliğe sahip olması da oldukça önemlidir. Duygusal zindelik bireyin karşılaştığı zorlu durumlara dayanma gücü vermektedir. Bireyin duygusal zindeliğinin oluşabilmesi için öz varlığa (kişinin duygusal anlamda elinde bulundurdukları), güven çemberine (sosyal ortamlarda bireyin oluşturduğu güven alanı), yapıcı hoşnutsuzluğa (olumsuz koşul ve ortamları değiştirebilmek), esneklik ve yenilenmeye (gelişen durumlara uyum sağlayabilmek) ihtiyacı vardır.

Duygusal derinlik: Bireyin kendi kişisel gücünün farkındalığıyla yaşamına yön vermesidir. Duygusal derinlikte bireyin kendi kişisel gücünün farkındalığıyla amaçlarının ne olduğunu bilmesi ve bu amaçlar için kararlı bir şekilde ilerlemesi etkilidir. Ayrıca kişinin amaçlarını gerçekleştirirken etik ve ahlaki değerlere önem vermesi, kendi duygularıyla çevresindeki kişileri herhangi bir zorlama olmadan etkilemesidir.

Duygusal simya: Duygusal simya bireyin farkında olmadığı ya da önemsemediği duygularının gerçekte ki öneminin bireyde farkındalığıdır. Duygusal simya oluşturulurken bireyin sezgisel akışının (sezgilerin hızlı ve etkin kullanımı), düşünsel

zaman değişiminin (bireyin yaşantısına dair dűşüncelere sahip olması), fırsatları sezinlemesinin (bireyin amaçlarına yönelik fırsatları görmesi) ve geleceği yaratmasının (bireyin yaratıcılığıyla yaşantısına yön vermesi) farkındalılığıyla hareket etmesi gerekmektedir.

1.4. Duygusal Zeka İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Atila, Çarıkçı ve Erdem (2013: 117) tarafından Isparta’da hastanelerde gerçekleştirilen çalışmada duygusal zeka ve hasta memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelendiği araştırma sonuçlarına göre duygusal zeka ile hasta memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmiştir. Ayrıca duygusal zekanın alt boyutları kişisel farkındalık, kişiler arası ilişkiler, stres yönetimi, uyum yeteneği ve ruh hali ile memnuniyet arasında bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Duygusal zeka düzeyleri yüksek olan hastaların memnuniyet düzeylerinin de buna bağlı olarak yüksek olduğu görölmüştür.

Lassk ve Shepherd (2013: 34) tarafından satış elemanları üzerinde yaptıkları çalışmada duygusal zekanın yaratıcılık, iş doyumu ve iş performansını olumlu yönde etkileyebileceği sonucuna ulaşmışlardır.

Schutte ve diğerlerinin (2007: 928) gerçekleştirdikleri araştırma sonuçlarına göre duygusal zekanın yüksek seviyede olması ile bireylerin sağlıklı olmaları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Benzer bir sonuç Martins, Ramalho ve Morin (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da gözlenmiştir. Martins, Ramalho ve Morin (2010: 554) tarafından yapılan çalışmada duygusal zeka ile sağlıklı olmak arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Maboçoğlu (2006: 90) tarafından yapılan duygusal zekanın gelişimine katkıda bulunan etkenlerin araştırıldığı çalışmada, özellikle bireylerde ruhsallık değerlerin yüksek olması duygusal zekanın gelişimine katkıda bulunduğu vurgulanmıştır.

Çakar ve Arbak (2003: 92) tarafından duygusal zeka ile dönüşümcü liderlik arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla 106 yönetici üzerinde yapılan bir araştırmada, duygusal zeka ile dönüşümcü liderlik boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Duygusal zeka düzeyi yüksek olan yöneticilerin dönüşümcü liderlik davranışları sergilemeye daha istekli ve yatkın oldukları ifade edilmiştir.

Erkuş ve Günlü (2008: 205) tarafından 724 öğrenci üzerine yapılan bir araştırmada da duygusal zeka boyutları ile dönüşümcü liderlik boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

1.5. Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiye Yönelik Bazı Çalışmalar

Önen (2012: 318) tarafından yapılan araştırma sonucuna göre, stresle baş etme yöntemlerinde duygusal zeka düzeyleri ile kişilik özelliklerinin etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca araştırmanın diğer sonuçlarına göre, insanlar duygusal zekalarını, yaşadıkları stresli anlarda iyi ve doğru planlama yapmak, sosyal çevreden yardım almak ve değiştiremeyecekleri durumlarla ilgili denge kurmak için kullanmaktadırlar.

Özel dersanelerde görevli öğretmenlerin stresle baş etme yöntemleri ile duygusal zeka düzeylerinin arasındaki ilişkiye bakan Şirin (2007: 55-56) çalışma sonucunda duygusal zekanın stresle baş etme yöntemlerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Stresle baş etme yöntemlerinde, kabul-bilişsel yeniden yapılanma ve dışarıdan yardım alma yöntemlerini kullanan öğretmenlerin duygusal zekaları daha yüksektir. Ancak duygusal zeka düzeyleri orta ve yüksek seviyede olan sözel branş öğretmenleri ile erkek öğretmenlerin stresle baş etmede dışarıdan yardım alma, dine sığınma ve kabul-bilişsel yeniden yapılanmayı daha çok kullandıkları görülmektedir. Araştırma sonucuna göre daha önceki alanyazınlardan farklı olarak duygusal zeka düzeyi ile aktif planlama arasında bir ilişki bulunmamıştır.

Göçet (2006: 82) tarafından yapılan bir araştırmanın amacı, üniversite öğrencilerinin stresle baş etme yöntemleri ile sahip oldukları duygusal zeka düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. 419 üniversite öğrencisinden oluşan araştırma sonucunda, stresle baş etme yöntemleri ile duygusal zeka arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Böylece duygusal zekası yüksek olan öğrencilerin stresle daha verimli bir şekilde baş ettikleri ortaya konulmuştur. Duygusal zeka düzeyi ile cinsiyet değişkeni arasındaki ilişkiye bakıldığında erkek öğrencilerle kız öğrencilerin duygusal zekalarında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. Her üç boyutta ve totalde kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre daha üst düzeylerde puanlara sahip olduğu görülmüştür.

Deniz ve Yılmaz (2006: 22) tarafından yapılan üniversite öğrencilerinin duygusal zeka düzeyleri ile stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçlarına göre; üniversite öğrencilerinin duygusal zeka ile kişisel becerileri yüksek olan katılımcıların, stresli durumlarda sosyal destek almaya yönelmedikleri ve problem odaklı başa çıkma stratejisini kullandıkları saptanmıştır. Uyumluluk düzeyi yüksek olan katılımcıların da stresle başa çıkmada problem odaklı stratejileri tercih ettikleri tespit edilmiştir. Kişiler arası becerileri yüksek olan katılımcıların, stresli durumlarda sosyal destek almaya yöneldikleri ve problem odaklı başa çıkma stratejisini kullandıkları belirtilmiştir.

Ankara ilinde çalışan 333 hemşireyi kapsayan bir diğer çalışma Kalyoncu (2011: 140) tarafından, örgütten kaynaklanan stres ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır. Çalışma sonucunda hem evli hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri daha yüksek çıkmış hem de duygusal zeka düzeyinin eğitim düzeyi ve yaş ile birlikte arttığı görülmüştür. Ayrıca hemşirelerin sahip olduğu stres düzeyleri medeni durum, yaş ve cinsiyet değişkenlerine göre farklılık göstermemektedir. Ancak özel sektörde çalışan hemşirelerin stres düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Stres faktörünü azaltan bir diğer durum ise eğitim seviyesi ve gelir düzeyinin artmasıdır.

Balcı Süslü (2016: 80) hemşirelerin duygusal zeka becerileri ve stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişkiyi bulmaya yönelik yapmış olduğu çalışmasında;

duygusal zeka ile örgütsel stres arasında güçlü bir ilişki bulunduğu ve duygusal zekanın stresle başa çıkma üzerinde etkisinin olduğu ifade edilmektedir. Çalışmada ayrıca görev süresi daha uzun olanların daha az çalışanlara göre duygusal zeka bakımından kendilerini daha fazla geliştirdiği görülmüştür. Son olarak erkek hemşirelerin kadın hemşirelere oranla daha dirayetli, daha etkin ve daha fazla strese karşı çözüm bulma çabası içerisinde oldukları belirtilmiştir.



II. BÖLÜM

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkileri incelemektir.

Stres kaynakları ile ilgili çeşitli araştırmalar incelendiğinde, stres kaynaklarında bireysel faktörlerin stresin oluşmasında en önemli etken olduğu görülmüştür. Strese neden olan diğer değişkenlerin ise ücret dengesizliği, düşük maaş, iletişim eksikliği, iş yoğunluğu, verilen rolle ilgili sorumlulukların yoğunluğu, çalışanlar arası ayrımcılık ve verilen kararlara katılamama gibi örgütsel faktörlerin etkili olduğu görülmüştür (Aydın, Üçüncü ve Taşdemir 2011: 397). Stresle başa çıkma ile ilgili alanyazında çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Yapılan araştırmalarda bireylerin stresle başa çıkma da problem odaklı başa çıkma yöntemlerini kullandıklarını ve kendine güvenli yaklaşım, sosyal desteğe başvurma, iyimser yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, çaresiz yaklaşım yöntemlerini kullandıkları belirtilmiştir (Kanbay 2007; Karadavut 2009). Duygusal zeka ve stresle başa çıkma ile ilgili çeşitli araştırmalar mevcuttur. Bu araştırmalarda duygusal zeka ile stresle başa çıkma arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu ve duygusal zekanın stresle başa çıkmayı etkilediği ifade edilmiştir (Balcı Süslü 2016: 80; Göçet 2006: 82; Deniz ve Yılmaz 2006: 22; Şirin 2007: 55-56). Stres kaynakları ile duygusal zekanın ilişkisini araştıran bir çalışma Türkiye alanyazınında bulunamamıştır. Genellikle duygusal zekanın, stres ve stresle başa çıkma ile ilişkisinin araştırıldığı araştırmalar mevcuttur (Önen 2012: 318; Kalyoncu 2011: 140; Şirin 2007: 55-56). Stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma kavramlarının birbiriyle ilişkili olduğu

düşünülmektedir. Stres kaynaklarının stresle başa çıkmaya etki eden bir değişken olduğu düşünülürken duygusal zekanın da bu etki de rolü olacağı düşünülmektedir. Araştırmada bireyin ne kadar çok stresle başa çıkabildiği değil stresle başa çıkma yöntemlerini ne kadar kullanabildiği araştırılmaktadır. Stres kaynaklarının stresle başa çıkmaya etki eden bir değişken olduğu düşünülürken duygusal zekanın da bu etki de rolü olacağı düşünülmektedir. Buna göre stres kaynaklarının neden kaynaklandığını biliyor olmak çalışanların iş arkadaşlarıyla iletişimi, uyumu, stresin kaynağına yönelik farkındalığın oluşumu ve bu farkındalıkla stres kaynağına yönelik başetme mekanizmalarının sağlanmasına katkı sunacaktır. Yapılan bu çalışma ile stres kaynaklarının nedenlerinin ne olduğunun saptanması, bu stres kaynaklarıyla başedilirken hangi başetme yönteminin kullanıldığının bilinmesini sağlayabilir. Ayrıca çalışanların duygusal zekalarının stres olgusu üzerindeki etkisinin görülmesi konusunda yarar sağlayacağı düşünülmektedir. Bunların bilinmesi çalışanların farkındalıklarının artırılmasına katkı sağlayacaktır. Bu araştırma stresle mücadele ederken yol gösterici olup çalışanların gruplar ve bireyler arası ilişkilerinde stresin neden kaynaklandığı ile ilgili farkındalıklarının artmasına, başetme yöntemlerine ve bu süreçte duygusal zekaya sahip olmanın ya da geliştirilmesinin önemine katkı sağlayabilir. Çalışmanın diğer bir önemli noktası ise duygusal zekanın stres kaynakları ve stresle başa çıkma üzerindeki etkisinin görülmesini sağlayacak olmasıdır.

Hipotez 1: Stres kaynakları ile stresle başa çıkma arasında negatif yönde bir ilişki vardır.

Alanyazına bakıldığında stres kaynakları ile stresle başa çıkma arasında yapılan araştırmalar bulunmaktadır. Öğretmenlerle yapılan bir araştırma da stresle başa çıkma yöntemlerinin cinsiyete ve branşa göre kendine güvenli yaklaşım; kıdemine göre iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım; mezuniyet durumuna göre ise iyimser yaklaşım ve çaresiz yaklaşım ile aralarında anlamlı ilişkiler vardır. Ayrıca çalışanların örgütsel stres kaynakları ile stresle başa çıkma yolları arasında anlamlı ilişkiler görüldüğü sonucuna ulaşılmıştır (Karadavut 2005: 154). Bir diğer çalışma da stres kavramı, örgütsel stresin nedenleri ve bu stresin örgütte yarattığı etkiler ile bu etkilerle nasıl başa çıkılacağı Avcı (2007: 130) tarafından açıklanmıştır. Çalışmada

personel üzerinde strese bağlı olarak baskı ve zorlama ortaya çıkmış ve sonuç olarak yapılan işten zevk alınmadığı görölmüştür. Tüm durumlarda stresin kaynağı ile bu streslerden örgüt ve bireyin etkilenme şekillerinin birbirinden farklı olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışma sonucunda stres yoğunluğunun fazla olması iş görenlerin performansını ve verimliliğini düşürürken stres yoğunluğunun az olması da motivasyonu ve performansı negatif yönde etkilediğine ulaşılmıştır. Stres kaynaklarının fazla olması bireyin stres kaynaklarını yönetmesinde sorun yaşamasına neden olacaktır ve stresle baş etmesini zorlaştırmasına neden olacaktır. Diğer yandan stres kaynakları ile etkin bir şekilde başeden birey varolan stresi ile baş etmede de sorun yaşamaz. Bu nedenle stres kaynaklarının stresle başa çıkma ile ilişkili olabileceği düşünölmektedir. Ayrıca şahin, Güler ve Basım'ın (2009: 250) çalışmalarında stresle başa çıkma da etkisiz başa çıkma yöntemlerinin diğer bir deyişle boyun eğici yaklaşım ve çaresiz yaklaşımın kullanılmasının, algılanan stresi ve stres kaynaklarını arttırdığı düşünölmektedir. Bireylerin böyle durumlarda ellerinden bir şey gelmeyeceğini düşünmeleri, mücadeleden vazgeçip kendilerini suçlu görmeleri ve olcakları beklmeleri gibi durumların iş yerindeki huzursuzluk ve arkadaşlar arasındaki geçimsizlik, haksız talepler ve beklentiler karşısında tepkisiz kalmaları gibi stres kaynaklarını olumsuz yönde etkileyeceği düşünölmektedir. Bu bilgiler ışığında stres kaynakları ile stresle başa çıkma arasında negatif yönde bir ilişki olacağı düşünölmektedir.

Hipotez 2: Stres kaynakları ile duygusal zeka arasında negatif yönde bir ilişki vardır.

Alanyazına bakıldığında stres kaynakları ile duygusal zeka arasında yapılan çok fazla araştırma bulunmamakla birlikte; A tipi kişilik, bilişsel ve duygusal zeka, stresle başa çıkma ve stres belirtileri arasında yapılan çalışmada (şahin, Güler ve Basım 2009: 250) duygusal zeka ile stres belirtileri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Nikolaou ve Tsaousis'in (2002: 339) sağlık çalışanları üzerinde duygusal zekanın stresle ilişkisini araştırdıkları araştırma bulgularına göre duygusal zekası yüksek olan bireylerin işyerlerinde daha az stres yaşadıklarını saptamışlardır. Bireylerin yaşantılarındaki bazı olayların stres kaynaklarının temelini oluşturduğu düşünölsede

kişinin olayı anlamlandırmasın da önemli bir etken olduğu düşünülmektedir. Yapılan bu anlamlandırma da stresin oluşmasına ve stres kaynağı olarak yorumlanmasında bireyin zihinsel süreçlerinin olayı tehlikeli olarak değerlendirip algılamasında önemli bir rolü vardır (Uçar 2004: 85). Bireyin iş arkadaşlarıyla uyum, geçimsizlik veya anlaşamama gibi yaşadığı olumsuz durumlarda, karşılaştığı olaylarda kendisinden beklenen haksız talepler ve beklentiler karşısında duygularını düzenlenleyebilmesi, değerlendirebilmesi, çevreye uyum sağlama veya yaşanan olaylara göre yaşantısını sürdürme gibi durumlarda, duygusal zekanın stres kaynaklarını anlamlandırma ve algılamasına etki edeceği düşünülmektedir. Böylelikle birey karşılaştığı zorlu durumlar karşısında kendisinin ve çevresindekilerin duygularını daha iyi anlayacaktır. Aldığı duygusal verileri, karşılaştığı sorunları çözmede kullanabilecek ve daha az stres yaşayacaktır. Bireyin duygusal zekası arttıkça yaşayacağı stres belirtileri ve kaynakları daha az olacaktır. Ayrıca bireyin stres verici olaylarla karşılaştığında iş arkadaşlarıyla anlaşmazlık, geçimsizlik, huzursuzluk, kendisine karşı farklı beklentiler içinde bulunduğu ve kendini ifade edemediği durumlarda duygularını düzenleyememesi, ayırt edememesi, ifade edememesi ve çevresindekilerle duygularını paylaşamaması gibi duygusallığın etki ettiği etmenlerin bireyin algıladığı stres kaynaklarını algılayışı üzerinde etki edeceği düşünülmektedir. Diğer yandan bireyin yaşadığı olaylarda önemli kararlar vermek zorunda kaldığında, kendini ifade etmesi gereken durumlarla karşılaştığında veya iş arkadaşlarıyla anlaşmazlık, uyum gibi konularda duygularının farkındalığında olarak, yaşadığı durumları iyi yönde değerlendirerek, duygularını kontrol edebilme gücünü kendinde bularak ve duygularını düzeneyip kendisini ifade edebilmesi algılanan stres kaynakları üzerinde önemli düzeyde etki edeceği düşünülmektedir.

Hipotez 3: Duygusal zeka ile stresle başa çıkma arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

Kişilerin yaşadıkları olayları algılayış şekli ve değerlendirişi stresin azalmasında veya çoğalmasında belirleyicidir. Örneğin aynı sosyal veya fiziksel koşulları barındıran ortamda bulunanlarda bazıları oldukça gergin ve stresli olurken, bazıları ise daha rahat ve mutlu olabilirler (Cüceloğlu 2000: 71). İş ve sosyal yaşantılarında daha aktif bir

şekilde rol alanlar ve bu aktif yaşantıdan zevk alanlar, sosyal çevresi ile olumlu duygusal ilişki içinde bulunup gelecekle ilgili olumlu beklentilere sahip olanlar, kişilik özelliği olarak daha esnek ve hoşgörülü bir mizaca sahip olanlar karşılaştıkları stresli durumlara karşı daha dayanıklı ve sağlıklı kalabilmeyi başarmaktadırlar (Baltaş ve Baltaş 2002: 45). Üniversite öğrencilerinde yapılan bir araştırma da (Deniz ve Yılmaz 2006: 22) duygusal zeka düzeyleri ile stresle başa çıkma stilleri arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur. Yapılan diğer bir çalışmada (Önen 2012: 318) stresle başetme, duygusal zeka ve kişilik özelliklerinin birbiriyle ilişkilerine bakılmıştır. Yapılan araştırmaya göre stresle başetme yöntemlerinde duygusal zeka düzeylerinin ve kişilik özelliklerinin etkili olduğu saptanmıştır. Ayrıca araştırma da stresli durumlarda bireylerin duygusal zekalarını, iyi ve doğru planlama yapmak, sosyal çevreden yardım almak ve varolan durumu değiştirmekte zorlandıkları zamanlarda denge kurmakta kullandıklarını saptamışlardır. Bireylerin duygusal zekalarının yüksek olması karşılaşılan stresli durumlarda etkin bir şekilde başedebilmelerini sağlayacaktır. Karşılaştıkları bu stresli durumlarda stresle başa çıkma yöntemlerini de etkin bir şekilde kullanmalarında etkili olacaktır. Ayrıca Şahin, Güler ve Basım'ın (2009: 250-251) aynı çalışmalarında duygusal zeka ile etkili başa çıkma yöntemleri arasında pozitif yönde anlamlı sonuçlar bulurken, etkisiz başa çıkma yöntemleri ile negatif yönde anlamlı sonuçlara ulaşmışlardır. Bireyin duygusal zeka seviyesi yükseldikçe etkili stresle başa çıkma yöntemlerini diğer bir deyişle iyimser yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım ve sosyal desteğe başvurmayı; etkisiz başa çıkma yöntemlerine yani boyun eğici yaklaşım ve çaresiz yaklaşıma göre daha fazla kullanmaktadır. Bireylerin stres verici bir durumla karşılaştıklarında iyimser bir bakış açısına sahip olmaları, mücadeleden vazgeçmemeleri, yaşanan olaylardan iyi dersler alabilmeleri, çevresinde kendisini anlayabilecek kişilerin varlığını bilerek danışmaları, yaşanan durumun değerlendirmesini yaparak kendileri için en iyi kararları alabilmeleri ve öfkeyle hareket etmeden önce düşünmeleri duygularını düzenlerken zorlandıkları zamanlarda kendilerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu bilgiler ışığında duygusal zeka ile stresle başa çıkma arasında pozitif yönde bir ilişki olacağı düşünülmektedir.

Hipotez 4: Stres kaynakları ile stresle başa çıkma arasında duygusal zekanın aracı rolü vardır.

H4.1: Stres kaynaklarının görev yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın kendine güvenli yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın iyi oluş alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.2: Stres kaynaklarının görev yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın kendine güvenli yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.3: Stres kaynaklarının görev yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın kendine güvenli yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın sosyallik alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.4: Stres kaynaklarının görev yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın iyimser yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın iyi oluş alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.5: Stres kaynaklarının görev yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın iyimser yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.6: Stres kaynaklarının görev yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın çaresiz yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın duygusallık alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.7: Stres kaynaklarının görev yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın boyun eğici yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın iyi oluş alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.8: Stres kaynaklarının yetke yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın kendine güvenli yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın iyi oluş alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.9: Stres kaynaklarının yetke yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın kendine güvenli yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.10: Stres kaynaklarının yetke yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın boyun eğici yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.11: Stres kaynaklarının yetke yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın boyun eğici yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın duygusallık alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.12: Stres kaynaklarının yetke yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın iyimser yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.13: Stres kaynaklarının yetke yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın sosyal destek arama alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın duygusallık alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.14: Stres kaynaklarının üretim yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın kendine güvenli yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın iyi oluş alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.15: Stres kaynaklarının üretim yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın kendine güvenli yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.16: Stres kaynaklarının üretim yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın iyimser yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın iyi oluş alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.17: Stres kaynaklarının üretim yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın iyimser yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.18: Stres kaynaklarının üretim yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın sosyal destek arama alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın duygusallık alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.19: Stres kaynaklarının kümeleşme yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın kendine güvenli yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın sosyallik alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.20: Stres kaynaklarının kümeleşme yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın çaresiz yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın iyi oluş alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.21: Stres kaynaklarının kümeleşme yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın sosyal destek arama alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.22: Stres kaynaklarının kümeleşme yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın boyun eğici yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.23: Stres kaynaklarının kümeleşme yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın boyun eğici yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın duygusallık alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.24: Stres kaynaklarının kümeleşme yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın iyimser yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.25: Stres kaynaklarının kültür yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın iyimser yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.26: Stres kaynaklarının kültür yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın boyun eğici yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.27: Stres kaynaklarının kültür yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın boyun eğici yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın duygusallık alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.28: Stres kaynaklarının kültür yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın sosyal destek arama alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın duygusallık alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.29: Stres kaynaklarının rol yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın kendine güvenli yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.30: Stres kaynaklarının rol yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın iyimser yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın iyi oluş alt boyutunun aracı rolü vardır.

