

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI VE ÖRGÜTSEL DEĞİŞİM BİLİM DALI

**DUYGUSAL ZEKA VE ÖRGÜTSEL STRES:
ÖRGÜTLERDE HEMŞİRELERİN DUYGUSAL ZEKA
BECERİLERİ VE STRESLE BAŞA ÇIKMA DÜZEYLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Songül BALCI SÜSLÜ

İSTANBUL, 2016

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI VE ÖRGÜTSEL DEĞİŞİM BİLİM DALI

**DUYGUSAL ZEKA VE ÖRGÜTSEL STRES:
ÖRGÜTLERDE HEMŞİRELERİN DUYGUSAL ZEKA
BECERİLERİ VE STRESLE BAŞA ÇIKMA DÜZEYLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Songül BALCI SÜSLÜ

Öğrenci No:
130778101

Danışman:
Yrd. Doç. Dr. Erkan TAŞKIRAN

İSTANBUL, 2016

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Duygusal Zeka ve Örgütsel Stres: Örgütlerde Hemşirelerin Duygusal Zeka Becerileri ve Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Arasındaki İlişki” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmanın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 28.01.2016

Songül BALCI SÜSLÜ



T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

28.01.2016.

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *İnsan Kaynakları ve Örgütsel Değişim* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 130778101 numaralı **Songül BALCI SÜSLÜ**'ün "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Duygusal Zeka ve Örgütsel Stres: Örgütlerde Hemşirelerin Duygusal Zeka Becerileri ve Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Arasındaki İlişki*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 01.09.2015 tarih ve 2015/35 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince 40 dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~ayrıklığı/oybirliği~~ ile **Kabul/Red veya Düzeltme** kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.



DANIŞMAN
YRD. DOÇ. DR. ERKAN TAŞKIRAN
(KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ)



ÜYE
PROF. DR. MEHMET FİKRET GEZGİN
(BEYKENT ÜNİVERSİTESİ)



ÜYE
YRD. DOÇ. DR. ERKUT ALTINDAĞ
(BEYKENT ÜNİVERSİTESİ)

Adı ve Soyadı : Songül BALCI SÜSLÜ
Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Erkan TAŞKIRAN
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans, 2016
Alanı : İnsan Kaynakları ve Örgütsel Değişim
Anahtar Kelimeler : Araştırma, Duygusal, Zeka, Örgütsel, Stres,

ÖZ

DUYGUSAL ZEKA VE ÖRGÜTSEL STRES: ÖRGÜTLERDE HEMŞİRELERİN DUYGUSAL ZEKA BECERİLERİ VE STRESLE BAŞA ÇIKMA DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

İnsana dair birçok şeyi barındıran duygusal zeka artık bireyin hayatının her alanında karşısına çıkmaktadır. Özel hayatında ve iş hayatında birey için duygusal zeka vereceği kararları ve takınacağı tutum ve davranışları da belirlemektedir. Bir tepki olarak da nitelendirilebilecek olan duygusal zeka, insanın aklının hayatını yönlendirmesine yardımcı olmaktadır. Özellikle de bireyin hayatının büyük bir bölümünün geçtiği iş hayatında duygusal zeka son derece önemlidir. Bunun yanı sıra birey, iş hayatı içerisinde, hayatının geri kalanında da yaşadığı gibi stres baskısı altındadır. İş hayatında “örgütsel stres” olarak değerlendirilen bu sorun organizasyonlar ve çalışanlar için büyük bir tehdittir. Bu nedenle de her türlü stres çeşidi için çözüm arayışları söz konusudur. Bu yüksek lisan tezi, duygusal zeka ve örgütsel kavramları temelinde, örnek bir olay olarak, hastanelerde çalışan hemşirelerin duygusal zeka becerileri stres ile başa çıkma yöntemlerini araştırmaktadır. Bu nedenle de çalışmanın son bölümünde Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde görev yapan 91 hemşirenin gönüllü katılımı ile gerçekleştirilen bir ankete yer verilmiştir. Bu anket aracılığı ile araştırmaya katılan hemşireler özelinde, çalışan bireylerin duygusal zeka becerileri ve stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırılmış, sonuçları değerlendirilmiştir.

Name and Surname : Songül BALCI SÜSLÜ
Supervisor : Assis. Prof. Dr. Erkan TAŞKIRAN
Degree and Date : Master, 2016
Major : Human Resources and Organizational Change
Key Words : Research, Emotional, Intelligence, Organizational, Stress

ABSTRACT

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL STRESS: NURSES' EMOTIONAL INTELLIGENCE ABILITIES AND THEIR METHODS OF STRUGGLE WITH STRESS IN THE ORGANIZATIONS

Individuals face the fact of emotional intelligence, which includes a lot of things on human being, in every area of their lives. Emotional intelligence decided about the decision and behaviors of individual in his/her private and business life. Emotional intelligence, which is evaluated as a “reaction”, helps individual to direct his/her life. In particular, emotional intelligence is very valuable in people’s live that they spend most their times in a day. Beside, individual is under the pressure of stress in business life as he/she feel the same in the private life. In the business life, that stress is called “organizational stress” and it is a great threat for organizations and employees at the same time. That is why there is a search for various stress factors. This master thesis researches nurses’ emotional intelligence abilities with their methods of struggle with stress as a case study in the basis of the facts of emotional intelligence and organizational stress. For this purpose, in the last chapter of research, there is a survey and it was realized with 91 nurses, who joined survey as volunteers, in Istanbul Haseki Education and Research Hospital. The relationship between individuals’ emotional intelligence abilities and their methods of struggle with stress was investigated in this survey and the results of survey were evaluated.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
ÖZ.....	i
ABSTRACT.....	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ.....	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA

1.1. Duygusal Zeka Kavramı	4
1.2. Duygusal Zeka Kavramının Tarihsel Gelişimi	6
1.3. Duygusal Zekayı Oluşturan Unsurlar	7
1.4. Duygusal Zekanın Üç Boyutu.....	9
1.4.1. Duyguları Fark Etme	9
1.4.2. Duyguları İfade Etme	10
1.4.3. Çevrenin Duygularını Algılama	11
1.5. Duygusal Zekanın Gelişim Süreci	12
1.6. Duygusal Zekanın Temel Özellikleri.....	13
1.7. Duygusal Zeka Modelleri	14
1.8. İş Hayatında Duygusal Zeka ve Önemi	16

İKİNCİ BÖLÜM

STRES VE ÖRGÜTSEL STRES

2.1. Stres Kavramı.....	18
2.2. Stresin Bir Sorun Olarak Ortaya Çıkışı	19
2.3. Stresin İnsan Üzerindeki Etkileri	20
2.4. Stres İle Başa Çıkma Yöntemleri.....	21
2.5. Örgütsel Stres Kavramı.....	22
2.6. Örgütsel Stresi Doğuran Nedenler	24
2.6.1. Bireysel Açıdan Stres Nedenleri	24
2.6.1.1. Kurumsal Değerlendirme	24

2.6.1.2. Kurumsal Yapılanma	24
2.6.1.3. Görev Tanımı Sorunu	25
2.6.1.4. Rekabet Unsuru	26
2.6.1.5. İş Kalitesi	26
2.6.1.6. Ruhsal Nedenler	27
2.6.1.7. Sosyal Yaşam	27
2.6.1.8. Finansal Yapı	28
2.6.1.9. Kişilik Özellikleri	28
2.6.2. Kurumsal Açıdan Stres Nedenleri.....	29
2.6.2.1 Fiziksel Nedenler	29
2.6.2.2. Yüksek Çalışma Temposu	30
2.6.2.3. İşini Kaybetme Endişesi	30
2.6.2.4. İşin Tanımı ve Çalışan ile Uyumu	31
2.7. Örgütsel Stresin Etkileri.....	32
2.7.1. Kurumsal Açıdan.....	32
2.7.2. Çalışanlar Açısından	32
2.8. Örgütsel Stres Yönetimi ve Örgütsel Stres İle Başa Çıkma Yöntemleri	33
2.9. Örgütsel Strese Dair Kuramsal Yaklaşımları.....	34
2.9.1. Cortberg ve Manson'ın Çalışan Merkezli Yaklaşımı.....	34
2.9.2. Restone'un Sistem Odaklı Yaklaşımı	35
2.9.3. Thompson'ın "Sosyal Hayat Etkisi" Yaklaşımı.....	35
2.9.4. Thomas ve Merson'ın Kurumsal Stres Dağılımı.....	36
2.9.5. Benson ve Harp'ın Kurumsal Yönetim Odaklı Yaklaşımı.....	36

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HEMŞİRELERİN DUYGUSAL ZEKA BECERİLERİ VE STRESLE BAŞA ÇIKMA DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

3.1. Araştırmanın Modeli	38
3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	38
3.3. Veri Toplama Araçları	39
3.4. Veri Toplama Araçlarına İlişkin Güvenirlilik Analizleri.....	42
3.5. Verilerin İstatistiksel Analizi	42
3.6. Bulgular ve Yorumlar	44

3.6.1. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Demografik Özelliklere Göre Dağılımları	44
3.6.2. Ölçeklere Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	45
3.6.3. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları	47
3.6.4. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları	55
3.6.5. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri ile Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi	63
3.6.6. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Üzerine Etkisi.....	68
SONUÇ	77
KAYNAKÇA	81
EKLER	86
EK-1 Resmi İzin Yazısı	86
EK-2 Anket Formu.....	87

TABLÖLER LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Demografik Özelliklere Göre Dağılımları	44
Tablo 2. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Ortalamaları	45
Tablo 3. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Ortalamaları	46
Tablo 4. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları	47
Tablo 5. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Ortalamaları	48
Tablo 6. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları	49
Tablo 7. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları	50
Tablo 8. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Mesleki Deneyime Göre Ortalamaları	51
Tablo 9. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Bulunduğu Yerdeki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	53
Tablo 10. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları	55
Tablo 11. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Ortalamaları	56
Tablo 12. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları	57
Tablo 13. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları	58
Tablo 14. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Mesleki Deneyime Göre Ortalamaları	60
Tablo 15. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Bulunduğu Yerdeki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	62

Tablo 16. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri ile Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi	63
Tablo 17. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Kendine Güvenli Yaklaşım Üzerine Etkisi	68
Tablo 18. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin İyimser Yaklaşım Üzerine Etkisi	69
Tablo 19. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Sosyal Destek Arama Üzerine Etkisi	70
Tablo 20. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Çaresiz Yaklaşım Üzerine Etkisi	72
Tablo 21. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Boyun Eğici Yaklaşım Üzerine Etkisi	73
Tablo 22. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi Üzerine Etkisi	74
Tablo 23. Hemşirelerin Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyinin Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi Üzerine Etkisi	75

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1. Araştırma Modeli.....	38
Şekil 2. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Kendine Güvenli Yaklaşım Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli	68
Şekil 3. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin İyimser Yaklaşım Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli.....	70
Şekil 4. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Sosyal Destek Arama Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli.....	71
Şekil 5. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Çaresiz Yaklaşım Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli.....	72
Şekil 6. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Boyun Eğici Yaklaşım Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli.....	73
Şekil 7. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli	75
Şekil 8. Hemşirelerin Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyinin Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli	76

GİRİŞ

Birey için son derece büyük öneme sahip olan duygusal anlamdaki yetkinlik ve bu duygusal yetkinlik sayesinde elde edilecek olan günlük yaşama dair olumlu faktörler, bireyin kendisini daha iyi hissetmesine ve bu sayede de hayatına dair kararları daha olumlu şekilde almasına imkan tanımaktadır. Genellikle bireyin bu tip durumlar için mantık ile hareket etmesi gerektiğine dayalı olan görüş, insanın duygusal yapısının ne denli önemli bir yönlendirici faktör olduğunun kabul edilmesi ile etkinliğini kaybetmiştir. Bu zaman dilimi itibari ile bireyin duyguları da en az mantığı ile gerçekleştirdiği eylemlerdeki etkinlik kadar büyük bir etkinliğe sahiptir.

Duyguların bu denli ortaya çıkması sonucu önem kazanan ve üzerinde incelemeler gerçekleştirilen kavram ise "duygusal zeka" olmuştur. Duygusal zeka, bireyin hayatındaki adımları ve kararları açısından duygularının belirli bir çerçevede önemli hale gelmesini ifade etmektedir. Bir başka deyişle duygusal zeka, bireyin duyguları ile hareket etmesi gerektiği dönemlerde Söz konusu duygularını doğru şekilde yönlendirebilmesi adına sahip olması gereken zeka kapasitesini işaret etmektedir. Böylelikle duygusal zeka, en az mantık kadar bireyin hayatında önem arz etmekte ve böylelikle de birey için duygularla ile mantığın, belki de hiç olmadığı kadar, aynı anda ve aynı değerinde önem arz etmesi söz konusudur.

Duygusal önemli bir sosyolojik ve psikolojik inceleme konusudur. Çünkü bireyin zihinsel ve ruhsal olarak sahip olduğu hassasiyet onun mantıklı düşünmesine engel olabileceği gibi, duygusal zeka sayesinde onun belki de mantığa ihtiyaç duymadan hareket etmesine de imkan sağlamaktadır. Bireyi kendi içerisinde analiz yapmaya iten duygusal zeka, bu sayede onun normal hayat akışı ve gelecek için yeterli düzeyde plan yapmasına ve faaliyetlerini düzenlemesine imkan sağlamaktadır. Bu açıdan bakıldığında duygusal zekanın önemi bireyin sosyal hayatı da dahil olmak üzere birçok alanda hissedilmektedir.

Bu alanların başında gelen iş hayatı, bireyin ayakta kalması, başarılı olması ve yükselmesi adına yan faktörlerden biridir. Çevreyi anlamak ve anlamlandırmak, buna göre bir tutum sergilemek ve duygusal zekayı bireysel çıkarları gerçekleştirmek adına kullanma hususunda önemli bir test alanıdır. Bu alanın içerisinde çalışanların sadece

mantıkları ve kabiliyetleri ile değil, aynı zamanda duygusal zekaları ile de hareket etmeleri kendilerinden beklenmektedir. İş hayatının önemli bir faktörü olarak iletişim hususunda duygusal zeka etkin bir unsurdur.

Duygusal zekanın etkinliğinin hissedilebileceği konuların başında gelen örgütsel stres de hem duygusal zeka ile bir arada hem de kendi başına değerlendirilmesi gereken konulardandır. Bireyin hayatının neredeyse her anında maruz kaldığı stresin en ağır ve en zarar verici şekilde yaşandığı alan olan iş hayatı, bireyin hayat akışı içerisinde büyük bir yer kaplaması sebebi ile stresin de birey için büyük bir tehdit olmasına yol açmaktadır. İş yaşamı içerisinde yer alan her bir faktörün olumlu ya da olumsuz olarak etkilediği birey, verdiği mücadele ve başarılı olmak adına gösterdiği performans ile mutlak olarak yıpranmakta ve bu şekilde de stres baskısı yaşamaktadır.

İnsanların hayatlarını devam ettirmek adına mutlak olarak içerisinde bulunmak ve içerisinde bir konum edinmek zorunda oldukları iş hayatı, hayatta kalmaları konusunda bireyleri giderek daha fazla zorlamaktadır. Özellikle konumu kaybetmemek ya da kariyerinde yükselmek adına bireyin kendisine uyguladığı baskı ve de iş ortamının şartları stresi sürekli olarak tetiklemektedir. Bu tetiklenen stres çoğunlukla bir rutine dönüşmekte ve sonucunda da insan hayatının vazgeçilmez, ancak olumsuz bir parçası olmaktadır.

İş stresinin ortaya çıkışı konusunda birbirinden farklı birçok neden ön plana çıkarılabilecek olsa da bu ortamda hayatta kalmak adına çalışanların verdikleri mücadele ve bu mücadele içerisinde karşılaştıkları sorunlar karşısındaki duygusal yaklaşımları, onların stres ile mücadele etmeleri konusunda işlerini giderek zorlaştırmaktadır. Çoğunlukla duygusal anlamda gerçekleştirilen tutum ve davranışlar sorunların çözümünden ziyade sorunun sürekliliğine yol açmaktadır. Bu nedenle çalışanların mantık çerçevesinde düşünmeleri gerekmektedir. Yine de mantığın da ötesinde, duyguların da içerisinde bulunabileceği bir zihinsel sisteme ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu süreçte duygusal zeka ile örgütsel stresin karşılaşması söz konusudur. Sadece mantığın etkin olmasının zorlaştığı ve bireyin duygusal değerlerinin ön ana çıktığı süreçte, duygusal zekanın analiz yapma ve yaşananları anlama ve anlamlandırma kabiliyeti örgütsel strese belirli oranda bir çözüm bulunmasına yaramaktadır. Bunun karşısında ise duygusal zekanın bireyin kendisini anlama yolunda başarısız olması belki de örgütsel stresin bireyi daha fazla yıpratmasına olanak verebilmektedir. Bu nedenle örgütsel stresin duygusal zeka karşısındaki etkinliği ve duygusal zekanın buna vermiş olduğu tepki iş hayatında çalışanların durumunu belirli ölçülerde belirlemektedir.

Bu yüksek lisans tezi de duygusal zeka ve örgütsel stres kavramları temelinde, bireylerin duygusal zeka becerileri ve stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır. Her iki kavram da karşılıklı olarak birbirlerine şekil verecek derece artık bireyin hayatında gözle görülür şekilde varlıklarını hissettirmektedirler.

Tez çalışmasının birinci bölümünde duygusal zeka kavramının genel çerçevesi ele alınmıştır. Bu bölümde, duygusal zekanın bir kavram olarak ortaya çıkışı, genel özellikleri, kavram üzerindeki teorik yaklaşımlar ve duygusal bir birey için ortaya çıkış süreci dikkate alınarak kavram değerlendirilmiştir.

İkinci bölümde, örgütsel stres kavramı ile birlikte örgütsel stresin işletme içerisinde yarattığı tehditler, bu tehdidin çeşitli şekillerde ortaya çıkması ele alınmıştır. Bunun ötesinde, örgütsel stres ile başa çıkma konusunda geliştirilen yöntemler ile örgütsel stresin çalışanların iş ve özel hayatlarına, buradan hareketle de işletmelerin sistemlerine ne ölçüde zarar verdiği araştırılmıştır.

Son bölümde ise İstanbul'un Fatih bölgesinde bulunan, Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 91 hemşirenin gönüllü katılımı ile gerçekleştirilen bir ankete yer verilmiştir. Bu anket aracılığı ile araştırmaya katılan hemşireler özelinde, çalışan bireylerin duygusal zeka becerileri ve stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırılmış, sonuçları değerlendirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL ZEKA

1.1. Duygusal Zeka Kavramı

Zeka ögesi her ne kadar bireyin zihinsel algılamaları ile ilgili olarak değerlendirilse de zekanın birbirinden farklı boyutları söz konusudur. Bu boyutların her biri, sahip oldukları değer bütünleri ve algılama farklılıkları neticesinde, bireyin zihinsel ve ruhsal gelişimine ya da gerilemesine neden olmaktadır.

Bunlardan biri olarak duygusal zeka, duyguları, iç sesleri özümseyip değerlendirdikten sonra ifade etme yeteneğinin gelişmesidir. Bununla birlikte insanın günlük hayatta karşılaştığı olumlu ve olumsuz olaylar karşısında duygularını zekice ve yararlı bir şekilde kullanması duygusal zekasının verdiği tepkiyle bağlantılı olmaktadır. Duygusal zeka, bireyin kendini ve empati kurarak çevresindeki insanların duygularını tanımlayıp değerlendirdikten sonra, günlük hayatı içerisinde gerçekleştirmiş olduğu davranışlarının entelektüel gelişimiyle beraber kendi düşünce tarzını oluşturmasını, hayata bakışını belirlemesini sağlamaktadır (Çetinkaya ve Alparslan, 2011, s. 365).

Bireyin yaşam içerisinde karşılaştığı zorluklar karşısında ruh halini düzenleyip, sürekliliği arz eden karamsar olma halinde kalmayıp umut etme yetisini kullanarak, hayat standardını olumlu şekilde yönlendirdiğinde duygusal zeka dengesini yakalamış olmaktadır. Bu şekilde, aslında duygusal zeka, bireysel olarak başarı kazanmanın ve diğer bireyler ile iletişim kurabilme yeteneğinin ortaya çıkışında etkili bir yönlendirici güç olarak ortaya çıkmaktadır (Harrod ve Scheer, 2005, s. 504).

Duygusal zeka bireyin sosyolojik ve psikolojik durumuyla ilişkilendirildiği için değişikliğe uğrayıp geliştirilebilecek bir olgu olmaktadır. IQ değerleri yüksek olan bireyin sosyal yada iş hayatında insanlarla olan ilişkilerinin iyi olmaması duygusal zekasının yeterince gelişmediğini ortaya çıkarmaktadır. Dolayısıyla bireyin yüksek zekaya sahip olması duygusal zekasıyla orantılı olmamaktadır. Duygusal zeka

birey için süreç içerisinde ortaya çıkan ve yine birey tarafından şekil verilen bir kavramdır (Tuğrul, 1999, s. 15).

Bilişsel zeka ile duygusal zeka çoğunlukla bir uyum içerisinde olarak yaşam içerisindeki davranışlarımızı kontrol halinde olmasına izin vermektedirler. Duygusal zeka zihnin işleyişine yardımcı olurken bilişsel zeka duygusal verileri şekillendirmektedirler. Her ne kadar duygusal zeka ile bilişsel zekanın orantılı olarak çalışması gerektiğini söylesek ve duygusal zekanın gelişmesi için çalışma imkanlarını arttırsak da, yaşamım tehlikede olduğu anlarda, duyguların ve tutkuların öne çıktıkça, kurmuş olduğumuz dengenin denetimini kaybedilmesi mümkün olacaktır. Her ne kadar insanoğlu rasyonel düşünmeye çalışan bir varlık olsa da aslında onu yöneten duygularıdır ve bu şekilde de duygusal zekası ortaya çıkmaktadır (Yelkikalan vd., 2012, s. 39).

Duygusal zekayı ele başka bir tanımlamada ise kavram, “bireyin etrafında oluşan baskı ve beklentilere karşı başarılı bir biçimde başa çıkabilmesinde bireye destek veren, bireysel, duygusal ve sosyal yetkinlik ile kabiliyet kapasitesinin tümü” olarak tanımlamaktadır (Reuven Bar-On, 2005, s. 3). Duygusal zeka bireyin kendisi ile ilgilidir ve onun gelişimi ile onun ortaya birey için faydalı olabilecek uygulamalar koyabilmesi adına en önemli unsur bireyin duygusal zeka konusunda ne tür adımlar attığı ya da atacağıdır.

Duygusal zekâ, toplu olarak sahip olduğu faktörler değerlendirildiğinde, bireysel hislerin etkinliğini ve hızlı algılanışını, bireyin sahip olduğu enerjiyi, bilgi birikimini, beşeri ilişkilerini ve yine sahip olduğu algılama ile bu algılamaya dair hareket kabiliyeti geliştirmesini ifade eden bir yetenek biçimidir (Cooper ve Sawaf, 1997, s. 12).

Dulewicz ve Higgs (1999, s. 245) ise duygusal zekâyı, “bireyin kendi duygularının bilincinde olması, farklı durum ortamlarda karşılaşılabilecek baskılar karşısında mücadele etme isteğini kaybetmeme, kısa ve uzun vadeli hedefler için istekli bir şekilde mücadele etme, diğer bireylerin beklentilerinin, hedeflerinin ve ihtiyaçlarının farkına vararak, olumlu birçok kişilik yeteneklerinin bir arada barındırılması” olarak değerlendirmektedir.

1.2. Duygusal Zeka Kavramının Tarihsel Gelişimi

Duygusal zeka kavramının ortaya çıkışında, insan aklının sınırlarının keşfedilmesi adına verilen çabanın ortaya koyduğu sonuçlara rağmen, halen gidilmesi gereken onca yol olduğuna dair inancın büyük bir etkisi vardır. Araştırmacılar, duygusallık ile zeka kavramlarının bir araya geldiğinde ortaya çıkan birey tutumlarını inceleme amacı ile çeşitli noktalarda, farklı alanlarda ve farklı bireyler üzerinde araştırmalar gerçekleştirmiş ve bu araştırmalar sonucunda da duygusal zekanın birey üzerindeki etkinliğine dair tespitlerde bulunmuşlardır.

