

T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI



DUYGUSAL ZEKÂNIN STRES ALGISIYLA
İLİŞKİSİNİ İNCELEME: ÜNİVERSİTE
ÖĞRENCİLERİNDE KİŞİSEL DEĞİŞKENLER
ODAKLI BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMANI	HAZIRLAYAN
Doç. Dr. Esma Ülkü KAYA	Ceylan ALPHAN

Elazığ-2020

T.C.
FIRAT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

DUYGUSAL ZEKÂNIN STRES ALGISIYLA İLİŞKİSİNİ İNCELEME:
ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNDE KİŞİSEL DEĞİŞKENLER ODAKLI BİR
ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışmanı

Doç. Dr. Esmâ Ülkü KAYA

Hazırlayan

Ceylan ALPHAN

Jürimiz, tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonunda bu yüksek lisans / doktora tezini oy birliği / oy çokluğu ile başarılı saymıştır.

Jüri Üyeleri:

1. **Prof. Dr.**

2.

3.

4.

5.

F. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun tarih ve sayılı kararıyla bu tezin kabulü onaylanmıştır.

Prof. Dr. Ömer Osman UMAR

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ÖZET**Yüksek Lisans Tezi****Duygusal Zekânın Stres Algısıyla İlişisini İnceleme: Üniversite Öğrencilerinde
Kişisel Değişkenler Odaklı Bir Araştırma****Ceylan ALPHAN****Fırat Üniversitesi****Sosyal Bilimler Enstitüsü****İşletme Ana Bilim Dalı****ELAZIĞ – 2020, Sayfa: X +69**

Bu çalışmanın amacı; duygusal zekânın algılanan stres üzerindeki etkisini ve bu değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemektir. Ayrıca çalışmada kişisel bilgi değişkenlerine göre (cinsiyet, yaş, sınıf, bölüm, aile gelir düzeyi ve genel not ortalaması) algılanan stres ve duygusal zekânın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amaçlandı. Bu çalışmanın örneklemi 2019/2020 güz dönemi itibarıyla Fırat Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesinin İşletme ve Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bölümlerinde okuyan ve çalışmaya gönüllü katılan toplam 138 öğrenciden oluşur.

Çalışmada veriler, katılımcılarla yapılan yüz yüze görüşmeler yoluyla anket yöntemi kullanılarak toplandı. Anket formu iki bölümden oluşmakta olup, ilk bölüm katılımcıların genel bilgilerine dair (cinsiyet, yaş, bölüm, sınıf, aile gelir düzeyi ve genel not ortalaması)sorulardan oluşmaktadır. İkinci bölümde yer alan ölçekler ise; algılanan stres ile duygusal zekâyı ölçer.

Araştırma sonucunda duygusal zekâ alt boyutu olan duyguların değerlendirilmesi ile algılanan stresin negatif ilişki gösterdiği belirlendi. İlave olarak duygusal zekâ boyutlarının algılanan stres üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu bulundu. Ancak duygusal zekâ ve algılanan stresin katılımcıların kişisel bilgi değişkenlerine göre(yaş, cinsiyet, bölüm, genel not ortalaması, sınıf ve aile gelir düzeyi) farklılık göstermediği tespit edildi.

Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde stres kavramı, stres kavramının tarihçesi, stresle ilgili temel kavramlar, stres türleri, stres kaynakları, stresin

yarattığı sonuçlar, stresle başa çıkma yöntemleri, stres yönetimiyle ilgili bireysel stratejiler, stresin çalışma hayatı ve performans üzerindeki etkisi, stres alanları ve stres kaynaklı hastalıklardan bahsedilmiştir. Duygusal zekâ başlıklı ikinci bölümde ise duygusal zekâ kavramının tanımı ve tarihçesi ele alınmış ve duygusal zekâ modelleri açıklanmaya çalışılmıştır. Ayrıca bu bölümde duygusal zekânın ölçülmesi, iş hayatında duygusal zekâ, bilişsel zekâ-duygusal zekâ ilişkisi ve duygusal zekâyı geliştirme yolları başlıkları yer almaktadır. Son olarak üçüncü bölümde; araştırma metodu ile araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Stres, Duygusal Zekâ, Kişisel Bilgi Değişkenleri ve Üniversite Öğrencileri