H4.31: Stres kaynaklarının rol yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile stresle başa çıkmanın iyimser yaklaşım alt boyutu arasındaki ilişkide duygusal zekanın öz kontrol alt boyutunun aracı rolü vardır.

Önceki çalışmalar stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma ile ilişkili olan kavramların birbirleriyle ilişkilerini ortaya koysa da; bu konuda Türkiye’de incelenen alanyazın çalışmasında stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma kavramlarını bir arada araştıran çalışma sonuçları bulunamamıştır. Bu çalışma da temel amaç örgütsel stres kaynakları ile stresle başa çıkma arasındaki ilişkide duygusal zekanın rolünü incelemektir. Yapılan analizler sonucunda da bu durum test edilecektir. Örgütsel stres kaynakları yüksek olan çalışanın örneğin; genel anlamda yüksek motivasyonlu biri değildir. Örgütsel stres kaynakları karşısında yüksek motivasyonlu olmayan kişinin stresle baş etme de zorlanması beklenebilir. Bunun yanında kişinin duygusallık eğilimi varsa duygusallığını stresle baş etme mekanizmalarına yöneltmesi beklenebilir. Başka bir ifadeyle duygusal zekanın, örgütsel stres kaynakları ve stresle başa çıkma arasındaki muhtemel ilişkide aracı bir faktör olduğu düşünülmektedir. Buna göre örgütsel stres kaynakları ile birlikte, duygusal zekada ki artma veya azalmanın stresle başa çıkmada artma veya azalmaya neden olabileceği beklenilmektedir. Beklenen ilişki araştırma değişkenlerinin alt boyutları üzerinden açıklayıcı olarak ele alınacaktır. Yukarıda aktarılan alanyazın bulgularından da yola çıkılarak bu aracı rol ile ilişkili yukarıdaki hipotezler üretilmiştir.

Örgütsel stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma arasında beklenen aracı ilişkisi, bu araştırma da kullanılacak ölçeklerin (Stres Kaynakları Ölçeği, Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği (TEIQue-SF) Kısa Form ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği) alt boyutları üzerinden açıklayıcı olarak ele alınacaktır.

2.2. Yöntem

Bu araştırmanın amacı örgütsel stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkileri incelemektir. Bu bölümde tezin örnekleme, veri toplama

araçları ve işlem kısmı anlatılacaktır. Ayrıca tezde veri toplama aşamasında kullanılan Stres Kaynakları Ölçeği, Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği (TEIQue-SF) Kısa Form ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği ile ilgili bilgilere yer verilecektir.

2.2.1. Örneklem

Bu çalışmanın temel amacı; örgütsel stres kaynakları ile stresle başa çıkma arasındaki ilişki de duygusal zekanın rolünü incelemektir. Çalışmanın evrenini sağlık çalışanları ve devlet memurları oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini Bingöl'deki üç kamu kurumunun çalışanları ve internet üzerinden gerçekleştirilen anket çalışmaları ile verileri alınan ve çeşitli kurumlarda çalışan devlet memuru ve sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Kolay örnekleme yöntemiyle toplam 252 kişiden veri toplanmıştır. Katılımcıların 134'ünü kadın (%53.2) ve 118'ini erkek (%46.8) çalışanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş ortalamalarının 32.58 olduğu görülmüştür. Katılımcıların 45'i (%17.9) lise, 43'ü (%17.1) ön lisans, 127'si (%50.4) lisans, ve 37'si (%14.7) yüksek lisans mezunudur. Katılımcıların 48'ini (% 19) hemşire ve ebe, 44'ünü (% 17.5) psikolog, 13'ünü (% 5.2) sağlık teknikeri, 11'ini (%4.4) hekim ve diş hekimi, 13 'ünü (%5.2) diğer sağlık çalışanları (diyetisyen, eczacı, fizyoterapist, laborant, paramedik, acil tıp teknisyeni) ve 123'ünü (% 48.8) devlet memuru oluşturmaktadır. Katılımcıların %41.7'si bekar, %57.9'u evli ve %0.4'ü ise eşlerinden ayrılmış kişilerdir. Katılımcıların hizmet süresi 0-5 yıl arası 122 (%48.4) kişi, 6-10 yıl arası 60 (%23.8) kişi, 11-15 yıl arası 18 (% 7.1) kişi, 16-20 yıl arası 20 (%7.9) kişi, 21-25 yıl arası 12 (%4.8) kişi, 26 yıl ve üstü 20 (%7.9) kişi olduğu görülmüştür.

2.2.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplamak amacıyla Demografik Bilgi Formu, Stres Kaynakları Ölçeği, Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği (TEIQue-SF) Kısa Form ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği kullanılmıştır.

2.2.2.1. Demografik Bilgi Formu

Katılımcıların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, çalıştığı kurum, pozisyonu ve kaç yıldır çalıştığı değişkenleriyle ilgili 7 adet soru sorulmuştur (Ek 1).

2.2.2.2. Stres Kaynakları Ölçeği

Pehlivan (1993) ve sonrasında Sökmen (2005) tarafından geliştirilen ölçek stres kaynaklarını belirlemeye yönelik 35 maddeden oluşmaktadır. Stres Kaynakları Ölçeği; Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları, Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları, Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları, Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları, Rol Yapısına Ait Stres Kaynakları ve Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları olmak üzere toplam 6 alt boyuttan oluşmaktadır. Stres Kaynakları Ölçeği temel iki stres kaynağını ölçmektedir. Öldükleri bu iki alan "İşlevsel Çevreye Ait Stres Kaynakları" ve "Toplumsal Çevreye Ait Stres Kaynakları" dır. İşlevsel çevreye ait stres kaynaklarını görev yapısına ait stres kaynakları, yetke yapısına ait stres kaynakları, üretim yapısına ait stres kaynakları alt ölçekleri oluştururken, toplumsal çevreye ait stres kaynaklarını ise kümeleşme yapısına ait stres kaynakları, rol yapısına ait stres kaynakları ve kültür yapısına ait stres kaynakları alt ölçekleri oluşturmaktadır. Stres Kaynakları Ölçeği 5'li likert (1= Hiç, 2= Az, 3= Orta, 4= Çok ve 5= Pek çok) tipi bir ölçektir. Tüm ölçeğe ait içsel tutarlılık katsayısı .89 olarak hesaplanmıştır (Ek 2).

2.2.2.3. Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği–Kısa Formu (DZÖÖ-KF)

Petrides(2000) ve Furnham'ın (2001) Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği–Kısa Formu'nun (DZÖÖ-KF) Türkçe versiyonunun geçerlik ve güvenilirlik çalışması Deniz, Özer ve Işık (2013) tarafından yapılan ölçek, 20 maddeden oluşmaktadır. Ölçek 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar "Öznel iyi oluş", "Öz kontrol", "Duygusalılık" ve "Sosyallik" şeklindedir. Ölçek 7'li likert (1= Hiç Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Biraz katılmıyorum, 4= Kararsızım, 5= Biraz katılıyorum, 6= Katılıyorum, 7= Tamamen Katılıyorum) tipi bir ölçektir. Ölçekte dört ayrı boyutta toplamda on adet ters madde bulunmaktadır. Ölçekte iyi oluş alt boyutuna ait ters madde bulunmamaktadır.

Öz kontrol alt boyutuna ait ölçeğin 2.maddesi olan “Duygularımı düzenlemekte genellikle zorlanırım”, 4.maddesi olan “Verdiğim kararları sıklıkla değiştirme eğilimim vardır” ve 14.maddesi olan “Sonradan pişman olacağım şeyleri yapma eğilimim vardır” ifadelerinin ters madde olarak çalıştığı tespit edilmiştir. Duygusal alt boyutuna ait ölçeğin 5.maddesi olan “Çoğu zaman hangi duyguyu hissettiğimi ayırt edemem”, 11.maddesi olan “Yakınlarıma duygularımı göstermekte genellikle zorlanırım” ve 19.madde olan “Bana çok yakın olan kişilerle bile, aramda bağ oluşturmak benim için zordur” ifadelerinin ters madde olduğu görülmüştür. Sosyal alt boyutuna ait ölçeğin 7.maddesi olan “Haklarımı savunmak benim için genellikle zordur” ve 17.madde olan “Tartışırken haklı olduğumu bilsem dahi, geri çekilmeye meyilliyim” ifadelerinin ters madde olduğu tespit edilmiştir. Son olarak ölçekte herhangi bir alt boyuta dahil olmayan ifadelerden 9.madde olan “Olayların akışına göre hayatımı düzenlemek benim için genellikle zordur” ve 12.madde olan “Motivasyonumu devam ettirmekte zorlanırım” ifadelerinin de ters madde olduğu tespit edilmiştir. Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği–Kısa Formu (DZÖÖ-KF)’nin güvenirlik analizinde iç tutarlılık katsayıları; İyi Oluş boyutu için .72, Öz Kontrol boyutu için .70, Duygusal alt boyutu için .66, Sosyal alt boyutu için .70 olarak hesaplanmıştır. Bulunan boyutlara yönelik madde toplam korelasyonları incelendiğinde bu değerlerin .31 ile .53 arasında olduğu görülmüştür. Tüm ölçeğe ait içsel tutarlılık katsayısı .81 iken ölçeğin varyans değeri % 57 olarak hesaplanmıştır (Ek 3).

2.2.2.4. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ)

Lazarus ve Folkman (1984) tarafından geliştirilmiş asıl adı “Başa Çıkma Yolları Envanteri (Ways of Coping Inventory)” olan ölçek 66 maddeden oluşmaktadır. 4’lü likert tipi olan orijinal ölçek, Şahin ve Durak (1995) tarafından kısaltılarak ve üniversite öğrencileri için uyarlanarak 30 maddelik forma dönüştürülmüştür. Ölçek; Kendine Güvenli Yaklaşım (7 Madde), İyimser Yaklaşım (5 Madde), Çaresiz Yaklaşım (8 Madde), Boyun Eğici Yaklaşım (6 Madde), Sosyal Desteğe Başvurma (4 Madde) olmak üzere toplam beş alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte toplamda iki adet ters madde bulunmaktadır. Sosyal desteğe başvurma alt boyutuna ait ölçeğin 1.maddesi olan “Bir sıkıntım olduğunda kimsenin bilmesini istemem” ve 9.maddesi olan “bir sıkıntım

olduğunda içinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem” ifadelerinin ters madde olarak çalıştığı tespit edilmiştir. Ölçek temel iki stresle başa çıkma tarzını ölçmektedir. Ölçtükleri bu iki alan ”Etkili Yöntemler” ve “Etkisiz Yöntemler” dir. Etkili yöntemleri sosyal desteğe başvurma, iyimser yaklaşım ve kendine güvenli yaklaşım alt ölçekleri gösterirken, etkisiz yöntemleri ise çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım alt ölçekleri göstermektedir. Ölçek “0 = Hiç uygun değil” ve “3 = Tamamen uygun” şeklinde puanlanan 4’lü likert tipi bir ölçektir. Yapılan çalışmalarda ölçeğin elde edilen güvenilirlik katsayılarının İyimser Yaklaşım boyutu için $\alpha=.68$ ile $.49$, Kendine Güvenli Yaklaşım boyutu için $\alpha=.62$ ile $\alpha=.80$, Çaresiz Yaklaşım boyutu için $\alpha=.64$ ile $\alpha=.73$, Boyun eğici Yaklaşım boyutu için $\alpha=.47$ ile $\alpha=.72$ ve Sosyal Desteğe Başvurma boyutu için $\alpha=.47$ ile $\alpha=.45$ arasında değiştiği görülmüştür. Tüm ölçeğe ait içsel tutarlılık katsayısı ise $.78$ olarak hesaplanmıştır (Ek 4).

2.2.3. İşlem

Bu çalışmada sırasıyla Demografik Bilgi Formu, Stres Kaynakları Ölçeği, Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği (TEIQUE-SF) Kısa Form ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği kullanılmıştır. Uygulamaya başlanmadan önce Bingöl Halk Sağlığı Müdürlüğü, Bingöl İl Sağlık Müdürlüğü, Bingöl Valiliği’nden ve ölçeğinden yararlanılan kişilerden gerekli izinler alınmıştır (Ek 9, Ek 10, Ek 11). Gerekli izinler alındıktan sonra uygulamaya başlanırken çalışanların kurumlarında uygulama gerçekleştirilmiştir. Ölçekler araştırmaya gönüllü olarak katılmak isteyen kamu ve sağlık personeline kurumlarında bireysel olarak dağıtılmıştır. Araştırmacı kendi kurumunda da anketleri uygulaması sebebiyle katılımcılara, verilerin yöneticilerle paylaşılmayacağı açıklamasını yapmıştır. 15 Temmuz 2016 Darbe Girişimi sonrasında anketlerin dağıtılmaya başlanması nedeniyle anketi dolduranlarda çeşitli endişeler gözlenmiş ve anket doldurulmak istenmemiştir. Katılımcılara anketin bağımsız bir anket olduğu, elde edilecek verilerin sadece yüksek lisans tez kapsamında değerlendireceği açıklanmıştır. Ayrıca araştırmacı tarafından katılımcılara araştırmanın amacına yönelik bilgilendirmeler yapılmıştır. Uygulama işleminde anketlerin dağıtımına 15.08.2016 tarihinde başlanılıp 30.09.2016 tarihinde bitirilmiştir. Anket dağıtımı ve toplanması için her kurum çalışanları için yaklaşık bir haftalık zaman dilimleri ayrılmıştır. Her kurumda

anketler araştırmacı tarafından dağıtılmış olup aynı gün içerisinde geri alınacağı anketler verilirken belirtilmiştir. Anketler toplanırken anlaşılmayan sorular olup olmadığı sorulmuştur fakat herhangi olumsuz bir geri bildirim alınmamıştır. Fakat bazı ölçek maddelerin içeriklerinin aynı veya ters anlamda olduğu dile getirilmiş, açıklama olarak bunun araştırmaya hizmet eden bir durum olduğu ifade edilmiştir. Ölçeklerin doldurulma süresi ise okuma ve anlama hızına göre 10 ile 20 dakika arasında değişmektedir. Tüm uygulama boyunca 300 katılımcıya ulaşılmıştır. Katılımcılardan gelen ölçekler veri temizliği esasları dikkate alındığında sonuç olarak 252 katılımcının eksiksiz ve değerlendirici yanlılığı olmadan doldurduğuına karar verilerek istatistiksel analizlerde kullanılmıştır.

III. BÖLÜM

3. BULGULAR

Bu araştırmanın amacı örgütsel stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkileri incelemektir. Sağlık çalışanlarına ve devlet memurlarına uygulanan Stres Kaynakları Ölçeği, Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği (TEIQue-SF) Kısa Form ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeklerinden elde edilen veriler sonrasında gerekli analizler yapılmış ve yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda demografik değişkenler ile araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler ve stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkmayla ilgili ölçeklere ve alt boyutlarına ait regresyon analizi bulgularına yer verilecektir. Çalışmada sağlık çalışanlarının ve devlet memurlarının demografik bilgileri, stres kaynakları, stresle başa çıkma ve duygusal zeka ölçeklerinden aldıkları genel puanların betimleyici istatistikleri Tablo 3.1 de yer almaktadır.

Araştırmacı öncelikle araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri görebilmek için tüm değişkenlere korelasyon analizi uygulamıştır. Korelasyon analizi sonuçları Tablo 3.2 de yer almaktadır. Ayrıca korelasyon analizleri araştırma değişkenleri olan stres kaynakları ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkide duygusal zekanın olası aracı rolünü değerlendirmek için de kullanılmıştır.

3.1. Araştırma Değişkenlerinin Betimsel Özellikleri

Bu bölümde araştırmanın amacı doğrultusunda elde edilen verilere uygulanan istatistiksel analizlerin sonuçları bulunmaktadır. Çalışmada kamuda hizmet veren çalışanların demografik bilgileri, stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma

ölçeklerinden aldıkları genel puanlarının betimleyici istatistikleri yer almaktadır (Bkz. Tablo 3.1).

Araştırmaya katılan çalışanların toplam hizmet süresi (deneyim), görevi (kurumdaki pozisyonu), eğitim durumu, cinsiyet, yaş ve medeni durum ile ilgili demografik bilgileri sunulmaktadır.

Araştırma analizlerinden önce tüm demografik değişkenler ile araştırma değişkenleri (stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma) ve alt boyutları arasındaki korelasyonlar incelenmiştir. Korelasyona alınmadan önce cinsiyet değişkeni (1= kadın, 2= erkek), medeni durum değişkeni (1= bekar, 2= evli, 3=boşanmış), hizmet süresi değişkeni (1= 0-5 yıl, 2= 6-10 yıl, 3= 11-15 yıl, 4= 16-20 yıl, 5=21-25 yıl, 6= 26 yıl ve üstü), görev(pozisyon) değişkeni (1= sağlık çalışanı, 2= devlet memuru) ve eğitim durumu değişkeni (1= lise, 2= ön lisans, 3= lisans, 4=lisans üstü) şeklinde kodlanmıştır. Korelasyon analizi sonuçları Tablo 3.2’de yer almaktadır.

Tablo 3.1: Betimleyici analiz sonuçları (demografik değişkenler, stres kaynakları, duygusal zeka, stresle başa çıkma ölçekleri ve alt faktörleri)

	N	Min	Max	Ortalama	S.S
Yaş	252	22.0	63.0	32.5873	8.54122
Cinsiyet	252	1.0	2.0	1.4683	.49998
Eğitim durumu	252	1.0	4.0	2.6230	.94718
Görev/Pozisyon	252	1.0	2.0	1.4524	.49872
Medeni Durum	252	1.0	3.0	1.5873	.50131
Hizmet Süresi	252	1.0	6.0	2.2063	1.59340
Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları	252	9.0	45.0	25.8651	7.51503
Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları	252	8.0	40.0	24.7540	7.93619
Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları	252	5.0	25.0	15.2381	4.82181
Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları	252	7.0	35.0	17.7421	7.36478
Rol Yapısına Ait Stres Kaynakları	252	2.0	10.0	5.1905	2.37085
Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları	252	4.0	20.0	10.6111	3.96594
Stres Kaynakları Toplam	252	39.0	174.0	99.4008	28.76409
İyi Oluş	252	4.0	28.0	20.2024	4.21942
Öz Kontrol	252	4.0	28.0	18.6071	4.56215
Duygusalılık	252	6.0	28.0	18.8214	4.23181
Sosyalilik	252	6.0	28.0	19.3175	4.24668
Duygusal Zeka Toplam	252	38.0	134.0	96.6587	15.10318
Kendine Güvenli Yaklaşım	252	7.0	28.0	21.0595	4.04167
Çaresiz Yaklaşım	252	8.0	30.0	18.2817	4.38351
Boyun Eğici Yaklaşım	252	6.0	23.0	11.9563	3.05756
İyimser Yaklaşım	252	5.0	20.0	13.8373	2.80035
Sosyal Destek Arama	252	4.0	16.0	11.1825	2.18251
Stresle Başa Çıkma Toplam	252	49.0	96.0	76.3175	8.23814

Tablo 3.2: Korelasyon analizi sonuçları (demografik değişkenler, stres kaynakları, duygusal zeka, stresle başa çıkma ve alt boyutları)

	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Hizmet Süresi	Eğitim Durumu	Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları	Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları	Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları	Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları	Rol Yapısına Ait Stres Kaynakları	Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları	Stres Kaynakları Ölçek Toplam Puanı	İyi Oluş	Öz Kontrol	Duygusallık	Sosyallik	Duygusal Zeka Ölçek Toplam Puan	Çaresiz Yaklaşım	Boyun Eğici Yaklaşım	İyimser Yaklaşım	Sosyal Destek Arama	Stresle Başa Çıkma Ölçek Toplam Puan
Yaş	1																					
Cinsiyet	.44**	1																				
Medeni Durum	.56**	.21**	1																			
Hizmet Süresi	.88**	.37**	.46**	1																		
Eğitim Durumu	-.27**	-.13*	-.20**	-.17**	1																	
Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları	-.27**	-.22**	-.23**	-.27**	.16*	1																
Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları	-.23**	-.16**	-.22**	-.22**	-.22**	.69**	1															
Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları	-.20**	-.11	-.22**	-.20**	.24**	.66**	.75**	1														
Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları	.12**	.09**	.09*	.10**	.11*	-.11**	-.09**	-.07**	1													
Rol Yapısına Ait Stres Kaynakları	-.22**	-.07	-.19**	-.22**	.13*	.60**	.67**	.62**	-.06**	1												
Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları	-.11	-.04	-.03	-.11	.00	.56**	.61**	.61**	-.09**	.70**	1											
Stres Kaynakları Ölçek Toplam Puanı	-.25**	-.17**	-.22**	-.25**	.19**	.85**	.89**	.84**	-.11**	.79**	.77**	1										
İyi Oluş	.06	.00	.07	.09	.11	-.16**	-.10	-.11	.48**	-.14*	-.10	-.14*	1									
Öz Kontrol	.14*	-.02	.17**	.10	.10	-.19**	-.21**	-.20**	.29**	-.20**	-.30**	-.26**	.24**	1								
Duygusallık	-.00	-.19**	.06	.06	.23**	-.12*	-.14*	.18**	.13**	-.14*	-.31**	-.21**	.22**	.38**	1							
Sosyallik	-.02	-.04	-.07	-.02	.10	.02	-.09	-.07	.38**	-.02	-.07	-.05	.18**	.37**	.31**	1						
Duygusal Zeka Ölçek Toplam Puan	.07	-.08	.11	.08	.18**	-.17**	-.20**	-.22**	.50**	-.19**	-.28**	-.25**	.58**	.73**	.68**	.67**	1					
Çaresiz Yaklaşım	-.02	.00	-.00	-.00	-.16*	.16**	.24**	.21**	-.25**	.29**	.35**	.28**	-.18**	-.52**	-.36**	-.27**	-.50**	1				
Boyun Eğici Yaklaşım	.05	.06	.04	.01	-.18**	-.03	.08	.03	-.20**	.09	.12*	.07	-.04	-.28**	-.30**	-.29**	-.34**	.51**	1			
İyimser Yaklaşım	.15*	.19**	.12*	.17**	-.02	-.18**	-.20**	-.17**	.66**	-.12*	-.09	-.19**	.43**	.27**	.07	.22**	.38**	-.21**	-.06	1		
Sosyal Destek Arama	-.03	-.10	-.01	-.01	.16**	-.15*	-.08	-.07	.21**	-.13*	-.14*	-.12*	.22**	.14*	.26**	.10	.25**	-.15*	-.07	.17**	1	
Stresle Başa Çıkma Ölçek Toplam Puan	.11	.11	.09	.11	-.06	-.08	.02	.01	.56**	.07	.11	.02	.32**	-.10	-.14*	.03	.04	.48**	.50**	.57**	.32**	1

** p< .001

* p< 0.05

Demografik değişkenlerden yaş ile stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.27$ $p < .01$). Yaş ile stres kaynakları alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.23$ $p < .01$). Yaş ile stres kaynakları alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.20$ $p < .01$). Yaş ile stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .12$ $p < .01$). Yaş ile stres kaynakları alt boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.22$ $p < .01$). Yaş ile stres kaynakları toplam puanı arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.25$ $p < .01$). Yaş ile duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .14$ $p < .05$). Yaş ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .15$ $p < .05$).

Demografik değişkenlerden cinsiyet ile stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.22$ $p < .01$). Cinsiyet ile stres kaynakları alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.16$ $p < .01$). Cinsiyet ile stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .09$ $p < .01$). Cinsiyet ile stres kaynakları toplam puanı arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.17$ $p < .01$). Cinsiyet ile duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.19$ $p < .01$). Cinsiyet ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .19$ $p < .01$).

Demografik değişkenlerden medeni durum ile stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.23$ $p < .01$). Medeni durum ile stres kaynakları alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.22$ $p < .01$). Medeni durum ile stres kaynakları alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.22$ $p < .01$). Medeni durum ile stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında pozitif yönde bir

ilişki vardır ($r=.09$ $p<.05$). Medeni durum ile stres kaynakları alt boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.19$ $p<.01$). Medeni durum ile stres kaynakları toplam puanı arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.22$ $p<.01$). Medeni durum ile duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.17$ $p<.01$). Medeni durum ile stresle başa çıkmanın alt boyutu olan iyimser yaklaşım boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.12$ $p<.05$).