Duygusal zeka kavramını, yaptıkları araştırmalar ile ortaya atan ilk araştırmacılar olan Salovey ve Mayer (1990) duygusal zekayı, “bireyin kendisine ve başkalarına ait duyguları algılayabilmesi, bu duyguların nitelikleri arasında ayırım yapabilmesi ve böylelikle geliştirdiği düşünceyi pratiğe dönüştürebilmesi” olarak ifade etmişlerdir (s. 189).

İkilinin böylelikle atmış oldukları bu adım, duygusal zekanın etkinliği ve gerçek anlamda birey adına ifade ettiği duygusallık ve mantık çerçevesindeki olguları tanımlamak adına öncül olmuştur. Salovey ve Mayer bireyi temele alırken onun çevresi ile olan iletişimini de ön plana çıkarmıştır.

Konu ile ilgili diğer bir araştırmacı ise duygusal zeka olgusunun gelişimine büyük katkısı olan Daniel Goleman, duygusal zekanın temelinde iki farklı zihin yapısının yer aldığını ve “akılcı” ve “duygusal” zihin olarak adlandırılacak olan bu iki farklı yapılanma bireyin duyguları ile mantığının bir araya gelmesi hususunda bütünleştirici bir etkiye sahiptir. Böylelikle birey akılcı zekası ile düşünüp analiz ederken, duygusal zekası ile daha çok fevri ve anlık kararlar almaktadır (Tuğrul, 1999, s. 12).

Goleman’ın yaklaşımı duygusal zeka üzerinde ilerleyen dönemlerde gerçekleştirilen araştırmalar açısından son derece önemli bir sıçrama tahtası olmuştur. gerçekçi olarak Goleman’ın zekayı iki parçaya bölmesi ve bunun alt metinlerini doldurmaya çalışması ile birlikte ilerleyen süre zarfında konu bilimsel ve sosyolojik alanda bir inceleme konusu haline gelmiştir.

Duygusal zekâ yapısının gelişimi konusuna dair ortaya atılan teorilerde, insanların sahip oldukları duygularda zihinsel motivasyon ve bilimsel anlamdaki düşünme gücünün beraber hareket ettiği ve bunun zaman içerisinde zihinsel faaliyete dönüştüğü ortaya konmaktadır (Mayer, Salovey ve Caruso, 2000, s. 397). Buna göre tarihsel akışı ve gelişimi içerisinde duygusal zeka, senkronize olarak faktörlerin birbirleri ile olan etkileşimi sonucu ortaya çıkmış, bu vesile ile de bireyler için bir duygusal zeka formu yaratılmıştır.

1.3. Duygusal Zekayı Oluşturan Unsurlar

Duygusal algılama yeteneği bireyin kendisini anlaması ile birlikte kendisini ifade edebilmesi hususunda son derece önemlidir; çünkü bireyin kendi duygularını net ve eksiksiz olarak yorumlayabilmesi diğer bireylerle duygusal etkileşimin söz konusu olduğu durumlarda olumlu ya da olumsuz, ancak tam yerinde olan tepkiler verebilmesinde bireyi doğru şekilde yönlendirici nitelik taşımaktadır (Lopez vd., 2004, s. 1023). Fakat bu yapılanmanın oluşumunda birbirinden farklı faktörlerin ortaya çıktığı da görülmektedir ve bu faktörler sayesinde duygusal zeka kendiliğinden oluşabilmektedir.

Duygusal zekayı oluşturan unsurlara bakılacak olursa bunlar (Çetinkaya ve Alparslan, 2011, s. 365);

- **Özbilinc:** Bireyin kendini, duygularını tanıması, istekleri doğrultusunda tercihlerini yapması, kendisini toplum içerisinde, var olan şahsi kudretinin ve özelliklerinin farkında olmasıyla gerçekleştirdiği eylemlerle en önemli belirleyici yetkinliğe sahip olacaktır. Bu durumda birey yetenekleri doğrultusunda kendinden emin ve duygularının farkında olarak diğer bireylerin üzerinde oluşturduğu etkisini görmektedir.

- **Kendini Yönetmek:** Birey sahip olduğu duygu ve düşüncelerinin kontrolünü sağlayarak kendini yönlendirmektedir. Burada önemli olan duyguların bastırılmaması ya da boyunduruğu altına girmemesidir. Özdenetim, duyguları yapılan işin önüne set çekerek değil kolaylaştıracak şekilde bireyin duygularındaki dengeyi ve uyumu olması gerektiği şekilde yaşamda uygulanması ile mümkün olacaktır.

- **Moral/Motivasyon:** Birey bir işin başlaması ve başarıyla sonuçlanması yolunda duygularını harekete geçirerek motivasyonu oluşturmaktadır. Amaca giden yolda herhangi bir zorluk çıkması doğrultusunda ümitsizliğe düşmeyerek, başarısız olma ihtimalini düşünmeden ilerleyecektir. Bu doğrultuda birey başarı duygusunu ortaya çıkarabilir, inisiyatif kullanıp sorumluluk alabildiğinde içsel motivasyonunu sağlayacaktır.

- **Empati:** Birey empati kurarak başka insanların görüşlerine, yaşam biçimlerine, duygularına saygı gösterme yetisine sahip olacaktır. Yine aynı şekilde birey kendi duygularının ne kadar farkında olup onlara açık olursa başkalarının duygularına saygı duyması söz konusudur.

- **Sosyal İlişkiler ve İletişim:** Bireylerin başkalarıyla ilişki kurması ve bu durumu uzun süre koruyabilmesi sosyal yetkinliklerinin gelişmiş olmasıyla gerçekleşecektir. Sosyal becerileri gelişmiş olan kişiler çevrelerindeki insanlarla rahat bir şekilde iletişim kurabilmekte, tepkilerini, düşündüklerini akıllıca okuyabilmektedirler. Bireyin duygularının özdenetimi ve gereken empatiyi sağlayarak sağlıklı ilişkiler kurması sonucunda dile getirilemeyen ortak düşünceleri söyleyebilir topluluğun tepkilerini kontrol edebilir ve onları yönlendirmeyi başararak sorunların üstesinden gelebilir.

Duygusal zeka bireylerin gerek özel gerekse iş hayatlarındaki başarılarının altındaki en önemli unsurdur. Bireyin başarıya sahip olması sadece statüsü, mesleği, zenginliği olmamakla beraber insanlarla olan ilişkileri, yaşamdan aldığı keyif başka bir deyişle kendisiyle barışık olma haliyle hayatta sergilediği davranış biçimidir. Bu nedenle duygusal zeka içerisinde özbilinç olgusu son derece önemlidir. Bireyin hem duygusal hem de genel zeka düzeyinin ortaya çıkışında özbilinç bireyi yönlendiren en önemli unsur olarak değerlendirilmektedir (Marshall, 2001, s. 93).

Kişi duygularını özümseyip doğru şekilde yönlendirmesiyle zihinsel performansını da arttıracaktır. Günümüzde bilindiği üzere duygularını yönetemeyen insan aklını da yönetememektedir (Yeşilyaprak, 2001, s. 142). Duygusal zeka genetik olmamakla beraber, gelişmesi sadece çocukluk zamanında değil, bireyin her yaşta duygularını iyileştirip geliştirmesi söz konusudur.

Duygusal zekanın oluşumunda etkili olan faktörlerden motivasyon konusunda da bireyden ziyade çevrenin etkisi göz ardı edilmemelidir. Buna göre birey kendisini ne denli motive etmeye çalışsa da çevresinden alacağı destek ve ödüllendirmeler onun kendisini iyi hissetmesi konusunda öncelikli bir role sahip olacaktır (Huitt, 2011, s. 4).

1.4. Duygusal Zekanın Üç Boyutu

1.4.1. Duyguları Fark Etme

Ruhsal ve zihinsel anlamda herhangi bir sorunu bulunmayan herhangi bir birey için duygularının farkında olmak son derece doğal bir durumu ifade etmektedir. Bu şekilde birey, kendisini anlama ve kendisine dair bir düşünceler bütünü oluşturma konusunda adım atabilmektedir. Böylelikle detaylandırıldığında birey, kendi iç dünyasını, kendisine dair meziyetleri, duygularını, düşüncelerini, tahminlerini, güçlü ve güçsüz yönlerini tespit etme şansını da elde etmektedir (Goleman 2000, 21). Ayrıca bu durum birey için en önemli konu başlıklarından da biridir; kendisini bilen ve keşfeden birey, doğal olarak ilerleyen aşamalarda çevresi ile iletişim kurma konusunda da önemli bir şansı elde etmiş olacaktır.

Duyguları fark etme noktasında bireyin en çok ihtiyaç duyduğu meziyetlerin başında kendine güven ya da özgüven gelmektedir. Bu şekilde bireyin kendisini tanıması kadar kendisini anlayabilmesi adına kendisi ile iletişiminin gücü ve bu gücün önemi kendisini göstermektedir. Bir başka açıdan bakılacak olursa özgüven, bireyin doğru ile yanlış ayırt ederek hareket etmesi ve buna göre kendisine bir yol haritası çizmesi konusunda da yardımcı olmaktadır (Ural 2001, 211). İnsanın kendi yeterliliğini anlaması hususunda ortaya çıkan faktörlerden özgüven ile insanların önce kendileri ile sürece başlamaları ve bu sayede de süreci daha iyi yönetmeleri mümkün olmaktadır.

Çoğunlukla duyguların farkında olma evresinde insanların en fazla zorluk yaşadıkları konu kendileri ile çevreleri arasında iletişim ve köprü kurma konusunda çelişki ve sorun yaşamalarıdır. Bu sorunlar neticesinde bireyin kendisi olma konusunda yaşadığı sıkıntılar, sosyal ve iş hayatının ilerleyen evrelerinde kendisini

ifade etme ve dışarıdaki dünyayı anlama konusunda da sorunlar yaşamasına neden olabilecektir.

Bu durumun ortadan kaldırılabilmesi adına ilk ve olumlu adım bireyin kendisi ile olan iletişimi ile atılmakta, bunun sonrasında ise birey kendisini her alanda ifade edebilmenin verdiği cesaretle içerisine dahil olduğu tüm cemiyetin bir parçası olmayı başarabilmektedir.

1.4.2. Duyguları İfade Etme

Bireyin duygularını ifade edebilme aşaması, aslında içerisinde birçok faktörü barındıran bir safhadır. Buna göre kendisini bilen bireyin, artık bir noktada kendisini kontrol etmesi de gerekmektedir. Karşısındakiler üzerinde etkin bir izlenim bırakmak, diğer bireylerle olan ilişkileri düzen içerisinde yönetmek ve kurulan ilişkilerin başarılı bir şekilde sürdürülebilmesi adına duyguların ifade edilebilmesi sosyal hayat ve iş hayatı başta olmak üzere birçok alanda bireyin hayat akışı ile doğrudan bağa sahiptir (Ural 2001, 211).

Ancak duyguların ifade edilmesi aşamasında, bireyin kendisini ifade edebilmek adına göstereceği tutum ve davranışlar büyük önem arz etmektedir. Sadece kişinin kendisini ön plana çıkardığı ve karşısındakileri büyük ölçüde konunun dışında bıraktığı bir iletişim ve bireysel ifade etme süreci sağlıklı ilişkilerin kurulmasının önünde büyük bir engel teşkil edecektir (Dökmen 1998, 145). Her ne kadar insanoğlunun doğası gereği kendisini ön plana çıkarma durumu sürekli olarak göz önüne gelse de gerçek ve başarılı bir iletişim süreci açısından mutlak olarak karşı tarafla kurulan iletişimin şeklinin sağlığı gözetilmelidir.

Duyguların ifade edilmesi süreci içerisinde de mutlak bir şekilde özgüvenin yanı sıra bireyin kendisini kontrol edebilmesinin gerekliliği görülmektedir. Buna göre birey, kendisini ifade ederken, ifade şeklini, kelimeleri ve karşı tarafın hareketlerini göz önünde bulundurarak hareket etmek durumundadır. Aynı zamanda bu durum bireyin yaşantısı için bir tutum haline dönüşmekte ve böylelikle de bireyin kimliğini yansıtmaktadır (Ural 2001, 211-212). Birey artık bu kimlik ve tanıtım çerçevesinde

çevresi tarafından değerlendirilmek ve bunun karşılığında bir muamele ile karşılaşmaktadır.

Duygularını ifade edebilme kapasitesi de tıpkı duyguların farkın olunması konusu gibi bireyin sağlıklı bir zihin yapısı ile neler yapacağını tasarlaması ile ortaya çıkan bir süreçtir. İnsanların birbirleri ile iletişim kurarken ki düzgün ölçülerdeki tutum ve davranışları onların aslında ne demek istediklerini de tam olarak ifade eder niteliktedir. Böylelikle de sağlıklı bir zihin yapısı ile bireyin kendisini tanıtımı söz konusu olmaktadır.

Bireyin duyguları düşünce sistemini yöneten ve yönlendiren önemli faktörlerdendir. Aynı şekilde sürecin engellenmesi ve bireyin düşünmesinin durdurulması da düşünce sisteminin bir parçasıdır. Buradan hareketle, söz konusu düşünce sistemi duyguların ifadesi sürecinde çeşitli engelleyici tutumlar sergileyebilmekte bireyi kısıtlayabilmektedir (Caruso ve Salovey, 2004, ss. 43-44).

1.4.3. Çevrenin Duygularını Algılama

Duygusal zekanın ortaya çıkış sürecinde, ilk iki aşamanın tamamlanması sonucunda ortaya çıkan tabloda bireyin atması gereken en önemli adımlardan bir tanesi de çevresinin duygularını algılayabilmesidir. Kendisini bilen, kendisine güvenen ve kendi tutum ve davranışlarını net bir şekilde belirleyen birey, bunun ardından artık çevresi ile iletişim kurmaya hazırdır. Bu noktada da bireyin en çok ihtiyaç duyacağı fonksiyon, karşısında değişen ve gelişen şartların ona ne ifade ettiğini tam olarak algılayabilmesidir.

Sosyalleşen birey zamanla hayatını aktif bir şekilde sürdürdüğü tüm alanlarda çevresini daha iyi tanımaya başlamaktadır. Böylelikle sosyal hayatın getirileri ile zararlı olarak nitelendirilebilecek noktalarının da farkına varmaktadır. Bu farkındalık ile birlikte insanın kendisini algıladığı çevreye göre şekillendirmesi ya da algıladığı çevrenin ne tür bir yaşam formatı içerisinde süre geldiğini anlaması mümkün olmaktadır. Bu algılama süreci çoğunlukla bireyin çevresinden gördüğü hal ve tavırlara göre şeklini bulmaktadır (Goleman 2000, 22). Birey karşısındakinden bir

adım atıldığını görmekte, bu adımı algılamakta ve bu adım sonucunda da kendi adımını atmaktadır.

Her zaman karşısındakinin duygu ve düşüncelerinin tam olarak ortaya konması ile ortaya çıkmayan çevrenin duygularını anlama aşaması, kimi zaman bireyin karşısındaki hal ve tavırlarından hareketle bir düşünce ve davranış geliştirmesini zorunlu kılabilmektedir. Bir başka deyişle birey, karşısındakinin ne yaptığını gözlemleyerek buna göre bir tahmin yürütebilmeli ve bu şekilde çevresinin duygularını tam olarak anlamlandırabilmelidir. İnsanların sosyalleşme konusunda sahip oldukları yetenekler, başkalarının ne talepleri olduğunu anlayarak çoğu zaman buna göre bir duruş belirlemeleri ile kendisini göstermektedir (Ural 2001, 212).

İnsan sürekli olarak çevresi ile iletişim halinde olmasından ötürü çevresini anlama ve algılama konusunda aktif adımlar atma zorunluluğuna sahiptir. Sosyalleşmenin önemli fonksiyonlarından biri olan bu davranış ile insan kendisini kabul ettirme çabası içerisinde olacağı kesimleri de tanıma şansı bulmakta ve böylelikle de sürecin ve toplumsal yapının içerisine dahil olmaktadır.

1.5. Duygusal Zekanın Gelişim Süreci

Yapılan araştırmalar neticesinde, duygusal zekanın gelişimi açısından, insan hayatının akışının büyük bir öneminin olduğu ve birey için bu süre zarfındaki karşılaştığı tüm olgu, olay ve bireylerin büyük birer etkisinin olduğu belirtilmektedir. Buna göre, duygusal zekanın gelişim sürecinde üç farklı nokta ön plana çıkmaktadır (Tuğrul, 1999, ss. 16-17):

- **Yaş:** Duygusal zekanın birey için gelişimi onun küçüklüğünden itibaren başlamaktadır ve bu süre zarfı içerisinde birey, yaşadığı, gördüğü ve hissettiği her şeyi birer duygusal zeka faktörü haline getirmektedir. Her yaşta farklı tecrübeler edine birey, bunun beraberinde duygusal zekasını da ona göre şekillendirmektedir.

- **Cinsiyet:** Toplumsal olarak, yaşadıkları ortam ve edindikleri çevre nedeni ile kadın ve erkeklerin duygusal zeka gelişim süreçleri birbirlerinden büyük ölçüde farklı olarak işlemektedir. Yaş ile de paralel olarak kadın ve erkek bireyler zaman içerisinde

farklı tutumlar ve yaklaşımlar geliştirebilmekte ve duygularını şekillendirme ve ifade etmede farklı yöntemler benimseyebilmektedir.

- **Aile:** Duygusal zekanın gelişim sürecinde belki de en önemli etken olan aile bireyin kültürel, zihinsel ve davranışsal olarak şekillenmesinde en etkin rolü üstlenmektedir. Özellikle belirli bir yaşa kadar bireyi koruyan, kollayan ve yönlendiren aile, bu şekilde bireyin kişiliğine de tesir etmekte ve belirli oranda birer için her anlamda bir rol model olmaktadır. Bu rol model olma durumu, aynı şekilde bireyin duygusal zekasının şekillenmesinde de etkilidir.

1.6. Duygusal Zekanın Temel Özellikleri

Duygusal bir zekanın sahip olduğu özellikler bireylere göre farklılık gösterse de duygusal zekanın olumlu getirileri göz önünde bulundurulduğunda, birey üzerindeki bıraktığı etkiler neticesinde temel özellikleri bireyler arasında benzerlik göstermektedir. Bu benzerlikler, duygusal zekanın temelinde bulunan insani duygularla hareket ederek düşünmekten kaynaklanmaktadır.

Goleman'ın (1996) yaklaşımları temelinde duygusal zekanın özelliklerine bakılacak olursa bu özellikleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Duygusal zeka, bireyin sahip olduğu duyguların da etkisi ile mantıklı düşünmekten daha hızlı hareket etmektedir,
- Duygusal zeka temeline mantığı alsa da asıl olarak onu etkileyen bireyin zihnindeki yansımalarıdır,
- Duygusal zeka dahilinde, bireyin belirli bir olgu üzerindeki duyguları güçlendikçe duygusal zekanın birey üzerindeki etkinli derecesi de artmaktadır,
- Çoğunlukla duygusal zeka, bireyin üzerinde en çok etkisi bulunan hissiyat doğrultusunda gelişmektedir.

Goleman'ın bu sıralamasına bakıldığında, duygusal zekanın ani hareketlenmeler ile bireyi yönlendirdiği anlaşılmaktadır. Bunun da ötesinde, duygusal zeka birey üzerinde güçlü bir koşullanma duygusu yaratmakta ve içerisinde mantığın olmadığı dönemlerde dahi bireyi doğrudan doğruya belirli bir olgu için koşullandırarak tutum ve davranış sergilemeye yönlendirmektedir.

1.7. Duygusal Zeka Modelleri

Duygusal zekayı ve işleyişini açıklama konusunda uzun yıllardan beri süregelen araştırmalarda, birey dahilinde incelemeler gerçekleştirilerek duygusal zekanın etkinliği ve bireyin yaşamını yönlendirmesi incelenmeye çalışılmıştır.

Duygusal zeka modellerinden ilki, John D. Mayer ve Peter Salovey'in 1993 yılında geliştirmiş oldukları modeldir. “Duygusal yeterlilik” olarak adlandırmaya çalıştıkları bu modellerinde Mayer ve Salovey, 1997 yılında bu modellerini bir adım daha öteye götürerek modeli zenginleştirmişlerdir. Modele göre birey, duygusal zekasını geliştirme konusunda mutlak olarak ilk adımı kendisi ile birlikte atmaktadır. Bireyin duygusal yapısı ile birlikte fiziksel yapısı da onun duygusal zeka gelişiminde etkin role sahip olmaktadır. Bunun bir adım ötesinde ise birey, kendisinden sonraki süreçte çevresini ve çevresindeki olay ile olguları detaylı bir şekilde inceleyerek kendisine bir duygusal zeka çerçevesi oluşturmaktadır (Çakar ve Arbak, 2004, s. 35).

Diğer bir duygusal zeka modeli ise Reuven Bar-On'un geliştirmiş olduğu modelidir. Bu model büyük ölçüde bireyin gündelik hayatından kaynaklanan olaylar ve olgular ile ilgilidir. Bar-On, modelini beş boyuta ayırmıştır. Bunlar, bireysel, kişiler arası, çevresel uyum, stres yönetimi ve bireyin genel ruh halidir (Çakar ve Arbak, 2004, ss. 35-36).

Bar-On'un bu yaklaşımında ön plana çıkan, bireyin gündelik yaşamında kendisi ile ve çevresi ile olan iletişimde ortaya çıkan olumlu ve olumsuz durumların onun duygusal yapısına, dolayısı ile de duygusal zekasına olan etkileridir. Özellikle stres yönetimi faktörü, bireysel olarak karşılaşılan tüm durumlardan sonra kişisel olarak sorunlarla baş edebilecek duygusal yapıyı oluşturmayı ifade etmektedir.

Bar-On için duygusal zekanın temel fonksiyonları tanıma, anlamlandırma ve çözüm bulma üzerine kuruludur. Birey, sahip olduğu yetenek ve duygusal kapasite ile hayatını günlük akış içerisinde sürdürebilmekte ve böylelikle de kendisini çevresine ifade edebilme şansı bulmaktadır. Bar-On için önemli olan en temel duygusal zeka fonksiyonu da budur.

Üçüncü bir duygusal zeka modeli olan ve Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf tarafından geliştirilmiş olan model diğer duygusal zeka modellemelerinin birey ile çevresini aynı anda değerlendirebilmek ya da onları detaylı olarak anlamlandırabilmek adına yeterli olmayacağını savunmaktadır.

Cooper ve Sawaf'ın modeli dört temel boyuta dayanmaktadır. Bunlar, duyguları öğrenme, duygusal zindelik, duygusal derinlik ve duygusal simyadır. Her duygusal zeka modelinde olduğu gibi Cooper ve Sawaf'ın modelinde de duyguları öğrenme bireyin kendisini tanımayı ifade etmektedir. İkinci boyuttaki duygusal zindelik açısından ise bireyin sürekli olarak kendisini kontrol etmesi ve gerektiğinde kendisini duygusal olarak yenilemesi gerekmektedir. Üçüncü boyut olan duygusal derinlikte, bireyin her zaman olduğundan daha farklı düşünerek, gerektiğinde çevresi ile kendisini karşılaştırarak duygularının derinliğini keşfetmesi gerekmektedir. Son boyutta ise birey, duygusal zekanın kendisini geliştirmesine olanak tanımalıdır (Çakar ve Arbak, 2004, s. 39).

Duygusal zeka için geliştirilen ve en fazla dikkati çeken modelleme ise Daniel Goleman'a aittir. Goleman, kendi modelini kişinin faaliyetlerine, tutum ve davranışlarına göre şekillendirdiği beş farklı boyuta dayandırmaktadır. Bunlar, kişinin kendi bilinçli olarak kendi duygularının farkında olması, bundan hareketle kendi duygularını yönetebilmesi, duygusal zekanın ya da çevrenin yaratabileceği sorunlar karşısında kendisini motive etmesi, kendisinden hareketle çevresi ile empati kurabilmesi ve tüm bunların devamlılığı adına sosyal beceriler elde edebilmesidir (Çakar ve Arbak, 2004, s. 42).