ABSTRACT**Master Thesis****Examining the Relationship of Emotional Intelligence with Perception of Stress: A
Research Focusing on Personal Variables in University Students****Ceylan ALPHAN****The University Of Firat****The Institute Of Social Science****The Department Of Business****ELAZIĞ – 2020, Page: X+69**

The purpose of this study; to examine the effect of emotional intelligence on perceived stress and the relationship between variables. In addition, it was aimed to determine whether the perceived stress and emotional intelligence differ according to personal information variables (gender, age, grade, department, family income level and grade point average). The sample of this study consists of 138 students who voluntarily participated in the study and studied in the departments of Business and Political Science and Public Administration of Firat University Faculty of Economic and Administrative Sciences as of 2019/2020 fall semester.

In the study, data were collected using a questionnaire method through face-to-face interviews with the participants. The questionnaire form consists of two parts, and the first part consists of questions about the general information of the participants (gender, age, department, grade, family income level and grade point average) The scales in the second part are measures perceived stress and emotional intelligence.

As a result of the study, it was determined that the perceived stress showed a negative relationship with the appraisal of emotions, which is the sub-dimension of emotional intelligence. Additionally, it was found that the emotional intelligence dimensions had a significant effect on perceived stress. However, it was found that emotional intelligence and perceived stress did not differ according to personal knowledge variables (age, gender, department, grade point average, grade and family income level) of the participants

The study consists of three main sections. In the first part, the concept of stress, the history of the concept of stress, basic concepts of stress, types of stress, sources of stress, the consequences of stress, methods of coping with stress, individual strategies related to stress management, the effect of stress on work life and performance, stress areas and stress related illnesses are mentioned. In the second part titled emotional Intelligence, the definition and history of the concept of emotional intelligence are discussed and models of emotional intelligence are tried to be explained. In addition, this section covers the measurement of emotional intelligence, emotional intelligence in business life, the relationship between cognitive intelligence and emotional intelligence and ways to develop emotional intelligence. Finally, in the third section; research method and research results are included.

Keywords: Perceived Stress, Emotional Intelligence, Personal Information Variables and University Students

İÇİNDEKİLER

ÖZET	II
ABSTRACT.....	IV
İÇİNDEKİLER	VI
TABLolar LİSTESİ	X
ŞEKİLLER LİSTESİ	XI
ÖNSÖZ	XII
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1. STRES VE STRES YÖNETİMİ

1.1. Stres Kavramı.....	4
1.2. Stres Kavramının Tarihçesi.....	5
1.3. Stresle İlgili Temel Kavramlar.....	6
1.3.1. Stresör.....	6
1.3.2. Hemostais	6
1.3.3. Savaş- Kaç Tepkisi.....	6
1.3.4. Genel Uyum Sendromu	7
1.4. Stres Türleri.....	8
1.4.1. Olumlu Stres.....	8
1.4.2. Yıkıcı Stres	8
1.5. Stres Kaynakları.....	9
1.5.1. Bireysel Stres Kaynakları	9
1.5.1.1. Kişilik Yapısı.....	9
1.5.1.2. Yetenek.....	10
1.5.1.3. Yaşam Tarzı.....	10
1.5.1.4. İş Deneyimi.....	10
1.5.1.5. Kişisel Kontrol.....	10
1.5.2. Evrensel Stres Kaynakları	11
1.5.3. Çevresel Stres Kaynakları	11
1.5.4. Fiziksel Stres Kaynakları.....	11
1.5.4.1. Aydınlatma	11