Demografik değişkenlerden hizmet süresi ile stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.27$ $p<.01$). Hizmet süresi ile stres kaynakları alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.22$ $p<.01$). Hizmet süresi ile stres kaynakları alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.20$ $p<.01$). Hizmet süresi ile stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.10$ $p<.01$). Hizmet süresi ile stres kaynakları alt boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.22$ $p<.01$). Hizmet süresi ile stres kaynakları toplam puanı arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.25$ $p<.01$). Hizmet süresi ile stresle başa çıkmanın alt boyutu olan iyimser yaklaşım boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.17$ $p<.01$).

Demografik değişkenlerden eğitim durumu ile stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r= .16$ $p<.05$). Eğitim durumu ile stres kaynakları alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r= .22$ $p<.01$). Eğitim durumu ile stres kaynakları alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r= .24$ $p<.01$). Eğitim durumu ile stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r= .11$ $p<.05$). Eğitim durumu ile stres kaynakları alt boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r= .13$ $p<.05$). Eğitim durumu ile stres kaynakları toplam puanı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r= .19$ $p<.01$). Eğitim durumu ile duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık

boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .23$ $p < .01$). Eğitim durumu ile duygusal zeka toplam puanı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .18$ $p < .01$). Eğitim durumu ile stresle başa çıkmanın alt boyutu olan çaresiz yaklaşım boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.16$ $p < .05$). Eğitim durumu ile stresle başa çıkmanın alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım boyutu arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.18$ $p < .01$). Eğitim durumu ile stresle başa çıkmanın alt boyutu olan sosyal destek arama boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .16$ $p < .01$).

Stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan iyi oluş arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.16$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.19$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.12$ $p < .05$). Stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka toplam puanı arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.17$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .16$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.18$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama arasında negatif yönde bir ilişki olduğu ($r = -.15$ $p < .05$) görülmüştür.

Stres kaynakları alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.21$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.14$ $p < .05$). Stres kaynakları alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka toplam puanı arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.20$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .24$ $p < .01$). Stres kaynakları alt

boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki olduğu ($r = -.20$ $p < .01$) gözlemlenmiştir.

Stres kaynakları alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.20$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .18$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka toplam puanı arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.22$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .21$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki olduğu ($r = -.17$ $p < .01$) görülmüştür.

Stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan iyi oluş arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .48$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .29$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .13$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan sosyallik arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .38$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka toplam puanı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .50$ $p < .01$). Yapılan analizler sonucunda H2.19 hipotezi desteklendiği görülmüştür. Stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.25$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.20$ $p < .01$). Stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki

vardır ($r=.66$ $p<.01$). Stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.21$ $p<.01$). Stres kaynakları alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma toplam puanı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.56$ $p<.01$).

Stres kaynakları alt boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan iyi oluş arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.14$ $p<.05$). Stres kaynakları alt boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.20$ $p<.01$). Stres kaynakları alt boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.14$ $p<.05$). Stres kaynakları alt boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka toplam puanı arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.19$ $p<.01$). Stres kaynakları alt boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.29$ $p<.01$). Stres kaynakları alt boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.12$ $p<.05$). Stres kaynakları alt boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama arasında negatif yönde bir ilişki olduğu ($r= -.13$ $p<.05$) gözlemlenmiştir. Stres kaynakları alt boyutu olan kültür yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.30$ $p<.01$). Stres kaynakları alt boyutu olan kültür yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.31$ $p<.01$). Stres kaynakları alt boyutu olan kültür yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka toplam puanı arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.28$ $p<.01$). Analizler sonucunda H2.26 ve H2.28 hipotezlerinin desteklendiği görülmüştür. Stres kaynakları alt boyutu olan kültür yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.35$ $p<.01$). Stres kaynakları alt boyutu olan kültür yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.12$ $p<.05$). Stres

kaynakları alt boyutu olan kültür yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.14$ $p < .05$).

Stres kaynakları toplam puanı ile duygusal zeka alt boyutu olan iyi oluş arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.14$ $p < .05$). Stres kaynakları toplam puanı ile duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.26$ $p < .01$). Stres kaynakları toplam puanı ile duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.21$ $p < .01$). Stres kaynakları toplam puanı ile duygusal zeka toplam puanı arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.25$ $p < .01$). Böylelikle H2 hipotezi desteklenmektedir.

Stres kaynakları toplam puanı ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .28$ $p < .01$). Stres kaynakları toplam puanı ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.19$ $p < .01$). Stres kaynakları toplam puanı ile stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.12$ $p < .05$).

Duygusal zeka alt boyutu olan iyi oluş ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.18$ $p < .01$). Duygusal zeka alt boyutu olan iyi oluş ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .43$ $p < .01$). Duygusal zeka alt boyutu olan iyi oluş ile stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .22$ $p < .01$). Duygusal zeka alt boyutu olan iyi oluş ile stresle başa çıkma toplam puanı arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .32$ $p < .01$).

Duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.52$ $p < .01$). Duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol ile stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r = -.28$ $p < .01$). Duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r = .27$ $p < .01$). Duygusal zeka alt boyutu olan öz kontrol ile stresle başa

çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.14$ $p<.05$).

Duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.36$ $p<.01$). Duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık ile stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.30$ $p<.01$). Duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık ile stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.26$ $p<.01$). Duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık ile stresle başa çıkma toplam puanı arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.14$ $p<.05$).

Duygusal zeka alt boyutu olan sosyallik ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.27$ $p<.01$). Duygusal zeka alt boyutu olan sosyallik ile stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.29$ $p<.01$). Duygusal zeka alt boyutu olan sosyallik ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r= -.22$ $p<.01$).

Duygusal zeka toplam puanı ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.50$ $p<.01$). Duygusal zeka toplam puanı ile stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım arasında negatif yönde bir ilişki vardır ($r= -.34$ $p<.01$). Duygusal zeka toplam puanı ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.38$ $p<.01$). Duygusal zeka toplam puanı ile stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama arasında pozitif yönde bir ilişki vardır ($r=.25$ $p<.01$).

3.2. Regresyon Analizi: Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma ve Duygusal Zeka ve Alt Boyutları

Stres kaynakları ve duygusal zekanın alt boyutlarının, stresle başa çıkma ölçeklerini ve alt boyutlarını yordayıp yordamadığını anlamak için regresyon analizi

yapılmıştır (Tablo 3.3). Regresyon analizinde ilk olarak demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, hizmet süresi, medeni durum, eğitim durumu, görev) kontrol değişkeni olarak alınmış, stres kaynakları ve duygusal zekanın alt boyutları ile ikinci bir blok oluşturulmuştur.

Tablo 3.3'te demografik değişkenler incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım faktörü ($\beta = .17$, $t=2.62$, $SH=.28$, $p<.01$), çaresiz yaklaşım faktörü ($\beta = -.18$, $t=-2.73$, $SH=.31$, $p<.01$), boyun eğici yaklaşım faktörü ($\beta = -.17$, $t=-2.63$, $SH=.21$, $p<.01$) ve sosyal destek arama faktörünün ($\beta = .14$, $t=2.22$, $SH=.15$, $p<.05$) eğitim durumu tarafından yordandığı görülmüştür.

Görev yapısına ait stres kaynakları alt boyutu, stresle başa çıkma faktörü ($\beta = -.18$, $t=-2.03$, $SH=.09$, $p<.05$), boyun eğici yaklaşım faktörü ($\beta = -.17$, $t=-1.95$, $SH=.03$, $p<.05$) ve sosyal destek arama faktörünü ($\beta = -.20$, $t=-2.16$, $SH=.02$, $p<.05$) yordayıcıdır.

Yetke yapısına ait stres kaynakları, üretim yapısına ait stres kaynakları ve kümeleşme yapısına ait stres kaynakları alt boyutları ile hiçbir faktör arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Rol yapısına ait stres kaynakları alt boyutu, çaresiz yaklaşım faktörü ($\beta = .19$, $t=2.25$, $SH=.15$, $p<.05$) tarafından yordandığı görülmüştür.

Kültür yapısına ait stres kaynakları alt boyutu ile hiçbir faktör arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Duygusal zeka ölçeği, kendine güvenli yaklaşım faktörü ($\beta = 1.10$, $t=4.06$, $SH=.07$, $p<.01$), çaresiz yaklaşım faktörü ($\beta = -.56$, $t=-2.04$, $SH=.08$, $p<.05$) ve iyimser yaklaşım faktörünü ($\beta = .84$, $t=-2.91$, $SH=.05$, $p<.01$) yordayıcıdır.

İyi oluş alt boyutu, stresle başa çıkma faktörü ($\beta = .28$, $t=2.29$, $SH=.23$, $p<.05$) tarafından yordandığı görülmüştür.

Öz kontrol alt boyutu, stresle başa çıkma faktörü ($\beta=-.29$, $t=-2.18$, $SH=.24$, $p<.05$) ve kendine güvenli yaklaşım faktörünü ($\beta=-.33$, $t=-2.79$, $SH=.10$, $p<.01$) yordayıcıdır.

Duygusallık alt boyutu, stresle başa çıkma faktörü ($\beta=-.30$, $t=-2.29$, $SH=.25$, $p<.05$), kendine güvenli yaklaşım faktörü ($\beta=-.50$, $t=-4.37$, $SH=.11$, $p<.01$), iyimser yaklaşım faktörü ($\beta=-.41$, $t=-3.31$, $SH=.08$, $p<.01$) ve sosyal destek arama faktörü ($\beta=.28$, $t=2.05$, $SH=.07$, $p<.05$) tarafından yordandığı görülmüştür.

Sosyallik alt boyutu ile hiçbir faktör arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 3.3: Regresyon analizi sonuçları (stres kaynakları, stresle başa çıkma ve duygusal zeka alt boyutları)

1. Adım	Stresle Başa Çıkma Ölçeği					Kendine Güvenli Yaklaşım					Çaresiz Yaklaşım				
	B	SH	β	t	P	B	SH	β	t	P	B	SH	β	t	P
Yaş	-.03	.15	-.03	-.22	.82	.08	.07	.18	1.21	.22	-.10	.08	-.19	-1.27	.20
Cinsiyet	.86	1.32	.05	.65	.51	.26	.64	.03	.40	.68	-.07	.70	-.00	-.09	.92
Eğitim Durumu	-.23	.58	-.02	-.39	.69	.74	.28	.17	2.62	.00	-.84	.31	-.18	-2.73	.00
Görev\Pozisyon	.90	1.37	.05	.66	.50	.34	.66	.04	.51	.61	.35	.72	.04	.48	.62
Medeni durum	.87	1.25	.05	.69	.48	.32	.61	.04	.53	.59	.00	.66	.00	.01	.99
Hizmet Süresi	.37	.71	.07	.52	.59	-.19	.34	-.07	-.54	.58	.34	.37	.12	.90	.36
2. Adım															
Görev yapısına ait stres kaynakları	-.20	.09	-.18	-2.03	.04	-.01	.04	-.01	-.23	.81	-.06	.04	-.10	-1.27	.20
Yetke yapısına ait stres kaynakları	.08	.10	.08	.82	.41	-.00	.04	-.01	-.11	.91	.07	.05	.13	1.38	.16
Üretim yapısına ait stres kaynakları	.01	.16	.00	.07	.94	.06	.07	.07	.90	.36	-.01	.07	-.01	-.15	.87
Kümeleşme Yapısına ait stres kaynakları	-.02	.10	-.01	-.19	.84	-.02	.04	-.04	-.59	.55	-.05	.04	-.08	-1.09	.27
Rol yapısına ait stres kaynakları	.59	.33	.17	1.80	.07	.15	.14	.08	1.05	.29	.35	.15	.19	2.25	.02
Kültür yapısına ait stres kaynakları	-.01	.20	-.00	-.05	.95	-.10	.08	-.09	-1.15	.24	.09	.09	.08	1.01	.30
Duygusal zeka ölçeği	.17	.16	.31	1.02	.30	.29	.07	1.10	4.06	.00	-.16	.08	-.56	-2.04	.04
İyi oluş	.54	.23	.28	2.29	.02	.04	.10	.04	.41	.68	.17	.11	.16	1.52	.12
Öz kontrol	-.53	.24	-.29	-2.18	.03	-.29	.10	-.33	-2.79	.00	-.17	.11	-.18	-1.51	.13
Duygusallık	-.59	.25	-.30	-2.29	.02	-.48	.11	-.50	-4.37	.00	.03	.12	.03	.31	.75
Sosyallik	.00	.24	.00	.03	.97	-.08	.10	-.09	-.82	.41	.17	.11	.17	1.48	.13

Tablo 3.4: Regresyon analizi sonuçları (stres kaynakları, stresle başa çıkma ve duygusal zeka alt boyutları)

1. Adım	Boyun Eğici Yaklaşım					İyimser Yaklaşım					Sosyal Destek Arama				
	B	SH	β	t	P	B	SH	β	t	P	B	SH	β	t	P
Yaş	.01	.05	.04	.30	.76	-.05	.05	-.16	-1.07	.28	.01	.04	.06	.40	.68
Cinsiyet	.25	.48	.04	.51	.60	.61	.44	.10	1.38	.16	-.18	.34	-.04	-.54	.58
Eğitim Durumu	-.57	.21	-.17	-2.63	.00	.09	.19	.03	.48	.62	.34	.15	.14	2.22	.02
Görev\Pozisyon	.11	.50	.01	.21	.82	.64	.45	.11	1.41	.15	-.54	.36	-.12	-1.50	.13
Medeni durum	.05	.46	.00	.10	.91	.42	.41	.07	1.01	.31	.06	.33	.01	.20	.83
Hizmet Süresi	-.15	.26	-.08	-.60	.54	.36	.23	.20	1.54	.12	.01	.18	.01	.08	.92
2. Adım															
Görev yapısına ait stres kaynakları	-.07	.03	-.17	-1.95	.05	.00	.03	.00	.06	.95	-.06	.02	-.20	-2.16	.03
Yetke yapısına ait stres kaynakları	.05	.04	.14	1.31	.18	-.03	.03	-.09	-.94	.34	.00	.03	.00	.05	.96
Üretim yapısına ait stres kaynakları	-.05	.06	-.08	-.86	.38	-.00	.05	-.01	-.14	.88	.02	.04	.04	.46	.64
Kümeleşme Yapısına ait stres kaynakları	.04	.03	.10	1.10	.27	-.01	.03	-.04	-.50	.61	.03	.02	.11	1.16	.24
Rol yapısına ait stres kaynakları	.12	.12	.09	.97	.33	.06	.10	.05	.65	.51	-.10	.09	-.10	-1.08	.28
Kültür yapısına ait stres kaynakları	-.03	.07	-.04	-.44	.65	.01	.06	.02	.23	.81	.01	.05	.02	.19	.84
Duygusal zeka ölçeği	-.08	.06	-.40	-1.27	.20	.15	.05	.84	2.91	.00	-.03	.04	-.24	-.74	.46
İyi oluş	.15	.09	.21	1.71	.08	.06	.07	.09	.85	.39	.11	.06	.21	1.70	.09
Öz kontrol	-.00	.09	-.01	-.10	.92	-.09	.07	-.15	-1.22	.22	.04	.06	.08	.62	.53
Duygusallık	-.02	.09	-.02	-.20	.83	-.27	.08	-.41	-3.31	.00	.14	.07	.28	2.05	.04
Sosyallik	-.01	.09	-.02	-.20	.84	-.11	.07	-.17	-1.42	.15	.05	.06	.10	.74	.45

3.3. Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkide Duygusal Zekanın Aracı Rolünü İncelemeye Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Bu araştırmanın amacı örgütsel stres kaynakları ile stresle başa çıkma arasındaki ilişkide duygusal zekanın aracı rolünü incelemektir. Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin alt boyutları (görev yapısına ait stres kaynakları, yetke yapısına ait stres kaynakları, üretim yapısına ait stres kaynakları, kümeleşme yapısına ait stres kaynakları, rol yapısına ait stres kaynakları, kültür yapısına ait stres kaynakları) yordayıcı, stresle başa çıkma ölçeği alt boyutları (kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, iyimser yaklaşım, sosyal destek arama) yordanan değişkenler olarak ele alınmıştır. Duygusal zeka ise aracı değişken olarak değerlendirilmektedir. Örgütsel stres kaynakları ile stresle başa çıkma arasındaki ilişkide duygusal zekanın aracı rolünü değerlendirmek için yapılan analizlere ait bulgulara bu bölümde yer verilmiştir.

Bu çalışmanın temel amacı olan örgütsel stres kaynakları ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkide duygusal zekanın aracılık rolünü test etmeye geçmeden önce, Tablo 3.2’de verilen korelasyon analizi sonuçları incelenmiştir. Ayrıca, Baron ve Kenny (1986: 1176)’nin bir değişkenin aracı (mediator) değişken olabilmesi için ileri sürdüğü dört kriter üzerinden bir inceleme gerçekleştirilmiştir. Bu kriterler şu şekildedir:

1. Yordayıcı ve yordanan değişkenler arasındaki ilişki anlamlı olmalıdır.
2. Aracı değişkenler ve yordayıcı değişkenler arasındaki ilişki anlamlı olmalıdır.
3. Yordanan değişkenler ile aracı değişken arasındaki ilişkiler anlamlı olmalıdır.
4. Hem aracı değişken hem de yordanan değişken eş zamanlı olarak regresyon analizine girdiğinde, her iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olmalıdır.
5. Aracı değişken ve yordayıcı değişkenler eş zamanlı olarak regresyon analizine girdiğinde daha önce yordayıcı ve yordanan değişken arasında var olan anlamlı ilişki anlamlı olmaktan çıkmalı ya da daha önceki anlamlılık düzeyi azalmalıdır.

Örgütsel stres kaynakları ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkide duygusal zekanın aracı rolünü ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizlerinin ilk basamağına yaş, cinsiyet, medeni durum, hizmet süresi ve eğitim durumu demografik değişkenleri kontrol değişkeni olarak konulmuştur.

Yukarıdaki ölçütlere ve incelemelere bağlı olarak aracılık olasılığı beliren tüm ilişkiler tek tek aracılık analizine alınmış, ancak burada sadece bu analizler sonunda anlamlı olarak ortaya çıkan bulgulara yer verilmiştir.

3.3.1. Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide İyi Oluşun Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde görev yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkide iyi oluşun aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.5'te verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile iyimser yaklaşım puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .25'dir. İkinci aşamada görev yapısına ait stres kaynakları değişkeninin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .28'e yükselmiştir. Üçüncü aşamada iyi oluş değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .49'a yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların iyimser yaklaşım puanlarında gözlenen varyansın %6'sını açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=2.73$, $p<.05$) anlamlıdır. Görev yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %7'ye yükselmiştir. Görev yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.95$, $p<.01$) anlamlıdır. Son olarak iyi oluş değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %24'e yükselmiştir ve bu değişkenin

varyans oranına katkısı ($F=10.01$, $p<.000$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler iyimser yaklaşım puanlarında gözlenen toplam varyansın %24'ünü açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada görev yapısına ait stres kaynakları değişkeninin iyimser yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t= -2.02$, $p<.05$).

Tablo 3.5: Aracı regresyon analizi sonuçları (görev yapısına ait stres kaynakları, iyi oluş ve iyimser yaklaşım)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.25	.06	12.02	1.33		8.97	.000
Yaş			-.054	.051	-.165	-1.073	.284
Cinsiyet			.613	.441	.109	1.389	.166
Eğitim durumu			.095	.196	.032	.487	.627
Görev			.649	.458	.116	1.417	.158
Medeni durum			.425	.419	.076	1.015	.311
Hizmet süresi			.368	.238	.209	1.545	.124
2	.28	.07	13.49	1.51		8.90	.000
Yaş			-.051	.050	-.155	-1.011	.313
Cinsiyet			.510	.442	.091	1.155	.249
Eğitim durumu			.135	.196	.046	.689	.492
Görev			.657	.455	.117	1.443	.150
Medeni durum			.325	.420	.058	.774	.439
Hizmet süresi			.318	.238	.181	1.338	.182
Görev yapısına ait stres kaynakları			-.049	.024	-.132	-2.028	.044
3	.49	.24	7.53	1.59		4.73	.000
Yaş			-.049	.045	-.149	-1.077	.282
Cinsiyet			.556	.400	.099	1.392	.165
Eğitim durumu			-.040	.179	-.013	-.223	.824
Görev			.804	.412	.143	1.951	.052
Medeni durum			.213	.380	.038	.561	.575
Hizmet süresi			.253	.215	.144	1.175	.241
Görev yapısına ait stres kaynakları			-.022	.022	-.059	-.982	.327
İyi oluş			.282	.038	.424	7.404	.000

a. Bağımlı Değişken: İyimser Yaklaşım

Üçüncü aşamada ise iyi oluş değişkeninin ($t= 7.40$, $p<.01$) iyimser yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.5'te görüldüğü üzere ikinci aşamada görev yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri -.13 iken üçüncü aşamada görev yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan iyi oluş değişkeni ile birlikte girildiğinde -.05'e düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, iyi oluşun (Sobel $z=-2.856$,

$p<.005$), görev yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, görev yapısına ait stres kaynakları arttıkça iyi oluşun da arttığını ve bunun da iyimser yaklaşım da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla iyi oluşun, görev yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.2. Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde görev yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkide öz kontrolün aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.6'da verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile iyimser yaklaşım puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .25'dir. İkinci aşamada görev yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .28'e yükselmiştir. Üçüncü aşamada öz kontrol değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .37'ye yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların iyimser yaklaşım puanlarında gözlenen varyansın %6'sını açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=2.73$, $p<.05$) anlamlıdır. Görev yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %7'ye yükselmiştir. Görev yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.95$, $p<.01$) anlamlıdır. Son olarak öz kontrol değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %14'e yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=4.99$, $p<.000$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize

giren değişkenler iyimser yaklaşım puanlarında gözlenen toplam varyansın %14'ünü açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada görev yapısına ait stres kaynakları değişkeninin iyimser yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t = -2.02$, $p < .05$).

Tablo 3.6: Aracı regresyon analizi sonuçları (görev yapısına ait stres kaynakları, öz kontrol ve iyimser yaklaşım)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.25	.06	12.025	1.339		8.978	.000
Yaş			-.054	.051	-.165	-1.073	.284
Cinsiyet			.613	.441	.109	1.389	.166
Eğitim durumu			.095	.196	.032	.487	.627
Görev			.649	.458	.116	1.417	.158
Medeni durum			.425	.419	.076	1.015	.311
Hizmet süresi			.368	.238	.209	1.545	.124
2	.28	.07	13.495	1.516		8.904	.000
Yaş			-.051	.050	-.155	-1.011	.313
Cinsiyet			.510	.442	.091	1.155	.249
Eğitim durumu			.135	.196	.046	.689	.492
Görev			.657	.455	.117	1.443	.150
Medeni durum			.325	.420	.058	.774	.439
Hizmet süresi			.318	.238	.181	1.338	.182
Görev yapısına ait stres kaynakları			-.049	.024	-.132	-2.028	.044
3	.37	.14	10.947	1.585		6.906	.000
Yaş			-.076	.049	-.232	-1.553	.122
Cinsiyet			.657	.428	.117	1.534	.126
Eğitim durumu			-.006	.192	-.002	-.033	.974
Görev			.743	.441	.132	1.687	.093
Medeni durum			.146	.408	.026	.359	.720
Hizmet süresi			.396	.231	.225	1.714	.088
Görev yapısına ait stres kaynakları			-.031	.024	-.082	-1.281	.201
Öz Kontrol			.163	.039	.265	4.222	.000

a. Bağımlı Değişken: İyimser Yaklaşım

Üçüncü aşamada ise öz kontrol değişkeninin ($t = 4.22$, $p < .01$) iyimser yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.6'da görüldüğü üzere ikinci aşamada görev yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri $-.13$ iken üçüncü aşamada görev yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan öz kontrol değişkeni ile birlikte girildiğinde $-.08$ 'e düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, öz kontrolün (Sobel $z = -3.021$, $p < .005$), görev yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım arasında aracı değişken

olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, görev yapısına ait stres kaynakları arttıkça öz kontrolün de arttığını ve bunun da iyimser yaklaşım da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla öz kontrolün, görev yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.3. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde yetke yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkide öz kontrolün aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.7’de verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile boyun eğici yaklaşım puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .19’dur. İkinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .24’e yükselmiştir. Üçüncü aşamada öz kontrol değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .34’e yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen varyansın %3’ünü açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=1.65$, $p>.05$) anlamlıdır. Yetke yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %5’e yükselmiştir. Yetke yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.15$, $p<.05$) anlamlıdır. Son olarak öz kontrol değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %12’ye yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=4.20$, $p<.000$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen toplam varyansın %12’sini açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları değişkeninin boyun eğici yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t= 2.23$, $p<.05$).