Goleman, bireyi temel olarak görmenin ötesinde, onu sosyal hayatın temel parçası olarak değerlendirmiş ve böylelikle de hayata ve duygusal zekanın varlığına bireyin kendi başına yer vereceğine değinmiştir. Goleman'ın bu bakış açısı duygusal zeka konusundaki diğer çalışmaların da başlangıcını temsil etmektedir.

1.8. İş Hayatında Duygusal Zeka ve Önemi

Duygusal zekanın gelişmesi, bireyin bilişsel becerileriyle duygularını aynı anda yönetmesini gerçekleştirmektedir. Temel olarak bilinen, bireyin kendini duygularını tanıyıp yönetmesi, yine başkalarının duygularını anlama ve tanıma yetisine sahip olması, oluşan olumsuz durumlar karşısında kendi kendini motive etmesi, başkaları ile olan ilişkilerinde duygularını iyi yönettiğinde doğrultuda kendinin ve çalıştığı örgütün başarıya ulaşmasına izin verecektir.

Soyut düşünme gücü fazla olmayan birey, iş hayatında başarılı olarak nitelendirilen insanlar için iyi bir okuldan yüksek derece ile mezun olmuş, zeka seviyesi yüksek olması özelliklerini bulundursa da iş yaşamında istenilen başarıyı kesin olarak yakalayamamaktadır. IQ seviye düzeyi yüksek olan bireyin iş yaşamında başarıyı yakalamaları sadece ihtimaldir (Arslan, Efe ve Aydın, 2013, s. 171). Bireyin örgüt ya da toplum içerisinde edineceği yer sadece zeka seviyesinin yüksek olmasıyla yakaladığı başarılarla değil aynı zamanda diğer bireylerle olan uyumu ve ilişkileriyle mümkün olacaktır. Duygusal zeka seviyeleri yüksek olan bireyler başkalarıyla olan ilişkilerinde duygusal zekasını kullanarak iletişimlerini kaliteli olarak gerçekleştirmektedirler. Yönetici ve çalışanlar duygularını tanıyıp, iletişim yeteneklerini kullandıkları ölçüde örgüt içerisindeki rollerini daha kolay ve başarılı şekilde yerine getirebilecektir.

Örgüt içerisindeki rekabet olgusu ve oluşan rekabet gücü duygusal zeka ile doğru şekilde kullanıldığında, bireylerin işlerinde daha başarılı olmasını, iş yaşamlarının kalitesini arttırmasını, performansının yükselmesini ve örgüte bağlılığını olumlu bir şekilde etkilemektedir. Günümüzde örgüt içerisinde çalışan bireylerin sadece zeka seviyesinin yeterliliği değerlendirilmeyip belli düzeyde duygusal zeka düzeyine sahip olmaları da dikkate alınmaktadır. Duygusal zeka düzeyi yüksek olan birey bilişsel becerilerini geliştirerek duygusal zeka seviyesi daha az olan bireye

istinaden başarıya daha çabuk ulaşmaktadır. Örgütler sürekli değişen koşullara istinaden müşterilerin istek ve ihtiyaçlarına, beklentilerine cevap verecek yüksek duygusal zekası gelişmiş çalışanlara ihtiyaç duymaktadırlar.

Duygusal zekanın gelişmesiyle duygusal olgunluğa ulaşmış, örgüt içerisindeki bireylerin çevreye uyum, iş birliği, ekip çalışmasını sağlayarak başarıya ulaşması mümkün olmaktadır. Bireyin iletişim ve işbirliği seviyesinin geliştirilmesi ve yükseltilmesi ancak bireyin kendi duygularına ilişkin değerleri öğrenip kullanmasıyla gerçekleşecektir (Ural, 2001, ss. 211-212). Bu doğrultuda örgüt içerisinde karşılaştığı problemleri çözebilme yeterliliğine sahip, duygusal zekası yüksek olan bireylerin doğru zamanda alabildikleri kararlar, iş yaşamlarında başarılı bireyler olmalarına olanak sağlayacaktır. Bu durum örgüte bağlılıklarının artmasına sebep olacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

STRES VE ÖRGÜTSEL STRES

2.1. Stres Kavramı

Bireyin hayat akışı içerisinde karşılaştığı birbirinden farklı sorunlar söz konusudur. Bu sorunların her biri, bireyin kendisini hayatının akışına adapte etmesi ve kendisini her türlü soruna karşı hazır tutması adına birer engel teşkil etmektedir. Fiziksel olduğu kadar zihinsel yorgunluğu da neden olan bu süreç, birçok birey tarafından kolay atlatılamamakta, bu nedenle de bireyler sergileyecekleri performansın gerisinde kalmaktadır.

Bireylerin hayatlarına dair verimliliklerini son derece olumsuz yönde etkileyen bu durum “stres” kavramını ortaya çıkarmaktadır. Stres, bireyin yaşamı içerisinde kendisine ait ve toplumsal olgular nedeni ile ortaya çıkan, böylelikle bireyin tutum ve davranışlarını yönlendiren; zaman içerisinde bedensel ve zihinsel olarak bireyi zorlayan süreç sonunda bireyin buna uyum sağlama çabasıdır (Erdoğan, Ünsar ve Süt, 2009, s. 448).

Bu uyum sürecinde birey çoğunlukla başarılı olamamakta ve stresin kendisine getirmiş olduğu, derecesine göre değişen ağır şartlara direnememektedir. Yaşanan bu süreç sonucunda bireye mutlak olarak, öncelikle zihinsel bir yıkım, daha sonrasında ise fiziksel bir yıpranma getirmektedir. Stres bireyin hayatının her anında farklı derecelerde ortaya çıkmakta onu her anlamda tehdit etmektedir.

Bazı araştırmacılar için stresin gerçek anlamda, son derece kısıtlı ve detaydan uzak olarak değerlendirildiği gözlemlenmektedir. Buna göre stres, çoğunlukla bireyin yaşadığı sıkıntılı ve sorunlar dahilinde, büyük ölçüde vermiş olduğu fiziksel tepkileri ifade etmektedir (Valerie ve Carry, 1990, s. 23). Bu şekilde stresin fiziksel bir zemine indirgendiği görülmektedir, ancak bu durum stresin sadece tek bir boyutunu açıklamaktadır.

Kimi stres tehditleri için araştırmacılar bireyin olumsuz yönde etkilenmesinin her zaman kaçınılmaz olmadığını ve kimi zamanlarda fiziksel ve ruhsal olarak karşı konulduğunda stresin tehditlerinin belirli oranda azaltıldığını dile getirmişlerdir (Erdoğan, 1996, s. 271).

Fakat her halükarda stres birey için belirli oranlarda sıkıntılar ve izler bırakmakta, karşı koyma düzeyi ne noktada olursa olsun kaçınılmaz bir şekilde bireyi olumsuz olarak etkilemektedir. Çünkü stres, ortaya çıkışı itibari ile negatif yönlü konuları içermektedir ve bireyler hayatlarında sürekli olarak olumlu faktörlerle ilgilenmek isterlerken stres onları bu umutlarından geri koymaktadır.

Stresi, insanın fiziksel olarak verdiği bir cevap olarak gören ve onu bireyin hayatındaki en önemli direnç faktörü olarak nitelendiren çevreler de söz konusudur. Buna göre stres, yaşanan sorunlu, ani gelişen, anlık karar verilmesi gereken ve bu şekilde de birey üzerinde belirli oranda baskı üreten bir olgudur (Werther ve Davis, 1999, s. 420).

2.2. Stresin Bir Sorun Olarak Ortaya Çıkışı

Stres gündelik hayatın bir parçası olarak bireyin hayatının her anında karşılaşılması kuvvetle muhtemel bir olgudur. Bu nedenle kaçınılması pek mümkün olmamakla birlikte ortaya çıkışında çeşitli aşamalar söz konusudur. Mevzu bahis aşamaların her birinde birey stresi ortadan kaldırmak adına çaba sarf etmekte bu da bireyi öncelikli olarak psikolojik olarak yıpratmaktadır.

Stresin bir sorun olarak ortaya çıkışındaki aşamalara bakılacak olursa sürecin aşağıdaki gibi geliştiği görülmektedir (Balcı, 2000, ss. 21-23):

- Alarm Aşaması: Bir stres faktörünün ortaya çıkışı ve bireyin bunu fark etmesi sonucu, birey öncelikli olarak, zihinsel anlamda stres ile başa çıkma ya da bu stres faktöründe kaçınma konusunda karar vermek durumunda kalmaktadır. Bu karar aşamasını ise bireyin vücudunun fiziksel anlamda verdiği biyolojik tepkiler izlemektedir. Sürecin her aşamasında bireyin fiziksel ve psikolojik olarak zarar görmesi muhtemeldir.

- Direnme Aşaması: Çoğunlukla stres kaynağına uyum sağlamak adına süreci kendi lehine çevirmeye çalışan birey için stresten korunma ve mümkün olduğunca süreçten az etkilenme şansı mevcuttur. Fakat söz konusu stres kaynağına bir direniş gösterildiği takdirde birey, kendisini agresifleştirecek ya da içine kapanmasına sebebiyet verecek ve fiziksel olarak zarar görmesine yol açacak bir sürecin içerisine girmektedir.

- Tükenme Aşaması: Son aşama olmak ile birlikte tükenme aşaması bireyin strese karşı koyamadığının ya da karşı koyma şansının bulunmadığının anlaşıldığı süreçtir. Stres faktörleri ile başa çıkmakta zorlanan ve stres faktörünün baskısını herhangi bir şekilde bertaraf edemeyen birey mutlak olarak stresin baskısı altında verimsiz, fiziksel olarak rahatsız ve ruhsal olarak huzursuz bir dönem girmektedir.

Bu aşamaların her birinde mutlak olarak bireyin belirli oranda bir direnişi söz konusudur, ama stresin boyutları ne noktada olursa olsun, stresin beklenmedik bir şekilde ortaya çıkışı, beklendik bir biçimde bireyi baskı altına almakta ve her aşamada onun direncini kırmaktadır.

2.3. Stresin İnsan Üzerindeki Etkileri

Stresin birey üzerindeki baskısının kaçınılmazlığı zaman içerisinde bireye kötü birer miras bırakarak etrafından ayrılmaktadır. Stres faktörü sona erse bile, birey aklında yer eden ve hayatının belirli bir dönemine olumsuz olarak etki eden stresten kolaylıkla kurtulamamakta, stresin yarattığı sorunlu süreci o etrafından ayrılrsa bile sanki stres ile ilk kez karşılaşmışçasına yaşamaktadır.

Stresin birey üzerindeki etkilerine bakılacak olursa ilk ortaya çıkan sorun fiziksel etkiler ile belli olmaktadır. Bireyin yaşayacağı rahatsızlıklar, özellikle metabolizmasının negatif yönde reaksiyonlar vermesi ve tıbbi destek almak durumunda kalması, onun stresten fiziksel anlamda etkilendiğini göstermektedir; bu durum, sorunlu sürecin başlangıcıdır (Braham, 1998, s. 52).

İkinci etki unsuru ruhsal etkiler olarak bireyin karşısına çıkmaktadır. Özellikle duygusal anlamda hassaslaşan ya da agresifleşen bireyin giderek daha fazla stres odaklı düşündüğü görülmektedir. Bu durum bireyin sosyal hayatına doğrudan bir şekilde yansımaya da kendi içerisinde ciddi bir mücadele vermesine ve yıpranmasına yol açmaktadır (Güçlü, 2001, s. 95).

Diğer bir etki faktörü ise zihinsel/düşünsel etkilerdir. Bu etkiler ile birlikte bireyin artık stresin kendi üzerindeki yansımalarını uygulamada da hissettirdiği ve davranışlarının stresten kaynaklanacak şekilde sert, zarar verici ve agresif olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra duygusal anlamdaki hassasiyet de bu etkilerin içerisinde ele alınabilmektedir (Güçlü, 2001, s. 95).

Son olarak stresin sosyal etkileri ele alındığında stres ile birlikte bireyin giderek daha fazla çevresi ile sorunlar yaşadığı, hatta sosyal çevresinden giderek uzaklaştığı fark edilmektedir. Çünkü birey, stresin olumsuz etkisi altındayken hiçbir şekilde olumlu yönde düşünememekte ve bu nedenle de olumlu tutum ve davranışlar sergileyememektedir (Braham, 1998, s. 54).

Sıralanan tüm etkiler negatif yönlüdür; bu nedenle bireyin stres ile başa çıkmış olsa bile stresten kendisine kalan etkiler neticesinde kendisi ve çevresi için, belirli bir süre için de olsa olumlu ve yüksek verimli olarak davranışlar sergilemesi beklenmemektedir. Stres, bireyin sosyal performansını hızlı bir şekilde düşürme etkisine sahiptir.

2.4. Stres İle Başa Çıkma Yöntemleri

Stres her ne kadar kati bir gerçek olmasına ve birey üzerinde olumsuz etkiler bırakmasına karşın, stres ile başa çıkma konusunda öncelikli olarak bireysel anlamda atılması gereken birçok adım söz konusudur. Herkesin dışında, stresi kendi başına yaşayan birey için çıkış yolu öncelikli kendisinin sorunu doğru şekilde tespiti ve bunun için bir çözüm yolu bulmasıdır.

Öncelikli olarak bireyin stres ile başa çıkma konusunda atması gereken adım, stresin ilk yıkıcı etkilerini yarattığı fiziksel yapısını toparlamaktır. Bu nedenle de bireyin sağlığına kavuşmasına yardımcı olacak şekilde egzersiz, sportif faaliyetler ve düzenli olarak gerçekleştirilecek olan vücudu dinlendirmeye yönelik faaliyetler, bireyin kendisini dinlendirerek, stres anında hızlı ve agresif bir şekilde çalışan metabolizmasını dinlendirmesini sağlayacaktır (Pehlivan, 1994, ss. 805-806).

Tıpta birçok kez hastalara telkinde bulunulduğu şekilde egzersiz yapılması ve yemek düzeninin değiştirilmesi gibi temel adımlarla çeşitli rahatsızlıklara karşı önlem alınabildiği gibi stres benzeri fazladan ortaya çıkan, ama bireyin sürekli olarak karşılaşabileceği sorunların da çözüme kavuşturulması mümkündür.

Başka bir stres ile başa çıkma yöntemi ise bireyin hayatını sosyal anlamda yöneterek hayatındaki stres kaynaklarını azaltması ya da çevresinden uzaklaştırmasıdır. Kimi zaman bireylerle olan ilişkilerde ortaya çıkan stres, kimi zaman da çalışma ya da eğitim ortamlarında bireyin hayatının olumlu yöndeki ilerleyişini tehdit etmektedir. Bu nedenle söz konusu stres tehditlerinin, bireyin kendi hayatını sosyal olarak düzene sokması sonucu ortadan kaldırılması mümkün hale gelmektedir (Okutan ve Tengilimlioglu, 2002, s. 25).

Özellikle ikili ilişkilerde ortaya çıkan iletişim sorunları vb. stres kaynaklarının yok edilmesi büyük ölçüde bireyin kendi ellerindedir. Bu şekilde kendisine stres yükü taşıdığını düşündüğü faktörleri etrafından kolaylıkla eleyebilir, ardından da bu stres faktörleri ile bir kez daha karşılaşma riskini de azaltabilir. Bu durumda öncelikli olarak bireyin kendi hayatını dikkatli bir şekilde incelemesi ve irdelemesi büyük bir zorunluluktur.

2.5. Örgütsel Stres Kavramı

Bireyin hayatında stres ile karşılaştığı birçok farklı alan bulunmaktadır. Bu alanların her biri, birey için farklı stres unsurlarını içerisinde barındırmaktadır ve bireyin gündelik hayat akışı içerisinde sürekli olarak bireye bir tehdit teşkil etmektedir. Belki de birey için en fazla stres tehdidinin bulunduğu alan ise iş

yaşamıdır. Sahip olunan sorumluluklar, iş yerinde tutunma çabası ve iş ilişkileri gibi olgular birer stres faktörüdür.

Böylelikle ortaya çıkan “örgütsel stres” kavramı, bireyin iş ortamında yaşadığı stres yükünü ve tehdidini toplu anlamda ifade etmektedir. Buna göre örgütsel stres, bireyin bağlı bulunduğu örgütle olan ilişkilerinde, sahip olduğu işin yükü, elde edilen gelirin seviyesi ve yönetim ve iş çevresi ile olan ilişkilerinin her biri aracılığı ile maruz kaldığı sorunların yarattığı baskı bütünüdür (Pehlivan, 2000, s. 21).

Özellikle bireyin iş yaşamında sahip olduğu sorumluluklar ile iş çevresi ile olan iletişimi muhtemel bir örgütsel stres konusunda zemini oluşturmaktadır. Örgütsel stresin varlığı açısından, bu sorunların çalışan bireyin bağlı bulunduğu kurumun içerisinde cereyan etmesi gerekmektedir. Genel olarak iş dünyasının her kademesinde ve noktasında rastlansa da örgütsel stres belirli bir işletmenin sınırları içerisinde cereyan etmekte ve çalışanların verimliliğini tehdit etmektedir.

Bir başka açıdan değerlendirildiğinde örgütsel stres, çalışanlara verilen iş yükünden, karar alma sürecine katılımlarına; sunulan ücret imkanlarından, disiplin uygulamalarına dek uzanan bir silsilede karşılaşılabilecek sorunların ve örgüt ile birey ya da çalışanların kendi arasında iletişim problemlerinin yarattığı stres modelini ifade etmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004, s. 64). Aynı zamanda örgütsel stres, işin sahip olduğu, hem iş hayatına hem de sosyal hayata dair faktörlerin çalışan bireylerin hem iş hayatlarına hem de sosyal yaşantılarına olumsuz yönde olan etkilerini ifade etmektedir (Beehr, 1998, s. 7).

Bu hali ile örgütsel stres, gerçek anlamda, iş hayatının neredeyse her bir noktasını kaplayan ve her an çalışan bireyi tehdit etmek adına etkili bir unsur olarak varlığını sürdüren bir olgudur. Sadece belirli bir sektör için değil, neredeyse tüm sektörler için aynı derecede tehdit olan örgütsel stres, çalışanların kurumlarına ve iş çevrelerine yabancılaşmaları konusunda ön plana çıkmaktadır. Bunun yanı sıra örgütsel stres çalışanların iş ve sosyal yaşamlarını aynı anda olumsuz olarak etkilemektedir.

2.6. Örgütsel Stresi Doğuran Nedenler

2.6.1. Bireysel Açıdan Stres Nedenleri

2.6.1.1. Kurumsal Değerlendirme

Çalışanların bağlı bulundukları kurum içerisinde en fazla önem verdikleri konuların başında, faaliyetlerinin kurum yönetimi tarafından değerlendirilmesi ve buna kurum içerisinde konumlandırılmalarıdır. Fakat iş dünyası içerisinde belki de en ciddi sorunlardan biri olarak görülebilecek bu durum, kurumsal değerlendirmelerin gerektiği şekilde adil ve nitelikli gözleme dayanmaması sonucunda bu değerlendirmeler çalışanlar tarafından güvenilir olarak nitelendirilmemektedir (Cam, 2004, s. 4). Bu güvensizlik ortamında ise çalışanların gerçek anlamda verimli olarak çalışmaları ve kurumlarının kendilerini gerçek anlamda anlayabildiğine dair inançları söz konusu olmamaktadır.

Neticede çalışan bireylerin böylesine kopuk ve isteksiz olarak hizmet verecekleri bir ortamda, örgütsel stres kurumun çalışanlarını değerlendirme şekline dolayı ortaya çıkacak ve çalışanları kurumsal bütünlükten uzaklaştıracaktır. Bu nedenle de kurumsal yapı içerisinde yer alan yöneticilerin, çalışanların, kendilerinin tutumlarından dolayı yaşayabilecekleri stresle başa çıkmalarına ve stres baskısı altında çalışmalarına engel olacak şekilde görevler üstlenmeleri gerekmektedir (Schafer, 1987, s. 323).

2.6.1.2. Kurumsal Yapılanma

Çoğunlukla göz ardı edildiği düşünülse de işletmelerin sahip oldukları yönetim anlayışı ve kurumun yapılanma şekli çalışanların bakış açılarını, çalışma isteklerini ve hatta örgütsel bağlılıklarını yönlendirmektedir. Özellikle merkeziyetçi bir anlayışı benimsemiş ve demokratik olarak çalışanların yönetim sürecine katılımına izin vermeyen örgüt yapılanmalarında örgütsel stres kendiliğinden ortaya çıkmaktadır (Genç, 2005, s. 270).

Çalışanların dışlandıklarını hissettikleri bir ortam içerisinde mutlu hissetmeleri ve bu şekilde örgütlerine, işlerine bağlı olarak çalışmaları mümkün olmamaktadır. Hali hazırda ortaya çıkan örgütsel stres sonucunda da çalışan bireyler doğrudan bir şekilde olumsuz etkilenmekte ve verimlilik ile performans düşüklükleri son derece normal olmaktadır.

Kurumsal yapılanmanın neden olduğu örgütsel stres kaynakları göz önünde bulundurulduğunda şu faktörlerin dikkat çekici noktada olduğu gözlemlenmektedir: kurum yapılanmasının yaşadığı hızlı değişim, uygulamalarında tutarsızlık bulunan yöneticilerin kararları, performans değerlemedeki yetersizlikler sonucu gerçekleştirilen yapılandırma hamleleri, doğru şekilde anlaşılamayan ve etkili olmayan iletişim süreci, çalışanların becerilerini doğru şekilde kullanılamasına imkan vermeyen görevlendirilmelerin yaşanması ve performansın konumlandırmada önemli bir faktör olarak ele alımayışıdır (Drafke ve Kossen, 1998, ss. 426).

2.6.1.3. Görev Tanımı Sorunu

Kurumsal yönetimlerin en temel hatalarının başında çalışanları için gerekli olan yetki ve sorumluluk yükünü çalışanların kapasitelerine göre dağıtmamaları ve bu nedenle de çalışanlarına aşırı şekilde yüklenmeleridir. Bu yüklenme sonucunda çalışanlar görevlerinden kaçma ve görevlerini yerine getirmeme isteği içerisinde olmaktadır. Bu noktada çalışanların, bağlı bulundukları kurumlarından en temel istekleri, kendilerini doğru şekilde değerlendirmeleri ve bunun sonucunda da söz konusu değerlendirmeler ile paralel olarak görev almalarıdır (Güney, 2001, s. 523).

Fakat görev tanımlamasında ve görev dağılımında yaşanan karmaşıklıklar ile yapılan bariz hatalar çalışanların yaşadıkları iş yükünün üzerine bir de iş stresi yaşamalarına, bunun sonucunda da örgütsel stres ile yüzleşmelerine neden olmaktadır. Bu stres sonuçlu süreç ile birlikte çalışanların görevlerini yerine getirme ve sorumluluklarını doğru şekilde üstlenme istekleri de kaybolmaktadır.

2.6.1.4. Rekabet Unsuru

İş dünyasının asli faktörlerinin başında gelen rekabet, öncelikli olarak işletmeler açısından ciddi bir önem arz etmekte ve rekabet işletmelerin pazardaki konumunun belirlenmesine yardımcı olmaktadır. Rekabet aynı zamanda çalışanlar arasında da önemli bir faktördür ve doğru yönetildiği süre zarfında mutlak olarak işletmelerin çıkarlarına hizmet etmektedir. Çalışanlar rekabet halinde oldukça işin kalitesi ve niteliği artmaktadır.