1.5.4.2. Gürültü.....	12
1.5.4.3. Kalabalık.....	12
1.5.4.4. Isınma ve Havalandırma.....	12
1.5.5. Örgütsel Stres Kaynakları	13
1.5.5.1. Örgütün Fiziksel Çevre Koşulları.....	13
1.5.5.2. Rol Çatışması.....	13
1.5.5.3. Rol Belirsizliği.....	14
1.5.5.4.Aşırı İş Yükü	14
1.5.5.5. Artan Çalışma Saatleri.....	15
1.5.5.6. İşin Karmaşıklığı	15
1.6. Stresin Yarattığı Sonuçlar	15
1.6.1. Birey Üzerindeki Sonuçlar	15
1.6.1.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları	16
1.6.1.2. Stresin Psikolojik Sonuçları.....	16
1.6.1.3. Stresin Davranışsal Sonuçları.....	17
1.6.2. Örgüt Üzerindeki Sonuçları.....	18
1.6.2.1. Performans Düşüklüğü	18
1.6.2.2. İş Gören Devir Hızı	18
1.7. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri	19
1.7.1. Stresle Başa Çıkma Türleri.....	20
1.7.1.1.Problem Odaklı Başa Çıkma	20
1.7.1.2.Duygu Odaklı Başa Çıkma	20
1.8. Stres Yönetimi İle İlgili Bireysel Stratejiler.....	21
1.8.1. Gevşeme	21
1.8.2. Sosyal Destek	21
1.8.3. Profesyonel Destek.....	22
1.8.4. Egzersiz	22
1.8.5. Biyolojik Geri Bildirim	23
1.8.6. Meditasyon	23
1.8.7. Zaman Yönetimi.....	23
1.9. Stres' in Çalışma Hayatı ve Performans Üzerindeki Etkisi.....	24
1.10. Stres Alanları.....	27

1.10.1. İş Stresi	27
1.10.2. Ev Stresi	27
1.10.3. Sınav Stresi.....	27
1.11. Stres Kaynaklı Hastalıklar.....	28

İKİNCİ BÖLÜM

2. DUYGUSAL ZEKÂ

2.1. Duygusal Zekâ Kavramı	29
2.1.1. İnsanın Kendinin Farkında Olması(Öz Bilinç)	30
2.1.2. Sosyal Farkındalık veya Empati.....	31
2.1.3. Sosyal Beceriler.....	31
2.1.4. Kontrol Etme	32
2.1.5. Motivasyon.....	32
2.2. Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi	33
2.3. Duygusal Zekâ Modelleri.....	33
2.3.1. Mayer- Salovey Duygusal Zekâ Modeli	34
2.3.2. Reuven Bar-On Duygusal Zekâ Modeli.....	34
2.3.3. Cooper ve Sawaf Modeli.....	34
2.3.4.Goleman Modeli.....	35
2.4. Duygusal Zekâ'nın Ölçülmesi	35
2.5. Bilişsel Zekâ-Duygusal Zekâ İlişkisi	35
2.6. İş Hayatında Duygusal Zekâ	37
2.7. Duygusal Zekâyı Geliştirme Yolları	37
2.7.1. Ben Bilincini Geliştirmek.....	37
2.7.2. Duyguları Yönetmek	38

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. DUYGUSAL ZEKÂNIN STRES ALGISIYLA İLİŞKİSİNİ İNCELEME: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNDE KİŞİSEL DEĞİŞKENLER ODAKLI BİR ARAŞTIRMA

3.1. Metot	39
3.1.1. Araştırmanın Amacı	39

3.1.2. Araştırmanın Örneklemi ve Prosedürü.....	39
3.1.3. Araştırma Problemi	40
3.1.4. Araştırma Hipotezleri	40
3.1.5. Araştırmada Uygulanan İstatistiksel Analizler.....	43
3.1.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Değişkenler	44
3.1.6.1. Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği	44
3.1.6.2. Algılanan Stres Ölçeği.....	45
3.1.6.3. Kişisel Bilgiler	45
3.1.7. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Önemi.....	45
3.2. Sonuçlar	46
3.2.1. Araştırmaya Katılanların Kişisel Bilgileri.....	46
3.2.2. Korelasyon Analiz Sonucu	47
3.2.3. Regresyon Analizi Sonucu	48
3.2.4. Bağımsız Örneklem t Test Sonuçları	49
3.2.5. Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analiz Sonuçları	50
SONUÇ VE ÖNERİLER	52
KAYNAKLAR	54
EKLER	64
ÖZGEÇMİŞ	69

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.	Stresin kişisel sonuçları.....	18
Tablo 2.	Katılımcıların kişisel bilgi değişkenlerine göre dağılımı.....	46
Tablo 3.	Araştırma değişkenlerine dair korelasyonlar ve tanımlayıcı istatistikler.....	47
Tablo 4.	Gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği boyutlarının algılanan stres üzerindeki etkisini gösteren çoklu doğrusal regresyon analizi	48
Tablo 5.	Gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği toplam değerinin algılanan stres ölçeği toplam değeri üzerindeki etkisini gösteren basit doğrusal regresyon analizi	48
Tablo 6.	Gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği toplam değerinde yaş, cinsiyet, bölüm ve GNO' ya göre farklılıkları gösteren bağımsız örneklem t testi sonuçları.....	49
Tablo 7.	Algılanan stres ölçeği toplam değerinde yaş, cinsiyet, bölüm ve GNO'ya göre farklılıkları gösteren bağımsız t testi sonuçları.....	50