Tablo 3.7: Aracı regresyon analizi sonuçları (yetke yapısına ait stres kaynakları, öz kontrol ve boyun eğici yaklaşım)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.19	.03	12.642	1.481		8.538	.000
Yaş			.017	.056	.047	.300	.764
Cinsiyet			.253	.488	.041	.519	.604
Eğitim durumu			-.570	.217	-.176	-2.631	.009
Görev			.111	.506	.018	.219	.827
Medeni durum			.050	.463	.008	.108	.914
Hizmet süresi			-.159	.263	-.083	-.603	.547
2	.24	.05	11.167	1.610		6.935	.000
Yaş			.011	.055	.030	.193	.847
Cinsiyet			.288	.484	.047	.595	.552
Eğitim durumu			-.649	.218	-.201	-2.979	.003
Görev			.189	.503	.031	.376	.708
Medeni durum			.172	.463	.028	.372	.710
Hizmet süresi			-.105	.262	-.055	-.400	.689
Yetke yapısına ait stres kaynakları			.057	.025	.147	2.234	.026
3	.34	.12	13.974	1.697		8.235	.000
Yaş			.040	.054	.111	.731	.465
Cinsiyet			.154	.470	.025	.328	.743
Eğitim durumu			-.477	.215	-.148	-2.221	.027
Görev			.058	.488	.009	.118	.906
Medeni durum			.361	.450	.059	.801	.424
Hizmet süresi			-.192	.255	-.100	-.753	.452
Yetke yapısına ait stres kaynakları			.033	.025	.086	1.318	.189
Öz Kontrol			-.179	.043	-.268	-4.183	.000

a. Bağımlı Değişken: Boyun Eğici Yaklaşım

Üçüncü aşamada ise öz kontrol değişkeninin ($t= -4.18$, $p<.01$) boyun eğici yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.7’de görüldüğü üzere ikinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri .14 iken üçüncü aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan öz kontrol değişkeni ile birlikte girildiğinde .08’e düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, öz kontrolün (Sobel $z=3.059$, $p<.005$), yetke yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, yetke yapısına ait stres kaynakları arttıkça öz kontrolün de arttığını ve bunun da boyun eğici yaklaşım da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla öz kontrolün, yetke

yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.4. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde yetke yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkide duygusallığın aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.8’de verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile boyun eğici yaklaşım puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .19’dur. İkinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .24’e yükselmiştir. Üçüncü aşamada duygusallık değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .33’e yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen varyansın %3’ünü açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=1.65$, $p>.05$) anlamlıdır. Yetke yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %5’e yükselmiştir. Yetke yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.15$, $p<.05$) anlamlıdır. Son olarak duygusallık değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %11’e yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=3.93$, $p<.000$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen toplam varyansın %11’ini açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları değişkeninin boyun eğici yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t= 2.23$, $p<.05$).

Tablo 3.8: Aracı regresyon analizi sonuçları (yetke yapısına ait stres kaynakları, duygusallık ve boyun eğici yaklaşım)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.19	.03	12.642	1.481		8.538	.000
Yaş			.017	.056	.047	.300	.764
Cinsiyet			.253	.488	.041	.519	.604
Eğitim durumu			-.570	.217	-.176	-2.631	.009
Görev			.111	.506	.018	.219	.827
Medeni durum			.050	.463	.008	.108	.914
Hizmet süresi			-.159	.263	-.083	-.603	.547
2	.24	.05	11.167	1.610		6.935	.000
Yaş			.011	.055	.030	.193	.847
Cinsiyet			.288	.484	.047	.595	.552
Eğitim durumu			-.649	.218	-.201	-2.979	.003
Görev			.189	.503	.031	.376	.708
Medeni durum			.172	.463	.028	.372	.710
Hizmet süresi			-.105	.262	-.055	-.400	.689
Yetke yapısına ait stres kaynakları			.057	.025	.147	2.234	.026
3	.33	.11	15.038	1.848		8.137	.000
Yaş			-.001	.054	-.002	-.014	.989
Cinsiyet			-.123	.482	-.020	-.255	.799
Eğitim durumu			-.423	.219	-.131	-1.930	.055
Görev			.237	.489	.039	.485	.628
Medeni durum			.309	.451	.051	.686	.493
Hizmet süresi			.006	.256	.003	.023	.982
Yetke yapısına ait stres kaynakları			.037	.025	.095	1.460	.145
Duygusallık			-.187	.048	-.259	-3.935	.000

a. Bağımlı Değişken: Boyun Eğici Yaklaşım

Üçüncü aşamada ise duygusallık değişkeninin ($t= -3.93$, $p<.01$) boyun eğici yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.8’de görüldüğü üzere ikinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri .14 iken üçüncü aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan duygusallık değişkeni ile birlikte girildiğinde .09’a düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, duygusallığın (Sobel $z=2.132$, $p<.005$), yetke yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, yetke yapısına ait stres kaynakları arttıkça duygusallığın da arttığını ve bunun da boyun eğici yaklaşım da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla duygusallığın, yetke

yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.5. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde yetke yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkide öz kontrolün aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.9'da verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile iyimser yaklaşım puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .25'dir. İkinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .29'a yükselmiştir. Üçüncü aşamada öz kontrol değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .37'ye yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların iyimser yaklaşım puanlarında gözlenen varyansın %6'sını açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=2.73$, $p<.05$) anlamlıdır. Yetke yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %8'e yükselmiştir. Yetke yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=3.22$, $p<.01$) anlamlıdır. Son olarak öz kontrol değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %14'e yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=5.09$, $p<.000$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler iyimser yaklaşım puanlarında gözlenen toplam varyansın %14'ünü açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları değişkeninin iyimser yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t = -2.42$, $p < .05$).

Tablo 3.9: Aracı regresyon analizi sonuçları (yetke yapısına ait stres kaynakları, öz kontrol ve iyimser yaklaşım)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.25	.06	12.025	1.339		8.978	.000
Yaş			-.054	.051	-.165	-1.073	.284
Cinsiyet			.613	.441	.109	1.389	.166
Eğitim durumu			.095	.196	.032	.487	.627
Görev			.649	.458	.116	1.417	.158
Medeni durum			.425	.419	.076	1.015	.311
Hizmet süresi			.368	.238	.209	1.545	.124
2	.29	.08	13.472	1.454		9.266	.000
Yaş			-.048	.050	-.147	-.964	.336
Cinsiyet			.579	.437	.103	1.323	.187
Eğitim durumu			.173	.197	.058	.879	.380
Görev			.572	.454	.102	1.259	.209
Medeni durum			.306	.418	.055	.731	.465
Hizmet süresi			.315	.237	.179	1.331	.185
Yetke yapısına ait stres kaynakları			-.056	.023	-.158	-2.429	.016
3	.37	.14	10.992	1.534		7.163	.000
Yaş			-.074	.049	-.225	-1.508	.133
Cinsiyet			.697	.425	.124	1.641	.102
Eğitim durumu			.021	.194	.007	.108	.914
Görev			.688	.441	.123	1.559	.120
Medeni durum			.139	.407	.025	.342	.733
Hizmet süresi			.392	.230	.223	1.702	.090
Yetke yapısına ait stres kaynakları			-.035	.023	-.099	-1.532	.127
Öz Kontrol			.159	.039	.258	4.088	.000

a. Bağımlı Değişken: İyimser Yaklaşım

Üçüncü aşamada ise öz kontrol değişkeninin ($t = 4.08$, $p < .01$) iyimser yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.9’da görüldüğü üzere ikinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri $-.15$ iken üçüncü aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan öz kontrol değişkeni ile birlikte girildiğinde $-.09$ ’a düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, öz kontrolün (Sobel $z = -3.20$, $p < .005$), yetke yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, yetke yapısına ait stres kaynakları arttıkça öz kontrolün de arttığını ve bunun da iyimser yaklaşım da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla öz kontrolün, yetke yapısına

ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.6. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde yetke yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama arasındaki ilişkide duygusallığın aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.10'da verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile sosyal destek arama puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .21'dir. İkinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .25'e yükselmiştir. Üçüncü aşamada duygusallık değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .31'e yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların sosyal destek arama puanlarında gözlenen varyansın %4'ünü açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=1.94$, $p>.05$) anlamlıdır. Yetke yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %6'ya yükselmiştir. Yetke yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.33$, $p<.05$) anlamlıdır. Son olarak duygusallık değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %10'a yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=3.42$, $p<.01$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler sosyal destek arama puanlarında gözlenen toplam varyansın %10'unu açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları değişkeninin sosyal destek arama puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t = -2.12$, $p < .05$).

Tablo 3.10: Aracı regresyon analizi sonuçları (yetke yapısına ait stres kaynakları, duygusallık ve sosyal destek arama)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.21	.04	10.676	1.053		10.135	.000
Yaş			.016	.040	.064	.409	.683
Cinsiyet			-.189	.347	-.043	-.545	.586
Eğitim durumu			.343	.154	.149	2.227	.027
Görev			-.543	.360	-.124	-1.508	.133
Medeni durum			.067	.330	.015	.205	.838
Hizmet süresi			.017	.187	.012	.089	.929
2	.25	.06	11.675	1.147		10.181	.000
Yaş			.020	.039	.080	.515	.607
Cinsiyet			-.213	.345	-.049	-.617	.538
Eğitim durumu			.396	.155	.172	2.557	.011
Görev			-.596	.358	-.136	-1.663	.098
Medeni durum			-.015	.330	-.003	-.046	.963
Hizmet süresi			-.020	.187	-.014	-.106	.916
Yetke yapısına ait stres kaynakları			-.038	.018	-.139	-2.124	.035
3	.31	.10	9.392	1.329		7.066	.000
Yaş			.027	.039	.106	.698	.486
Cinsiyet			.030	.347	.007	.086	.932
Eğitim durumu			.263	.158	.114	1.671	.096
Görev			-.624	.352	-.143	-1.775	.077
Medeni durum			-.096	.324	-.022	-.296	.767
Hizmet süresi			-.085	.184	-.062	-.462	.645
Yetke yapısına ait stres kaynakları			-.027	.018	-.097	-1.471	.143
Duygusallık			.110	.034	.214	3.227	.001

a. Bağımlı Değişken: Sosyal Destek Arama

Üçüncü aşamada ise duygusallık değişkeninin ($t = 3.22$, $p < .01$) sosyal destek arama puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.10'da görüldüğü üzere ikinci aşamada yetke yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri $-.13$ iken üçüncü aşamada yetke yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan duygusallık değişkeni ile birlikte girildiğinde $-.09$ 'a düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, duygusallığın (Sobel $z = -3.20$, $p < .005$), yetke yapısına ait stres kaynakları ve sosyal destek arama arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, yetke yapısına ait stres kaynakları arttıkça duygusallığın da arttığını ve bunun da sosyal destek arama da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla duygusallığın, yetke

yapısına ait stres kaynakları ve sosyal destek arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.7. Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde üretim yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkide öz kontrolün aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.11’de verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile iyimser yaklaşım puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .25’dir. İkinci aşamada üretim yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .28’e yükselmiştir. Üçüncü aşamada öz kontrol değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .37’ye yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların iyimser yaklaşım puanlarında gözlenen varyansın %6’sını açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=2.73$, $p<.05$) anlamlıdır. Üretim yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %8’e yükselmiştir. Üretim yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=3.05$, $p<.01$) anlamlıdır. Son olarak öz kontrol değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %14’e yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=5.00$, $p<.000$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler iyimser yaklaşım puanlarında gözlenen toplam varyansın %14’ünü açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada üretim yapısına ait stres kaynakları değişkeninin iyimser yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t = -2.18$, $p < .05$).

Tablo 3.11: Aracı regresyon analizi sonuçları (üretim yapısına ait stres kaynakları, öz kontrol ve iyimser yaklaşım)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.25	.06	12.025	1,339		8.978	.000
Yaş			-.054	.051	-.165	-1.073	.284
Cinsiyet			.613	.441	.109	1.389	.166
Eğitim durumu			.095	.196	.032	.487	.627
Görev			.649	.458	.116	1.417	.158
Medeni durum			.425	.419	.076	1.015	.311
Hizmet süresi			.368	.238	.209	1.545	.124
2	.28	.08	13.192	1.432		9.210	.000
Yaş			-.047	.050	-.142	-.929	.354
Cinsiyet			.595	.438	.106	1.357	.176
Eğitim durumu			.181	.198	.061	.915	.361
Görev			.617	.455	.110	1.356	.176
Medeni durum			.305	.420	.055	.726	.468
Hizmet süresi			.314	.238	.179	1.321	.188
Üretim yapısına ait stres kaynakları			-.082	.038	-.142	-2.187	.030
3	.37	.14	10.746	1.508		7.128	.000
Yaş			-.073	.049	-.224	-1.495	.136
Cinsiyet			.709	.425	.127	1.668	.097
Eğitim durumu			.021	.196	.007	.110	.913
Görev			.718	.441	.128	1.629	.105
Medeni durum			.140	.408	.025	.343	.732
Hizmet süresi			.394	.231	.224	1.706	.089
Üretim yapısına ait stres kaynakları			-.049	.037	-.084	-1.301	.194
Öz Kontrol			.161	.039	.262	4.145	.000

a. Bağımlı Değişken: İyimser Yaklaşım

Üçüncü aşamada ise öz kontrol değişkeninin ($t = 4.14$, $p < .01$) iyimser yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.11’de görüldüğü üzere ikinci aşamada üretim yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri $-.14$ iken üçüncü aşamada üretim yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan öz kontrol değişkeni ile birlikte girildiğinde $-.08$ ’e düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, öz kontrolün (Sobel $z = -2.054$, $p < .005$), üretim yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, üretim yapısına ait stres kaynakları arttıkça öz kontrolün de arttığını ve bunun da iyimser yaklaşımın da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla öz kontrolün, üretim

yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.8. Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde üretim yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama arasındaki ilişkide duygusallığın aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.12’de verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile sosyal destek arama puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .21’dir. İkinci aşamada üretim yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .24’e yükselmiştir. Üçüncü aşamada duygusallık değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .31’e yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların sosyal destek arama puanlarında gözlenen varyansın %4’ünü açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=1.94$, $p>.05$) anlamlıdır. Üretim yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %6’ya yükselmiştir. Üretim yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.26$, $p<.05$) anlamlıdır. Son olarak duygusallık değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %9’a yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=3.33$, $p<.01$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler sosyal destek arama puanlarında gözlenen toplam varyansın %9’unu açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada üretim yapısına ait stres kaynakları değişkeninin sosyal destek arama puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t = -2.00$, $p < .05$).

Tablo 3.12: Aracı regresyon analizi sonuçları (üretim yapısına ait stres kaynakları, duygusallık ve sosyal destek arama)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.21	.04	10.676	1.053		10.135	.000
Yaş			.016	.040	.064	.409	.683
Cinsiyet			-.189	.347	-.043	-.545	.586
Eğitim durumu			.343	.154	.149	2.227	.027
Görev			-.543	.360	-.124	-1.508	.133
Medeni durum			.067	.330	.015	.205	.838
Hizmet süresi			.017	.187	.012	.089	.929
2	.24	.06	11.521	1.128		10.211	.000
Yaş			.022	.040	.085	.548	.584
Cinsiyet			-.202	.345	-.046	-.586	.558
Eğitim durumu			.405	.156	.176	2.594	.010
Görev			-.566	.358	-.129	-1.582	.115
Medeni durum			-.020	.331	-.005	-.060	.952
Hizmet süresi			-.022	.187	-.016	-.120	.905
Üretim yapısına ait stres kaynakları			-.060	.030	-.132	-2.008	.046
3	.31	.09	9.217	1.322		6.972	.000
Yaş			.028	.039	.108	.710	.479
Cinsiyet			.038	.347	.009	.110	.913
Eğitim durumu			.264	.160	.115	1.657	.099
Görev			-.602	.352	-.138	-1.711	.088
Medeni durum			-.092	.325	-.021	-.284	.777
Hizmet süresi			-.084	.185	-.061	-.454	.650
Üretim yapısına ait stres kaynakları			-.036	.030	-.081	-1.216	.225
Duygusallık			.110	.035	.214	3.193	.002

a. Bağımlı Değişken: Sosyal Destek Arama

Üçüncü aşamada ise duygusallık değişkeninin ($t = 3.19$, $p < .01$) sosyal destek arama puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.12’de görüldüğü üzere ikinci aşamada üretim yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri -.13 iken üçüncü aşamada üretim yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan duygusallık değişkeni ile birlikte girildiğinde -.08’e düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, duygusallığın (Sobel $z = -2.574$, $p < .001$), üretim yapısına ait stres kaynakları ve sosyal destek arama arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, üretim yapısına ait stres kaynakları arttıkça duygusallığın da arttığını ve bunun da sosyal destek arama da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla duygusallığın, üretim

yapısına ait stres kaynakları ve sosyal destek arama arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.9. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkide öz kontrolün aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.13'te verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile boyun eğici yaklaşım puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .19'dur. İkinci aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .25'e yükselmiştir. Üçüncü aşamada öz kontrol değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .35'e yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen varyansın %3'ünü açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=1.65$, $p>.05$) anlamlıdır. Kümeleşme yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %6'ya yükselmiştir. Kümeleşme yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.39$, $p<.05$) anlamlıdır. Son olarak öz kontrol değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %12'ye yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=4.28$, $p<.000$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen toplam varyansın %12'sini açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynakları değişkeninin boyun eğici

yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t= 2.56$, $p<.05$).

Tablo 3.13: Aracı regresyon analizi sonuçları (kümeleşme yapısına ait stres kaynakları, öz kontrol ve boyun eğici yaklaşım)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.19	.03	12.642	1.481		8.538	.000
Yaş			.017	.056	.047	.300	.764
Cinsiyet			.253	.488	.041	.519	.604
Eğitim durumu			-.570	.217	-.176	-2.631	.009
Görev			.111	.506	.018	.219	.827
Medeni durum			.050	.463	.008	.108	.914
Hizmet süresi			-.159	.263	-.083	-.603	.547
2	.25	.06	11.421	1.539		7.419	.000
Yaş			.011	.055	.031	.199	.842
Cinsiyet			.409	.486	.067	.841	.401
Eğitim durumu			-.642	.216	-.199	-2.973	.003
Görev			.031	.501	.005	.062	.951
Medeni durum			.133	.459	.022	.289	.773
Hizmet süresi			-.097	.261	-.050	-.369	.712
Kümeleşme yapısına ait stres kaynakları			.069	.027	.165	2.567	.011
3	.35	.12	14.065	1.630		8.632	.000
Yaş			.039	.054	.109	.723	.470
Cinsiyet			.229	.474	.037	.482	.630
Eğitim durumu			-.476	.213	-.148	-2.233	.026
Görev			-.033	.487	-.005	-.067	.946
Medeni durum			.332	.448	.054	.741	.459
Hizmet süresi			-.185	.254	-.096	-.727	.468
Kümeleşme yapısına ait stres kaynakları			.040	.027	.098	1.509	.133
Öz Kontrol			-.175	.043	-.261	-4.051	.000

a. Bağımlı Değişken: Boyun Eğici Yaklaşım

Üçüncü aşamada ise öz kontrol değişkeninin ($t= -4.05$, $p<.01$) boyun eğici yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.13'te görüldüğü üzere ikinci aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri .16 iken üçüncü aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan öz kontrol değişkeni ile birlikte girildiğinde .09'a düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, öz kontrolün (Sobel $z=3.443$, $p<.001$), kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, kümeleşme yapısına ait stres kaynakları arttıkça öz kontrolün de arttığını ve bunun da boyun eğici yaklaşım da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir.

Dolayısıyla öz kontrolün, kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.10. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkide duygusallığın aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.14’te verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile boyun eğici yaklaşım puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .19’dur. İkinci aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .25’e yükselmiştir. Üçüncü aşamada duygusallık değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .34’e yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen varyansın %3’ünü açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=1.65$, $p>.05$) anlamlıdır. Kümeleşme yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %6’ya yükselmiştir. Kümeleşme yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.39$, $p<.05$) anlamlıdır. Son olarak duygusallık değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %11’e yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=3.96$, $p<.000$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen toplam varyansın %11’ini açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynakları değişkeninin boyun eğici

yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t= 2.56$, $p<.05$).

Tablo 3.14: Aracı regresyon analizi sonuçları (kümeleşme yapısına ait stres kaynakları, duygusallık ve boyun eğici yaklaşım)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.19	.03	12.642	1.481		8.538	.000
Yaş			.017	.056	.047	.300	.764
Cinsiyet			.253	.488	.041	.519	.604
Eğitim durumu			-.570	.217	-.176	-2.631	.009
Görev			.111	.506	.018	.219	.827
Medeni durum			.050	.463	.008	.108	.914
Hizmet süresi			-.159	.263	-.083	-.603	.547
2	.25	.06	11.421	1.539		7.419	.000
Yaş			.011	.055	.031	.199	.842
Cinsiyet			.409	.486	.067	.841	.401
Eğitim durumu			-.642	.216	-.199	-2.973	.003
Görev			.031	.501	.005	.062	.951
Medeni durum			.133	.459	.022	.289	.773
Hizmet süresi			-.097	.261	-.050	-.369	.712
Kümeleşme yapısına ait stres kaynakları			.069	.027	.165	2.567	.011
3	.34	.11	15.151	1.800		8.420	.000
Yaş			.000	.054	.000	.002	.998
Cinsiyet			-.039	.489	-.006	-.080	.936
Eğitim durumu			-.422	.218	-.131	-1.930	.055
Görev			.136	.489	.022	.278	.782
Medeni durum			.275	.449	.045	.611	.542
Hizmet süresi			.004	.256	.002	.018	.986
Kümeleşme yapısına ait stres kaynakları			.041	.027	.100	1.534	.126
Duygusallık			-.181	.048	-.251	-3.751	.000

a. Bağımlı Değişken: Boyun Eğici Yaklaşım

Üçüncü aşamada ise duygusallık değişkeninin ($t= -3.75$, $p<.01$) boyun eğici yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.14'te görüldüğü üzere ikinci aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri .16 iken üçüncü aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan duygusallık değişkeni ile birlikte girildiğinde .10'a düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, duygusallığın (Sobel $z=3.006$, $p<.005$), kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, kümeleşme yapısına ait stres kaynakları arttıkça duygusallığın da arttığını ve bunun da boyun eğici yaklaşım da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler

niteliktedir. Dolayısıyla duygusallığın, kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.11. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkide öz kontrolün aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.15'te verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile iyimser yaklaşım puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .25'dir. İkinci aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynakları değişkeninin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .27'ye yükselmiştir. Üçüncü aşamada öz kontrol değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .37'ye yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların iyimser yaklaşım puanlarında gözlenen varyansın %6'sını açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=2.73$, $p<.05$) anlamlıdır. Kümeleşme yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %7'ye yükselmiştir. Kümeleşme yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.93$, $p<.01$) anlamlıdır. Son olarak öz kontrol değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %13'e yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=4.87$, $p<.000$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler iyimser yaklaşım puanlarında gözlenen toplam varyansın %13'ünü açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynakları değişkeninin iyimser yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t = -1.99$, $p < .05$).