Yine rekabetin çok güçlü ve etkin olarak yaşandığı iş ortamları açısından bu rekabet olgusunun beklendiği şekilde olumlu etkiler yaratmaması da kuvvetle muhtemeldir. Çünkü rekabetin düzeyi arttıkça, çalışanların birbirlerine zarar verecek şekilde rekabetin içerisinde var olmaya çalışması ve birbirlerini sürecin dışına itecek şekilde rekabeti yaşamaları verimliliği düşüreceği gibi nihai noktada çalışanların stres altında işlerinden ve örgütlerinden uzaklaşmalarına neden olacaktır (Aydın, 2004, s. 65). Böyle bir stres ortamında da rekabet işletmenin de çalışanların çıkarlarına hizmet etmeyecektir.

2.6.1.5. İş Kalitesi

İş tatmini ile aynı düzlemde değerlendirilebilecek olan iş kalitesi çalışanların iş konusundaki mutluluk ya da mutsuzluklarını belirli bir düzeyde tutmaktadır. Kaliteli bir işin içerisinde bulunmak çalışanları daha fazla etkin olarak çalışmaya teşvik ederken, düşük bir iş kalitesi çalışanların verimsiz ve uzun süre zarfına yayılan, böylelikle de niteliksizleşen işler yapmalarına neden olmaktadır.

Bir işin kaliteli olması adına da belki de en belirleyici faktör, çalışanların bu işin dizayn edilmesi sürecinde söz sahibi olmalarıdır. Genel olarak çalışanlar açısından son derece önemli ve değerli olarak görülen işin dizaynına katılım, iş kalitesini artmasına da yardımcı olacaktır. Fakat çalışanların sadece işgören pozisyonunda değerlendirilmesi ve sadece kendilerine verilen işleri yerine getirmelerinin beklenmesi, ister istemez bir örgütsel stres kaynağının yaratılmasına yol açmaktadır. Çünkü çalışanlar, işin dizaynı ve diğer karar alma süreçlerinde kendilerinin önemsenmesini ve sözlerine değer verilmesini büyük bir mutluluk ile

karşılacaktır; böylelikle çalışanlar bu kararları destekleyecektir (Sabuncuoğlu, 1987, s. 100). Nihai olarak da işin kalitesinin artmasının yanı sıra örgütsel stres ortamı da doğal olarak dağılacaktır.

2.6.1.6. Ruhsal Nedenler

Bireyin iç dünyasının karmaşıklığı hayatının her anında onun farklı duyguları bir arada yaşamasına bir vesiledir. Bu durum ile birlikte birey stresi de aynı karmaşıklık içerisinde, hiç beklenmedik anlarda yaşayabilmektedir. Bireyin ruhsal yapısı ve çevresinde bu yapıyı şekillendiren olgu ve olaylar, onun çalışma hayatındaki hislerini ve duygularını da şekillendirmektedir.

Bireyin duygusal yapısı, biyolojik yapısı, kendi ile ilgili değerlendirmeleri, yaşam kalitesi, alışkanlıkları, fiziksel sorunlarından kaynaklanan sıkıntıları, hayal kırıklığı yaşadığı konuların varlığı ve bunlar gibi bireyi doğrudan ve ruhsal anlamda olumsuz şekilde etkileme gücüne sahip her bir öge, bireyin iş hayatında, örgütü içerisinde aldığı görevleri negatif yönde etkileyebilecek güce sahiptir (Eren, 2000, s. 277). Ruhani anlamda bireyin kendi özel hayatında ve iş hayatında aldığı şekilde, onun hayatının her iki alanını da eşit ölçüde etkileme kuvvetine sahiptir.

Örgütsel anlamda stres, her bir çalışan birey için farklı etkiler yaratabilmektedir. Bireylerin sahip oldukları farklı kişilik özellikleri ile birlikte ruhsal durumlar, strese karşı verilen tepkileri değiştirebilir. Stres düzeyi, çalışanın stresi yaratan duruma karşı vereceği tepki ile doğrudan alakalıdır (Newstrom ve Davis, 2002, s. 369).

2.6.1.7. Sosyal Yaşam

Her ne kadar bireyin içerisinde bulunduğu sosyal yaşamı çok fazla bireyin hayatının geri kalanını (eğitim hayatı, iş hayatı vb.) etkilemeyeceği düşünülse de aslında bireyin hayatına başlangıç noktası bağlı bulunduğu sosyal alandır. Birey bu alan ile var olmakta ve hayatına dair bütün fonksiyonlarını bu alandan elde etmektedir. Bu nedenle de bireyin sosyal yaşamında karşılaştığı tüm olumsuzluklar,

zaman içerisinde onun bu olumsuzlukları hayatının diğer noktalarına da taşınmasına olanak vermektedir.

Bu olumsuzlukların taşınmasının kuvvetle muhtemel olduğu ilk alan da yetişkin bireyler için göz önünde bulundurulabileceği gibi iş hayatıdır. Bireyin iş hayatı içerisinde stres yaşamaya gerek olan herhangi bir durum söz konusu olmasa dahi, çalışan bireyin sosyal yaşamında iş yaşamına aktardığı sorunlar onun örgütsel stres hissiyatını tetiklemekte ve verimliliğini düşürmektedir. Aile hayatı, arkadaş çevresi ve sokaktaki yaşamda bireyin karşılaştığı her bir sorun kendi içerisinde bir stres faktörüne taşınmakta ve örgütsel stresin yaratılmasına olanak tanımaktadır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002, s. 22).

2.6.1.8. Finansal Yapı

Bireyin moral düzeyi konusunda belirleyici unsurlardan olan finansal yapı hem örgüt dahilinde hem de örgüt dışında bireyin hayatının her aşamasına etki etmektedir. Örgütsel anlamda bakıldığında, çalışan bireyin elde ettiği ücretin yetersizliği, üzerindeki iş yükü ve konumu ile uyumsuzluğu ve en önemlisi yaşanan işsizlik sorunları örgütsel stres sorununun ortaya çıkışına vesile olmaktadır (Soysal, 2009, s. 26).

Finansal anlamda bireyin yaşamış olduğu sıkıntı ve stres, zaman içerisinde iş ve sosyal yaşamı eşit düzeyde sıkıntıya sokmaktadır. Sosyal yaşamda insani ilişkiler, yaşam kalitesi ve ihtiyaçların karşılanmasına dair konular sıkıntılı bir hal alırken, yaşanan finansal tatminsizlik ile birlikte bireyin örgütsel stres hissiyatı yaşamaya son derece doğal olmaktadır. Çalışanlar açısından finansal konular son derece hassas noktadadır. Bu hassasiyet ile süreç negatif yönde ilerlediğin çalışanların iş ortamında verimli çalışmaları mümkün değildir.

2.6.1.9. Kişilik Özellikleri

Kişiliği, bireyi diğerlerinden ayırt etmeye yarayan en önemli faktördür. Kişiliği ile birlikte birey kendisini farklı kılmakta, hayatını farklı yaşamakta ve farklı düşünmektedir. Bu kişilik farklılıkları, birey için iş hayatında da diğerlerinde farklı

olarak hareket etmesine imkan vermektedir. İş hayatının sorunlu dönemlerinde bu kişilik farklılıkları bireyin reaksiyonlarını da farklılaştırmaktadır.

İş hayatının zorlukları ve ortaya koymuş olduğu stres faktörleri göz önünde bulundurulduğu süre zarfında bireyin kişilik özellikleri bu strese karşı direnebilme ya da güçsüz kalma, örgüt yapısı içerisinde iletişim yönünü sürdürebilme ya da iletişimi kaybetme ve stres karşısında dağılma ya da normal bir tepki verebilmek gibi fonksiyonlar büyük ölçüde bireyin kişiliği ile alakalıdır (Zel, 2001, s. 430). Aynı zamanda bizzat bireyin kendisi de kişilik özellikleri dahilinde örgüt içerisinde bir stres faktörü haline dönüşebilmektedir. Bu dönüşüm, bireyin kendi yaşadığı sorunlarla kişiliğini bir araya getirmesi sonucu, sorunlara çözüm bulamaması ve bu sorunları iş hayatına, örgüt içerisine taşıması ile yaşanmaktadır.

Örgütsel stresin kavramsal olarak ortaya çıkışından bu yana, bireyin kişilik özelliklerinin örgütsel stresin ortaya çıkışı, hissedilmesi ya da ortadan kaldırılmasına dair önemi vurgulanmış ve özellikle ABD menşeli olarak yapılan araştırmalarla “A” ve “B” tipi kişilik özellikleri dahilinde örgütsel stres değerlendirilmeye çalışılmıştır (Mullins, 1993, s. 115).

2.6.2. Kurumsal Açıdan Stres Nedenleri

2.6.2.1 Fiziksel Nedenler

Modern dönemde çalışanlar için hizmet verdikleri kurumun fiziksel şartları mutlu ve huzurlu bir şekilde çalışarak stresten uzak kalabilmeleri adına son derece etkileyici bir faktördür. Çünkü çalışanların kendilerini rahatsız edecek faktörlerin, görüntülerin ve bireylerin bulunduğu bir ortamda çalıştıklarında sağlayacakları verimlilik son derece düzeyde olacaktır.

Bu nedenle, özellikle çalışanların sağlıklarını tehdit edecek düzeyde risklerin bulunduğu ve bunların hiçbir şekilde işletme yönetimi tarafından ortadan kaldırılmadığı çalışma ortamlarında örgütsel stres daha güçlü şekilde hissedilmektedir. Fiziksel şartların zorluklarına rağmen işletme yönetiminin bunları fark etmeyip sürecin olumsuz şartlarının devamlılığına izin vermesi de söz konusu

örgütsel stresin varlığını ve kalıcılığını pekiştirmektedir (Sökmen, 2005, s. 5). İşletmelerin bu konudaki duyarsızlığı fiziksel nedenlerin diğer stres faktörlerini de tetiklemesine olanak tanımaktadır.

2.6.2.2. Yüksek Çalışma Temposu

Çalışanların ücret elde etme ya da yaptıkları işe göre ödüllendirilmesi hususunda işletmelerinin onlara sunmuş olduğu olanakların ve sağladığı çalışma şartlarının doğrudan bir etkisi bulunmaktadır. Bunun yanı sıra çalışanlara verilen işin yükü ile birlikte temposu da çalışanların işe teşvikini ya da işten soğumasını mümkün kılmaktadır.

Yapılan araştırmalarda, büyük ölçüde, yüksek çalışma temposu altında ve aşırı iş yükü ile mücadele etmek zorunda kalan çalışanların verimlilik, iş tatmini ve örgütsel stres konularında ciddi boyutta sorunlarının olduğu görülmüştür (Güney, 2001, s. 520). Zaten kapasitesinin üzerinde bir görevi üstlenmek durumunda bırakılmış çalışan birey için bir de işin temposunun giderek artması, onun çalışmak adına isteğini zamanla kaybetmesine ve başarısız olma korkusu ile örgütsel yapı içerisinde bir stres yaşamasını sağlamaktadır. Bunun ötesinde, söz konusu örgütsel stresin, bireyin iş hayatı dışındaki özel ve sosyal hayatına da sirayet etmesi kuvvetle muhtemeldir.

2.6.2.3. İşini Kaybetme Endişesi

İş yaşamı içerisinde bireyin konumu ne derece rahat olursa olsun, işi kaybetme riski ve korkusu sürekli olarak mevcuttur. Bu riski ve korkuyu yaratan yönetim ile alakalı işletmenin başarısızlıkları olduğu kadar çalışanların kendi çalışma kapasitelerinin altında kalmaları ve işletme yönetimlerini çalışma etkinlikleri konusunda ikna edememeleridir.

Fakat sorunun işletme yönetiminden kaynaklandığı düşünüldüğünde, sürekli olarak çalışan değiştirme yoluna giden işletmeler açısından çalışanların dönem dönem kendilerinin de işlerini kaybedeceklerine dair yaşadıkları baskı, öncelikle

verimsizliğe, daha sonrasında ise kronik olarak bir örgütsel strese yol açacaktır (Aydın, 2004, s. 65).

Bu stres faktörü, aynı zamanda çalışanların başarısız olduklarını ve yenilmişlik hissi taşıdıklarını düşünmelerine neden olmaktadır. Örgütsel stresin yaratmış olduğu bu baskı ile çalışanlar giderek işe daha az katılım göstermekte ve sistemin dışında bir parçaymış gibi davranmaktadırlar.

2.6.2.4. İşin Tanımı ve Çalışan ile Uyumu

Kurumsal olmayan işletmeler açısından son derece zor olan bu süreçte, işe uygun bir çalışan bulmak ile mevcut, elde bulunan çalışanı onun için uygun olan bir konumda görevlendirmek, dengeli ve verimli bir iş ortamı yaratmak adına önemlidir. Görevin ve işin tanımının doğru ve çalışan birey başta olmak üzere herkes tarafından kabul görmesi son derece önemlidir. Bunun yanı sıra bireysel olarak çalışan ile işin büyük ölçüde uyum göstermesi beklenmektedir.

Bunun mümkün olmadığı ve eldeki çalışanları mevcut sisteme adapte etmek adına işi görev ve çalışanı aynı anda değerlendirmeyen, işi ve görevi bireye dayatan bir yaklaşım, çalışanın o görev ile uyumsuzluk yaşamasını ve sahip olduğu rolün kendisine verilen görev ile çatışma içerisinde olmasına neden olmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006, s. 37).

Zaten hali hazırda stres faktörleri ile uğraşan bir çalışan için bir de görev ile çelişki içerisinde olmak mutluluğu, başarıyı ve verimliliği mutlak olarak engellemektedir. Çalışanların bu konudaki en büyük beklentisi iş, görev ve sorumluluk gibi konularda mutlak olarak kendileri ile uyumlu olacak şekilde işletmelerinin karar almasıdır.

Çalışanlar kendilerine verilecek olan görevin düzeyi, şekli ve niteliği ile ilgili sürekli olarak düşünmekte ve kafa yormaktadırlar. Bu düşünme durumu, onlar ile uyumlu olan bir görevin onlara verilmesine dek sürmekte ve eğer ki ortaya çıkan durum çalışan bireyin beklentisi ve kapasitesi dahilinde olmazsa stresin ortaya çıkışı söz konusu olmaktadır. Aşırı ya da düşük bir işin çalışan bireye verilmesi de stresin

zaman içerisinde oluşmasına ve rutinleşmesine yol açabilmektedir (Moorhead, ve Griffin, 1992, s. 457).

2.7. Örgütsel Stresin Etkileri

2.7.1. Kurumsal Açıdan

Örgütsel stres bireyleri doğrudan etkilese de aslında en büyük ve en olumsuz etkiyi kurumlar üzerinde yapmaktadır. Çünkü çalışanlardan kaynaklı olarak yaşanan sorunlar neticesinde örgütsel stres birçok açıdan işletmelerin başarısına ve temposuna gölge düşürmektedir.

Örgütsel stresin kurumsal açıdan belli başlı etkilerine bakılacak olursa belli başlı faktörler şunlardır (Soysal, 2009, ss. 28-30):

- İş kalitesinde düşüş ve verimsizlik,
- Çalışanların işe katılım sürecinde aksamalar,
- İşgücü devrinin düşmesi ve performans gerilemesi,
- Kurumsal yönetim ile çalışanlar ve çalışanların kendi aralarında, iş kaynaklı ya da iş kaynaklı olmayan çatışmalar,
- Çalışanların işletmeye ve iş çevresine yabancılaşması, başka arayışlara yönelmesi,
- Yeni görevlerin ortaya çıkması sürecinde çalışanların bu görevlere uyumsuzluk göstermesi.

2.7.2. Çalışanlar Açısından

İş dünyasının temelinde olmaları nedeni ile çalışanların örgütsel stresten etkilenmeleri sonucu ortaya çıkan tablo iş dünyasının geri kalanını da dolaylı olarak olumsuz etkilemektedir. Çünkü çalışanların örgütsel stresten etkilenmeleri ile yaşanan olumsuz ivme hem çalışanların hem de bağlı bulundukları işletmelerinin başarı düzeylerini aşağıya çekmektedir.

Örgütsel stresin bireysel açıdan, çalışanlar üzerindeki belli başlı etkilerine bakılacak olursa belli başlı faktörler şunlardır (Soysal, 2009, ss. 29-30):

- İşten uzaklaşma ve işe geç gitme,
- Örgütsel bağlılık düzeyinde düşüş,
- Örgüt kültürü ile uyumsuzluk sergilenmesi,
- Tükenmişlik hissiyatının ortaya çıkışı,
- Fiziksel ve zihinsel yorgunluk,
- İşe, göreve ve verilen sorumluluğa karşı pasif direniş.

2.8. Örgütsel Stres Yönetimi ve Örgütsel Stres İle Başa Çıkma Yöntemleri

Örgütsel stres sistemsel olarak bir gerçek olsa da çözülmesi zor ya da aşılması imkansız olan bir sorun değildir. Örgütsel stres konusunda önemli olan nokta, bu olgunun yarattığı zararların en aza indirilmesi adına işletmelerin etkin bir şekilde sorumluluk almasının gerekliliğidir. Zira örgütsel stres fiziksel ve psikolojik olarak çok çeşitli şekillerde ve ciddi boyutlarda, hatta kalıcı olarak sorunları beraberinde getirebilmektedir (DeFrank ve Ivancevich, 1998, s. 61).

Bu şekilde kurumsal yönetimler açısından örgütsel stres yönetiminde atılması gereken başlıca adımlar şunlardır (Soysal, 2009, ss. 33-37):

- İş ortamının fiziksel şartlarının iyileştirilmesi,
- İş, görev ve sorumlulukların yeniden gözden geçirilerek dağıtımlarının gerçekleştirilmesi,
- Çalışanlar üzerinde psikolojik olarak güçlendirme ve bireysel şartların iyileştirilmesi,
- Çalışanların yetkinliklerini ve tecrübelerini arttırmaya yönelik olarak eğitim ve geliştirme programlarının düzenlenmesi,

- İşletme içerisinde bir stres yönetimi destek yapısının oluşturulması,
- Kariyer planlamaya yönelik adımların atılması,
- İletişim etkinliğinin artırılması,
- Ücret yönetiminde düzenlemelere gidilerek hakkaniyetli ücret dağıtımı yapılması,
- Pozitif yönde bir örgüt ikliminin yaratılması.

Tüm bu unsurlar, örgütsel anlamda işletmelerin bir bütünlük ve adalet sağlayarak örgütsel stresin kendisine yaşam alanı bulmuş olduğu bir ortamda bu ortamın dağıtılması ve iş ve iletişim sürecinin yeniden inşa edilmesine yardımcı olmaktadır. Her ne kadar bu sürecin inşasında işletmeler öncül bir sorumluluğa sahip gibi gözükseler de çalışanlar da sorumluluk sahibidirler. Çalışanların sorumluluğu, işletmelerinin attığı olumlu adımların beklenen hedeflere ulaşması adına süre aktif ve pozitif yönlü olarak katılım göstermeleridir.

2.9. Örgütsel Strese Dair Kuramsal Yaklaşımları

2.9.1. Cortberg ve Manson'ın Çalışan Merkezli Yaklaşımı

Avrupa'nın çeşitli bölgelerinde gerçekleştirdikleri araştırmalar sonucu çalışanların işletmeler için değerini kavramış olan Cortberg ve Manson, örgütsel strese çözüm bulunması noktasında, mutlak olarak, önce çalışanların hayatlarındaki stres faktörlerine bakılması gerektiğini dile getirmişlerdir (Paslıoğlu, 2008, 227).

İki araştırmacının da yaklaşımına göre çalışanların kendi özel hayatlarında ve iş çevresi ile ilişkilerinde yaşamış oldukları stres düzeyi zaman içerisinde örgütün bir sorunu haline gelmekte ve bireyden örgüte, bireyden çevresine doğru geçen bir stres akışına neden olmaktadır. Bu nedenle örgütsel stresi tetikleyici bir unsur olarak çalışanların yaşadıkları stres faktörlerini ortadan kaldırmaya yönelik adımların atılması gerekmektedir.

2.9.2. Restone'un Sistem Odaklı Yaklaşımı

Örgütsel stresin oluşması konusunda mutlak olarak sorumluluğun işletmelerde olduğu fikrini savunan Restone, bu stres yükünün ortadan kaldırılması ve sürecin stres tehdidi olmadan işletme içerisinde ilerlemesi adına işletme yönetiminin bir dizi sistematik önlemler alması gerektiğini savunmaktadır.

Restone için örgütsel stresin zararlarının yok edilmesi adına sistematik olarak üç uygulama söz konusu olmaktadır. Bunlardan ilki hiyerarşidir. Net bir şekilde sınırları çizilmiş ve disiplin kuralları ile görev dağılımı yapılmış işletmeler için belirsizlik ve örgütsel stres aynı anda ortadan kalkmaktadır (Sevgili, 2010, s. 162).

Diğer bir faktör ise adil ücret paylaşımıdır. Çalışanların verdikleri emek karşılığında hak ettikleri ücreti alamamaları ya da işletme içerisinde kendilerinden daha az performans göstererek daha fazla kazanç elde etmeleri örgütsel stresi tetiklemektedir (Tanaydın, 2009, s. 148).

Son olarak, işletmenin tüm faaliyetleri için kontrol ve denetim mekanizmalarını sürekli olarak hazır tutması, böylelikle de hem sistemi hem de çalışanları kontrol etmesi, sorunların ivedilikle ortadan kaldırılması çalışanların bu sorunlardan en az şekilde etkilenerek örgütsel stres tehdidi yaşamamaları adına önemlidir (Erdoğan, 2009, s. 451).

2.9.3. Thompson'ın “Sosyal Hayat Etkisi” Yaklaşımı

Thompson'ın değerlendirmeleri, kendisi gibi konuyu birey temelinde ele alan çalışmalar gibi bireyin sosyal hayatı üzerine odaklanmaktadır. Buna göre çalışanlar açısından iş hayatı içerisinde sadece ve sadece iş ile ilgili düşüncelerin var olması mümkün değildir. Bireyler, iş hayatı içerisinde, sosyal hayatlarından getirmiş oldukları sorunları belli etmekte ve bunun bir örgütsel stres faktörü haline gelmesine engel olamamaktadırlar (İrengil, 2007, s. 135).

Her ne kadar bireyler son derece profesyonel davranmak isteseler de sosyal hayatlarında yaşadıkları stres yüklü olaylar, derecesi değişecek şekilde bireyleri

olumsuz şekilde etkilemekte ve bu etki nedeni ile de çalışan birey ne kadar iş odaklı düşünmek istese de bu mümkün olmamaktadır.

2.9.4. Thomas ve Merson'ın Kurumsal Stres Dağılımı

Yaptıkları araştırmada Thomas ve Merson, örgütsel stres kaynaklarını sınıflandırma gereği duymuş ve işletme içerisindeki oluşumlarına göre örgütsel stres faktörlerini sıralamışlardır. Çalışanların kariyer beklentileri, iş çevresi ile iletişimlerinin düzeyi, çalışanlara sunulan işletme içi imkanlar ve görev dağılımı konusunda yaşadıkları örgütsel stres, onların iş odaklı hareket etmelerine büyük bir engel teşkil etmektedir (İlmikçi, 2006, s. 145).

Bu faktörlerin her birinde ise işletmenin büyük bir sorumluluğu söz konusudur. Bu sorumluluk dahilinde çalışanlara adil bir sistem içerisinde hak ettiklerini vermeyen ve onların hem fiziksel hem de ruhsal sınırlarını zorlayan işletmeler için çalışanlarından verim almak son derece zor olmak ile birlikte onların stres altında hizmet vermekten uzaklaştırılması da aynı derecede zor olmaktadır. Bu nedenle Thomas ve Merson, işletmelerin yönetim odaklı düşüncelerinde mutlak olarak çalışanların beklentilerini ve çalışanlara sunmuş oldukları imkanların seviyesini gözden geçirmek zorundadırlar. Bunun da ötesinde, çalışanların örgütsel stres altında çalışmalarını engellemek adına yapılması gereken en önemli şey, sistemin, hakkaniyet ve adalet merkezli olarak şekillendirilmesidir. Bu durum, çalışanların güven duygularını da tetikleyecektir (Aydın, 2008, s. 55).