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Genel Uyum Sendromu	7
Şekil 2. Y-D Yasası	25



ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasında; katılımcıların algılanan stresleri ile duygusal zekâları arasındaki ilişkiyi araştırmak amaçlandı. Ayrıca çalışmada katılımcıların kişisel bilgilerine göre (cinsiyet, yaş, sınıf, bölüm, gelir düzeyi ve genel not ortalaması) algılanan stres ve duygusal zekâ eğilimlerinin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amaçlandı.

Tez çalışmamın planlama, araştırma, yürütülme ve oluşum aşamasında beni cesaretlendiren desteğini, bilgisini ve tecrübesini benimle paylaşan, çalışmamı bilimsel temeller ışında şekillendiren sayın hocam Doç. Dr. Esma Ülkü Kaya' ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.



GİRİŞ

Günümüzde toplumsal alanda hızlı değişim söz konusudur. Küresel rekabet ise çalışma hayatında önemli değişimler yaratmaktadır. Geçmişin hayat boyu devam eden işleri ortadan kalkmış, istihdam süreleri kısalmış, ekonomik krizler devamlılık kazanmıştır. Risk, belirsizlik, güvensizlik hem toplumsal hayatta hem de çalışma hayatında artmıştır (Zencirkıran ve Keser, 2018:4). Yaşamımızın her alanında karşımıza çıkan stres gerilim, endişe, kuşku, tedirginlik, huzursuzluk, korkusuzluk, korku, heyecan gibi duyguları bir arada ifade eder. Giderek zorlaşan yaşam koşulları, hızlı değişimin getirdiği belirsizlikler ve insan ilişkilerinin değişmesi strese neden olmaktadır. Kentleşme, teknoloji, doğal olaylar gibi dışsal faktörler de yaşam dengelerini bozmakta ve bu değişime ayak uydurmakta zorlanan insanlar strese daha çok maruz kalmaktadır (Barutçugil, 2004:143). Stres, hem sosyal hem de iş yaşamımızın içinde yer alan önemli bir yaşam merkezimiz haline gelmiştir. Her ne kadar bizi strese sokan faktörlerden uzak kalmaya çalışsak da bazen kendimizi stres çemberi içinde buluruz (Kaya, 2013:202). Günümüz insanı, fiziksel ve ruhsal açıdan daha fazla tehdide maruz kaldığından, daha ağır ve derin sorunlar yaşamaktadır. Stres, insanların hastalanmasına, iş hayatında ise verimliliğin azalmasına neden olmakta dolayısıyla işletme yöneticilerinin özenle üzerinde kafa yorması gereken bir kavramdır (Akat ve diğerleri, 1997:354). Stres, bir kişinin kendi istekleri ile çatışan, onu zorlayan ve aynı zamanda fırsatlar sunan dinamik bir durumla karşı karşıya kalması ve sonucun kendisi için belirsiz ve önemli olmasıdır (Gürüz ve Gürel, 2006:376-377). Uygur toplumlarında stresin, insan sağlığı açısından dikkate değer sonuçlara neden olması ve çeşitli bilim adamlarına göre, hastalıkların % 75' inin stres kaynaklı olması, stres üzerinde önemle durulmasını zorunlu kılıyor. Verimlilik ve etkinlikte olan ilişkisi sebebiyle stres, ekonomik açıdan olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Tutar, 2011:187). Günümüzün modern çağında insanlar, hangi işi yaparlarsa yapsınlar, yaşamlarının büyük bir kısmını, kendi yeteneklerini ve sınırlarını zorlayarak sürdürmektedirler. Yirminci yüzyıl bireylere diğer yüzyıllara ölçülemeyecek oranda bir hareketlilik ve hız kazandırmış, bu ise insanların sürekli bir rekabet ve değişim içerisinde çalışmaları, böyle bir çevre içinde yaşamlarını sürdürmeleri sonucunu doğurmuştur. Birey kamu ya da özel kesim örgütünün üyesi olarak yaşamını sürdürsün ya da bir örgüte doğrudan doğruya bağımlı olmaksızın hizmet sunsun, stres kavramı ile karşılaşması kaçınılmaz olacaktır (Ertekin, 1993:3). Stres meslek cinsiyet ve yaş ayrımı olmadan