Tablo 3.15: Aracı regresyon analizi sonuçları (kümeleşme yapısına ait stres kaynakları, öz kontrol ve iyimser yaklaşım)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.25	.06	12.025	1339		8.978	.000
Yaş			-.054	.051	-.165	-1.073	.284
Cinsiyet			.613	.441	.109	1.389	.166
Eğitim durumu			.095	.196	.032	.487	.627
Görev			.649	.458	.116	1.417	.158
Medeni durum			.425	.419	.076	1.015	.311
Hizmet süresi			.368	.238	.209	1.545	.124
2	.27	.07	12.887	1.400		9.206	.000
Yaş			-.050	.050	-.153	-.998	.319
Cinsiyet			.503	.442	.090	1.137	.257
Eğitim durumu			.146	.196	.050	.745	.457
Görev			.705	.456	.126	1.546	.123
Medeni durum			.367	.418	.066	.879	.380
Hizmet süresi			.324	.238	.184	1.363	.174
Kümeleşme yapısına ait stres kaynakları			-.048	.024	-.127	-1.993	.047
3	.37	.13	10.434	1.480		7.051	.000
Yaş			-.076	.049	-.232	-1.553	.122
Cinsiyet			.670	.430	.120	1.558	.120
Eğitim durumu			-.007	.194	-.002	-.037	.971
Görev			.764	.442	.136	1.730	.085
Medeni durum			.182	.407	.033	.448	.655
Hizmet süresi			.406	.231	.231	1.758	.080
Kümeleşme yapısına ait stres kaynakları			-.022	.024	-.059	-.917	.360
Öz Kontrol			.162	.039	.265	4.138	.000

a. Bağımlı Değişken: İyimser Yaklaşım

Üçüncü aşamada ise öz kontrol değişkeninin ($t = 4.13$, $p < .01$) iyimser yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.15'te görüldüğü üzere ikinci aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri $-.12$ iken üçüncü aşamada kümeleşme yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan öz kontrol değişkeni ile birlikte girildiğinde $-.05$ 'e düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, öz kontrolün (Sobel $z = -3.647$, $p < .001$), kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, kümeleşme yapısına ait stres kaynakları arttıkça öz kontrolün de arttığını ve bunun da iyimser yaklaşım da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla

öz kontrolün, kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.12. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Öz Kontrolün Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde kültür yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkide öz kontrolün aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.16’da verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile boyun eğici yaklaşım puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .19’dur. İkinci aşamada kültür yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .23’e yükselmiştir. Üçüncü aşamada öz kontrol değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .34’e yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen varyansın %3’ünü açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=1.65$, $p>.05$) anlamlıdır. Kültür yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %5’e yükselmiştir. Kültür yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.00$, $p>.05$) anlamlıdır. Son olarak öz kontrol değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %11’e yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=4.03$, $p<.000$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen toplam varyansın %11’ini açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada kültür yapısına ait stres kaynakları değişkeninin boyun eğici yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t= 1.99$, $p<.05$).

Tablo 3.16: Aracı regresyon analizi sonuçları (kültür yapısına ait stres kaynakları, öz kontrol ve boyun eğici yaklaşım)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.19	.03	12.642	1.481		8.538	.000
Yaş			.017	.056	.047	.300	.764
Cinsiyet			.253	.488	.041	.519	.604
Eğitim durumu			-.570	.217	-.176	-2.631	.009
Görev			.111	.506	.018	.219	.827
Medeni durum			.050	.463	.008	.108	.914
Hizmet süresi			-.159	.263	-.083	-.603	.547
2	.23	.05	11.503	1.579		7.286	.000
Yaş			.022	.056	.062	.400	.689
Cinsiyet			.286	.485	.047	.590	.556
Eğitim durumu			-.564	.215	-.175	-2.622	.009
Görev			.036	.504	.006	.072	.942
Medeni durum			.024	.461	.004	.051	.959
Hizmet süresi			-.149	.262	-.078	-.569	.570
Kültür yapısına ait stres kaynakları			.097	.048	.125	1.994	.047
3	.34	.11	14.446	1.684		8.576	.000
Yaş			.046	.054	.128	.844	.400
Cinsiyet			.144	.471	.024	.306	.760
Eğitim durumu			-.426	.211	-.132	-2.020	.045
Görev			-.018	.489	-.003	-.036	.971
Medeni durum			.283	.451	.046	.629	.530
Hizmet süresi			-.221	.254	-.115	-.869	.386
Kültür yapısına ait stres kaynakları			.036	.049	.047	.742	.459
Öz Kontrol			-.182	.044	-.272	-4.159	.000

a. Bağımlı Değişken: Boyun Eğici Yaklaşım

Üçüncü aşamada ise öz kontrol değişkeninin ($t= -4.15$, $p<.01$) boyun eğici yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.16’da görüldüğü üzere ikinci aşamada kültür yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri .12 iken üçüncü aşamada kültür yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan öz kontrol değişkeni ile birlikte girildiğinde .04’e düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, öz kontrolün (Sobel $z=3.640$, $p<.001$), kültür yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, kültür yapısına ait stres kaynakları arttıkça öz kontrolün de arttığını ve bunun da boyun eğici yaklaşım da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla öz kontrolün, kültür

yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.13. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde kültür yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkide duygusallığın aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.17’de verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile boyun eğici yaklaşım puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .19’dur. İkinci aşamada kültür yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .23’e yükselmiştir. Üçüncü aşamada duygusallık değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .33’e yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen varyansın %3’ünü açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=1.65$, $p>.05$) anlamlıdır. Kültür yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %5’e yükselmiştir. Kültür yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.00$, $p>.05$) anlamlıdır. Son olarak duygusallık değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %10’a yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=3.70$, $p<.000$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler boyun eğici yaklaşım puanlarında gözlenen toplam varyansın %10’unu açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada kültür yapısına ait stres kaynakları değişkeninin boyun eğici yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t= 1.99$, $p<.05$).

Tablo 3.17: Aracı regresyon analizi sonuçları (kültür yapısına ait stres kaynakları, duygusallık ve boyun eğici yaklaşım)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.19	.03	12.642	1.481		8.538	.000
Yaş			.017	.056	.047	.300	.764
Cinsiyet			.253	.488	.041	.519	.604
Eğitim durumu			-.570	.217	-.176	-2.631	.009
Görev			.111	.506	.018	.219	.827
Medeni durum			.050	.463	.008	.108	.914
Hizmet süresi			-.159	.263	-.083	-.603	.547
2	.23	.05	11.503	1.579		7.286	.000
Yaş			.022	.056	.062	.400	.689
Cinsiyet			.286	.485	.047	.590	.556
Eğitim durumu			-.564	.215	-.175	-2.622	.009
Görev			.036	.504	.006	.072	.942
Medeni durum			.024	.461	.004	.051	.959
Hizmet süresi			-.149	.262	-.078	-.569	.570
Kültür yapısına ait stres kaynakları			.097	.048	.125	1.994	.047
3	.33	.10	15.653	1.878		8.336	.000
Yaş			.005	.054	.014	.089	.929
Cinsiyet			-.141	.485	-.023	-.290	.772
Eğitim durumu			-.367	.216	-.114	-1.701	.090
Görev			.162	.492	.026	.329	.743
Medeni durum			.224	.451	.037	.496	.620
Hizmet süresi			-.023	.257	-.012	-.091	.927
Kültür yapısına ait stres kaynakları			.034	.050	.044	.672	.502
Duygusallık			-.190	.050	-.263	-3.842	.000

a. Bağımlı Değişken: Boyun Eğici Yaklaşım

Üçüncü aşamada ise duygusallık değişkeninin ($t= -3.84$, $p<.01$) boyun eğici yaklaşım puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.17’de görüldüğü üzere ikinci aşamada kültür yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri .12 iken üçüncü aşamada kültür yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan duygusallık değişkeni ile birlikte girildiğinde .04’e düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, duygusallığın (Sobel $z=3.797$, $p<.001$), kültür yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, kültür yapısına ait stres kaynakları arttıkça duygusallığın da arttığını ve bunun da boyun eğici yaklaşım da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla duygusallığın, kültür

yapısına ait stres kaynakları ve boyun eğici yaklaşım arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.

3.3.14. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasındaki İlişkide Duygusallığın Aracı Rolünün İncelenmesine Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3.2 (Korelasyon tablosu) incelendiğinde kültür yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama arasındaki ilişkide duygusallığın aracı değişken olarak rol oynayıp oynamadığını ortaya koymak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.18’de verilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi ilk aşamada analize giren yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler ile sosyal destek arama puanları arasındaki bileşik korelasyon katsayısı .21’dir. İkinci aşamada kültür yapısına ait stres kaynakları değişkenin eklenmesiyle korelasyon katsayısı .25’e yükselmiştir. Üçüncü aşamada duygusallık değişkeninin eklenmesiyle birlikte korelasyon katsayısı .31’e yükselmiştir.

Yaş, cinsiyet, medeni durum, görev, eğitim düzeyi ve hizmet süresi gibi demografik değişkenler, çalışanların sosyal destek arama puanlarında gözlenen varyansın %4’ünü açıklamaktadır. Bu değişkenlerin varyansa olan etkisi ($F=1.94$, $p>.05$) anlamlıdır. Kültür yapısına ait stres kaynakları değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %6’ya yükselmiştir. Kültür yapısına ait stres kaynaklarının varyansa katkısı ($F=2.43$, $p<.05$) anlamlıdır. Son olarak duygusallık değişkeninin yordamaya katılmasıyla açıklanan toplam varyans %9’a yükselmiştir ve bu değişkenin varyans oranına katkısı ($F=3.32$, $p<.01$) anlamlıdır. Sonuç olarak üç aşamada analize giren değişkenler sosyal destek arama puanlarında gözlenen toplam varyansın %9’unu açıklayabilmektedir.

Her aşamada tek başına katkısı olan değişkenlerin beta değerleri incelenmiştir. İkinci aşamada kültür yapısına ait stres kaynakları değişkeninin sosyal destek arama puanlarının yordanmasında anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir ($t = -2.27$, $p < .05$).

Tablo 3.18: Aracı Regresyon Analizi Sonuçları (Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları, Duygusallık ve Sosyal Destek Arama)

	R	R ²	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	.21	.04	10.676	1.053		10.135	.000
Yaş			.016	.040	.064	.409	.683
Cinsiyet			-.189	.347	-.043	-.545	.586
Eğitim durumu			.343	.154	.149	2.227	.027
Görev			-.543	.360	-.124	-1.508	.133
Medeni durum			.067	.330	.015	.205	.838
Hizmet süresi			.017	.187	.012	.089	.929
2	.25	.06	11.598	1.120		10.352	.000
Yaş			.012	.039	.046	.299	.765
Cinsiyet			-.216	.344	-.049	-.627	.532
Eğitim durumu			.339	.153	.147	2.217	.028
Görev			-.483	.358	-.110	-1.349	.179
Medeni durum			.089	.327	.020	.272	.786
Hizmet süresi			.009	.186	.006	.047	.963
Kültür yapısına ait stres kaynakları			-.078	.034	-.142	-2.275	.024
3	.31	.09	9.274	1.348		6.881	.000
Yaş			.022	.039	.084	.553	.581
Cinsiyet			.023	.348	.005	.067	.947
Eğitim durumu			.228	.155	.099	1.473	.142
Görev			-.553	.353	-.126	-1.566	.119
Medeni durum			-.023	.324	-.005	-.072	.943
Hizmet süresi			-.062	.184	-.045	-.334	.739
Kültür yapısına ait stres kaynakları			-.043	.036	-.078	-1.197	.233
Duygusallık			.107	.036	.207	2.998	.003

a. Bağımlı Değişken: Sosyal Destek Arama

Üçüncü aşamada ise duygusallık değişkeninin ($t = 2.99$, $p < .01$) sosyal destek arama puanlarının yordanmasında anlamlı katkıları olduğu gözlenmiştir.

Tablo 3.18’de görüldüğü üzere ikinci aşamada kültür yapısına ait stres kaynaklarının beta değeri $-.14$ iken üçüncü aşamada kültür yapısına ait stres kaynakları, aracı değişken olan duygusallık değişkeni ile birlikte girildiğinde $-.07$ ’ye düşmüştür. Bu doğrultuda yapılan sobel testi analizi sonucuna göre, duygusallığın (Sobel $z = -3.403$, $p < .001$), kültür yapısına ait stres kaynakları ve sosyal destek arama arasında aracı değişken olabileceği istatistiksel olarak da görülmektedir. Bu sonuç, kültür yapısına ait stres kaynakları arttıkça duygusallığın da arttığını ve bunun da sosyal destek arama da azalmayı beraberinde getirdiğini destekler niteliktedir. Dolayısıyla duygusallığın, kültür

yapısına ait stres kaynakları ve sosyal destek arama arasında aracı değişken olarak rol oynadığı söylenebilir.



IV. BÖLÜM

4. TARTIŞMA

Bu çalışmanın temel amacı, stres kaynakları ve stresle başa çıkma arasında duygusal zekanın aracı rolünün incelenmesidir. Bu bağlamda, bu çalışma duygusal zekanın, stres kaynakları ve stresle başa çıkmanın arasındaki ilişkide aracı rolünü araştırmaktadır. Bu amaç doğrultusunda stres kaynakları ile stresle başa çıkma arasındaki ilişkide duygusal zekanın aracı rolünü değerlendirmek için uygun istatistiki analizler doğrultusunda elde edilen bulgular bu bölümde tartışılmıştır.

Araştırmanın amaçları arasında yer almamasıyla birlikte yapılan analizler sonucunda araştırma değişkenleri ile aralarında anlamlı ilişkiler olduğu gözlenen demografik değişkenlere ait bulgular da bu bölümde araştırma bütünlüğü çerçevesinde tartışılacaktır.

4.1. Demografik Değişkenler ile Stres Kaynakları, Duygusal Zeka, Stresle Başa Çıkma ve Alt Boyutlarının İlişkilerine Ait Bulguların Tartışılması

Bu çalışmanın araştırma hipotezleri arasında yer almamakla birlikte demografik değişkenler ile stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa arasındaki ilişkiler incelendiğinde demografik değişkenler ile araştırma değişkenleri arasında ilişki olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Araştırma değişkenleri ile ilişkili çıkan demografik değişkenler ilgili başlıklar altında tartışılacaktır.

4.1.1 Yaş ve Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Demografik değişkenlerden yaş ile stres kaynakları toplam puanı ve alt boyutları olan görev yapısına ait stres kaynakları, rol yapısına ait stres kaynakları, yetke yapısına ait stres kaynakları ve üretim yapısına ait stres kaynakları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmektedir. Yaş ile kümeleşme yapısına ait stres kaynakları, öz kontrol ve iyimser yaklaşım boyutları arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Buna göre yaşın düşmesiyle görev yapısına ait stres kaynakları, rol yapısına ait stres kaynakları, yetke yapısına ait stres kaynakları ve üretim yapısına ait stres kaynaklarının arttığı görülmektedir. Bu durum bir olayın stresin kaynağı olarak algılanmasında yaş oranının düşük olmasının önemli bir etken olduğuna işaret etmektedir. İş yaşamında çalışma saatlerinin uzun oluşu, ücretin yetersizliği, iş yükünün ağır gelmesi, iş ile kişiliğin arasında uyumsuzluk olması, yeteneklerin işte tam olarak kullanılamaması veya iş yükünün ve sorumluluklarının yaratmış olduğu endişe gibi durumlar düşünüldüğünde yaşı küçük olan çalışanların yeni bir iş yaşantısına dahil olmaları, yaşam deneyimlerinin azlığı, yeni bir çalışma sistemine uyum sağlamalarında karşılaştıkları zorluklar ve genç yaşta daha fazla ücret kazanma isteği gibi durumlar düşünüldüğünde çalışanlarda yaş oranının düşmesiyle algılanan stres kaynağında artışların oluşmasına neden olduğu söylenebilir.

Yaş ile kümeleşme yapısına ait stres kaynakları, iyimser yaklaşım ve öz kontrol boyutları arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre yaşın yükselmesiyle kümeleşme yapısına ait stres kaynakları, iyimser yaklaşım ve öz kontrolün arttığı gözlenmektedir.

Çalışanlar arasında ki yaş farklılıkları örgütlerde strese neden olan bir faktördür. İnsanların dış dünyada ve çevrelerinde meydana gelen değişiklikleri algılamaları yaş seviyelerine göre değişmektedir. Bu durum da bireylerin stresi algılayıp bu durumdan etkilenme düzeylerini etkilemektedir. Stresin algılanıp sorun haline geldiği dönemler ise genellikle yaşın ilerlediği, hormonal dengenin değiştiği ve zihinsel-fiziksel yorgunluğun

daha çok hissedildiği zamanlardır (Ekinci ve Ekici 2003: 119). Bu durum bir olayın stres kaynağı olarak görülmesinde yaş faktörünün yüksek oluşunun önemli bir etken olmasına işaret etmektedir. İş ortamında yaşanan huzursuzluk, iş arkadaşlarıyla uyum ve ortak ilgilerin olmayışı, ast ve üstlerle anlaşmazlık gibi konularda yaşı yüksek olan bireylerin yaşlarının ilerlemesi, hormonal dengelerinin değişmesiyle tepkilerinde meydana gelebilecek değişimler, belli bir yaşa gelmiş olmanın da etkisiyle ilgi alanlarının değişmesi, değişen hayat koşullarında uyum sağlama da zorluk yaşamaları gibi etkenlerin algılanan stres kaynaklarında artışa neden olduğu söylenebilir.

Yaş ile iyimser yaklaşım arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin çıkması, yaşın yükselmesiyle iyimser yaklaşımda da artışın olmasına işaret etmektedir. Altun (2017) tarafından kurumsal stres kaynakları ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkinin incelendiği çalışma sonucunda yüksek yaşlarda olan bireylerin stresle başa çıkmayı düşük yaşlarda olan bireylere göre daha etkin bir şekilde yapabildikleri görülmüştür. Buna göre yüksek yaşlarda olan bireylerin iş ve yaşam deneyimlerinin yüksek olması ve yaşanabilecek bir çok olayı geçmiş iş yaşantılarında deneyimlemeleri nedeniyle yaşanan olaylarda iyimser bir tutumda olmaları, olayları büyütmeden çözümlemeye çalışmaları, öfke kontrollerini daha fazla sağlamaya çalıştıkları ve yaşananlardan olumlu ders çıkarmalarıyla aynı hatayı tekrarlamamaları gibi durumlar iyimser yaklaşımlarının etkisiyle stresle başa çıkmayı daha etkin bir şekilde yapmalarını katkı sağladığı söylenebilir.

Yaş ile öz kontrol arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin çıkması, yaşın yükselmesiyle öz kontrolünde yüksek oluşuna işaret etmektedir. Kalyoncu (2011: 137) tarafından, örgütten kaynaklanan stres ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan çalışma sonucunda duygusal zeka düzeyinin yaş ile birlikte arttığı görülmüştür. Bu durum çalışanın yaşının artmasının örgütte yaşanan olaylarda, yanlış sonuçlar doğuracağını bildiği eylemleri yaparken daha kontrollü olması, verdiği kararlarda net olması, duygularını düzenleyebilmesi ve vereceği tepkilerde öz kontrolünü daha kolay sağlamasına etki ettiği şeklinde yorumlanabilir.

4.1.2. Cinsiyet ve Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Demografik değişkenlerden cinsiyet ile stres kaynakları toplam puanı ve görev yapısına ait stres kaynakları, yetke yapısına ait stres kaynakları ve duygusallık boyutları arasında negatif yönde bir ilişki vardır. Cinsiyet ile kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

Cinsiyet ile stres kaynakları toplam puanı ve alt boyutları olan görev yapısına ait stres kaynakları, yetke yapısına ait stres kaynakları ve kümeleşme yapısına ait stres kaynakları arasında ilişki çıkması farklı cinsiyetlerde olmanın stresten etkilenme düzeyini ve hissedilen stres kaynaklarını arttırdığı söylenebilir. Cinsiyet ile duygusallık faktörü arasında ilişki çıkması bireyin sosyal ilişkilerinde duygusal zekasının ve hissettiği duygu durumunun cinsiyetinden kaynaklı vereceği tepkilerde etki ettirdiği söylenebilir. Cinsiyet ile iyimser yaklaşım arasında pozitif anlamlı bir ilişkinin olması ise bireylerin stresle başa çıkmada düşünce tarzlarının olayı stres kaynağı olarak algılamada etki ettiği şeklinde yorumlanabilir.

4.1.3. Hizmet Süresi ve Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Demografik değişkenlerden hizmet süresi ile stres kaynakları toplam puanı ve alt boyutları olan görev yapısına ait stres kaynakları, yetke yapısına ait stres kaynakları, üretim yapısına ait stres kaynakları ve rol yapısına ait stres kaynakları boyutları arasında negatif yönde bir ilişki vardır. Hizmet süresi ile kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım boyutları arasında ise pozitif yönde bir ilişki vardır.

Buna göre hizmet süresinin düşmesiyle görev yapısına ait stres kaynakları, rol yapısına ait stres kaynakları, yetke yapısına ait stres kaynakları ve üretim yapısına ait stres kaynaklarının arttığı görülmektedir. Bu durum bir olayın stresin kaynağı olarak algılanmasında hizmet süresinin düşük olmasının önemli bir etken olduğuna işaret etmektedir. İş yaşamında beklenen işleri kısa bir sürede yapma zorunluluğu, önemli kararlar verme zorunluluğu, mevzuatın karışık olması, verilen kararların yaratmış olduğu vicdani yükümlülük, iş yükünün ve sorumluluklarının yaratmış olduğu endişe gibi durumlar düşünüldüğünde hizmet süresi az olan çalışanların yeni bir iş yaşantısına

dahil olmaları, yaşam ve iş deneyimlerinin azlığı, karşılaştıkları olaylarda ilk kez bu tür durumlarla karşılaşmalarının nasıl tepki vereceklerini yordayamamalarında sorun olması gibi durumlar düşünüldüğünde çalışanlarda hizmet süresinin düşmesiyle algılanan stres kaynağında artışların oluşmasına neden olduğu söylenebilir.

Hizmet süresi ile kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşım boyutları arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre hizmet süresinin yükselmesiyle kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ve iyimser yaklaşımında arttığı gözlenmektedir.

Bu durum bir olayın stres kaynağı olarak görülmesinde hizmet süresi faktörünün yüksek oluşunun önemli bir etken olmasına işaret etmektedir. Hizmet süresi fazla olan bireylerin çalışma hayatına yeni başlayan iş arkadaşlarıyla uyum ve ortak ilgilerin olmayışının iş ortamında yaşanan huzursuzluğa etki edebileceği, yıllarca çalışmış olmanın getirdiği yorgunluk ve bıkkınlığın ast ve üstlerle anlaşmazlığa neden olabileceği gibi durumlar düşünüldüğünde algılanan stres kaynaklarının artışına etki ettiği söylenebilir.

Karadavut'un (2005: 136) gerçekleştirdiği araştırmasında çalışanların hizmet süreleri ile iyimser yaklaşım arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür. Hizmet süresi ile iyimser yaklaşım arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin çıkması, hizmet süresinin yükselmesiyle iyimser yaklaşımda da artışın olmasına işaret etmektedir. Buna göre yüksek hizmet süresine sahip bireylerin iş ve yaşam deneyimlerinin yüksek olması ve yaşanabilecek bir çok olayı geçmiş iş yaşantılarında deneyimlemeleri nedeniyle yaşanan olaylarda iyimser bir tutumda olmaları, olayları büyütmeden çözümlemeye çalışmaları, öfke kontrollerini daha fazla sağlamaya çalıştıkları ve yaşananlardan olumlu ders çıkarmalarıyla aynı hatayı tekrarlamamaları gibi durumlar iyimser yaklaşımlarının etkisiyle stresle başa çıkmayı daha etkin bir şekilde yapmalarına etki ettiği söylenebilir.