2.9.5. Benson ve Harp'in Kurumsal Yönetim Odaklı Yaklaşımı

ABD'de çeşitli işletmeler nezdinde gerçekleştirdikleri araştırmalarında Benson ve Harps, işletmelerin kurumsallaşmış olmalarına karşın, çıkarların dağılımı ve çalışanların idare edilmesi konusunda yaşadıkları sorunların birer örgütsel stres sebebi olduklarını fark etmişlerdir. Dolayısı ile çalışanlar bu durumdan herhangi bir şekilde memnun olmamaktadırlar.

Bu tip işletmelerde işletme yönetimlerinin çoğunlukla kendi çıkarlarına odaklanarak sistemi kurmaları ve çalışanları sadece bu durum için birer araç olarak

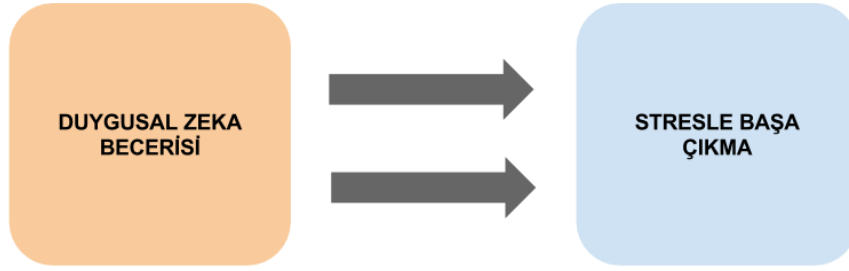
kullanmaları zaman içerisinde sistemin zarar görmesine ve çalışanların mutsuz bir şekilde hizmet vermesine yol açmaktadır. Bu mutsuzluk sonucunda da kendilerinin geri plana itildiğini düşünen çalışanlar, zamanla verim ve performans düşüklüğünün yanı sıra kurum yönetiminin yüzünden ortaya çıkan örgütsel stres tehdidi ile de uğraşmak durumunda kalmaktadırlar (Işıkhan, 2004, s. 111).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HEMŞİRELERİN DUYGUSAL ZEKA BECERİLERİ VE STRESLE BAŞA ÇIKMA DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma “tarama modeli” olarak tasarlanmıştır. “Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekilde betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımlarıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez” (Karasar, 2009, s. 77). Araştırma şematik olarak aşağıda verilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırmada duygusal zeka becerisi bağımsız değişken olarak stresle başa çıkma becerisi bağımlı değişken olarak belirlenmiştir.

3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul’un Fatih bölgesinde bulunan, Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde görev yapan hemşireler oluşturmaktadır. Evrene ait bilgiler Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi Sicil Bölümü’nden sağlanmıştır. İstanbul’un Fatih bölgesinde bulunan, Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde 2015 istatistik verilerine göre 420 hemşire görev yapmaktadır.

Araştırmada kolayda örnekleme metodu tercih edilmiştir. İstanbul’un Fatih bölgesinde bulunan, Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde görev yapan 420

hemşirenin %25'ine (105 hemşireye) ulaşılması hedeflenmiştir. 105 hemşire cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesleki deneyimi ve bulunduğu yerdeki çalışma süresi özellikleri dikkate alınarak yansız örneklem yöntemiyle seçkisiz olarak belirlenmiştir. Araştırmaya gönüllü katılan hemşirelerin 91'inden yanıt alınmıştır. Dönen anketlerin tümü değerlendirmeye alınmıştır. Böylece örnekleme yer alan hemşirelerin araştırmaya katılım oranı % 86,66 olmuştur.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri Toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket kişisel bilgi formu ile birlikte duygusal zeka ölçeği, stresle başa çıkma tarzları ölçeğinden oluşmaktadır.

Araştırmada kullanılan likert ölçekler için kişilerin verilen önermelerle ilgili görüşlerini, çok olumludan çok olumsuzza kadar sıralanan seçeneklerden belirtmeleri istenmiştir (Deniz, Özer ve Işık, 2013, s. 411). Buna göre; (5) kesinlikle katılıyorum, (4) katılıyorum, (3) kararsızım, (2) katılmıyorum, (1) kesinlikle katılmıyorum şeklinde bir ölçek kullanılmıştır. Ölçek sonuçları 5.00-1.00=4.00 puanlık bir genişliğe dağılmışlardır. Bu genişlik beşe bölünerek ölçeğin kesim noktalarını belirleyen düzeyler belirlenmiştir. Ölçek ifadelerinin değerlendirilmesinde aşağıdaki kriterler esas alınmıştır.

Seçenekler	Puanlar	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Hiç Katılmıyorum	1	1,00 - 1,79	Çok düşük
	2	1,80 - 2,59	Düşük
	3	2,60 - 3,39	Orta
	4	3,40 - 4,19	Yüksek
Tamamen Katılıyorum	5	4,20 - 5,00	Çok yüksek

Duygusal zeka ölçeği

Duygusal zeka ölçeği Petrides ve Furnham (2001) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Kısa Formu'nun Türkçe uyarlamasını Deniz ve arkadaşları (2013) tarafından yapılmıştır. Deniz ve arkadaşları 20 maddeden oluşan ölçekte dört faktörlü bir yapı elde etmişlerdir.

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği

Stresle başa çıkmada kullanılan yolları belirlemek amacıyla Folkman ve Lazarus tarafından 1980’de geliştirilmiş (Başa Çıkma Yolları Envanteri “Ways of Coping Inventory”) bir ölçektir.

Bu ölçeğin ilk formu, 68 maddelik bir listedir. Daha sonra maddeler üzerinde yapılan bir değişiklikle, bu liste 66 maddelik dördü “likert tipi” bir ölçeğe dönüştürülmüştür. Ölçeğin maddeleri, bireylerin stresle başa çıkmada kullandıkları bilişsel ve davranışsal stratejileri içermektedir. Bu ölçekten çeşitli araştırmacıların amaçlarına ve örneklemine göre maddeler çıkardıkları ya da ekledikleri ifade edilmektedir.

Ölçek, Türkiye’de ilk kez Siva (1988) tarafından kullanılmış ve kültüre özgü maddeler eklenerek 74 maddeye çıkarılmıştır. Türk gençlerine uyarlanmış hali, kısaltılmış formu ise Şahin ve Durak (1995) tarafından çalışılmış ve “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği” biçiminde adlandırılmıştır. 30 maddeye düşürülen ölçeğin faktör analizi 5 (beş) faktörlü bir yapıyı ortaya koymuştur. Bulunan faktörler birer örnek ile birlikte aşağıda verilmiştir.

1. **Kendine Güvenli Yaklaşım:** “Olayın değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım”.
2. **İyimser Yaklaşım:** “Sakin kafayla düşünmeye ve öfkelenmemeye çalışırım”.
3. **Sosyal Destek Arama:** “Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır”.
4. **Çaresiz Yaklaşım:** “Bir mucize olmasını beklerim”.
5. **Boyun Eğici Yaklaşım:** “İş olacağına varır diye düşünürüm”.

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ) 30 Madde	
Etkili Başa Çıkma Yöntemleri	Etkisiz Başa Çıkma Yöntemleri
✓ Kendine Güvenli Yaklaşım (7 madde) (8, 10, 14, 16, 20, 23, 26)	✓ Çaresiz Yaklaşım (8 madde) (3, 7, 11, 19, 22, 25, 27, 28)
✓ İyimser Yaklaşım (5 madde) (2, 4, 6, 12, 18)	✓ Boyun Eğici Yaklaşım (6 madde) (5, 13, 15, 17, 21, 24)
✓ Sosyal Destek Arama (4 madde) (1, 9, 29, 30)	

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinde yer alan alt ölçekler; “kendine güvenli yaklaşım” ($\alpha = .80$), “çaresiz yaklaşım” ($\alpha = .73$), “boyun eğici yaklaşım” ($\alpha = .70$), “iyimser yaklaşım” ($\alpha = .68$), “sosyal destek arama” ($\alpha = .47$) dır. Üç alt ölçek bir arada (kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, sosyal destek arama) etkili başa çıkma yöntemleri olarak değerlendirilirken, diğer iki alt ölçek (çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım) ise birlikte, etkisiz başa çıkma yöntemleri olarak gruplandırılmaktadır. Bu iki grubun uyum/ölçütsel geçerlilik seviyelerinin Türkiye’de yapılmış birçok çalışmada yeterli olduğu görülmektedir.

Şahin ve arkadaşları tarafından 454 kişinin katılımı ile yapılan çalışmada; mevcut örnekleme tüm ölçek için cronbach alfa kat sayısı .76 olarak bulunmuştur. Alt ölçeklerde söz konusu kat sayısı; kendine güvenli yaklaşım için .81, iyimser yaklaşım için .72, çaresiz yaklaşım için .77, boyun eğici yaklaşım için .69, sosyal destek arama için .

30 maddeden oluşan, 0-3 arası puanlanan bu ölçekte, sosyal desteğe başvurmanın hesaplanmasında 1. ve 9. maddeler ters puanlanarak hesaplanmaktadır. Her faktöre ait puanlar ayrı ayrı hesaplanmaktadır. Her faktöre ait sorulardan elde edilen puanlar toplanmakta ve o faktöre ait toplam soru sayısına bölünerek her faktöre ait ortalama puan elde edilmektedir. Her alt ölçekten alınabilecek en düşük puan 0, en yüksek puan ise 3 tür. Toplam puan ise hesaplanmamaktadır. Kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal desteğe

başvurma faktörlerinden elde edilen puanlar arttıkça stresle başa çıkmanın etkili olduğu, çaresiz ve boyun eğici yaklaşım faktörlerinden elde edilen puanların artması ise stresle başa çıkmada etkisiz yöntemlerin kullanıldığını belirtmektedir.

3.4. Veri Toplama Araçlarına İlişkin Güvenirlik Analizleri

Bu araştırmada Duygusal Zeka Beceri ölçeğinin genel güvenirliliği $\alpha=0,730$ olarak oldukça güvenilir bulunmuştur. Bu araştırmada Stresle Başa Çıkma ölçeğinin genel güvenirliliği $\alpha=0,795$ olarak oldukça güvenilir bulunmuştur. Cronbach's Alpha Katsayısının değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme kriteri (Özdamar, 2004);

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

3.5. Verilerin İstatistiksel Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Araştırma değişkenleri için kormogov simirnov normal dağılım testi uygulanmıştır. Araştırma değişkenleri örnek sayısının az olmasından kaynaklı olarak normal dağılım göstermemektedir. Araştırmada parametrik olmayan analiz yöntemleri kullanılmıştır.

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı Mann Whitney-U testi, ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplararası karşılaştırmalarında Kruskal Wallis H-Testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Mann Whitney-U testi kullanılmıştır.

Araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri arasındaki ilişkiyi Spearman korelasyon, etki ise regresyon analizi ile test edilmiştir. Ölçekler arasındaki korelasyon ilişkileri aşağıdaki kriterlere göre değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2006, s.116);

<i>r</i>	İlişki
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

3.6. Bulgular ve Yorumlar

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırmaya katılan hemşirelerden ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

3.6.1. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Demografik Özelliklere Göre Dağılımları

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Demografik Özelliklere Göre Dağılımları

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Bayan	57	62,6
	Erkek	34	37,4
	Toplam	91	100,0
Yaş Grubu	20-30	26	28,6
	31-40	51	56,0
	41-50	14	15,4
	Toplam	91	100,0
Medeni Durumu	Evli	44	48,4
	Bekar	47	51,6
	Toplam	91	100,0
Eğitim Durumu	Lise Ve Altı	28	30,8
	Lisans	38	41,8
	Yüksek Lisans	25	27,5
	Toplam	91	100,0
Mesleki Deneyimi	1-5 Yıl	30	33,0
	6-10 Yıl	21	23,1
	11-15 Yıl	20	22,0
	16 Yıl Ve üzeri	20	22,0
	Toplam	91	100,0
Bulunduğu Yerdeki Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	12	13,2
	1-5 Yıl	33	36,3
	6-10 Yıl	22	24,2
	11-15 Yıl	24	26,4
	Toplam	91	100,0

Hemşireler cinsiyet değişkenine göre 57'si (%62,6) bayan, 34'ü (%37,4) erkek olarak dağılmaktadır.

Hemşireler yaş grubu değişkenine göre 26'sı (%28,6) 20-30, 51'i (%56,0) 31-40, 14'ü (%15,4) 41-50 olarak dağılmaktadır.

Hemşireler medeni durumu değişkenine göre 44'ü (%48,4) evli, 47'si (%51,6) bekar olarak dağılmaktadır.

Hemşireler eğitim durumu değişkenine göre 28'i (%30,8) lise ve altı, 38'i (%41,8) lisans, 25'i (%27,5) yüksek lisans olarak dağılmaktadır.

Hemşireler mesleki deneyimi değişkenine göre 30'u (%33,0) 1-5 yıl, 21'i (%23,1) 6-10 yıl, 20'si (%22,0) 11-15 yıl, 20'si (%22,0) 16 yıl ve üzeri olarak dağılmaktadır.

Hemşireler bulunduğu yerdeki çalışma süresi değişkenine göre 12'si (%13,2) 1 yıldan az, 33'ü (%36,3) 1-5 yıl, 22'si (%24,2) 6-10 yıl, 24'ü (%26,4) 11-15 yıl olarak dağılmaktadır.

Elde edilen veriler ışığında, ankete gönüllü olarak katılan hemşirelerin büyük bir çoğunluğunun bayan, 31-40 yaş aralığında, lisans mezunu ve mesleki deneyimleri ile bulundukları yerdeki çalışma sürelerinin 1-5 yıl aralığında olduğu görülmektedir. Böylelikle çalışmada, büyük ölçüde mesleğinde genç ve nispeten tecrübesi kazanmak adına çabalayan katılımcıların baskınlığı dikkat çekmektedir.

3.6.2. Ölçeklere Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
İyi Oluş	91	3,035	0,562	1,800	4,400
Öz Kontrol	91	3,143	0,471	1,600	4,200
Duygusallık	91	3,040	0,571	1,600	4,800
Sosyallik	91	3,171	0,519	2,200	4,600
Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyi	91	3,097	0,377	2,350	4,400

Araştırmaya katılan hemşirelerin duygusal zeka beceri düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “iyi oluş” düzeyi ortalamasının orta ($3,035 \pm 0,562$); “öz

kontrol” düzeyi ortalamasının orta ($3,143 \pm 0,471$); “duygusallık” düzeyi ortalamasının orta ($3,040 \pm 0,571$); “sosyallik” düzeyi ortalamasının orta ($3,171 \pm 0,519$); “genel duygusal zeka beceri düzeyi” düzeyi ortalamasının orta ($3,097 \pm 0,377$) düzeyde olduğu görülmektedir.

Bu değerler baz alındığında, hemşirelerin “iyi oluş”, “öz kontrol”, “duygusallık”, “sosyallik” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” verileri ile açıklanan duygusal zeka beceri düzeylerinin sabit bir şekilde orta seviyede olduğu ve bu konuda hemşirelerin tutumlarının ve yaklaşımlarının birbirleri ile denk oldukları görülmektedir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Ortalamaları

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
Kendine Güvenli Yaklaşım	91	3,829	0,591	2,430	5,000
İyimser Yaklaşım	91	3,706	0,578	2,200	5,000
Sosyal Destek Arama	91	3,390	0,573	2,000	4,500
Çaresiz Yaklaşım	91	2,838	0,610	1,120	4,250
Boyun Eğici Yaklaşım	91	2,617	0,711	1,000	4,170
Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi	91	3,243	0,298	2,470	3,970

Araştırmaya katılan hemşirelerin stresle başa çıkma düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “kendine güvenli yaklaşım” düzeyi ortalamasının yüksek ($3,829 \pm 0,591$); “iyimser yaklaşım” düzeyi ortalamasının yüksek ($3,706 \pm 0,578$); “sosyal destek arama” düzeyi ortalamasının ($3,390 \pm 0,573$); “çaresiz yaklaşım” düzeyi ortalamasının orta ($2,838 \pm 0,610$); “boyun eğici yaklaşım” düzeyi ortalamasının orta ($2,617 \pm 0,711$); “genel stresle başa çıkma düzeyi” düzeyi ortalamasının orta ($3,243 \pm 0,298$) düzeyde olduğu görülmektedir.

Elde edilen verilere göre sonuçlar yorumlandığında, ankete katılan hemşirelerin “kendine güvenli yaklaşım” ve “iyimser yaklaşım” düzeyi ortalamalarının yüksek olması stresle başa çıkma konusunda öncelikli olarak kendilerine güvendiklerini ve stres faktörlerini ortadan kaldırmak adına iyimser yaklaşımlar sergilediklerini göstermektedir.

3.6.3. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
İyi Oluş	Bayan	57	3,088	0,587	745,500	0,064
	Erkek	34	2,947	0,515		
Öz Kontrol	Bayan	57	3,144	0,495	962,000	0,954
	Erkek	34	3,141	0,434		
Duygusallık	Bayan	57	2,975	0,581	808,500	0,185
	Erkek	34	3,147	0,547		
Sosyallik	Bayan	57	3,172	0,544	961,500	0,951
	Erkek	34	3,171	0,480		
Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyi	Bayan	57	3,095	0,394	948,000	0,863
	Erkek	34	3,102	0,353		

Hemşirelerin iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik, genel duygusal zeka beceri düzeyi puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Bu değerler baz alındığında, hemşirelerin “iyi oluş”, “öz kontrol”, “duygusallık”, “sosyallik” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” verileri ile açıklanan duygusal zeka beceri düzeylerinin demografik ortalamalarında neredeyse eşit bir paylaşım olduğu görülmektedir. “İyi oluş”, “öz kontrol” ve “sosyallik” başlıkları için bayanların daha fazla ön planda oldukları gözlenirken, “duygusallık” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” başlıkları için erkeklerin daha etkin oldukları anlaşılmaktadır.

**Tablo 5. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri
Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
İyi Oluş	20-30	26	3,162	0,512	2,515	0,284
	31-40	51	2,973	0,569		
	41-50	14	3,029	0,627		
Öz Kontrol	20-30	26	3,062	0,426	0,966	0,617
	31-40	51	3,149	0,470		
	41-50	14	3,271	0,553		
Duygusallık	20-30	26	3,169	0,492	1,992	0,369
	31-40	51	3,012	0,590		
	41-50	14	2,900	0,631		
Sosyallik	20-30	26	3,046	0,336	4,851	0,088
	31-40	51	3,267	0,574		
	41-50	14	3,057	0,546		
Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyi	20-30	26	3,110	0,276	1,025	0,599
	31-40	51	3,100	0,406		
	41-50	14	3,064	0,450		

Araştırmaya katılan hemşirelerin iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik, genel duygusal zeka beceri düzeyi puanları ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Elde edilen veriler ışığında, hemşirelerin “iyi oluş”, “öz kontrol”, “duygusallık”, “sosyallik” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” verileri ile açıklanan duygusal zeka beceri düzeylerinin yaş grubuna göre ortalamaları göz önünde bulundurulduğunda, 20-30 yaş grubu ile 31-40 yaş grubu arasında bir paylaşımın olduğu görülmektedir. “İyi oluş”, “duygusallık” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” başlıkları için 20-30 yaş grubuna mensup hemşireler daha etkin durumdadırlar; “öz kontrol” ve “sosyallik” açısından ise 31-40 yaş grubu daha etkindir. Bu görüşe göre söz konusu başlıkları dikkate alarak örgütsel stresi kendi içerisinde değerlendirenler, mesleklerinde yeni sayılabilecek olan hemşirelerdir.

**Tablo 6. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri
Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
İyi Oluş	Evli	44	2,968	0,556	958,000	0,542
	Bekar	47	3,098	0,567		
Öz Kontrol	Evli	44	3,155	0,474	1 009,500	0,844
	Bekar	47	3,132	0,472		
Duygusallık	Evli	44	2,986	0,541	947,500	0,489
	Bekar	47	3,089	0,600		
Sosyallik	Evli	44	3,227	0,602	936,500	0,435
	Bekar	47	3,119	0,427		
Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyi	Evli	44	3,084	0,403	947,500	0,491
	Bekar	47	3,110	0,356		

Hemşirelerin iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik, genel duygusal zeka beceri düzeyi puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Medeni durum baz alınarak, hemşirelerin “iyi oluş”, “öz kontrol”, “duygusallık”, “sosyallik” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” verileri ile açıklanan duygusal zeka beceri düzeylerinde de bir paylaşım söz konusudur. “İyi oluş”, “duygusallık” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” başlıklarında bekar hemşireler daha fazla ön plana çıkarken, “öz kontrol” ve “sosyallik” açısından evli çalışanlar duygusal zeka konusunda daha bilgili ve etkin hareket ediyor olarak gözükmektedirler.

**Tablo 7. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri
Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları**

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
İyi Oluş	Lise Ve Altı	28	3,036	0,584	2,855	0,240
	Lisans	38	3,090	0,544		
	Yüksek Lisans	25	2,952	0,578		
Öz Kontrol	Lise Ve Altı	28	3,157	0,450	1,070	0,586
	Lisans	38	3,153	0,506		
	Yüksek Lisans	25	3,112	0,455		
Duygusallık	Lise Ve Altı	28	3,243	0,654	3,389	0,184
	Lisans	38	2,979	0,509		
	Yüksek Lisans	25	2,904	0,520		
Sosyallik	Lise Ve Altı	28	3,186	0,541	0,034	0,983
	Lisans	38	3,147	0,498		
	Yüksek Lisans	25	3,192	0,543		
Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyi	Lise Ve Altı	28	3,155	0,407	0,339	0,844
	Lisans	38	3,092	0,337		
	Yüksek Lisans	25	3,040	0,405		

Araştırmaya katılan hemşirelerin iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik, genel duygusal zeka beceri düzeyi puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Elde edilen verilere göre, hemşirelerin “iyi oluş” oluş başlığı hariç, “öz kontrol”, “duygusallık”, “sosyallik” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” başlıklarındaki veriler ile açıklanan duygusal zeka beceri düzeylerinde lise ve altı çalışanların büyük bir etkinliği söz konusudur. Her ne kadar diğer eğitim düzeyine mensup hemşirelere göre daha düşük bir eğitim seviyesine sahip olsalar da duygusal zeka becerisi geliştirme konusunda daha aktif olarak hareket etmektedirler.

Tablo 8. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Mesleki Deneyime Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p	Fark
İyi Oluş	1-5 Yıl	30	3,053	0,506	3,211	0,360	
	6-10 Yıl	21	3,162	0,605			
	11-15 Yıl	20	3,090	0,560			
	16 Yıl Ve üzeri	20	2,820	0,580			
Öz Kontrol	1-5 Yıl	30	3,173	0,445	3,701	0,296	
	6-10 Yıl	21	3,181	0,510			
	11-15 Yıl	20	3,210	0,364			
	16 Yıl Ve üzeri	20	2,990	0,556			
Duygusallık	1-5 Yıl	30	3,160	0,499	5,368	0,147	
	6-10 Yıl	21	3,038	0,543			
	11-15 Yıl	20	3,100	0,604			
	16 Yıl Ve üzeri	20	2,800	0,636			
Sosyallik	1-5 Yıl	30	3,087	0,451	10,867	0,012	3 > 1 3 > 4
	6-10 Yıl	21	3,181	0,533			
	11-15 Yıl	20	3,460	0,499			
	16 Yıl Ve üzeri	20	3,000	0,535			
Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyi	1-5 Yıl	30	3,118	0,310	9,434	0,024	1 > 4 3 > 4
	6-10 Yıl	21	3,141	0,394			
	11-15 Yıl	20	3,215	0,316			
	16 Yıl Ve üzeri	20	2,903	0,455			

Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyallik puanları ortalamalarının mesleki deneyimi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=10,867; p=0,012<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; mesleki deneyimi 11-15 yıl olan hemşirelerin sosyallik puanları (3,460 ± 0,499), mesleki deneyimi 1-5 yıl olan hemşirelerin sosyallik puanlarından (3,087 ± 0,451) yüksek bulunmuştur. mesleki deneyimi 11-15 yıl olan hemşirelerin sosyallik puanları (3,460 ± 0,499), mesleki deneyimi 16 yıl ve üzeri olan hemşirelerin sosyallik puanlarından (3,000 ± 0,535) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan hemşirelerin genel duygusal zeka beceri düzeyi puanları ortalamalarının mesleki deneyimi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip

göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=9,434; $p=0,024<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; mesleki deneyimi 1-5 yıl olan hemşirelerin genel duygusal zeka beceri düzeyi puanları ($3,118 \pm 0,310$), mesleki deneyimi 16 yıl ve üzeri olan hemşirelerin genel duygusal zeka beceri düzeyi puanlarından ($2,903 \pm 0,455$) yüksek bulunmuştur. Mesleki deneyimi 11-15 yıl olan hemşirelerin genel duygusal zeka beceri düzeyi puanları ($3,215 \pm 0,316$), mesleki deneyimi 16 yıl ve üzeri olan hemşirelerin genel duygusal zeka beceri düzeyi puanlarından ($2,903 \pm 0,455$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan hemşirelerin iyi oluş, öz kontrol, duygusallık puanları ortalamalarının mesleki deneyimi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırma dahilinde elde edilen veriler dikkate alındığında, ankete katılan hemşirelerin “iyi oluş”, “öz kontrol”, “duygusallık”, “sosyallik” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” verileri ile açıklanan duygusal zeka beceri düzeylerinin mesleki deneyime göre ortalamalarında, 11-15 yıl arasında mesleki deneyimi olan hemşirelerin konuyu daha iyi algıladıkları ve bu doğrultuda hareket ettikleri görülmektedir. “Öz kontrol”, “sosyallik” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” başlıklarına dair veriler dikkate alındığında, yavaş yavaş “tecrübeli çalışan” konumuna erişen söz konusu yaş aralığındaki çalışanların daha etkin tutum ve davranışlar sergiledikleri görülmektedir.