herkesin yaşadığı psikolojik gerilim halidir. Değişim hızının yüksek olduğu günümüz çağında bir süreçte, insanların sürekli bir şeyler kaçıyormuş endişesiyle hızlı hareket etmeye ihtiyaç duymaları, stresi gündelik yaşamın parçası haline getirmiştir. Stres sadece insanların özel yaşamında karşı karşıya kaldıkları bir sorun değil, aynı zamanda yoğun iş temposunun ve çeşitli örgütsel sorunların yaşandığı iş ortamları ek bir stres kaynağı oluşturmakta ve örgütsel stresi kaçınılmaz kılmaktadır (Tutar, 2016:121).

Duygusal zekâ; psikolojik araştırmacıların, bireylerin kendi duygularını ne kadar iyi yönetebildiklerini ve başkalarının duygularına nasıl tepki verebileceklerini ifade edebilmek için tanımlamaya çalıştıkları bir zekâ türüdür. Duygusal zekâsını ortaya koyan bireyler; çatışmaları çözmek, başkalarının ihtiyaçlarını okumak ve bunlara cevap vermek ve kendi duygusal travmalarının hayatlarını alt üst etmesini engellemek gibi gerekli olan daha belirgin becerilere sahiptirler (Güzel, 2019). Mayer ve Salovey duygusal zekâyı "kişinin kendisinin ve diğerlerinin hislerini ve duygularını izleme, analiz etme, bunlar arasında ayırım yapma ve elde ettiği bilgiyi düşünce ve eylemleri kullanma becerisi içeren, sosyal zekânın alt kümesi" şeklinde tanımlamıştır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005:234). Manzella ve West ise zekânın kişisel gelişiminin devam etmesi duygusal zekânın devamlılığına bağlı olduğu görüşündedirler. Duygusal zekânın çatısı olan iki önemli kavramdan bahsetmektedirler. Bunlar farkındalık ve empatidir. Farkındalık ve empatinin duygusal zekânın temelini oluşturmakla kalmayıp ahlak gelişimi ve sosyal sorumluluk açısından da son derece önemlidir (Kocayörük, 2004:9). İnsanı tanımaya odaklı çalışmaların başında yer alan duygu ve duygusal zekâ geniş çevrelerin ilgi odağıdır. Bu ilginin giderek artacağını belirten Jamse, 21. yüzyılın heyecan verici dönüşümlerin başında, teknolojiden çok insanın ne anlama geldiğine ilişkin anlayışlardaki gelişmelerin yer alacağını ifade etmektedir (Taşkın ve Adalı, 2004:163). Öyle görünüyor ki duygusal zekâ büyük oranda öğrenilmekte ve ömür boyunca deneyimlerden yararlanılarak ilerleme kaydetmektedir. İnsanların geçen zaman içerisinde duygusal zekâ seviyelerindeki değişimi inceleyen çalışmalar; insanlar duygu ve dürtülerini kontrol becerilerini artırdıkça, kendilerini motive ettikçe, empatik ilişki kurdukça ve sosyal ilişkilerini geliştirdikçe duygusal zekâ becerileri de daha iyi yönde gelişeceğini göstermektedir (Güney, 2000:231). Duygusal zekâ daha iyi karar alma ve üstün performans gösterme konusunda son derece güçlü bir etkiye sahiptir. Duygusal zekâyı“ Duyguları algılayarak ve anlayarak, duyguların gücünü ve kavrayışını işbirliğini ve üretkenliği artırmak üzere

etkin olarak kullanma becerisi” şeklinde tanımlamak mümkündür. Duygusal zekâ başarılı kişilerin hayatında büyük rol oynamaktadır. Duygusal zekâsı gelişen bireyler başkaları ile birlikte etkin bir şekilde çalışma ve değişikliklere uyum sağlama konusunda daha fazla başarı göstermektedirler (Güngör, 2015). Duygusal zekâ, duygusal ve akılcı süreçlerin birlikte hareket eden süreçler olgusu şeklinde düşünülebilir. Bireysel boyutta ele alındığında duygusal zekâ kişilerin amaçlarını gerçekleştirmesinde, yaşam doyumuna ulaşmasında, ilişki ve performans yönetiminde, problem çözümünde, alternatifler arasında sağlıklı, bilinçli tercihler yapabilmesinde vizyon oluşturmada, enerjisini olumlu yönde ve yapıcı bir biçimde yaşamına katkı sağlayacak yönde kullanmasında yararlanabilecek bir zekâ boyutudur (Öner, 2014).