4.1.4. Eğitim Durumu ve Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Demografik değişkenlerden eğitim durumu ile stres kaynakları toplam puanı ve alt boyutları olan görev yapısına ait stres kaynakları, yetke yapısına ait stres kaynakları, üretim yapısına ait stres kaynakları, kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ve rol yapısına ait stres kaynakları boyutları arasında pozitif yönde bir ilişki vardır. Eğitim durumu ile duygusal zeka toplam puanı ve alt boyutu olan duygusallık arasında pozitif yönde bir ilişki vardır. Eğitim durumu ile stresle başa çıkmanın alt boyutları olan çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım boyutları arasında negatif yönde bir ilişki varken; sosyal destek arama boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

Bireyin eğitim düzeyine bağlı olarak örgütte yükselme ihtimali de artmaktadır. Bu durum da bireyin daha fazla stres yaşamasına neden olmaktadır. Üniversite eğitimi sonrası bireyler çevrelerinden hissettikleri baskı ile de iş yaşantılarına iyi bir başlangıç yapmak istemektedirler. Gelen bu baskılar bireyin varolan stresli durumunda stres seviyesinin artmasına neden olmaktadır. Üniversite eğitimi almış bireylerin ilköğretim veya lise mezunlarına göre stresli durumları daha kolay atlatmakta ve stresli olaylarla daha az karşılaşmaktadırlar. Diğer yandan üniversite eğitimi tamamlamış bireylerin mesleki gelişimleri ve ilerlemelerinin önünün açık olması, zamanla kendilerinde farklı bir stres kaynağının oluşmasına neden olacaktır (Özmutaf 2007: 53). Bireyin eğitim düzeyi arttıkça algıladığı stres kaynaklarının da arttığı görülmektedir. Bu durum örgütlerde çalışanların yükselme olanaklarının az olması, yeteneklerin işte tam olarak kullanılamaması, personel değerlemede adaletsizliklerin olması, çalışmaların karşılığını alamamaları gibi durumların algılanılan stres kaynaklarına etki ettiği söylenebilir.

Eğitim durumu ile stresle başa çıkmanın alt boyutları olan çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım boyutları arasında negatif yönde bir ilişki çıkması, bireylerin eğitim düzeyleri arttıkça stresli durumlarla karşılaştıklarında çaresiz veya boyun eğici tutumdan kaçındıklarını göstermektedir. Bu durum eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların karşılaştıkları olaylarda ellerinden bir şey gelmeyeceğini düşünme, kendini çaresiz hissetme, olanları olduğu gibi kabullenme ve mücadeleden vazgeçme, kendini suçlama gibi olumsuz düşünce ve eylemlerden uzak kalarak algılanan stres kaynaklarını

daha az seviyede hissetmelerine etki ettiği söylenebilir. Eğitim durumu ile “sosyal destek arama” boyutu arasında pozitif yönde ilişki çıkması ise bireylerin stresli durumlarda kendini toplumdan uzaklaştırma yerine sosyal destek arama davranışlarına yöneldiklerine işaret ettiği söylenebilir. Kabul’ün (2016: 98) yaptığı araştırmaya göre eğitim düzeyi arttıkça çalışanların stresle başa çıkma konusunda daha başarılı oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Ayrıca eğitim düzeyi arttıkça bireyin algıladığı duygusal zeka ve duygusallığının da arttığı görülmektedir. Kalyoncu (2011: 138) tarafından örgütten kaynaklanan stres ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan çalışma sonucunda duygusal zeka düzeyinin eğitim düzeyi ile birlikte arttığı görülmüştür. Bu durum örgütlerde çalışanların eğitim seviyelerinin yüksek olmasının duygusal zekaları üzerinde ki önemine değinmektedir. İşe başlayan personelin yeni ortama uyum sağlaması, iletişim kurabilme becerisi, olaylara iş arkadaşının penceresinden bakabilmesi, çatışmalı ortamlarda varolan durumu düzeltebilme yeteneği gibi durumlar düşünüldüğünde eğitim seviyesinin yüksek olması ile bu tür durumlarında artmasına olumlu katkı sağlayacağı söylenebilir.

4.2. Stres Kaynakları, Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiler

Stres kaynakları toplam puanı ile duygusal zeka ve alt boyutları olan iyi oluş, öz kontrol ve duygusallık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Stres kaynakları alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka toplam puanı ve alt boyutları olan iyi oluş, öz kontrol, duygusallık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Stres kaynakları alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka toplam puanı ve alt boyutları olan öz kontrol ve duygusallık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Stres kaynakları alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka toplam puanı ve alt boyutu olan öz kontrol arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Stres kaynakları alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Stres kaynakları alt

boyutu olan rol yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka toplam puanı ve alt boyutları olan iyi oluş, öz kontrol ve duygusallık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Stres kaynakları alt boyutu olan kültür yapısına ait stres kaynakları ile duygusal zeka toplam puanı ve alt boyutları olan öz kontrol ve duygusallık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Böylelikle H2 hipotezi desteklenmiştir. Stres ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında (Şahin, Güler ve Basım 2009: 250) stres belirtileri ile duygusal zeka arasında negatif yönde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca yapılan diğer bir çalışma da (Nikolaou ve Tsaousis 2002: 339) sağlık çalışanları üzerinde duygusal zekanın stresle ilişkisinin araştırıldığı araştırma bulgularına göre duygusal zekası yüksek olan bireylerin işyerlerinde daha az stres yaşadıkları bilgisine ulaşılmıştır. Yani örgütte bireyin karşılaşacağı zorlu olaylar karşısında kendisinin ve çalışma arkadaşlarının duygularını daha iyi anlayacaktır. Yaşadığı olaylarda duygusal verilerini kullanarak daha az stres yaşayacak böylelikle duygusal zekası yüksek oldukça stres kaynaklarını daha az hissedecektir.

Stres kaynakları toplam puanı ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Stres kaynakları toplam puanı ile stresle başa çıkma alt boyutları olan iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Stres kaynakları alt boyutları olan görev yapısına ait stres kaynakları, yetke yapısına ait stres kaynakları, üretim yapısına ait stres kaynakları, rol yapısına ait stres kaynakları ve kültür yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Stres kaynakları alt boyutu olan kültür yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucu gözlenmiştir. Stres kaynakları alt boyutları olan görev yapısına ait stres kaynakları, yetke yapısına ait stres kaynakları, üretim yapısına ait stres kaynakları ve rol yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Stres kaynakları alt boyutları olan görev yapısına ait stres kaynakları, rol yapısına ait stres kaynakları ve kültür yapısına ait stres kaynakları ile stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki görülmüştür. Böylelikle H1 hipotezi desteklenmiştir. Gökdeniz (2005: 180)

üretim alanında çalışan örgütlerde stres kaynaklarının dağılım oranları ile ilgili bir çalışma yapmıştır. Araştırma sonuçlarına göre en etkin stres kaynakları yetke yapısına ait stres kaynakları, üretim yapısına ait stres kaynakları, örgütsel yapı ve iklimle ait stres kaynakları, görev yapısına ait stres kaynakları, rol yapısına ait stres kaynakları ve kültürel yapıya ait stres kaynakları şeklinde bulunmuştur. Karadavut (2005: 154) yapmış olduğu araştırmasında çalışanların stresle başa çıkmada kullandıkları yöntemleri ise sosyal desteğe başvurma, iyimser yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve çaresiz yaklaşımı olduğu belirtilmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda çalışanların örgütsel stres kaynakları ile stresle başa çıkma yolları arasında anlamlı ilişkiler görüldüğü belirtilmiştir.

Duygusal zeka toplam puanı ve alt boyutları olan öz kontrol, duygusallık ve sosyallik ile çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım aralarında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca duygusal zeka alt boyutu iyi oluş ile çaresiz yaklaşım arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Deniz ve Yılmaz (2006: 22) tarafından yapılan araştırma da duygusal zeka düzeyleri ile stresle başa çıkma stilleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma da üniversite öğrencilerinin duygusal zeka ile kişisel beceri seviyeleri yüksek olanların stres verici bir durum veya olay ile karşılaştıklarında sosyal destek almaya yönelmedikleri ve problem odaklı başa çıkma stratejisini kullandıkları görülmüştür. Uyumluluk düzeyi yüksek olan katılımcıların da stresle başa çıkmada problem odaklı stratejileri kullandıkları görülmüştür. Kişiler arası becerileri yüksek olan katılımcıların ise stres verici durumlarla karşılaştıklarında sosyal destek almaya yöneldikleri ve problem odaklı başa çıkma stratejisini tercih ettikleri görülmüştür. Diğer bir deyişle stresli durumlarla karşı karşıya kalan kişilerin olanları hemen kabul etmesi, olaylar ile ilgili bir mucize olmasını beklemesi, sorunun kendisinden kaynaklandığını düşünmesi, elinden bir şey gelmeyeceğini düşünmesi gibi nedenler problem odaklı başa çıkma stratejilerinin yani çaresiz ve boyun eğici yaklaşımların ortaya çıkmasında etkili olabilir.

Duygusal zeka toplam puanı, alt boyutları olan iyi oluş ve öz kontrol ile stresle başa çıkma alt boyutları olan iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca duygusal zeka alt boyutu olan iyi oluş ile

stresle başa çıkma toplam puanı ile pozitif yönde bir ilişki bulunurken; duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık ile stresle başa çıkma toplam puanı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Duygusal zeka alt boyutu olan duygusallık ile stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama arasında; duygusal zeka alt boyutu sosyallik ile stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Göçet (2006: 82) tarafından üniversite öğrencilerinin stresle baş etme yöntemleri ile sahip oldukları duygusal zeka düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonucunda, stresle baş etme yöntemleri ile duygusal zeka arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Böylece duygusal zekası yüksek olan öğrencilerin stresle daha verimli bir şekilde baş ettikleri ortaya konulmuştur. Başka bir araştırma sonucuna göre ise özel dersanelerde görevli öğretmenlerin stresle baş etme yöntemleri ile duygusal zeka düzeylerinin arasındaki ilişkiye bakan Şirin (2007: 56) çalışma sonucunda duygusal zekanın stresle baş etme yöntemlerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Elde edilen ilişkilerin sonucunda H3 hipotezinin desteklendiği görülmektedir.

4.3. Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Arasında Duygusal Zekanın Aracı Rolü

Bu çalışmanın temel amacı, stres kaynakları ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkide duygusal zekanın aracı rolünün incelenmesidir. Bu bölümde, ilgili araştırma değişkenleri ile gerçekleştirilen aracılık analizleri sonunda elde edilen anlamlı bulguların tartışılmasına yer verilecektir.

Stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma alt boyutları ele alındığında öz kontrolün, görev yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım; yetke yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım; yetke yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım; üretim yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım; kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım; kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım; kültür yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu saptanmıştır. Diğer yandan

duygusallığın, yetke yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım; yetke yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama; üretim yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama; kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım; kültür yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşım; kültür yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu saptanmıştır. İyi oluşun ise görev yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkide aracı rolü olduğu saptanmıştır. Bu doğrultuda H4 hipotezinin kısmen doğrulandığı görülmektedir.

4.3.1. Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları ve İyimser Yaklaşım Arasındaki İlişkide İyi Oluşun Aracı Rolüne İlişkin Bulguların Tartışılması

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları çalışanın işi, çalışma koşulları ve ortamı nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Görev yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. İyi oluşun ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. İyimserlik olumsuz durum ve olaylarda yaşanan sıkıntılara, sorunlara ve olumsuzluklara rağmen umutla ve olumlu bir yaklaşımla bakmaktır (Acar 2001: 54; Stein ve Book 2003: 228). Bireyin yaşadığı stresli olaylarda hayata iyi yönünden bakmak, olumlu düşünmek stresle başa çıkma mekanizmasını olumlu yönde etkileyerek iyi halinin devam etmesine etki edecektir (Deniz ve Yılmaz 2006: 22). Aynı zamanda çalışanların yaşanan olaylarda iyimser bir tutum benimsemeleri, olayları büyütmeden hoşgörülü bir tutum benimsemeleri ve sakin bir kafa ile düşünüp öfkelenmemeye çalışmaları iyi oluş halinin artmasında etki edebilir. Kişinin iyi oluş eğiliminden kuvvetlenerek çalışma koşulları veya çalışma ortamından kaynaklanan sorunlarda olayları büyütmeden hoşgörülü bir tutum benimsemesine neden oluyor olabilir. Bu durumda görev yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşımda iyi oluşun aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.2. Görev Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan görev yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın işi, çalışma koşulları ve ortamı nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Görev yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Öz kontrolün ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Çalışanların yaşanan olaylarda çevresinde bulunan kişilerin duygularını anlamaya çalışması, elde ettiği duygusal verilerle karşılaştığı sorunları kontrollü bir şekilde çözmeye çalışması ve böylelikle bu tür stres verici durumları daha kolay aşması karşılaşacağı stresli durumlarda daha az stres yaşayacağına işaret edebilir (Şahin, Güler ve Basım, 2009: 250). Aynı zamanda çalışanların yaşanan olaylarda iyimser bir tutum benimsemeleri, olayları büyütmeden hoşgörülü bir tutum benimsemeleri ve sakin bir kafa ile düşünüp öfkelenmemeye çalışmaları bireyin öz kontrolünün artmasında etki edecektir. Kişinin öz kontrol eğiliminden kuvvetlenerek çalışma koşulları veya çalışma ortamından kaynaklanan sorunlarda stresle başetmeyi sağlayabilmesine ve duygularını düzenleyebilmesine etki ediyor olabilir. Bu durumda görev yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşımda öz kontrolün aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.3. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın kendisine yüklenen yetki ve sorumluluklarının belirsizliği ve yetersizliği nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Yetke yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Öz kontrolün ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Çalışanların yaşanan olaylarda işin nihayetinde sonucuna varacağını ve yaşanan olayları kabullenmek gerektiği gibi algılara kapılmaları bireyin öz kontrolünün artmasına etki edecektir. Bu durum kişinin öz kontrol eğiliminden kuvvetlenerek yetki

ve sorumluluklarının belirsizliği ve yetersizliğinden kaynaklanan sorunlarda stresle başetmeyi sağlayabilmesine ve duygularını düzenleyebilmesine etki ediyor olabilir. Bu durumda yetke yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşımda öz kontrolün aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.4. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın kendisine yüklenen yetki ve sorumluluklarının belirsizliği ve yetersizliği nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Yetke yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Duygusallığın ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Çalışanların yaşanan olaylarda elinden herhangi bir şeyin gelmeyeceğini düşünmesi, mücadeleden vazgeçmesi veya olanları olduğu gibi kabullenmesi duygusallığının artmasına etki edecektir. Böylece bireyin duygusallık eğiliminden kaynaklı yetki ve sorumluluklarının belirsizliği ve yetersizliğinden kaynaklanan sorunlarda, stresle başetme de varolan durumu olduğu gibi kabullenmesine ve duygularını daha yoğun bir şekilde yaşamasına etki ediyor olabilir. Bu durumda yetke yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşımda duygusallığın aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.5. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın kendisine yüklenen yetki ve sorumluluklarının belirsizliği ve yetersizliği nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Yetke yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Öz kontrolün ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Öz kontrolünü sağlayan bireyler sorunlu durumlarda yapılması gerekeni yapmak için kontrolü ellerine alırlar. Elleri geçen bu fırsatı iyi değerlendirip çözüm

üretirler. Ayrıca olayların çözümünde iyimser bir bakış açısıyla yaklaşp umut içerisinde geleceğe dönük adım atarlar (Goleman, Boyatzıs ve McKee 2002: 48). Çalışanların yaşanan olaylarda iyimser olmaya çalışp olayları büyütmeden üzerinde durmamaya çalışması, yaşanan durumları sakin bir kafa ile düşünüp öfkelenmemeye çalışması ve olayların sonucunda olumlu dersler çıkarmaya çalışması öz kontrolünün artmasına etki edecektir. Böylelikle bireyin öz kontrol eğiliminden kaynaklı yetki ve sorumluluklarının belirsizliği ve yetersizliğinden kaynaklanan sorunlarda, stresle başetmeyi sağlayabilmesine ve duygularını düzenleyebilmesine etki ediyor olabilir. Bu durumda yetke yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşımda öz kontrolün aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.6. Yetke Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan yetke yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın kendisine yüklenen yetki ve sorumluluklarının belirsizliği ve yetersizliği nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Yetke yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Duygusallığın ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Empati yeteneği gelişmiş ve sorunlarını başkalarıyla paylaşma eğilimi yüksek olan bireyler, stresli durumlarda algıladıkları stres kaynaklarıyla başa çıkma da sosyal destek aramaya yönelebilirler (Özbay ve Şahin 1997: 32). Çalışanların yaşanan olaylarda sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışması ve içinde bulundukları kötü durumları çevresindekilerle paylaşması duygusallığının artmasına etki edecektir. Böylece bireyin duygusallık eğiliminden kaynaklı işinde yetki ve sorumluluklarının belirsizliği ve yetersizliğinden kaynaklanan sorunlarda duygularını düzenlerken yaşadığı duyguları anlamlandırmasına ve kabullenmesine etki ediyor olabilir. Bu durumda yetke yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama arasında duygusallığın aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.7. Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın işinde kullandığı araç gereçlerin yetersizliği, yeteneklerini tam olarak kullanamaması ve yaptığı işlerin karşılığını alamaması nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Üretim yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Öz kontrolün ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Duygularını yönetebilme becerisine sahip öz kontrollü bireyler sorunların yoğun bir şekilde yaşandığı dönemlerde bile olumlu duygular geliştirip iyimser bir şekilde olaya yaklaşabilmektedirler. Duygularına kontrollü bir şekilde yön verebilen ve iyimser bir bakış açısına sahip bireyler stres verici durumlarda stresle başa çıkmaya ve bu stres verici durumların etkilerinden korunmayı sağlamış olacaklardır (Özer ve Deniz 2014: 1245). Çalışanların yaşanan olaylarda iyimser olmaya çalışıp olayları büyütmeden üzerinde durmamaya çalışması, yaşanan durumları sakin bir kafa ile düşünüp öfkelenmemeye çalışması ve olayların sonucunda olumlu dersler çıkarmaya çalışması öz kontrolünün artmasına etki edecektir. Böylece bireyin öz kontrol eğiliminden kaynaklı işinde kullandığı araç gereçlerin yetersizliği, yeteneklerini tam olarak kullanamaması ve yaptığı işlerin karşılığını alamamasından kaynaklanan sorunlarda, stresle başetmeyi sağlayabilmesine ve duygularını düzenleyebilmesine etki ediyor olabilir. Bu durumda üretim yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşımda öz kontrolün aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.8. Üretim Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan üretim yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın işinde kullandığı araç gereçlerin yetersizliği, yeteneklerini tam olarak kullanamaması ve yaptığı işlerin karşılığını alamaması nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Üretim yapısına ait stres

kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Duygusallığın ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Duygusallığı yüksek olan bireylerin içinde bulundukları stresli durumlarda çevrelerinden sosyal destek almaya ihtiyaç duydukları söylenebilir. Çalışanların yaşanan olaylarda sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışması ve içinde bulunduğu kötü durumları çevresindekilerle paylaşması duygusallığının artmasına etki edecektir. Böylelikle bireyin duygusallık eğiliminden kaynaklı işinde kullandığı araç gereçlerin yetersizliği, yeteneklerini tam olarak kullanamaması ve yaptığı işlerin karşılığını alamamasından kaynaklanan sorunlarda duygularını düzenlerken yaşadığı duyguları anlamlandırmasına ve kabullenmesine etki ediyor olabilir. Bu durumda üretim yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama arasında duygusallığın aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.9. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın çalışma arkadaşları ve iş ortamıyla yaşadığı anlaşmazlık, geçimsizlik ve huzursuzluk nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Kümeleşme yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Öz kontrolün ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Çalışanların yaşanan olaylarda elinden herhangi bir şeyin gelmeyeceğini düşünmesi, olanları olduğu gibi kabullenmesi veya problemlerin çözümü için adak adaması gibi durumlar öz kontrolünün artmasına etki edecektir. Böylece bireyin öz kontrol eğiliminden kaynaklı çalışma arkadaşları ve iş ortamıyla yaşadığı anlaşmazlık, geçimsizlik ve huzursuzluktan kaynaklanan sorunlarda, duygularını düzenleyip daha etkin bir şekilde stresle başetmesine etki ediyor olabilir. Bu durumda kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşımda öz kontrolün aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.10. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın çalışma arkadaşları ve iş ortamıyla yaşadığı anlaşmazlık, geçimsizlik ve huzursuzluk nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Kümeleşme yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Duygusallığın ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Çalışanların yaşanan olaylarda elinden herhangi bir şeyin gelmeyeceğini düşünmesi, mücadeleden vazgeçmesi veya olanları olduğu gibi kabullenmesi duygusallığının artmasına etki edecektir. Böylece bireyin duygusallık eğiliminden kaynaklı yetki ve sorumluluklarının belirsizliği ve yetersizliğinden kaynaklanan sorunlarda, stresle başetme de varolan durumu olduğu gibi kabullenmesine ve duygularını daha yoğun bir şekilde yaşamasına etki ediyor olabilir. Bu durumda kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşımda duygusallığın aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.11. Kümeleşme Yapısına Ait Stres Kaynakları ile İyimser Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan kümeleşme yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın çalışma arkadaşları ve iş ortamıyla yaşadığı anlaşmazlık, geçimsizlik ve huzursuzluk nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Kümeleşme yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan iyimser yaklaşım ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Öz kontrolün ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Duygularına kontrollü bir şekilde yön verebilen ve iyimser bir bakış açısına sahip bireyler stres verici durumlarda stresle başa çıkmaya ve bu stres verici durumların etkilerinden korunmayı sağlamış olacaklardır (Özer ve Deniz 2014: 1245). Çalışanların yaşanan olaylarda iyimser olmaya çalışıp olayları büyütmeden üzerinde durmamaya çalışması, yaşanan durumları sakın bir kafa ile düşünüp öfkelenmemeye çalışması ve olayların sonucunda olumlu dersler çıkarmaya çalışması öz kontrolünün artmasına etki edecektir. Böylelikle bireyin öz kontrol

eğiliminden kaynaklı çalışma arkadaşları ve iş ortamıyla yaşadığı anlaşmazlık, geçimsizlik ve huzursuzluktan kaynaklanan sorunlarda, stresle başetmeyi sağlayabilmesine ve duygularını düzenleyebilmesine etki ediyor olabilir. Bu durumda kümeleşme yapısına ait stres kaynakları ile iyimser yaklaşımda öz kontrolün aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.12. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Öz Kontrolün Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan kültür yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın çalışma arkadaşları ve iş ortamıyla yaşadığı politik çatışmalar, ortak kurallara uyma zorunluluğu ve mesleğin statüsünün düşüklüğü nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Kültür yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Öz kontrolün ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Çalışanların yaşanan olaylar karşısında kaderlerinde bunun olduğunu ve işin olacağına varacağını düşünmesi, olanları olduğu gibi kabullenmesi veya problemlerin çözümü için adak adaması gibi durumlar öz kontrolünün artmasına etki edecektir. Böylelikle bireyin öz kontrol eğiliminden kaynaklı çalışma arkadaşları ve iş ortamıyla yaşadığı politik çatışmalar, ortak kurallara uyma zorunluluğu ve mesleğin statüsünün düşüklüğü nedeniyle ortaya çıkabilecek sorunlarda, duygularını düzenleyip daha etkin bir şekilde stresle başetmesine etki ediyor olabilir. Bu durumda kültür yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşımda öz kontrolün aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.13. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Boyun Eğici Yaklaşım Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan kültür yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın çalışma arkadaşları ve iş ortamıyla yaşadığı politik çatışmalar, ortak kurallara uyma zorunluluğu ve mesleğin statüsünün düşüklüğü nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Kültür yapısına ait

stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan boyun eğici yaklaşım ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Duygusallığın ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Çalışanların yaşanan olaylarda elinden herhangi bir şeyin gelmeyeceğini düşünmesi, mücadeleden vazgeçmesi veya olanları olduğu gibi kabullenmesi duygusallığının artmasına etki edecektir. Böylelikle bireyin duygusallık eğiliminden kaynaklı çalışma arkadaşları ve iş ortamıyla yaşadığı politik çatışmalar, ortak kurallara uyma zorunluluğu ve mesleğin statüsünün düşüklüğü nedeniyle ortaya çıkabilecek sorunlarda, stresle başetme de varolan durumu olduğu gibi kabullenmesine ve duygularını daha yoğun bir şekilde yaşamasına etki ediyor olabilir. Bu durumda kültür yapısına ait stres kaynakları ile boyun eğici yaklaşımda duygusallığın aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

4.3.14. Kültür Yapısına Ait Stres Kaynakları ile Sosyal Destek Arama Arasında Duygusallığın Aracı Etkisi

Çalışmada stres kaynakları ölçeğinin bir alt boyutu olan kültür yapısına ait stres kaynakları boyutu çalışanın çalışma arkadaşları ve iş ortamıyla yaşadığı politik çatışmalar, ortak kurallara uyma zorunluluğu ve mesleğin statüsünün düşüklüğü nedeniyle ortaya çıkabilecek stres kaynakları olarak tanımlanmıştır. Kültür yapısına ait stres kaynaklarının stresle başa çıkma alt boyutu olan sosyal destek arama ile ilişkisi olduğu bulunmuştur. Duygusallığın ise bu ilişkiyi arttırdığı gözlenmiştir. Duygusallık eğilimi yüksek olan bireylerin stresli durumlarda çevrelerinden sosyal destek almaya ihtiyaç duydukları söylenebilir. Çalışanların yaşanan olaylarda sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışması ve içinde bulunduğu kötü durumları çevresindekilerle paylaşması duygusallığının artmasına etki edecektir. Böylece bireyin duygusallık eğiliminden kaynaklı çalışma arkadaşları ve iş ortamıyla yaşadığı politik çatışmalar, ortak kurallara uyma zorunluluğu ve mesleğin statüsünün düşüklüğü nedeniyle ortaya çıkabilecek sorunlarda, duygularını düzenleyip daha etkin bir şekilde stresle başetmesine etki ediyor olabilir. Bu durumda kültür yapısına ait stres kaynakları ile sosyal destek arama arasında duygusallığın aracı rol oynayarak ikisi arasındaki ilişkinin artmasına neden olacağı söylenebilir.