Tablo 9. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Bulunduğu Yerdeki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p	Fark
İyi Oluş	1 Yıldan Az	12	2,983	0,395	5,408	0,144	
	1-5 Yıl	33	2,891	0,529			
	6-10 Yıl	22	3,273	0,584			
	11-15 Yıl	24	3,042	0,613			
Öz Kontrol	1 Yıldan Az	12	3,000	0,426	4,184	0,242	
	1-5 Yıl	33	3,115	0,456			
	6-10 Yıl	22	3,264	0,488			
	11-15 Yıl	24	3,142	0,499			
Duygusallık	1 Yıldan Az	12	2,867	0,454	1,565	0,667	
	1-5 Yıl	33	3,042	0,655			
	6-10 Yıl	22	3,073	0,550			
	11-15 Yıl	24	3,092	0,534			
Sosyallik	1 Yıldan Az	12	2,983	0,324	10,910	0,012	4 > 1 3 > 2 4 > 2
	1-5 Yıl	33	2,994	0,483			
	6-10 Yıl	22	3,309	0,489			
	11-15 Yıl	24	3,383	0,575			
Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyi	1 Yıldan Az	12	2,958	0,224	6,684	0,083	
	1-5 Yıl	33	3,011	0,373			
	6-10 Yıl	22	3,230	0,376			
	11-15 Yıl	24	3,165	0,410			

Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyallik puanları ortalamalarının bulunduğu yerdeki çalışma süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=10,910; p=0,012<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; bulunduğu yerdeki çalışma süresi 11-15 yıl olan hemşirelerin sosyallik puanları (3,383 ± 0,575), bulunduğu yerdeki çalışma süresi 1 yıldan az olan hemşirelerin sosyallik puanlarından (2,983 ± 0,324) yüksek bulunmuştur. Bulunduğu yerdeki çalışma süresi 6-10 yıl olan hemşirelerin sosyallik puanları (3,309 ± 0,489), bulunduğu yerdeki çalışma süresi 1-5 yıl olan hemşirelerin sosyallik puanlarından (2,994 ± 0,483) yüksek bulunmuştur. Bulunduğu yerdeki çalışma süresi 11-15 yıl olan hemşirelerin sosyallik puanları (3,383 ± 0,575),

bulunduğu yerdeki çalışma süresi 1-5 yıl olan hemşirelerin sosyallik puanlarından ($2,994 \pm 0,483$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan hemşirelerin iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, genel duygusal zeka beceri düzeyi puanları ortalamalarının bulunduğu yerdeki çalışma süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Bu ortalama değerlerin sunduğu tabloya göre, hemşirelerin “iyi oluş”, “öz kontrol”, “duygusallık”, “sosyallik” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” verileri ile açıklanan duygusal zeka beceri düzeylerinin bulundukları yerdeki çalışma sürelerinde de bir paylaşım söz konusudur. Buna göre işletmede 6-10 yıl aralığında görev almış olan hemşireler “iyi oluş”, “öz kontrol” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” başlıklarında daha fazla duygusal zeka odaklı hareket ederlerken, 11-15 yıl aralığında görev almış olan hemşireler “duygusallık” ve “sosyallik” başlıklarında daha fazla ön plana çıkmaktadırlar. Burada dikkat çekici olan, 6-10 yıl aralığında görev almış olan hemşirelerin genel duygusal zeka beceri düzeylerinin 11-15 yıl aralığında görev almış ve daha tecrübeli olan hemşirelere göre daha yüksek olmasıdır. Bu nedenle daha az tecrübesi olan hemşireler dahi duygusal zeka konusunda gerekli tutum ve davranışları sergileyebilmektedirler.

3.6.4. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre Ortalamaları

Tablo 10. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Cinsiyete Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Bayan	57	3,772	0,636	795,500	0,153
	Erkek	34	3,924	0,500		
İyimser Yaklaşım	Bayan	57	3,583	0,582	652,000	0,009
	Erkek	34	3,912	0,515		
Sosyal Destek Arama	Bayan	57	3,347	0,572	874,000	0,431
	Erkek	34	3,463	0,575		
Çaresiz Yaklaşım	Bayan	57	2,844	0,619	928,500	0,739
	Erkek	34	2,827	0,604		
Boyun Eğici Yaklaşım	Bayan	57	2,623	0,713	948,500	0,866
	Erkek	34	2,608	0,719		
Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi	Bayan	57	3,206	0,281	839,500	0,288
	Erkek	34	3,305	0,319		

Hemşirelerin iyimser yaklaşım puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney U=652,000; $p=0,009<0,05$). Bayan hemşirelerin iyimser yaklaşım puanları ($x=3,583$), erkek hemşirelerin iyimser yaklaşım puanlarından ($x=3,912$) düşük bulunmuştur.

Hemşirelerin kendine güvenli yaklaşım, sosyal destek arama, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, genel stresle başa çıkma düzeyi puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Elde edilen verilere göre, erkek hemşireler, bayan hemşirelere göre stresle başa çıkma konusunda daha güçlü ve daha dirayetli bir tutum sergilemektedirler. Bu duruma bakılacak olursa, erkek hemşirelerin “Kendine Güvenli Yaklaşım”, “İyimser Yaklaşım”, “Sosyal Destek Arama” ve “Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi”

başlıklarında daha etkin, daha dirayetli ve daha fazla strese karşı çözüm bulma çabası içerisinde oldukları görülmektedir. Bayan hemşirelerin ise “Çaresiz Yaklaşım” ve “Boyun Eğici Yaklaşım” başlıklarına daha fazla katılım göstermişlerdir ve bu durum bayan hemşirelerin stres ile karşılaştıklarında daha fazla çaresiz olarak hareket ettiklerini göstermektedir.

Tablo 11. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p	Fark
Kendine Güvenli Yaklaşım	20-30	26	3,780	0,541	1,233	0,540	
	31-40	51	3,824	0,628			
	41-50	14	3,939	0,562			
İyimser Yaklaşım	20-30	26	3,608	0,377	1,670	0,434	
	31-40	51	3,722	0,655			
	41-50	14	3,829	0,592			
Sosyal Destek Arama	20-30	26	3,490	0,541	1,269	0,530	
	31-40	51	3,358	0,590			
	41-50	14	3,321	0,584			
Çaresiz Yaklaşım	20-30	26	2,817	0,491	2,409	0,300	
	31-40	51	2,895	0,671			
	41-50	14	2,670	0,579			
Boyun Eğici Yaklaşım	20-30	26	2,282	0,571	13,568	0,001	2 > 1
	31-40	51	2,804	0,719			
	41-50	14	2,560	0,724			
Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi	20-30	26	3,156	0,210	3,150	0,207	
	31-40	51	3,293	0,324			
	41-50	14	3,224	0,315			

Araştırmaya katılan hemşirelerin boyun eğici yaklaşım puanları ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=13,568; p=0,001<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; yaş grubu 31-40 olan hemşirelerin boyun eğici yaklaşım puanları (2,804 ± 0,719), yaş grubu 20-30 olan hemşirelerin boyun eğici yaklaşım puanlarından (2,282 ± 0,571) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan hemşirelerin kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, sosyal destek arama, çaresiz yaklaşım, genel stresle başa çıkma düzeyi puanları ortalamalarının yaş grubu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırmanın bulgularının çıktılarına göre, araştırmaya katılan hemşirelerin stres ile başa çıkma düzeyleri yaş grubuna göre ortalamaları baz alındığında tecrübe faktörü ortaya çıkmaktadır. “Kendine Güvenli Yaklaşım” ve “İyimser Yaklaşım” başlıklarında 41-50 yaş aralığındaki, “Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi” başlığında 31-40 yaş aralığındaki hemşireler ön plana çıkmakta ve zaman içerisinde edindikleri tecrübelerin onları stres faktörlerine karşı daha güçlü hale getirdikleri görülmektedir. “Sosyal Destek Arama” ve “Çaresiz Yaklaşım” başlıklarında ise tecrübesi olarak nitelendirilebilecek, 20-30 yaş aralığındaki hemşirelerin yüksek düzeyde oldukları görülmektedir.

Tablo 12. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Evli	44	3,903	0,583	843,000	0,127
	Bekar	47	3,760	0,596		
İyimser Yaklaşım	Evli	44	3,818	0,648	805,000	0,067
	Bekar	47	3,600	0,486		
Sosyal Destek Arama	Evli	44	3,432	0,577	983,000	0,682
	Bekar	47	3,351	0,573		
Çaresiz Yaklaşım	Evli	44	2,801	0,547	994,000	0,750
	Bekar	47	2,872	0,668		
Boyun Eğici Yaklaşım	Evli	44	2,697	0,622	908,500	0,317
	Bekar	47	2,543	0,785		
Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi	Evli	44	3,291	0,320	852,500	0,149
	Bekar	47	3,199	0,271		

Hemşirelerin kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, sosyal destek arama, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, genel stresle başa çıkma düzeyi puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Araştırmanın bu bölümündeki çıktılar göz önünde bulundurulduğunda, yine tecrübe ve bir bakıma sorumluluk bilinci faktörleri ön plana çıkmaktadır. Buna göre, “Boyun Eğici Yaklaşım” başlığı hariç, “Kendine Güvenli Yaklaşım”, “İyimser Yaklaşım”, “Sosyal Destek Arama” ve “Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi” başlıklarında, evli olan hemşirelerin stresle başa çıkabilme konusunda daha dirayetli oldukları ve evliliğinin sağladığı sorumluluk ile iş ortamında stresle başa çıkmaya çalıştıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 13. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	Lise Ve Altı	28	3,975	0,666	2,957	0,228
	Lisans	38	3,733	0,547		
	Yüksek Lisans	25	3,811	0,556		
İyimser Yaklaşım	Lise Ve Altı	28	3,814	0,653	0,804	0,669
	Lisans	38	3,647	0,495		
	Yüksek Lisans	25	3,672	0,611		
Sosyal Destek Arama	Lise Ve Altı	28	3,571	0,641	4,455	0,108
	Lisans	38	3,263	0,507		
	Yüksek Lisans	25	3,380	0,555		
Çaresiz Yaklaşım	Lise Ve Altı	28	2,862	0,575	1,075	0,584
	Lisans	38	2,760	0,594		
	Yüksek Lisans	25	2,930	0,678		
Boyun Eğici Yaklaşım	Lise Ve Altı	28	2,435	0,757	2,606	0,272
	Lisans	38	2,667	0,615		
	Yüksek Lisans	25	2,747	0,780		
Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi	Lise Ve Altı	28	3,289	0,327	1,560	0,458
	Lisans	38	3,183	0,271		
	Yüksek Lisans	25	3,283	0,299		

Araştırmaya katılan hemşirelerin kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, sosyal destek arama, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, genel stresle başa çıkma düzeyi puanları ortalamalarının eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırma içerisinde, hemşirelerin stresle başa çıkma düzeylerinin eğitim durumuna göre ortalamaları dahilinde elde edilen veriler ışığında fark yaratabilecek sonuçlardan bir diğeri de “Kendine Güvenli Yaklaşım”, “İyimser Yaklaşım”, “Sosyal Destek Arama” ve “Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi” başlıklarında lise ve altı eğitim seviyesine sahip olan çalışanların stres ile mücadelede dikkat çekici şekilde dirayetli olarak gözükmeleleridir. Öte yandan, “Çaresiz Yaklaşım” ve “Boyun Eğici Yaklaşım” başlıklarında, eğitim hayatlarına uzun süre devam ederek yüksek lisans düzeyinde bulunan hemşirelerin, örgütsel strese karşı daha geç tecrübeler edinmeleri sebebi ile stres karşısında çaresiz kaldıkları görülmektedir.

Tablo 14. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Mesleki Deneyime Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p	Fark
Kendine Güvenli Yaklaşım	1-5 Yıl	30	3,695	0,524	5,804	0,122	
	6-10 Yıl	21	3,762	0,548			
	11-15 Yıl	20	4,100	0,675			
	16 Yıl Ve üzeri	20	3,829	0,593			
İyimser Yaklaşım	1-5 Yıl	30	3,600	0,455	3,051	0,384	
	6-10 Yıl	21	3,667	0,661			
	11-15 Yıl	20	3,890	0,650			
	16 Yıl Ve üzeri	20	3,720	0,571			
Sosyal Destek Arama	1-5 Yıl	30	3,542	0,521	8,398	0,038	1 > 4 3 > 4
	6-10 Yıl	21	3,321	0,554			
	11-15 Yıl	20	3,500	0,618			
	16 Yıl Ve üzeri	20	3,125	0,553			
Çaresiz Yaklaşım	1-5 Yıl	30	2,913	0,563	0,357	0,949	
	6-10 Yıl	21	2,869	0,667			
	11-15 Yıl	20	2,719	0,743			
	16 Yıl Ve üzeri	20	2,813	0,482			
Boyun Eğici Yaklaşım	1-5 Yıl	30	2,506	0,747	2,114	0,549	
	6-10 Yıl	21	2,778	0,590			
	11-15 Yıl	20	2,633	0,939			
	16 Yıl Ve üzeri	20	2,600	0,497			
Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi	1-5 Yıl	30	3,212	0,245	0,993	0,803	
	6-10 Yıl	21	3,252	0,306			
	11-15 Yıl	20	3,323	0,382			
	16 Yıl Ve üzeri	20	3,200	0,272			

Araştırmaya katılan hemşirelerin sosyal destek arama puanları ortalamalarının mesleki deneyimi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=8,398; p=0,038<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; mesleki deneyimi 1-5 yıl olan hemşirelerin sosyal destek arama puanları (3,542 ± 0,521), mesleki deneyimi 16 yıl ve üzeri olan hemşirelerin sosyal destek arama puanlarından (3,125 ± 0,553) yüksek bulunmuştur. Mesleki deneyimi 11-15 yıl olan hemşirelerin sosyal destek arama puanları (3,500 ± 0,618),

mesleki deneyimi 16 yıl ve üzeri olan hemşirelerin sosyal destek arama puanlarından ($3,125 \pm 0,553$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan hemşirelerin kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, genel stresle başa çıkma düzeyi puanları ortalamalarının mesleki deneyimi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırma içerisinde, hemşirelerin stresle başa çıkma düzeylerinin mesleki deneyimlerine göre ortalamaları dahilinde elde edilen veriler ışığında, mesleğinde 11-15 yıl aralığında deneyimi bulunan çalışanların, “Kendine Güvenli Yaklaşım”, “İyimser Yaklaşım”, “Sosyal Destek Arama” ve “Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi” başlıklarında daha olumlu olarak hareket ettikleri görülmektedir. Bu da mesleklerinde, zaman içerisinde elde etmiş oldukları tecrübe ile stresle başa çıkma kabiliyeti gösterdiklerini işaret etmektedir. 1-5 yıl aralığında mesleki deneyimi olan hemşirelerin “Çaresiz Yaklaşım” ve 6-10 yıl aralığında mesleki deneyimi olan hemşirelerin ise “Boyun Eğici Yaklaşım” başlıklarındaki verilere göre örgütsel stres baskısı altında kaldıklarında sorunlar yaşadıklarını göstermektedir.

Tablo 15. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Bulunduğu Yerdeki Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Kendine Güvenli Yaklaşım	1 Yıldan Az	12	3,917	0,485	4,745	0,191
	1-5 Yıl	33	3,727	0,618		
	6-10 Yıl	22	3,721	0,523		
	11-15 Yıl	24	4,024	0,634		
İyimser Yaklaşım	1 Yıldan Az	12	3,833	0,608	6,605	0,086
	1-5 Yıl	33	3,546	0,422		
	6-10 Yıl	22	3,655	0,691		
	11-15 Yıl	24	3,908	0,596		
Sosyal Destek Arama	1 Yıldan Az	12	3,479	0,458	1,347	0,718
	1-5 Yıl	33	3,417	0,582		
	6-10 Yıl	22	3,409	0,526		
	11-15 Yıl	24	3,292	0,666		
Çaresiz Yaklaşım	1 Yıldan Az	12	2,708	0,469	1,436	0,697
	1-5 Yıl	33	2,845	0,568		
	6-10 Yıl	22	2,892	0,729		
	11-15 Yıl	24	2,844	0,637		
Boyun Eğici Yaklaşım	1 Yıldan Az	12	2,375	0,785	4,329	0,228
	1-5 Yıl	33	2,551	0,670		
	6-10 Yıl	22	2,811	0,679		
	11-15 Yıl	24	2,653	0,752		
Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi	1 Yıldan Az	12	3,214	0,209	1,747	0,627
	1-5 Yıl	33	3,185	0,257		
	6-10 Yıl	22	3,265	0,315		
	11-15 Yıl	24	3,318	0,363		

Araştırmaya katılan hemşirelerin kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, sosyal destek arama, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, genel stresle başa çıkma düzeyi puanları ortalamalarının bulunduğu yerdeki çalışma süresi değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Elde edilen veriler ışığında, hemşirelerin stresle başa çıkma düzeylerinin bulundukları yerdeki çalışma sürelerine göre ortalamalarına, iş yerinde 11-15 yıl aralığında bulunan çalışanların, “Kendine Güvenli Yaklaşım”, “İyimser Yaklaşım”,

“Sosyal Destek Arama” ve “Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi” başlıklarında daha olumlu olarak hareket ettikleri görülmektedir. Bu da mesleklerinde, zaman içerisinde elde etmiş oldukları tecrübe ile stresle başa çıkma kabiliyeti gösterdiklerini işaret etmektedir. 6-10 yıl aralığında iş yerinde bulunan hemşirelerin “Çaresiz Yaklaşım” ve “Boyun Eğici Yaklaşım” başlıklarındaki verilere göre örgütsel stres baskısı altında kaldıklarında sorunlar yaşadıklarını göstermektedir.

3.6.5. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri ile Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

Tablo 16. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri ile Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Aralarındaki İlişkinin Korelasyon Analizi ile İncelenmesi

		Kendine Güvenli Yaklaşım	İyimser Yaklaşım	Sosyal Destek Arama	Çaresiz Yaklaşım	Boyun Eğici Yaklaşım	Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi
İyi Oluş	r	-0,222*	-0,118	-0,098	0,265*	0,118	0,095
	p	0,034	0,265	0,354	0,011	0,266	0,368
Öz Kontrol	r	-0,165	0,043	0,126	0,091	0,040	0,072
	p	0,117	0,686	0,235	0,392	0,710	0,495
Duygusallık	r	-0,034	0,140	0,278**	0,345**	0,146	0,331**
	p	0,747	0,186	0,008	0,001	0,168	0,001
Sosyallik	r	0,125	0,226*	0,082	0,157	0,143	0,252*
	p	0,237	0,031	0,438	0,138	0,175	0,016
Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyi	r	-0,107	0,066	0,153	0,361**	0,216*	0,296**
	p	0,315	0,537	0,147	0,000	0,040	0,004

İyi oluş ile kendine güvenli yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=-0.222$; $p=0,034<0.05$). Buna göre iyi oluş arttıkça kendine güvenli yaklaşım azalmaktadır.

İyi oluş ile iyimser yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle iyi oluş ile iyimser yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

İyi oluş ile sosyal destek arama arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle iyi oluş ile sosyal destek karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

İyi oluş ile çaresiz yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.265$; $p=0,011<0.05$). Buna göre iyi oluş arttıkça çaresiz yaklaşım artmaktadır. Bir başka deyişle, duygusal zeka içerisinde bireyin iyi odaklı düşünmesi onun daha fazla duygusallaşmasına bu nedenle de stres anlarında çaresiz kalmasına sebebiyet vermektedir.

İyi oluş ile boyun eğici yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle iyi oluş ile boyun eğici yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

İyi oluş ile genel stresle başa çıkma düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle iyi oluş ile stresle başa çıkma karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Öz kontrol ile kendine güvenli yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle öz kontrol ile kendine güvenli yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Öz kontrol ile iyimser yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle öz kontrol ile iyimser yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Öz kontrol ile sosyal destek arama arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle öz kontrol ile sosyal destek arama karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Öz kontrol ile çaresiz yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle öz kontrol ile çaresiz yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Öz kontrol ile boyun eğici yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle öz kontrol ile boyun eğici yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Öz kontrol ile genel stresle başa çıkma düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle öz kontrol ile genel stresle başa çıkma düzeyi karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Duygusallık ile kendine güvenli yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle duygusallık ile kendine güvenli yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Duygusallık ile iyimser yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle duygusallık ile iyimser yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Duygusallık ile sosyal destek arama arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.278$; $p=0,008<0.05$). Buna göre duygusallık arttıkça sosyal destek arama artmaktadır. Bir başka açıdan değerlendirildiğinde, stres anına duygusallığı ön plana çıkan hemşireler açısından sosyal destek arama bir çözüm yolu, stresten bir çıkış yolu olarak gözükmektedir.

Duygusallık ile çaresiz yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.345$; $p=0,001<0.05$). Buna göre duygusallık arttıkça çaresiz yaklaşım artmaktadır. Duygusal odaklı düşünen hemşireler açısından durum stres anlarında zorlaşmakta ve duygusallığın ağır basması sonucu stresin çaresizliği yarattığı görülmektedir.

Duygusallık ile boyun eğici yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle duygusallık ile boyun eğici yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Duygusallık ile genel stresle başa çıkma düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.331$; $p=0,001<0.05$). Buna göre duygusallık arttıkça genel stresle başa çıkma düzeyi artmaktadır. Duygusallık hemşireleri çaresiz hale getirmenin yanı sıra onların duygusal olarak içe kapanarak stresle başa çıkmak adına daha fazla mücadele vermelerine olanak tanımaktadır.

Sosyallik ile kendine güvenli yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle sosyallik ile kendine güvenli yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Sosyallik ile iyimser yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.226$; $p=0,031<0.05$). Buna göre sosyallik arttıkça iyimser yaklaşım artmaktadır. Sosyal olarak hareket eden ve bu şekilde çevrelerini genişleten hemşireler için iyimser olarak düşünmek ve bu sayede stres baskısından kurtulmak daha kolay olmaktadır.

Sosyallik ile sosyal destek arama arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle sosyallik ile sosyal destek arama karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Sosyallik ile çaresiz yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle sosyallik ile çaresiz yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Sosyallik ile boyun eğici yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle sosyallik ile boyun eğici yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Sosyallik ile genel stresle başa çıkma düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.252$; $p=0,016<0.05$). Buna göre sosyallik arttıkça genel stresle başa çıkma düzeyi artmaktadır. Buna göre sosyal olarak hareket eden ve bu şekilde çevrelerini genişleten hemşireler için genel olarak stres ile başa çıkmak ve bu sayede de stres baskısından kurtulmak daha kolay olmaktadır.