BÖLÜM V

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Duygusal zeka ve strese neden olan etmenler günümüzde giderek önem kazandığından üzerinde daha fazla durulması gereken konular haline gelmiştir. Duygusal zeka bireylerin davranışlarının temeline etki ettiğinden ve stresli durumlarda bireyin daha sağlıklı kararlar alabilmesi ve yönlendirilmesi gibi durumlara etki ettiğinden sürekli popüler kalmaktadır. Stresle başatmenin sağlanamaması çalışanın günlük yaşantısını ve verimliliğini olumsuz etkileyebilmektedir. Stres ise duygusal zekayı da etkilemektedir. Bu araştırma da öncelikle stres, stres kaynakları ve stresle başa çıkma ile duygusal zeka konularında araştırma yapılmış ve strese neden olan durumlar ve stresle başatmede kullanılan yöntemler sınanmıştır. Stresin; görev yapısı, yetke yapısı, üretim yapısı, kümeleşme yapısı ve kültür yapısı faktörlerinden kaynaklandığı görülmüştür. Stresle başa çıkma da çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek aramanın daha çok kullanıldığı görülmüştür. Stresle başa çıkarken çalışanların yaşanan olaylarda sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışması ve içinde bulundukları kötü durumları başkalarıyla paylaşp çözüm aramayı tercih ettikleri sosyal destek aramayı kullanmaları faydalarına olacaktır. Çalışanın stresli sürecinde çevresinden edindiğı desteğın varlığı stres düzeyini kontrolde tutmasına ve stresle başa çıkmasının sağlanmasına katkı sağlayacaktır. Stresle başa çıkma da en etkili yöntemlerin kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama olmasına rağmen çalışanların yaşanan olaylarda elinden herhangi bir şeyin gelmeyeceğini düşünüp mücadeleden vazgeçtiğı veya olanları olduğu gibi kabullendiğı boyun eğici yaklaşımı daha çok tercih etmeleri yararlarına olacak bir durum gibi gözükmemektedir. Stresle başa çıkmanın etkili bir şekilde sağlanamaması sonrasında birey için daha büyük sorunları da beraberinde getirebilir. Yine çaresiz yaklaşım stili, bireyin sorunların kendisinden kaynaklandığını düşünüp eyleme geçmesini

engellediğinden stresle başa çıkma da katkı sağlamayacaktır. Bireyin kendini suçlayarak olaylara yaklaşması ve problemlili durumları sürekli düşünmesine neden olan çaresiz yaklaşım stili sorunların çözölme sürecine olumsuz etki edebilir. Birey için önemli bir diğler kavram olan duygusal zeka çalışma da işin içine dahil olduğunda görölmüştür ki stresle başa çıkma da iyimser yaklaşıma da başvurulmuştur. Bu durum duygusal zekanın önemine işaret etmektedir. Duygusal zeka seviyesi düştükçe yine boyun eğici yaklaşım ile stresle başa çıkmanın sağlandığı görölmüştür. Unutulmamalıdır ki stres birey üzerinde olumsuz etkilere sahipse, en iyi çözümleme yöntemleri bireylerin yaşanan olaylarda iyimser olmaya çalışıp olayları büyütmeden üzerinde durmamaya çalışması, yaşanan durumları sakın bir kafa ile düşünüp öfkelenmemeye çalışması ve olayların sonucunda olumlu dersler çıkarmaya çalışarak zorlandığı durumlarda çevresinden destek almasıdır. Bu da stresle başa çıkma yöntemlerinden iyimser yaklaşım, sosyal destek arama ve kendine güvenli yaklaşım ile çözülecektir.

Genel olarak araştırma sonuçları çalışanlarda duygusal zeka azaldığında stresle başa çıkmadan kaçınıldığını, duygusal zeka arttıkça stresin oluşmasına neden olan durumların kaynağına inilip sorunun çözüldüğünü göstermiştir. Bu nedenle duygusal zekanın çalışanlar için önemi büyüktür. Çalışanların stresli durumlarda yaşadıkları durumların çözümünde aktif olarak rol alabilmeleri için bireyin öz kontrol, iyi oluş, sosyallik ve duygusal dengeleri artırılmalıdır. Stresin kontrol altında tutulabilmesinde iyimser yaklaşım, kendine güvenli yaklaşım ve sosyal destek arama stresle başa çıkma kullanımlarının artması için duygusal zeka seviyesinin artırılması gerekir. Bunun içinde çalışanların öz kontrolünü, iyi oluş veya sosyallik durumlarını zorlayacak duygusallığa sürükleyecek eylemlerden kaçınılıp, duygusal zekalarını geliştirebilecek program ve etkinlikler düzenlenmelidir. Örneğin takım ruhunun geliştirilmesi, çalışanların ast ve üst ilişkilerinde iletişim yollarının açık olması, empati kurabilme yeteneğinin ve kişisel farklılıklardan kaynaklanan sorunlarda uyum becerisinin geliştirilmesine yönelik çalışmalar bireyin duygusal zekasını geliştirmelerine yardımcı olacaktır.

Stresin kontrol altında tutulması çalışanların yararına olacaktır ve bu nedenle strese neden olan etkenlerin bilinmesi önemlidir. Bu çalışma; çalışanların yaşanan stresli durumlarda strese neden olan durumların saptanması ve bunlarla baş edilirken

stresle başa çıkma da hangi yöntemlerin kullanıldığının bilinmesini sağlayabilir. Sonuç itibariyle stresle baş etmenin nasıl sağlanacağını bilmesi örgütlerde çalışanlar arasındaki uyum, geçimsizlik, ast ve üstlerle anlaşmazlık, iş yerinde kötü koşullarda çalışmak zorunda kalma, verilen yetki ve sorumlulukların yaratmış olduğu endişe, iş arkadaşlarıyla yaşanan tartışma sonrası iş motivasyonun düşmesi gibi durumlarda bu tür stres kaynaklarıyla nasıl baş edebileceğinin sağlanmasına katkı sağlayarak alınacak olan stres kaynaklarına etki edecektir. Ayrıca duygusal zekanın stres kaynakları ve başa çıkma üzerindeki etkisinin görülmesi konusunda yarar sağlayacağı düşünülmektedir. Duygusal zeka seviyesinin ömür boyu geliştirilebilen bir durum olduğu ve duygusal zekanın karşılaşılan zorlu durumlar karşısında duyguları düzenlerken, yeni çalışma hayatına başlayan çalışanlarda ya da kurumlar arası geçiş yapıp yeni bir ortama uyum sağlamada güçlük çeken çalışanlarda, problemleri durumlarda öz kontrolü sağlamanın önemine dikkat çekerek olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca bu araştırma stres ve neden olduğu durumlarla mücadele ederken yol gösterici olup farkındalığın artmasına katkı sağlayabilir. Çalışmanın diğer bir önemli noktası ise çalışanlara duygusal zekanın stres kaynakları ve stresle başa çıkma üzerindeki etkinin görülmüş olmasını sağlamasıdır.

Araştırmanın bazı sınırlılıkları mevcuttur. Araştırma yapılırken anketlerin dağıtıldığı sürecin 15 Temmuz 2016 Darbe Girişimi sonrasına denk gelmesi birçok çalışmada kaygı uyandırmış olup doldurulmak istenilmemiştir. Bu nedenle anketlerin dağıtımı böylesine hassas bir süreç geçtikten sonra dağıtılabildi. Ölçeklerin çalışma saatleri içerisinde doldurulması çalışanların içinde bulundukları yoğun iş yüküne eklenmesi istenilen sayıda veriye ulaşılmasını engellemiştir. Ayrıca dağıtılan anketlerde sonraki gün alınmaya gidildiğinde çalışana ulaşamadığı için bazı anketlerin doldurulmadığı veya kaybolduğu görülmüştür. Bu nedenle ileride yapılacak çalışmalarda anketlerin aynı gün teslim alınması olası bir veri kaybının önüne geçilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu çalışmada sağlık çalışanları ve devlet memurlarından oluşan bir örneklem tercih edilmiştir. İleride yapılacak çalışmalarda farklı meslek grupları dahil edilerek karşılaştırmalı çalışmaların yapılmasının faydalı sonuçlar getirebileceği düşünülmektedir. Örgütlerde yöneticilerin

tutum ve davranışlarının, çalışanların iş yaşantılarına olan etkilerinin de karşılaştırılmasının alanyazına yeni bulgular kazandıracağı öngörülmektedir.



KAYNAKLAR

- Adsız, Emel (2016). *Yöneticilerin Duygusal ZekâDüzeylerinin Karar Verme Stillerine etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çorum: Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akçay, Cengiz ve Doruk, Adil (2012). “Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme”. *Eğitimde Politika Analizi Dergisi 1 (1)*: 3-25.
- Akgündüz, Sevgül (2006). *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akman, Sevil (2004). “Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar”. *Türk Psikoloji Bülteni 34-35 (10)*: 40-54.
- Aktaş, Aliye ve Aktaş, Ramazan (1992). “İş Stresi”. *Verimlilik Dergisi 1*: 153-171.
- Allen, J. Roger (1984). *Human Stress: Its Nature and Control*. New York: Mc Millan Publishing Company.
- Altun, Bilal (2017). *Kurumsal Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma: Beylikdüzü Belediyesi’nde Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altuntaş, Ersin (2003). *Stres Yönetimi*. İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım.

- Antoniou, Alexander, Polychroni, Stamatios, Polychroni, Fotini ve Vlachakis, N. Antoniou (2006). "Gender and Age Differences in Occupational Stress and Professional Burnout Between Primary and High-School Teachers in Greece". *Journal of Managerial Psychology* 7 (21): 682-690.
- Arıcan, Kemal (2011). "Örgütsel Stres Kaynakları: Kavramsal Bir Çözümleme". *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi* 2 (4): 55-76.
- Arikewuyo, M. Olalekan (2004). "Stres Management Strategies of Secondary School Teachers in Nigeria". *Educational Research* 2 (46): 195-207.
- Aslan, Şebnem (2013). *Duygusal Zekâ Ve Dönüştürücü, Etkileşimci Liderlik*. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Avcı, Özlem (2007). *Örgütsel Stres Kaynaklarının Halkla İlişkiler Açısından İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydın, Şule (2004). "Örgütsel Stres Yönetimi". *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 3 (6): 56-69.
- Aydın, Aytaç, Üçüncü, Kemal ve Taşdemir, Taner (2011). "Akademik Performansı Etkileyen Stres Kaynaklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Çalışması". *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* 2(8): 397.
- Aydın, Yağmur (2017). *Yetişkinlerin Stres Düzeyleri ve Stresle Baş Etme Yolları ile Sergilenen Dikkat Eksikliği Belirtileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mersin: Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atilla, Gaye, İlker Hüseyin, Çarıkçı ve Erdem, Ramazan (2013). "Duygusal Zeka Hasta Memnuniyeti İlişkisi: Isparta İl Merkezi Örneği". *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi* 1 (15): 116-118.

- Balcı Süslü, Songül (2016). *Duygusal Zeka ve Örgütsel Stres: Örgütlerde Hemşirelerin Duygusal Zeka Becerileri ve Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Balkış Baymur, Feriha. (2014). *Genel Psikoloji*. İstanbul: İnkılâp Kitabevi.
- Baltaş, Acar ve Baltas, Zuhall (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barutçugil, İsmet (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Baron, M. Reuben ve Kenny, A. David (1986). “ The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Consideratons”. *Journal of Personality and Social Psychology* 51 (6): 1173-1182.
- Bar-On, Reuven, (2003). “How Important is it to Educate People to be Emotionally an Socially Intelligent and Can it be Done?”. *Perspectives in Education* 21 (4): 3-13.
- Bar-On, Reuven, (2006). “The Bar-On Model of Emotional Social Intelligence (ESI)”. *Psicothema* 18 (1): 13-25.
- Basut, Ebru ve Erden, Gülşen (2005). “Suça Yönelen ve Yönelmeyen Ergenlerin Stres Belirtileri ve Stresle Başa Çıkma Örüntüleri Yönünden İncelenmesi”. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi* 12 (2): 48-55.
- Başaran, İ. Ethem (1991). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Gül Yayınevi.
- Braham, J. Barbara (2004). *Stres Yönetimi Ateş Altında Sakin Kalabilmek*. Çev. V. G. Diker. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Budak, Selçuk (2003). *Psikoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

- Cartwright, Susan ve Cooper L. Cary (1997). *Managing Workplace Stres*. California: Sage Publication.
- Çakar, Ulaş ve Arbak, Yasemin (2003). “Dönüşümcü Liderlik Duygusal Zeka Gerektirir Mi? Yöneticiler Üzerinde Örnek Bir Çalışma”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2 (18)*: 83-98.
- Çakar, Ulaş ve Arbak, Yasemin (2004). “Modern Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 3 (6)*: 37-48.
- Cüceloğlu, Doğan (2000). *İnsan ve Davranış*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cooper, K. Robert, ve Sawaf, Ayman (1998). *Executive EQ: emotionalintelligence in leadershipandorganizations*. New York: Berkley Publishing Group.
- Deniz, M. Engin ve Yılmaz, Ercan (2006). “Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi 3 (25)*: 19-20.
- Deniz, M. Engin, Özer, Esin ve Işık, Erkan (2013). “Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği– Kısa Formu: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”. *Eğitim ve Bilim Dergisi 38 (169)*: 411-417.
- Doğan, Selen (2005). *Çalışan İlişkileri Yönetimi*. İstanbul: Kare Yayınları.
- Doğan, Selen ve Şahin, Faruk (2007). Duygusal Zeka: Tarihsel Gelişimi ve Örgütler İçin Öneme Kavramsal Bir Bakış”. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 1 (16)*: 231-252.
- Ekinci, Hasan ve Ekici, Süleyman (2003). “İşletmelerde Örgütsel Stres YönetimStratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma”. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 27 (1)*: 109-120.

- Erdoğan, İlhan (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.
- Eren, Erol (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. 7. Baskı. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Eren Gümüştekin, Gülten ve Öztemiz, A. Bircan (2004). “Örgütsel Stres Yönetimive Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi* 23: 61-85.
- Eriçok, Barış (2014). *Okul Yöneticilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Yönetimsel Yeterlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Nevşehir İli Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Erkuş, Ahmet ve Günlü, Ebru (2008). “Duygusal Zekanın Dönüşümcü Liderlik Üzerine Etkileri”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 2 (9): 187-209.
- Eroğlu, Feyzullah (1998). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basın Yayın Dağıtım.
- Ertekin, Yücel (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: TODAİE Yayıncılık.
- Eryılmaz, Ali (2009). “Ergenlik Döneminde Stres ve Başa Çıkma”. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 2 (6): 20-37.
- Freud, Sigmunt (1977). *Introductory Lectures on Psychoanalysis*. Ed. James Strachey. New York: WW Norton & Company.
- Garipoğlu, Esra (2007). *Stres Yönetimi ve Banka Çalışanları Üzerine Yapılan Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Goertzel, Ben (2006). *The Hidden Pattern: A Patternist Philosophy of Mind*. Florida: Brown Walker Press.

- Goleman, Daniel (2010). Duygusal Zekâ Neden IQ'dan Daha Önemlidir?. Çev. B. S. Yüksel. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, Daniel (2013). İş Başında Duygusal Zekâ. Çev. H. Balkara, F. Deniztekin, ve O. Deniztekin. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, Daniel, Boyatzis, Richard ve McKee, Annie (2002). Yeni Liderler. Çev. F. Nayır, ve O. Deniztekin. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Göçet, Emine (2006). *Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zeka Düzeyleri ile Stresle Başaçıkma Tutumları Arasındaki İlişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gökdeniz, İsmail (2005). “Üretim Sektöründeki Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 13*: 178-187.
- Güçlü, Nezahat (2001). “Stres Yönetimi”. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi 21(1)*: 91-109.
- Güney, Salih (2000). *Yönetim ve Organizasyon El Kitabı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Himmetoğlu, Bülent ve Çiğdem, Kırel (1996). *Stres Yönetimi*. Eskişehir: AÜAÖF Yayınları.
- Kabul, Meltem (2016). *Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kale, Nesrin (2007). “Nasıl Bir Değerler Eğitimi?”. *Değerler ve Eğitimi Uluslararası Sempozyumu*. İstanbul: Değerler Eğitimi Merkezi Yayınları.

- Kalyoncu, Zeynep (2011). *Duygusal Zeka ile Örgütten Kaynaklanan Stres Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kanbay, Yalçın (2007). *Kars ve Artvin İlinde Hemşirelerin Kullandıkları Stresle Başetme Yöntemleri ve Etkileyen Etmenlerin İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Karadavut, Yakup (2005). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stresle Başa Çıkma Yolları*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Karakaş, A. Canan ve Koç, Mustafa (2014). "Stresle Başa Çıkma ve Dini Başa Çıkma Yöntemleri Arasındaki İlişkinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi". *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi* 3 (3): 610-631.
- Karakuş, Özlem ve Dereli, Esra (2011). "Öğretmen Adaylarının Benlik Saygısı ve Stresle Başa Çıkma Stillerinin İncelenmesi". *E-International Journal of Educational Research* 2 (4): 89-104.
- Kavcar, Barış (2011). *Duygusal Zekâ İle Akademik Başarı ve Bazı Demografik Değişkenlerin İlişkileri: Bir Devlet Üniversitesi Örneği*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keskin, Gülümser (1997). "Örgütsel Stres ve Erzurum'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama". *Verimlilik Dergisi* 2: 141-164.
- Kırel, Çiğdem (1994). *Stresin Bireysel Sonuçları, Stres Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları.
- Kocayörük, Ayşe (2004). *Duygusal Zekâ Etkinliklerinde Drama Etkinlikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Lassk, G. Felicia, ve Shepherd, C. David (2013). “Exploring the Relationship Between Emotional Intelligence and Salesperson Creativity”. *Journal of Personal Selling and Sales Management* 33 (1): 25-38.
- Lazarus, A. Arnold (1985). “Setting the Record Straight”. *American Psychologist* 40 (12): 1418-1419.
- Luthans, Fred (1992). *Organizational Behaviour*. 6. Baskı. New York: Mc Graw Hill Inc.
- Okutan, Mustafa ve Tengilimoğlu, Dilaver (2002). “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Bir Alan Uygulaması”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 3 (4): 18-42.
- Önen, A. Seda (2012). “Öğretmen Adaylarının Kişilik Özellikleri ve Duygusal Zeka Düzeylerinin Stresle Başa Çıkma Yöntemlerine Etkileri”. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 42: 310-320.
- Özbay, Yaşar ve Şahin, Burhan (1997). “Stresle Başa Çıkma Tutumları Envanteri: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”. *IV. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi*. Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Özdayı, Nurhayat (1990). *Devlet ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdevecioğlu, Mahmut (2003). “Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi* 18 (2): 113 -130.
- Özen, H. Özgür (2011). *Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği*. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Zonguldak: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Özer, İ. Çinel (2010). *Duygusal Zeka İle Liderlik Tarzları Arasındaki İlişki*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer, Esin ve Deniz, M. Engin (2014). “Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlamlık Düzeylerinin Duygusal Zeka Açısından İncelenmesi”. *İlköğretim Online Dergisi* 13 (4): 1240-1248.
- Özmutaf, N. Metin (2007). “Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma”. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 2 (8): 53-55.
- Özmutaf, N. Metin (2006). “Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım”. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi* 1-2 (23): 76-77.
- Maboçoğlu, Firdevs (2006). *Duygusal Zeka ve Duygusal Zekanın Gelişimine Katkıda Bulunan Etkenler*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Martins, Alexandra, Ramalho, Nelson, ve Morin, Estelle (2010). “A Comprehensive Meta-Analysis of the Relationship Between Emotional Intelligence and Health”. *Personality and individual differences* 49 (6): 554-564.
- Mayer, D. John ve Salovey, Peter (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*. New York: Basic Books.
- Mayer, D. John, Salovey, Peter (1990). “Emotional Intelligence”. *Imagination, Cognition and Personality* 9: 185-211.
- Mayer, D. John, Salovey, Peter ve Caruso, R. David (2000). “Models of Emotional Intelligence”. *Handbook of Intelligence*. Ed. R. J. Sternberg. New York: Cambridge University Press. 396-420.

- Nikolaou, Ioannis ve Tsaousis, Ioannis (2002). "Emotional Intelligence in the Workplace". *The International Journal of Organizational Analysis* 10 (4): 327-342.
- Pehlivan, İneyet (1993). *Eğitim Yönetiminde Stres Kaynakları*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Pehlivan, İneyet (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Ankara: Personel Geliştirme Merkezi Yayınları.
- Pehlivan, İneyet (2000). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Petrides, V. Konstantine, Furnham, Adrian (2000). "On the Dimensional Structure of Emotional Intelligence". *Personality and Individual Differences* 29: 313-320.
- Robbins, P. Stephen (2003). *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education International Inc.
- Rice, L. Phillip (1999). *Stress and Health*. 3. Baskı. New York: Brooks Cole Publishing Company.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat (1987). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Tüz, Melek (1996). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.
- Selye, Hans (1977). *Stress Without Distress*. London: Teach Yourself Books.
- Schutte, S. Nicola, Malouff, M. John, Thorsteinsson, B. Einar, Bhullar, Navjot ve Rooke, E. Sally (2007). "A Metaanalytic Investigation of the Relationship Between Emotional Intelligence and Health". *Personality and Individual Differences* 42 (6): 921-933.

- Schultz, P. Duane ve Schultz, E. Sydney (2001). *Modern Psikoloji Tarihi*. Çev. Y. Aslay. İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Sızan, Bayram (2006). *İş Başarımını Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları Ve Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Malatya: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Soylu, Pınar (2015). *Psikiyatri Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zeka Düzeyleri ve Stresle Baş Etme Tarzları Arasındaki İlişki*. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi. Mersin: Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Stein, J. Steven ve Book, E. Howard (2003). *EQ Duygusal Zeka ve Başarının Sırrı*. Çev. M. Işık. İstanbul: Özgür Yayınları.
- Şahin, Hasan (2005). *Örgütsel Stres*. Ankara: Türkiye Maden Mühendisleri Odası Birliği Yayınları.
- Şahin, H. Nesrin (1998). *Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Şahin, H. Nesrin ve Durak Batıgün, Ayşegül (1995). “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği: Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması”. *Türk Psikiyatri Dergisi* 10 (34): 56-73.
- Şahin, H. Nesrin ve Durak Batıgün, Ayşegül (2006). “İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A Tipi Kişilik ve İş Doyumu”. *Türk Psikiyatri Dergisi* 1 (17): 38-43.
- Şahin, H. Nesrin, Güler, Murat ve Basım, H. Nejat (2009). “A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekanın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi”. *Türk Psikiyatri Dergisi* 20v(3): 243-254.