Genel duygusal zeka beceri düzeyi ile kendine güvenli yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle genel duygusal zeka beceri düzeyi ile kendine güvenli yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Genel duygusal zeka beceri düzeyi ile iyimser yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle genel duygusal zeka beceri düzeyi ile iyimser yaklaşım karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Genel duygusal zeka beceri düzeyi ile sosyal destek arama arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmamaktadır. Bu nedenle genel duygusal zeka beceri düzeyi ile sosyal destek arama karşılıklı olarak birbirlerini herhangi bir biçimde etkilememektedir.

Genel duygusal zeka beceri düzeyi ile çaresiz yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.361$; $p=0,000<0.05$). Buna göre genel duygusal zeka beceri düzeyi arttıkça çaresiz yaklaşım artmaktadır. Çünkü hemşireler bu sayede daha fazla duygusal ve iç dünyalarına odaklı olarak düşünmekte ve bu nedenle de stresin ağır baskısı altında çaresiz kalmaktadırlar.

Genel duygusal zeka beceri düzeyi ile boyun eğici yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.216$; $p=0,040<0.05$). Buna göre genel duygusal zeka beceri düzeyi arttıkça boyun eğici yaklaşım artmaktadır. Bir başka deyişle hemşireler, bu sayede daha fazla duygusal ve iç dünyalarına odaklı olarak düşünmekte ve bu nedenle de stresin ağır baskısı karşısında belirli bir noktadan sonra boyun eğmek zorunda kalmaktadırlar.

Genel duygusal zeka beceri düzeyi ile genel stresle başa çıkma düzeyi arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki bulunmuştur ($r=0.296$; $p=0,004<0.05$). Buna göre genel duygusal zeka beceri düzeyi arttıkça genel stresle başa çıkma düzeyi artmaktadır. Çünkü hemşireler bu sayede daha fazla duygusal ve iç dünyalarına odaklı olarak düşünmekte, duygusallık da hemşireleri çaresiz hale getirmenin yanı sıra

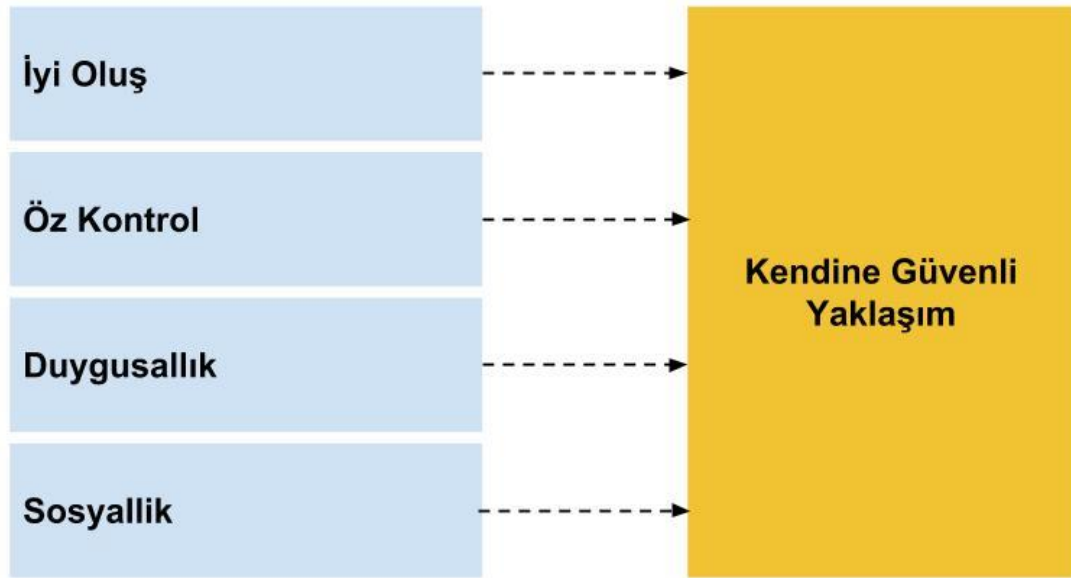
onların duygusal olarak içe kapanarak stresle başa çıkmak adına daha fazla mücadele vermelerine olanak tanımaktadır.

3.6.6. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Üzerine Etkisi

Tablo 17. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Kendine Güvenli Yaklaşım Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Kendine Güvenli Yaklaşım	Sabit	3,926	7,463	0,000	1,813	0,134	0,035
	İyi Oluş	-0,228	-1,780	0,079			
	Öz Kontrol	-0,163	-1,171	0,245			
	Duygusallık	0,117	0,930	0,355			
	Sosyallik	0,237	1,802	0,075			

İyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik ile kendine güvenli yaklaşım arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=1,813; p=0,134>0,050).



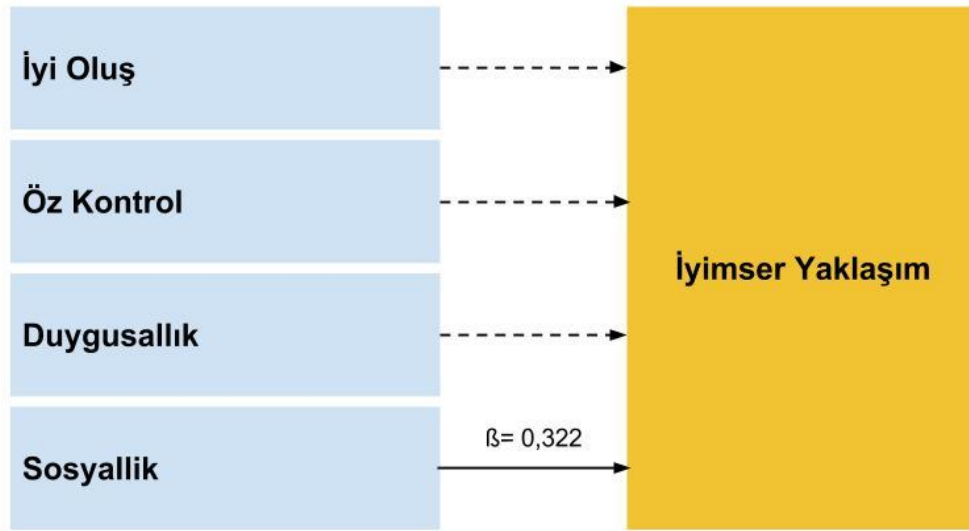
Şekil 2. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Kendine Güvenli Yaklaşım Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Bu veriler ışığında kendine güvenli yaklaşımın sadece bireyin kendisi ile alakalı olduğu ve iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik gibi kavramların herhangi bir şekilde bireyin duygusal zeka beceri düzeyi ile stresle başa çıkma düzeyi için kendine güven duygusuna etkide bulunmadığı görülmektedir.

Tablo 18. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin İyimser Yaklaşım Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
İyimser Yaklaşım	Sabit	2,901	5,726	0,000	2,528	0,046	0,064
	İyi Oluş	-	-	0,096			
	Öz Kontrol	0,207	1,681	0,984			
	Duygusallık	0,003	0,020	0,984			
	Sosyallik	0,132	1,093	0,277			
		0,322	2,544	0,013			

İyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=2,528$; $p=0,046<0.05$). İyimser yaklaşım düzeyinin belirleyicisi olarak iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,064$). Hemşirelerin iyi oluş düzeyi iyimser yaklaşım düzeyini etkilememektedir ($p=0.096>0.05$). Hemşirelerin öz kontrol düzeyi iyimser yaklaşım düzeyini etkilememektedir ($p=0.984>0.05$). Hemşirelerin duygusallık düzeyi iyimser yaklaşım düzeyini etkilememektedir ($p=0.277>0.05$). Hemşirelerin sosyallik düzeyi iyimser yaklaşım düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,322$).



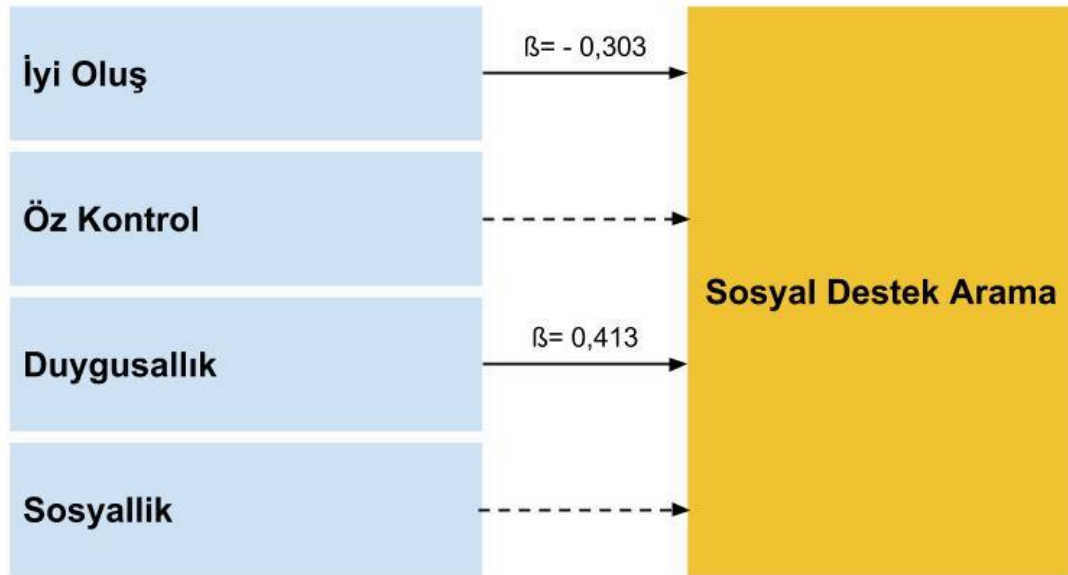
Şekil 3. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin İyimser Yaklaşım Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Tıpkı kendine güvenli yaklaşımda söz konusu olduğu gibi, bu veriler ışığında, iyimser yaklaşımın sadece bireyin kendisi ile alakalı olduğu ve iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik gibi kavramların herhangi bir şekilde bireyin duygusal zeka beceri düzeyi ile stresle başa çıkma düzeyi için iyimser düşünme duygusuna etkide bulunmadığı görülmektedir.

Tablo 19. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Sosyal Destek Arama Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R^2
Sosyal Destek Arama	Sabit	2,729	5,582	0,000	3,885	0,006	0,114
	İyi Oluş	- 0,303	- 2,552	0,012			
	Öz Kontrol	0,122	0,943	0,348			
	Duygusallık	0,413	3,536	0,001			
	Sosyallik	- 0,018	- 0,148	0,883			

İyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik ile sosyal destek arama arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=3,885$; $p=0,006<0.05$). Sosyal destek arama düzeyinin belirleyicisi olarak iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,114$). Hemşirelerin iyi oluş düzeyi sosyal destek arama düzeyini azaltmaktadır ($\beta=-0,303$). Hemşirelerin öz kontrol düzeyi sosyal destek arama düzeyini etkilememektedir ($p=0.348>0.05$). Hemşirelerin duygusallık düzeyi sosyal destek arama düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,413$). Hemşirelerin sosyallik düzeyi sosyal destek arama düzeyini etkilememektedir ($p=0.883>0.05$).



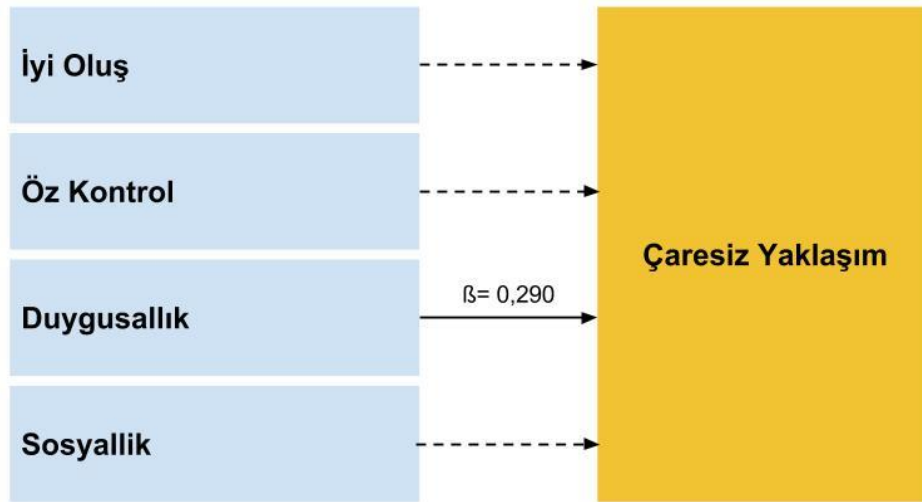
Şekil 4. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Sosyal Destek Arama Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Bu sonuçlar dahilinde dikkati çeken en önemli nokta, hemşirelerin iyi oluş düzeyinin sosyal destek arama düzeyini azaltmasıdır ki hemşireler kendi kendilerine yetebildiklerini düşündüklerinde sosyal destek aramaktan uzaklaşmaktadırlar. Öte yandan, hemşirelerin duygusallık düzeyi sosyal destek arama düzeyini arttırmaktadır ki buna göre duygusal olarak daha hassas konumda olan hemşireler daha güçlü bir şekilde sosyal desteğe ihtiyaç duymaktadırlar.

Tablo 20. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Çaresiz Yaklaşım Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Çaresiz Yaklaşım	Sabit	1,632	3,125	0,002	3,718	0,008	0,108
	İyi Oluş	0,211	1,664	0,100			
	Öz Kontrol	-	-	0,495			
	Duygusallık	0,290	2,325	0,022			
	Sosyallik	-	-	0,962			
		0,006	0,048				

İyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik ile çaresiz yaklaşım arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=3,718$; $p=0,008<0.05$). Çaresiz yaklaşım düzeyinin belirleyicisi olarak iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,108$). Hemşirelerin iyi oluş düzeyi çaresiz yaklaşım düzeyini etkilememektedir ($p=0.100>0.05$). Hemşirelerin öz kontrol düzeyi çaresiz yaklaşım düzeyini etkilememektedir ($p=0.495>0.05$). Hemşirelerin duygusallık düzeyi çaresiz yaklaşım düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,290$). Hemşirelerin sosyallik düzeyi çaresiz yaklaşım düzeyini etkilememektedir ($p=0.962>0.05$).



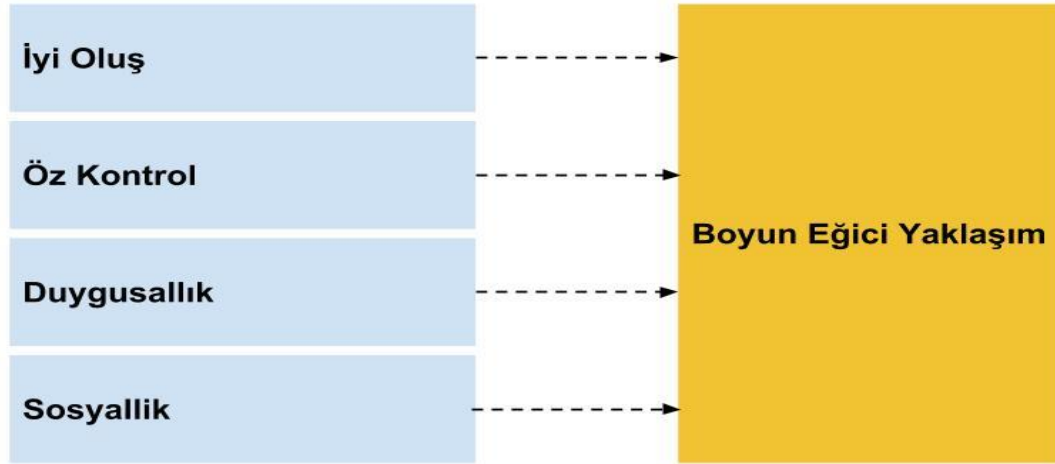
Şekil 5. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Çaresiz Yaklaşım Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Elde edilen sonuçlar ışığında dikkati çeken en önemli nokta hemşirelerin duygusallık düzeyinin çaresiz yaklaşım düzeyini arttırmasıdır ki bu şekilde duygusal olarak baskı altında olan hemşirelerin bireysel olarak sorunlara çözüm bulma konusunda etkisiz kaldıkları ve kendilerini çaresizlik içerisinde hissettikleri gözlemlenmiştir.

Tablo 21. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Boyun Eğici Yaklaşım Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Boyun Eğici Yaklaşım	Sabit	1,884	2,888	0,005	0,476	0,754	-
	İyi Oluş	0,105	0,662	0,510			
	Öz Kontrol	-	-	0,984			
	Duygusallık	0,001	0,008	0,993			
	Sosyallik	0,133	0,815	0,417			
		0,004	0,021				0,024

İyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=0,476; p=0,754>0,050).



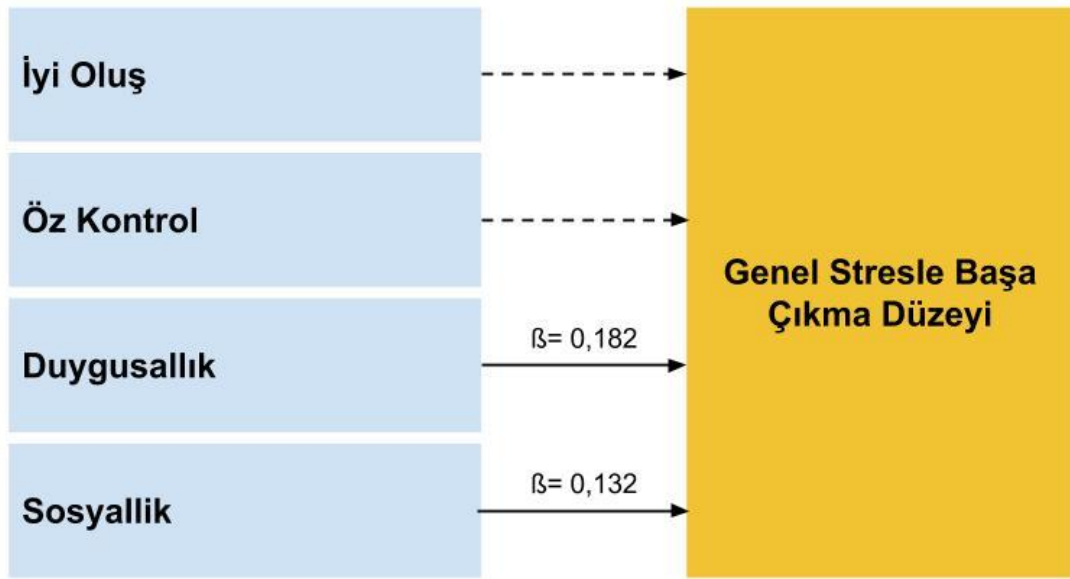
Şekil 6. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Boyun Eğici Yaklaşım Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Buna göre boyun eğici yaklaşım, iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik gibi faktörlerle ilgili olmamakla birlikte çoğunlukla sorunun, baskının ve stresin düzeyi ile alakalı olmaktadır. Böylelikle bireyin iyi olması, bireysel kontrol düzeyi, duygusallığı ve sosyalliği gibi unsurlardan ziyade karşılaşılan sorunu derecesi ve bireyin bulunduğu ortamında bu duruma ne ölçüde katkıda bulunduğudır.

Tablo 22. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi	Sabit	2,576	10,321	0,000	4,821	0,001	0,145
	İyi Oluş	- 0,051	-0,836	0,405			
	Öz Kontrol	- 0,047	-0,716	0,476			
	Duygusallık	0,182	3,053	0,003			
	Sosyallik	0,132	2,108	0,038			

İyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik ile genel stresle başa çıkma düzeyi arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=4,821$; $p=0,001<0.05$). Genel stresle başa çıkma düzeyinin belirleyicisi olarak iyi oluş, öz kontrol, duygusallık, sosyallik değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,145$). Hemşirelerin iyi oluş düzeyi genel stresle başa çıkma düzeyini etkilememektedir ($p=0.405>0.05$). Hemşirelerin öz kontrol düzeyi genel stresle başa çıkma düzeyini etkilememektedir ($p=0.476>0.05$). Hemşirelerin duygusallık düzeyi genel stresle başa çıkma düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,182$). Hemşirelerin sosyallik düzeyi genel stresle başa çıkma düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,132$).



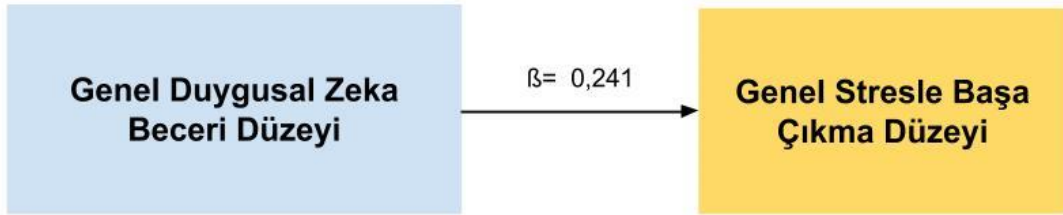
Şekil 7. Hemşirelerin Duygusal Zeka Beceri Düzeylerinin Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Bu verilere göre, detaylar kenara bırakıldığı süre zarfında, hemşirelerin duygusallık düzeyinin genel stresle başa çıkma düzeyini arttırması, sorunu genel olarak içselleştiren ve soruna duygusal anlamda, onu çözmek adına bakan hemşirelere stresle başa çıkma konusunda katkı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra, hemşirelerin sosyallik düzeyi genel stresle başa çıkma düzeyini arttırmaktadır ki sosyal olarak hareket eden hemşireler için geniş çaplı düşünmesinin ve sorunlara çözüm bulmak adına daha fazla insan ile istişare gerçekleştirmenin katkısı ile stresi ortadan kaldırma ihtimalleri güçlenmektedir.

Tablo 23. Hemşirelerin Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyinin Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi Üzerine Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi	Sabit	2,497	10,048	0,000	9,138	0,003	0,083
	Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyi	0,241	3,023	0,003			

Genel duygusal zeka beceri düzeyi ile genel stresle başa çıkma düzeyi arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=9,138$; $p=0,003<0.05$). Genel stresle başa çıkma düzeyinin belirleyicisi olarak genel duygusal zeka beceri düzeyi değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,083$). Hemşirelerin genel duygusal zeka beceri düzeyi genel stresle başa çıkma düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,241$).



Şekil 8. Hemşirelerin Genel Duygusal Zeka Beceri Düzeyinin Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi Üzerine Etkisinin Sonuç Modeli

Son olarak, araştırma bulgularına göre hemşirelerin genel duygusal zeka beceri düzeyi genel stresle başa çıkma düzeyini arttırmaktadır. Buradan hareketle, genel olarak hemşirelerin sahip oldukları duygusal zeka konusundaki kapasitenin onları genel olarak strese karşı koyma konusunda teşvik ettiği ve stres ile başa çıkma konusunda cesaretlendirdiği söylenebilmektedir.

SONUÇ

Araştırma dahilinde görüldüğü üzere duygusal zeka, artık bireylerin yaşamlarının belki de her anında kendilerini, çevrelerini, olayları ve olguları anlamak ve anlamlandırmak adına ön plana çıkmaktadır. Özellikle duygusal zekanın örgütsel strese karşı mücadele edebilmek ya da onun karşısında etkisiz kalmak konusunda belirleyici bir etkisi bulunmaktadır. Bireyin duygusal zeka konusundaki psikolojik tutum ve davranışları her sıkıntılı süreçte yönlendirici olduğu gibi örgütsel stresin olduğu dönemlerde de bireyi yönlendirmekte ve karşılaşacağı sorunlar için onu hazır tutmaktadır.