- Şirin, Gülcan (2007). *Öğretmenlerin Duygusal Zeka Düzeyleriyle Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Taştan Bal, Seçil (2006). “Stres ve Stres Yönetimi” (<http://www.insankaynaklari.com/CN/index001.html/>, 27 Haziran 2017’de erişildi).
- Tekin Acar, Füsun (2001). *Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Liderlik Davranışları İle İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerinde Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Telman, Nursel ve Ünsal, Pınar (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. 1. Baskı. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Tınaz, Pınar (2005). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Titrek, Osman (2013). *IQ’dan EQ’ya. Duyguları Zekice Yönetme*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Tutar, Hasan (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Uçar, Fatma (2004). “Streste Zihnin Rolü ve Strese Bağlı Zihinsel/Ruhsal Hastalıklar”. *Türk Psikoloji Bülteni* 10 (34-35): 85-87.
- Uçman, Perin (1990). “Ülkemizde Çalışan Kadınlarda Stresle Başa Çıkma ve Psikolojik Rahatsızlıklar”. *Psikoloji Dergisi*, 7 (24): 58-75.
- Wilson, M. Fiona (1999). *Organizational Behaviour a Critical Introduction*. 1. Baskı. New York: Oxford University Press.
- Yanbastı, Gülgün (1990). *Kişilik Kuramları*. İzmir: Ege Üniversitesi Basımevi.

Yıldız, Ayşe (2000). “Kariyerde Duraklamalar (Platolar)”. *Yerel Gündem Dergisi* 2 (3): 74-80.

Yıldız, Münevver, Güç, Kadir ve Erdem, Sezgin (2015). “Stresle Başa Çıkma Tutumlarının İnsani Değerler Açısından İncelenmesi: Kamu kurumu Çalışanları Üzerine Bir Çalışma”. *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi* 25 (1): 41-62.

Yılmaz, Abdullah ve Ekici, Süleyman (2003). “Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi* 10 (2): 1-19.





EK 1: Demografik Bilgi Formu

Bu araştırma, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Psikoloji Bölümü yüksek lisans öğrencisi Psk. Seda ALAS tarafından, yüksek lisans tezi kapsamında ve Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU danışmanlığında yürütülmektedir. Araştırmanın amacı, stres kaynakları, stresle başa çıkma ve duygusal zeka ile ilgili bilgi toplamaktır. Sizden ricamız bu sorulara içtenlikle cevap vermeniz olacaktır. Sorulara vereceğiniz her bir yanıt araştırmanın tamamlanabilmesi için çok önemlidir. Bu nedenle **hiçbir soruyu boş bırakmayınız**. Görüşmelerde isim bilgileriniz alınmayacak, elde edilen veriler topluca değerlendirilecek, bireysel değerlendirme yapılmayacaktır. Katılımınız için teşekkür ederim.

Psk. Seda ALAS

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1.Yaşınız

2.Cinsiyetiniz

a) Kadın b) Erkek

3. Eğitim durumunuz

a) Lise b) Ön Lisans c) Lisans d) Lisans Üstü

4. Göreviniz / Pozisyonunuz

5.Çalışılan Kurum.....

6. Medeni durumunuz

a) Bekar b) Evli c) Dul/ Boşanmış

7. Hizmet Süreniz

a) 0-5 yıl b) 6-10 yıl c) 11- 15 yıl d) 16-20 yıl e) 21-25 yıl
f) 26 yılve üstü

EK 2: Stres Kaynakları Ölçeği

Stres Kaynakları Ölçeği Sayın Çalışan; İşiniz ve iş çevrenizle ilgili olarak aşağıda belirtilen hususlar sizde ne derece stres yaratmaktadır? Size en uygun gelen rakamı daire içine alınız.	Hiç	Az	Orta	Çok	Pek Çok
1. Çalışma saatinin uzunluğu	1	2	3	4	5
2. Ücretin yetersizliği	1	2	3	4	5
3. Yükselme olanağının az olması	1	2	3	4	5
4. İşin sıkıcı olması	1	2	3	4	5
5. İşyerinin kalabalık olması	1	2	3	4	5
6. Çalışma ortamının gürültülü olması	1	2	3	4	5
7. İşyerinde aydınlatmanın kötü olması	1	2	3	4	5
8. İş yükünün ağır olması	1	2	3	4	5
9. Sizden beklentilerin açık olmaması	1	2	3	4	5
10. Mevzuatın karışık olması	1	2	3	4	5
11. Yöneticilerin teşvik etmemesi	1	2	3	4	5
12. Yetkilerin yetersiz olması	1	2	3	4	5
13. Sorumlulukların endişe yaratması	1	2	3	4	5
14. Önemli kararlar verme zorunluluğu	1	2	3	4	5
15. Yetki ve sorumlulukların açıkça belirlenmemesi	1	2	3	4	5
16. Personel değerlemede adaletsizlikler olması	1	2	3	4	5
17. Verilen kararların yarattığı vicdani sorumluluk	1	2	3	4	5
18. Beklenen işleri çok kısa bir sürede yapma zorunluluğu	1	2	3	4	5
19. Kullanılacak araç ve gereçlerin yetersizliği	1	2	3	4	5
20. Yeteneklerin işte tam olarak kullanılamaması	1	2	3	4	5
21. Çalışmaların karşılığını alamamak	1	2	3	4	5
22. Görev sırasında tarafsız kalabilme güçlüğü	1	2	3	4	5
23. İş ortamındaki huzursuzluk	1	2	3	4	5
24. İş arkadaşları ile geçimsizlik	1	2	3	4	5
25. Üstlerle anlaşmazlık	1	2	3	4	5
26. Astlarla anlaşmazlık	1	2	3	4	5
27. Müşterilerin haksız talepleri	1	2	3	4	5
28. İş arkadaşları ile ortak ilgilerin bulunmaması	1	2	3	4	5
29. İş yerinde dedikodu yapılması	1	2	3	4	5
30. Farklı kişilerin sizden farklı beklentiler içinde olması	1	2	3	4	5
31. İş ile kişiliğiniz arasında uyumsuzluk olması	1	2	3	4	5
32. Moral bozukluğu	1	2	3	4	5
33. İş arkadaşları ile politik görüş farklılıkları	1	2	3	4	5
34. İşyerinde koyulan ortak kurallara uyma zorunluluğu	1	2	3	4	5
35. Mesleğin statüsünün düşük olması	1	2	3	4	5

EK 3: Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği (TEIQue-SF) Kısa Form

Duygusal Zeka Özelliği Ölçeği (TEIQue-SF) Kısa Form Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma ya da katılmama derecenizi 1'den 7'ye kadar olan seçeneklerden <u>sizi en iyi yansıtan rakamı daire içine alarak</u> cevaplayınız. Hızlı ilerleyiniz ve kesin cevaplar vermeye çalışınız. İfadelerin tam anlamı hakkında çok uzun düşünmeyiniz. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Hiç Katılmıyorum Tamamen Katılıyorum 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7							
1. Genel anlamda, yüksek motivasyonlu birisiyim.	T	2	3	4	5	6	7
2. Duygularımı düzenlemekte genellikle zorlanırım.	1	2	3	4	5	6	7
3. İnsanlarla etkin bir biçimde baş edebilirim.	1	2	3	4	5	6	7
4. Verdiğim kararlarımı sıklıkla değiştirme eğilimim vardır.	1	2	3	4	5	6	7
5. Çoğu zaman hangi duyguyu hissettiğimi ayırt edemem.	1	2	3	4	5	6	7
6. Birçok iyi özelliğe sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
7. Haklarımı savunmak benim için genellikle zordur.	1	2	3	4	5	6	7
8. Diğer insanların duygularını bir şekilde etkileyebilme yeteneğim vardır.	1	2	3	4	5	6	7
9. Olayların akışına göre hayatımı düzenlemek benim için genellikle zordur.	1	2	3	4	5	6	7
10. Genelde stresle baş edebilirim.	1	2	3	4	5	6	7
11. Yakınlarıma, duygularımı göstermekte genelde zorlanırım.	1	2	3	4	5	6	7
12. Motivasyonumu devam ettirmekte zorlanırım.	1	2	3	4	5	6	7
13. Genel olarak, hayatımdan memnunum.	1	2	3	4	5	6	7
14. Sonradan pişman olacağım şeyleri yapma eğilimim vardır.	1	2	3	4	5	6	7
15. Sıklıkla duraksar ve hissettiklerimi düşünürüm.	1	2	3	4	5	6	7
16. Kişisel donanımlarımdan, güçlü yönlerimin tam olduğuna inanıyorum.	1	2	3	4	5	6	7
17. Tartışırken haklı olduğumu bilsem dahi, geri çekilmeye meyilliyim.	1	2	3	4	5	6	7
18. Genellikle, hayatımda işlerin yolunda gideceğine inanırım.	1	2	3	4	5	6	7
19. Bana çok yakın olan kişilerle bile, aramda bağ oluşturmak benim için zordur.	1	2	3	4	5	6	7
20. Genellikle, yeni çevreye uyum sağlama yeteneğim vardır.	1	2	3	4	5	6	7

EK 4: Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Bu ölçek, kişilerin yaşamlarındaki sıkıntılar ve stresle başa çıkmak için neler yaptıklarını belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Lütfen sizin için sıkıntı ya da stres oluşturan olayları düşünerek, bu sıkıntılarınızla başa çıkmak için GENELLİKLE NELER YAPTIĞINIZI hatırlayın ve aşağıdaki davranışların sizi tanımlama ya da size uygunluk derecesini işaretleyin. Herhangi bir davranış size uygun değilse %0'ın altına, çok uygun ise %100'ün altına, ya da tanımlama derecesine göre diğerlerinin altındaki boşluğa (X) işareti koyun. Bir sıkıntım olduğunda.....				
	% 0	% 30	% 70	% 100
1. Kimsenin bilmesini istemem	()	()	()	()
2. İyimser olmaya çalışırım	()	()	()	()
3. Bir mucize olmasını beklerim	()	()	()	()
4. Olayları büyütmeyip, üzerinde durmamaya çalışırım	()	()	()	()
5. Başa gelen çekilir diye düşünürüm	()	()	()	()
6. Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım	()	()	()	()
7. Kendimi kapana sıkışmış gibi hissedirim	()	()	()	()
8. Olayın/olayların değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım	()	()	()	()
9. İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem	()	()	()	()
10. Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum	()	()	()	()
11. Olayları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam	()	()	()	()
12. Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım	()	()	()	()
13. İş olacağına varır diye düşünürüm	()	()	()	()
14. Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım	()	()	()	()
15. Problemin çözümü için adak adarım	()	()	()	()
16. Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum	()	()	()	()
17. Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım	()	()	()	()
18. Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım	()	()	()	()
19. Her şeyin istediğim gibi olamayacağına inanırım	()	()	()	()
20. Problemi/Problemleri adım adım çözmeye çalışırım	()	()	()	()
21. Mücadeleden vazgeçerim	()	()	()	()
22. Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm	()	()	()	()
23. Hakkımı savunabileceğime inanırım	()	()	()	()
24. Olanlar karşısında “kaderim buymuş” derim	()	()	()	()
25. “Keşke daha güçlü olsaydım” diye düşünürüm	()	()	()	()
26. Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim	()	()	()	()
27. “Benim suçum ne” diye düşünürüm	()	()	()	()
28. “Hep benim yüzümden oldu” diye düşünürüm	()	()	()	()
29. Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım	()	()	()	()
30. Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır	()	()	()	()

EK 5: Bilgilendirilmiş Onay Formu

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Psikoloji Bölümü Genel Psikoloji Yüksek Lisans Programı kapsamında ve Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU danışmanlığında yürütülen bir tez araştırmasıdır. Araştırmada stres kaynakları ve duygusal zekanın, stresle başa çıkma ile ilişkisinin incelenmesi amaçlanmaktadır.

Bu araştırma Türkiye’de çeşitli illerde özel ve kamu kurumlarında çalışan sağlık çalışanları ve devlet memurlarının katılımıyla gerçekleştirilecektir. Araştırmaya katılım tamamen gönüllülük esasına dayalıdır. Bu araştırmaya katılmayı kabul ederseniz size bir anket formu verilecektir ve bunu tek oturumda doldurmanız istenecektir.

Vereceğiniz bilgiler gizli tutulup, sadece araştırmacı tarafından görülecektir. Elde edilen sonuçlar toplu olarak değerlendirilip, bilimsel amaçla kullanılacaktır. Soruların tamamını hiçbir soruyu boş bırakmadan eksiksiz olarak cevaplamanız ve sorulara samimi ve içten cevaplar vermeniz, araştırmanın sağlıklı sonuçlar verebilmesi açısından büyük önem taşımaktadır. Araştırma sonunda, araştırma sonucu ile ilgili bilgi talep etmeniz durumunda, elde edilen bilimsel bilgiler sizlerle paylaşılabilecektir.

Bu çalışmaya katılmayı kabul edebilir, reddedebilirsiniz ayrıca çalışmanın herhangi bir yerinde onayınızı çekme hakkına da sahipsiniz. Eğer katılmayı reddederseniz ya da araştırma esnasında araştırmaya devam etmekten vazgeçerseniz bu durumda size olumsuz dönecek herhangi bir sorumluluğunuz yoktur. Araştırma ile ilgili herhangi bir bilgi almak isterseniz aşağıdaki elektronik iletişim adreslerinden ulaşabilirsiniz.

Araştırma Danışmanı: Prof. Dr. Nihal MAMATOĞLU

e-posta adresi: mamatoglunihal@yahoo.com

Araştırmacı: Seda ÇOŞKUN

e-posta adresi: seda_alas@hotmail.com

Bu çalışmaya katılarak vereceğiniz destek bizim çok değerlidir. İlgilendiğiniz ve vakit ayırdığınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Katılımcı beyanı:

Araştırma ile ilgili yukarıdaki tüm bilgiler bana aktarıldı. Bana yapılan tüm açıklamaları ayrıntılarıyla anlamış bulunmaktayım. Verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlı yayınlarda kullanılmasını kabul ediyorum.

Katılımcı Adı/Soyadı:

Katılımcı İmzası:

X X X X

EK 6: Doç. Dr. Erkan Işık'tan Ölçek Kullanım İzni

Re: Ölçek Kullanma İzin



Erkan IŞIK <eisik@mevlana.edu.tr>
27.7.2016 (Çar), 19:00
Siz ✉

Yanıtla | v

28.7.2016 11:24 tarihinde yanıt verdiniz.



Duygusal Zeka Özelliği Ö..
61 KB

İndir OneDrive - Kişisel konumuna kaydet

Merhaba Seda Hanım,

Ölçeği ve bilgilerini ekte gönderiyorum. Çalışmanızda kolaylıklar dilerim.

Erkan IŞIK

Doç. Dr. Erkan IŞIK

Mevlana Üniversitesi

Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık ABD

EK 7: Prof. Dr. İnayet Aydın'dan Ölçek Kullanım İzni

Re: Ölçek kullanma izin



Inayet.Aydin@ankara.edu.tr
26.7.2016 (Salı), 10:09
Siz

Yanıtla

26.7.2016 14:28 tarihinde yanıt verdiniz.

Seda Merhaba,

Yönetimde Stres Kaynakları başlıklı doktora tezim için geliştirmiş olduğum ölçeği çalışmanızda kullanmanızda bir sakınca yoktur. Başarılar dilerim.

Prof.Dr.İNayet Aydın

2016-07-25 15:53, Seda Alas yazmış:

- > Merhaba İnayet hocam nasılsınız umuyorum ki iyisinizdir. Ben Seda
- > Alas, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Genel Psikoloji anadalında
- > yüksek lisans yapmaktayım ve bu dönem tezime geçmiş
- > bulunmaktayım. Tez konum Stres kaynakları, Duygusal zeka ve Stresle
- > başa çıkma yöntemleri arasındaki ilişkiyi incelemek. İzniniz
- > olursa geliştirdiğiniz Stres Kaynakları Ölçeğinizi tezim için
- > veri toplarken kullanmak istiyorum. Bana geri dönüş yaparsanız
- > çok sevinirim. İyi günler dileklerimle..

EK 8: Prof. Dr. Nesrin Hisli Şahin'den Ölçek Kullanım İzni

Re: Ölçek kullanma izin



Nesrin Hisli Sahin <nesrinhislisahin@gmail.com>

27.7.2016 (Çar), 09:29

Siz

Yanıtla

27.7.2016 16:10 tarihinde yanıt verdiniz.



Stresle Başaıkma Trazla...
10 MB



SBÖ 2011.doc
68 KB



SBÖ Puanlama.docx
12 KB

3 ekin (10 MB) Tümünü indir Tümünü OneDrive - Kişisel konumuna kaydet

Sayın Alas,

Stresle Başetme Ölçeği'ni araştırma amaçlı olarak kullanmanızda benim açımdan bir sakınca bulunmamaktadır. Ancak sizden önemli ricam, Ölçeğin başka kopyalarını değil, size gönderdiğim kopyasını, puanlama anahtarını ve ölçeğin ilk sayfasındaki kaynakçayı da kullanmanızdır. Ekte, söz konusu ölçekle ilgili yayını da gönderiyorum. Çalışmanızda başarılar dilerim.

25 Temmuz 2016 15:13 tarihinde Seda Alas <seda_alas@hotmail.com> yazdı:



EK 9: Bingöl Halk Sağlığı Müdürlüğü Anket Uygulama İzni



**T.C.
BİNGÖL VALİLİĞİ
Halk Sağlığı Müdürlüğü**

ANKARA GÖLBAŞI TOPLUM SAĞLIĞI MERKEZİ -
ANKARA GÖLBAŞI TOPLUM SAĞLIĞI MERKEZİ
12/08/2016 14:32 - 78687512 / 730.08.03 / 41



00028306164

Sayı : 78687512/730.08.03
Konu : Araştırma İzni

BİNGÖL HALK SAĞLIĞI MÜDÜRLÜĞÜNE

Kurumumuzda Psikolog olarak görev yapmakta olan Seda ALAS'ın "Stres Kaynakları,Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişki" konulu anket çalışmasını Müdürlüğümüze bağlı çalışan tüm personele yapmak istemektedir.

Söz konusu anket çalışmasının yapılmasını olurlarınıza arz ederim.

İrfan GÜNERİGÖK
Halk Sağlığı Müdür Yrd.

O L U R
.../08/2016

Dr.Vedat SÖYİLER
Halk Sağlığı Müdürü

Güvenli Elektronik İmza
Aslı ile Aynısı
Serkan BURKÜK
Memur

EK:
Dilekçe

Yenişehir Mahallesi Gültepe Sokak No:11/Bingöl
Faks No:04262144741
e-Posta:rusen.alinca@saglik.gov.tr İnt.Adresi: 04262131088

Bilgi için:Ruşen ALINCA
Unvan:EBE
Telefon No:5057981408

Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden db4623a-ca5e-40e7-adf9-a1672fd9e367 kodu ile erişebilirsiniz.

EK 10: Bingöl İl Sağlık Müdürlüğü Anket Uygulama İzni

 T.C. Sağlık Bakanlığı	T.C. BİNGÖL VALİLİĞİ İl Sağlık Müdürlüğü	BİNGÖL İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ - BİNGÖL İZLEME VE DEĞERLENDİRME ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ 09/09/2016 14:40 - 33215707 - 044 - E.189  00029929946
Sayı : 33215707-044 Konu : Dilekçeniz		
Sayın Seda ALAS Halk Sağlığı Müdürlüğü BİNGÖL		
İlgi : 16.09.2016 tarihli ve 044.2278 sayılı dilekçeniz. İlgi dilekçeniz ile ilimiz Halk Sağlığı Müdürlüğü emrinde psikolog olarak çalıştığınızı ve aynı zamanda yüksek lisans yaptığınızı belirterek hazırlayacağınız tezde kullanmak üzere kurumumuzda çalışan tüm personele “stres kaynakları, duygusal zeka ve stresle başa çıkma” konusunda anket yapmak istediğinizden, yapacağınız anket için gerekli iznin verilmesini belirtmektesiniz. Dilekçeniz ve anket örneğinizin incelenmesi sonucunda kurumumuzda anketinizin yapılması Müdürlüğümüzce uygun görülmüştür. Gereğini rica ederim.		
Dr.Emine ÇAVUŞOĞLU İl Sağlık Müdürü V.		
Güvenli Elektronik İmza Aslı ile Aynıdır. <i>09.09.2016</i> Mehmet BURULDA Teknisyen		
Adres : Yenişehir Mah. Hastane Cad., Güldiken Sokak No: 11 BİNGÖL Elkt. Ağ: http://www.bingol.ism.saglik.gov.tr Müdürlük e-posta: bingol@saglik.gov.tr Faks No:0 426 213 37 23 e-Posta:suphi.gonc@saglik.gov.tr İnt.Adresi: AR-GE BİRİMİ e-posta adresi: bingol.es@saglik.gov.tr Evrakin elektronik imzalı suretine http://e-belge.saglik.gov.tr adresinden fda613af-7fe0-4b1f-b5ab-a3f11319d41b kodu ile erişebilirsiniz. Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.		
Bilgi için:Subhi GÖNÇ Unvan:BİRİM SORUMLUSU Telefon No:0426 2131013-1204		

EK 11: Bingöl Valiliği İl Yazı İşleri Müdürlüğü Anket Uygulama İzni

Ön İzleme

Sayfa 1 / 2

T.C.
BİNGÖL VALİLİĞİ
İl Yazı İşleri Müdürlüğü

Sayı :69080096-044-E.4651
Konu :Anket

06/09/2016

Sayın Psikolog Seda ALAS
Bingöl Halk Sağlığı Müdürlüğü

Stres kaynakları, duygusal zeka, stresle başa çıkma arasındaki ilişki konulu anket çalışmanızı kurumumuz personelleri ile yapma talebiniz Valiliğimizce uygun görülmüştür.
Bilgi ve gereğini rica ederim.

Sadrettin DİNLER
Vali a.
İl Yazı İşleri Müdürü

Bu Evrakın 5070 Sayılı
Gereğince E-İMZA ile imzalandığı
Tastik olunur. / / 2016



İmza Kaşe
Semra AYAR
V.H.K.T.

*Bu belge elektronik imzalıdır. imzalı suretinin aslını görmek için <https://www.e-icisleri.gov.tr/EvrakDogrulama> adresine girerek (+NOM+L-MLEymh-O5F/Lp-cdtkkZ-1va3EKV8) kodunu yazınız.

Hükümet Konağı Kat:02
Telefon No: (426)213 18 90 Faks No: (426)213 26 93
e-Posta: vazizleri@bingol.gov.tr İnternet Adresi: <http://bingol.gov.tr>

Bilgi için: Semra AYAR
VERİ HAZIRLAMA VE KONT.İŞLETMENİ
Telefon No:

EK 12: Etik Kurul Raporu

Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulu

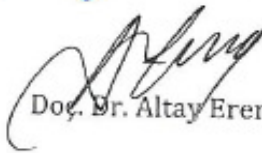
Seda ALAS
 Abant İzzet Baysal Üniversitesi
 Sosyal Bilimler Enstitüsü
 Psikoloji ABD

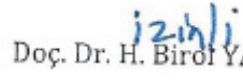
Sayın Seda ALAS,

"Stres Kaynakları, Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiler" konulu araştırmanız ile ilgili olarak Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kuruluna 29.05.2017 tarihli yapmış olduğunuz başvuru (Protokol NO. 2017/178) kurulumuzun 17.07.2017 tarihli ve 2017/06 toplantısında değerlendirilerek etik olarak uygun bulunmuştur. Bilgilerinize sunarız.


 Prof. Dr. Hamit COŞKUN (Başkan)


 Prof. Dr. Mehmet ERYİĞİT (Üye)


 Doç. Dr. Altay Eren (Üye)


 Doç. Dr. H. Birol YALÇIN (Üye)


 Doç. Dr. Seval ALKOY (Üye)


 Y. Doç. Dr. Abdullah DURAKOĞLU (Üye)


 Av. Zuhal Demirci (Üye)