İş stresinin bireyin hayatının neredeyse her anında karşısına sorunlardan birisi olması, aslında duygusal zekanın da örgütsel stres kadar yaşayan ve bireyin hayatı için değerli bir faktör olduğu anlamını taşımaktadır. İki kavramın da birbirlerinden farklı şekillerde değerlendirildiklerinde her ikisinin de birey üzerinde gözle görülür bir baskı oluşturduğu fark edilmektedir. Duygusal zeka, birey için düşünme, hissetme, analiz yapma ve empati kurma konularında bir baskı kurarken, örgütsel stres ise çalışan bireyin daha yüksek verim, daha yüksek performans, daha etkin iletişim ve daha aktif bir çalışma süreci yaşamasına engel teşkil etmektedir.

Aynı zamanda örgütsel stresin çalışan bireyi psikolojik anlamda yıpratması ve hatta psikolojik anlamda sorunlu bir sürecin içerisine sürüklemesi onun duygusal zeka gelişimi algılama yetilerini zarara uğratmaktadır. İş stresinin içerisinde var olan finansal ve ruhsal faktörler, çeşitli şekillerde bireyi zorlu bir sürecin içerisine itebilmektedir. Eğer ki söz konusu çalışan bireyin kişilik özellikleri onun sorunlar karşısında güçlü bir şekilde kalmasına imkan vermiyorsa, bu şekilde duygusal zekanın gelişiminde sorunlar yaşanabileceği gibi bireyin hassasiyet düzeyi de yükselmektedir. Böylelikle bireyin herhangi bir şekilde sorunlara karşı dayanıklılığı oluşmamaktadır.

Böylelikle örgütsel stresin bireyin hayatı için kaçınılmaz ve son derece etkili bir faktör olması durumu ortaya çıkmaktadır. Her ne kadar sosyal olarak hareket etmek ve sorunlara çözüm bulmak adına olumlu düşünmek gibi tutumlar sergilese de birey için asli gerçek streştir; bu gerçeğin kabullenilerek bireysel temelde ve bunun yanı sıra örgütsel anlamda örgütsel strese çözüm bulunması gerekmektedir. Çünkü

örgütsel stresin baskısı bireysel olduğu kadar örgütsel çabalarla da değerlendirilmesi gerekmektedir.

Özellikle örgütsel stresin ortadan kaldırılması konusunda örgütlerin kurumsal olarak üstlenmesi gereken konular dahilinde çalışanların hem işletme içerisinde hem de işletme dışındaki durumlarını göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Çünkü artık çalışan bir birey işletme için sadece çalışma ortamının sınırları içerisinde değil, aynı zamanda mesai bitimi sonrası evine döndüğü süre zarfında da aynı derecede önemlidir. Bu nedenle de çalışan bireylerin mutlak olarak bağlı bulundukları işletmeleri tarafından gözetilmeleri ve desteklenmeleri gerekmektedir.

Bu tip bir desteğin sadece sorunların çözümü ve örgütsel stres ile birlikte genel stres düzeyinin düşürülmesi adına yararı olmamaktadır; aynı zamanda bireyin sorunlarla kendi başına mücadele edebilmesi açısından bu tip bir destek, bireyin cesaretlenmesi ve duygusal zekası da dahil olmak üzere birçok algı noktasının gelişimi konusunda katkı sağlamaktadır. Çünkü iş yaşamı içerisinde çalışanların en fazla desteğine ihtiyaç duydukları kesim yöneticiler ve genel olarak kurumsal yönetim kademesidir. Onların destek verme konusundaki istekliliği ve bu desteğin sürekliliği çalışan bireyin daha aktif hareket etmesine yardımcı olmaktadır.

Duygusal zekanın da gelişim aşamasında bireyin üstleneceği sorumlulukların yanı sıra dışarıdan, daha doğrusu çevreden gelecek etmenlere fazlası ile ihtiyaç duyduğu aşıkardır. Bu nedenle de çevresel etmenler ve bireyin etrafında yaşanan olaylar, onun duygusal zekasının gelişimi ya da söz konusu duygusal zeka yapısının zarar görmesi adına yeterli bir zemin yaratmaktadır. Bu yüzden duygusal zekanın oluşum ve gelişim evresinde insanların yoğun stres, baskı ve korku gibi unsurların bulunduğu ortam ve kişilerden uzak durması gerekmektedir.

Bu açıdan değerlendirildiğinde duygusal zeka ile örgütsel stres kavramlarının, bir iş ortamı içerisindeki etkileşimi son derece zorlu bir süreci ifade etmektedir. Zira duygusal zeka hassas dengeler ve hassas bir ruhsal sistemin eseri olmanın yanı sıra iş ortamı içerisinde mutlak olarak çevre desteğine ihtiyaç duymaktadır. Fakat bu desteğin söz konusu olmaması ve de yaşanan örgütsel stres ile duygusal zekanın

şekillenmesi, birey için iş ortamındaki sorunlarla baş edebilmesi adına büyük bir engel yaratmaktadır.

Çalışmanın son bölümünde yer alan ve İstanbul'un Fatih bölgesinde bulunan, Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 91 hemşirenin gönüllü katılımı ile gerçekleştirilen araştırma içerisinde bu konuya dair bir inceleme yapılmaya çalışılmıştır. Elde edilen birçok anlamlı ve konunun anlaşılmasına yönelik yararlı veril olmasına karşın, bazı veriler konunun daha iyi anlaşılması adına ön plana çıkmaktadır.

Özellikle araştırmaya katılan, 11-15 yıl arasında mesleki deneyimi olan ve mevcut işyerlerinde 11-15 yıl aralığında görev alan hemşirelerin duygusal zeka ve örgütsel stres konularının etkileşiminde daha güçlü bir algıya sahip oldukları görülmektedir.

Buna göre, 11-15 yıl arasında mesleki deneyimi olan hemşirelerin örgütsel strese karşı duygusal zeka konusunda daha çarpıcı tutumlarının olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda, 11-15 yıl arasında mesleki deneyimi olan hemşireler “öz kontrol”, “sosyallik” ve “genel duygusal zeka beceri düzeyi” başlıklarına dair veriler göz önünde bulundurulduğunda, zaman içerisinde elde ettikleri tecrübe iki kavram arasında nasıl bir köprü kurmaları gerektiğini ve sorunlarla nasıl başa çıkacaklarını anladıkları görülmektedir. ile yavaş yavaş “tecrübeli çalışan” konumuna erişen söz konusu yaş aralığındaki çalışanların daha etkin tutum ve davranışlar sergiledikleri görülmektedir.

Öte yandan, mevcut işyerlerinde 11-15 yıl aralığında görev alan hemşireler, “Kendine Güvenli Yaklaşım”, “İyimser Yaklaşım”, “Sosyal Destek Arama” ve “Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi” gibi değerlendirme başlıklarında, yine 11-15 yıl arasında mesleki deneyimi olan hemşireler gibi yaşamış olduğu süreci doğru algılayan ve çözüm odaklı düşünen çalışanlar olarak gözükmektedir.

Gerek mesleki deneyim gerekse de bulunulan konum açısından değerlendirildiğinde, 11-15 yıl aralığı son derece uzun sayılabilecek bir zaman zarfını ifade etmektedir. Bu zaman dilimi içerisinde duygusal zeka oluşumu açısından kendi

içerisinde ve iş ortamında gerekli şartlara sahip olan hemşireler için uyumlu ve iletişim odaklı hareket etmek hiç de zor olmamaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde ise mesleki deneyim ve görev süresi gibi kavramlar, mantık çerçevesinde hareket eden çalışanlar için duygusal zeka ve örgütsel stres konularının karşılıklı iletişimi noktasında son derece etkin hale dönüşmektedirler.

Öte yandan şaşırtıcı sonuçların da elde edilmiş olduğu araştırmada genel bir kanı oluşması açısından, demografik ayrımın yapıldığı noktada bayan hemşireler ile erkek hemşirelerin konuya dair tutum ve davranışlarının verilere yansımaları da duygusal zeka-örgütsel stres ekseninde yönlendirici bilgiler sunmaktadır.

Böylelikle elde edilen sonuçlara göre erkek hemşireler “Kendine Güvenli Yaklaşım”, “İyimser Yaklaşım”, “Sosyal Destek Arama” ve “Genel Stresle Başa Çıkma Düzeyi” başlıklarında dikkat çekici şekilde ön plana çıkarken, bayan hemşireler ise “Çaresiz Yaklaşım” ve “Boyun Eğici Yaklaşım” başlıklarına daha fazla katılım göstermişlerdir ki bu durum her iki cinsiyet arasında konuya dair tutum ve davranışlardaki farkı ortaya koymaktadır. Buna göre erkek hemşireler daha etkin, daha dirayetli ve daha fazla strese karşı çözüm bulma çabası içerisindeyken, bayan hemşireler için örgütsel stres baskısı altında duygusal zeka geri planda kalmakta, olumlu ve bireyi destekleyici şekilde işlememekte, böylelikle de çaresizlik ve sorunlara karşı direnememe durumu ortaya çıkmaktadır.

KAYNAKÇA

- Arslan, R., Efe, D. ve Aydın, E., Duygusal Zeka ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, **Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi**, Cilt: 5, Sayı: 3, 2013, ss. 169-180.
- Aydın, Ş., Örgütsel Stres Yönetimi, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt. 6, Sayı: 3, 2004, ss. 49-74.
- Aydın, İ., **İş Yaşamında Stres**, Pegem A Akademi, Ankara, 2008.
- Balcı, A., **Öğretim Elemanlarının İş Stresi: Kuram ve Uygulama**, Nobel Yayınları, Ankara, 2000.
- Bar-On, R., “The Bar-On Model Of Emotional-Social Intelligence”. In P. Fernández-Berrocá and N. Extremera (Guest Editors), Special Issue on Emotional Intelligence, *Psicothema*, 2005.
- Beehr, T., “An Organizational Psychology Meta-Model of Occupational Stress”, *Theories of Organizational Stress* (Ed. Carry L. Cooper), Oxford University Press, London, 1998, pp. 6-27.
- Braham, B. J., **Stres Yönetimi: Ateş Altında Sakin Kalabilmek** (Çev.: Vedat G. Diker), Hayat Yayınları, İstanbul, 1998.
- Cam, E., Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar, **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, 2004, ss. 1-10.
- Caruso, D. R. and Salovey, P., **The Emotionally Intelligent Manager: How To Develop And Use The Four Key Emotional Skills Of Leadership**, A Wiley Imprint San Francisco, 2004.
- Cooper, R.K. and Sawaf, A., **Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organisations**, Grosset/Putnum, New York, 1997.

- Çakar, U. ve Arbak, Y., Modern ve Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zeka İlişkisi ve Duygusal Zeka, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dergisi**, Cilt: 6, Sayı: 3, 2004, ss. 23-48.
- Çetinkaya, Ö. ve Alparslan, A. M., Duygusal Zekânın İletişim Becerileri Üzerine Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 16, Sayı: 1, 2011, ss. 363-377.
- DeFrank, R. and Ivanchevich, J. M., Stress on the Job: An Executive Update, **Academy of Management Executive**, Vol.: 12, No: 3, 1998, pp. 55-66.
- Deniz, M. E., Özer, E. ve Işık, E., Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği-Kısa Formu: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Eğitim ve Bilim*, Cilt: 38, Sayı: 169, 2013, ss. 407-419.
- Drafke, M. W. and Kossen, S., **The Human Side Of Organizations** (7th Edition), Addison Wesley Longman, Inc., New York, 1998.
- Doğan, S. ve Şahin, F., Duygusal Zekâ: Tarihsel Gelişimi Ve Örgütler İçin Önemine Kavramsal Bir Bakış, **Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 16, Sayı: 1, 2007, ss. 231-252.
- Dökmen, Ü., **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1998.
- Dulewicz, V. and Higgs, M., Can Emotional Intelligence be Measured and Developed, **Leadership & Organizational Development Journal**, Vol.: 20, No: 5, 1999, pp. 242-253.
- Erdoğan, İ., **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul, 1996.
- Erdoğan, T., Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 14, Sayı:2, 2009, ss. 447-461.

- Erdoğan, T., Ünsar, A. S. ve Süt, N., Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma, **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 14, Sayı: 2, 2009, ss. 447-461.
- Eren, E., **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul, 2000.
- Genç, N., **Yönetim ve Organizasyon** (2. Baskı), Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005.
- Goleman, D., **İşbaşında Duygusal Zeka** (çev. Handan Balkara) (2. Basım), Varlık Yayınları, İstanbul, 2000.
- Güçlü, N., Stres Yönetimi, **G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt: 21, Sayı: 1, 2001, ss. 91-109.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı: 23, 2004, ss. 61-85.
- Güney, S., **Yönetim ve Organizasyon El Kitabı**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2000.
- Güney, S., “**Stres ve Stresle Başa Çıkma**”, (İçinde) Yönetim ve Organizasyon, Editör. S. Güney, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001.
- Harrod, N. R. and Scheer, S.D., An Explanation of Adolescent Emotional Intelligence in Relation to Demographic Characteristics. **Adolescence**, Vol.: 40, No: 159, 2005, pp. 503-512.
- Huitt, W. G., Motivation to Learn: An Overview, April 2011, pp. 1-16.
- Işıksan, V., **Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Sandal Yayınları, Ankara, 2004.
- İrengil, T., **Her Anlamda Bir Şirketi Yönetmek**, Akın Yayınları, Eskişehir, 2007.
- İlmikçi, K., **Bir Kurumu Yönetmek**, Kayra Yayıncılık, İstanbul, 2006.

- Karasar, N., **Bilimsel Araştırma Yöntemi**, Nobel Yayıncılık, Ankara 2009.
- Lopes, P.N. vd., Emotional intelligence and social interaction. **Personality and Social Psychology Bulletin**, No: 30, 2004, pp. 1018-1034.
- Marshall, C., Make the Most of Your Emotional Intelligence, **Chem. Eng. Progress**, Vol.: 97, No.: 2, 2001, pp. 92–95.
- Mayer, J. D., Salovey, P. and Caruso, D., “**Models Of Emotional Intelligence**”, In R. J. Sternberg (Ed) **Handbook Of Intelligence**, Cambridge University Press, New York, 2000, 396-420.
- Moorehead, G. and Griffin, R. W., **Organizational Behavior** (3rd. Edition), Houghton Mifflin Company, Boston, 1992.
- Mullins, L. J., **Management and Organizational Behaviour** (4th Edition), Pitman Publishing, London, 1993.
- Newstrom, J. W. and Davis, K., **Organizational Behavior**, McGraw-Hill, London, 2002.
- Okutan, M. ve Tengilimlioğlu, D., İş Ortamında Stres ve Stres ile Başa Çıkma Yöntemleri, **G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi**, Sayı: 3, 2002, ss. 15-42.
- Paslıoğlu, F. N., **Psikolojik Açıdan Kurumsal Yönetim**, Saygı Yayıncılık, Ankara, 2008.
- Pehlivan, İ., Stresle Başa Çıkma Bireysel Ve Örgütsel Stratejiler, **Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**, Cilt: 27, Sayı: 2, 1994, ss. 803-815.
- Pehlivan, İ., **İş Yaşamında Stres**, Pegem Yayınları, Ankara, 2000.
- Sabuncuoğlu, Z., **Çalışma Psikolojisi**, Uludağ Üniversitesi Yayını, Bursa, 1987.
- Salovey, P. and Mayer, J. D., Emotional Intelligence, **Imagination, Cognition and Personality**, No: 9, 1990, pp. 185-211.

- Schafer, W., **Stress Management For Wellness**, Mc Graw Hill, New York, 1987.
- Sevgili, N., **Örgütlerde Yönetim Algısı: Ücret, Psikoloji ve Terfi**, Sayın Yayınları, Ankara, 2010.
- Sosyal, A., İş Yaşamında Stres, **Çimento İşveren**, Mayıs 2009, ss. 17-40.
- Sökmen, A., Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma, **Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Sayı: 1, 2005, ss.1-27.
- Tanaydın, S., Kurumsal Yönetim Rehberi, İlke Yayınları, İzmir, 2009.
- Tuğrul, C., Duygusal Zeka, **Klinik Psikiyatri** , Sayı: 1, 1999, ss. 12-20.
- Ural, A., Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt: 3, Sayı: 2, 2001, ss. 209-219.
- Valerie, J. S. and Cary, L. C., **Understanding Stress A Psychological Perspective For Health Professionals**, Chapman & Hall, London, 1990.
- Werther, W.B. and Davis, K., **Personel Management and Human Resources** (5th. Edition, McGraw-Hill Book Co., New York, 1995.
- Yelkikalan, N. Vd., Emotional Intelligence Characteristics Of Students Studying At Various Faculties and Colleges Of Universities, **European Scientific Journal**, Vol. 8, No. 8, 2012, pp. 33-50.
- Yeşilyaprak, B., Duygusal Zeka ve Eğitim Açısından Doğurguları, **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi**, Sayı: 25, 2001, ss. 139-146.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S., Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, **S.D.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt: 11, Sayı: 1, 2006, ss. 31-58.
- Zel, U., **Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri**, Yönetim ve Organizasyon (İçinde), Editör: S. Güney, Nobel Yayınları, Ankara, 2001.

EKLER

EK-1 Resmi İzin Yazısı



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
İstanbul Fatih Bölgesi Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği
Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi



SAYI :30279032-900/9415
KONU :Anket Çalışması

27.05.2015

Sn: Songül BALCI SÜSLÜ

İlgi :12.05.2015 tarih ve 12165 sayılı dilekçeniz.

İlgi tarih ve sayılı dilekçeniz incelenmiş olup "Hemşirelerin Duygusal Zeka Becerileri ve Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Arasındaki İlişki" konulu anket çalışmamızı hastanemiz hemşireleri ile yapmanız Hastane Yöneticiliğinizde uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Doç.Dr.Savaş ÖZTÜRK
Hastane Yöneticisi

Adres :Haseki Sultan Mah. Haseki Cad. (Haseki E.A.H. Yeri)
Poliklinik Binası Fatih/İSTANBUL
Tel No: 0 212 529 44 00 Faks No: 0 212 5896251
Telsiz No: 57951

Ayrıntılı Bilgi İçin İrtibat: ZÜLEYHA GÜNERHAN
İrtibat Tel./dahili: 1328-1458
Haseki Stk. Birimi

EK-2 Anket Formu

Sayın Katılımcılar,

Bu çalışma; “**Hemşirelerin Duygusal Zekâ Becerileri ve Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Arasındaki İlişki**” konulu tez çalışmasının uygulama kısmı ile ilgilidir. Yapılan araştırma tamamıyla akademik nitelikli olup çalışmadan elde edilecek bilgiler bilimsel amaca yönelik olarak kullanılacak ve alınan cevaplar kesinlikle gizli tutulacaktır.

Çalışmaya yapacağınız değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

İSİM SOYAD
Songül BALCI SÜSLÜ
Beykent Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

I. BÖLÜM

Lütfen aşağıda yer alan kişisel bilgilerinizi belirtiniz.

Cinsiyetiniz?

() Bayan () Erkek

Yaş Grubunuz?

() 20-30 () 31-40 () 41-50 () 51 ve üzeri

Medeni Durumunuz?

() Evli () Bekâr

Eğitim Durumunuz?

() Lise ve altı () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora

Mesleki Deneyiminiz?

() 1 yıldan az () 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16 yıl ve üzeri

Bulunduğunuz yerde çalışma süreniz?

() 1 yıldan az () 1-5 yıl () 6-10 yıl () 11-15 yıl () 16 yıl ve üzeri

STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI ÖLÇEĞİ

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 uygunluk derecesini işaretleyin

Sizi ne kadar tanımlıyor/Size ne kadar uygun						
BİR SIKINTIM OLDUĞUNDA		Hiç uygun değil	Uygun değil	Kararsızım	Uygun	Tamamen uygun
1	Kimsenin bilmesini istemem.					
2	İyimser olmaya çalışırım.					
3	Bir mucize olmasını beklerim.					
4	Olayı/olayları büyütmeyip üzerinde durmamaya çalışırım.					
5	Başta gelen çekilir diye düşünürüm.					
6	Sakin kafayla düşünmeye ve öfkelenmemeye çalışırım.					
7	Kendimi kapana sıkışmış gibi hissedirim.					
8	Olayın 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 hissedirim.					
11	Olanları kafama takıp sürekli düşünmekten kendimi alamam.					
12	Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.					
13	İş olacağına varır diye düşünürüm.					
14	Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bu yolda uğraşırım.					
15	Problemin çözümü için adak adarım.					
16	Her şeye yeniden başlayacak gücü bulurum.					
17	Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.					
18	Olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.					
19	Her şeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım.					
20	Problemi 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 bir insan olsaydım diye düşünürdüm.					
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.					

DUYGUSAL ZEKA ÖLÇEĞİ-KISA FORMU (DZÖÖ-KF)

Yönerge: Lütfen aşağıdaki her ifadeyi o ifadeye katılma ya da katılmama derecenizi yansıtan rakamı daire içine alarak cevaplayınız. İfadelerin tam anlamı hakkında çok uzun düşünmeyiniz. Hızlı ilerleyiniz ve kesin cevaplar vermeye çalışınız. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. 1-Kesinlikle katılmıyorum ile 5-Kesinlikle katılıyorum arasında 5 cevap seçeneğiniz vardır. İlginiz ve zaman ayırdığınız için teşekkürler.

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1. Genel anlamda, yüksek motivasyonlu birisiyim.					
2. Duygularımı düzenlemekte genellikle zorlanırım.					
3. İnsanlarla etkin bir biçimde baş edebilirim.					
4. Verdiğim kararlarımı sıklıkla değiştirme eğilimim vardır.					
5. Çoğu zaman hangi duyguyu hissettiğimi ayırt edemem.					
6. Birçok iyi özelliğe sahip olduğumu düşünüyorum.					
7. Haklarımı savunmak benim için genellikle zordur.					
8. Diğer insanların duygularını bir şekilde etkileyebilme yeteneğim vardır.					
9. Olayların akışına göre hayatımı düzenlemek benim için genellikle zordur.					
10. Genelde stresle baş edebilirim.					
11. Yakınlarıma, duygularımı göstermekte genelde zorlanırım.					
12. Motivasyonumu devam ettirmekte zorlanırım.					
13. Genel olarak, hayatımdan memnunum.					
14. Sonradan pişman olacağım şeyleri yapma eğilimim vardır.					
15. Sıklıkla duraksar ve hissettiklerimi düşünürüm.					
16. Kişisel donanımlarımla, güçlü yönlerimin tam olduğuna inanıyorum.					
17. Tartışırken haklı olduğumu bilsem dahi, geri çekilmeye meyilliyim.					
18. Genellikle, hayatımda işlerin yolunda gideceğine inanırım.					
19. Bana çok yakın olan kişilerle bile, aramda bağ oluşturmak benim için zordur.					
20. Genellikle, yeni çevreye uyum sağlama yeteneğim vardır.					

ÖZGEÇMİŞ

1981 yılı Samandağ, Hatay doğumluyum. 2005 yılında Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, “Protohistorya ve Ön Asya Arkeolojisi” bölümünden mezun oldum. Halen Beykent Üniversitesi’nde “İnsan Kaynakları ve Örgütsel Değişim” yüksek lisansı yapmaktayım. 2006-2009 yılları arasında “THY Genel Müdürlüğü Rezervasyon ve Telefonla Satış Memuru - THY Amerika Hattı”nda Amerika Masası ekip lideri olarak görev aldım. 2009 THY yolcu hizmetleri memuru olarak çalıştım. 2009-2014 yılları arasında “THY Yönetim ve Kişisel Gelişim Eğitimleri Müdürlüğü” ve “THY Eğitim Başkanlığı Kalite ve Davranış Eğitimleri Müdürlüğü”nde eğitmenlik görevinde bulundum. Halen “THY Havacılık Güvenlik Müdürlüğü”nde sivil havacılık eğitmeni olarak çalışmaktayım. İlgi alanlarım arasında insan kaynakları yönetimi ile ilgili görsel ve işitsel yayınları takip etmek, tiyatrodaki epik oyunları seyretmek, arkeolojik çalışma-kazılarla ilgili yayınları okumak, kültürel amaçlı gezilere katılmak ve satranç oynamak bulunmaktadır. Arapça ve İngilizce bilmekteyim. Evli ve iki çocuk annesiyim.

Songül BALCI SÜSLÜ