BİRİNCİ BÖLÜM

1. STRES VE STRES YÖNETİMİ

1.1. Stres Kavramı

Latince kökenli bir kelime olan stres "Estrica" sözcüğünden türemektedir. İki anlamı söz konusudur. İlk anlamı, insan ya da başka bir organizma tehlike altına girdiğinde denge durumunun bozulduğunu açıklamak için kullanılır. İkinci anlamı ise, organizma dengesini bozan tüm koşulları kapsamaktadır. Bunlar; fiziksel, psikolojik, veya sosyal içerikli etmenleri içermektedir (Güney, 2000:428). Stres, yabancı kökenli bir sözcük olmasına rağmen hemen her dilde aynı anlama gelmektedir. Sosyo-kültürel düzeye bakmaksızın her insan, "aşırı stres altındayım", "hastalığımın nedeni stresmiş", "stresimin kaynağı işim", vb. ifadelerle bu kavram sıklıkla kullanmakta ve aynı anlamı vurgulamaktadır (Can ve diğerleri, 2011:401). Çağımız stres çağı olduğundan, stresten kaynaklanan hastalıklar her geçen gün artmaktadır. Stres kavramının geniş çaplı kullanılması, çeşitli bilim dallarındaki araştırmacıları, stresin ne anlama geldiği, hangi şartlara göre ortaya çıktığı ve ne tür sonuçlara yol açtığı gibi sorulara cevap bulmaya yöneltmiştir. Bu açıdan değerlendirildiğinde stres psikoloji, sosyoloji, antropoloji, fizyoloji ve endokronoloji gibi çeşitli bilim dallarının üzerinde çalışmalar yaptığı bir olgudur (Yöndem, 2015:3). Stres fiziksel, zihinsel ve duygusal anlamda kişide olumsuz etkiler bırakması, sebebi anlaşılmayan anlaşıldığında ise üstesinden gelinemeyen endişelerin, kişinin gücünü aşan devamlı bir gerginliğe dönüşmesi durumunda ortaya çıkar. Yaşamın getirdiği gerilimler bu seviyeye gelmeden önce kontrol altına alınabilmesi ve belli amaçlar için stresin yarattığı enerjiden yararlanmak önemlidir. Bunun için de stresin ne anlama geldiğini, sebeplerini, bıraktığı etkileri ve sonuçları bilmek gerekmektedir. Bu konu hakkında yeterli bilgiye sahip olan birey hem sağlıklı yaşamak hem de başarısını destekleyecek bir güç olarak stresten yararlanabilir (Barutçugil, 2004:144). Stres, bireye çevresindeki uyaranlar karşısında daha iyi davranma fırsatı sunar. Sıfır stres, ölüm demektir. Çünkü birey çevresinden gelen dış güçlere tepki vermeye yetecek enerjiden yoksundur. Aşırı stres de ölümcüldür. Çünkü bu durumda birey enerjisini yoğun olarak harcamakta ve giderek tükenmektedir. Bunun için etkili çözüm, bireyin üstesinden gelebileceği optimal stres ile doyumlu ve olumlu bir hayata devam edebilmesidir (Akat ve diğerleri, 1997:355). Stresin ortadan kaldırılabilmesi, her

geçen gün farklı stres kaynaklarının ortaya çıkmasına bağlıdır. Bu durum günümüzde akademisyenlerin/yöneticilerin/psikologların/uzmanların stresin yönetilmesi üzerine önemli arayışlara yöneltmektedir (Zencirkıran ve Keser, 2018:124). Birey üzerinde etkisi olan stres bireyin davranışlarında, iş tatmininde ve başkalarıyla ilişkilerinde etkili bir faktördür. Stres kendiliğinden oluşmamaktadır. Stres içinde bulunduğumuz konumumuz, yaşamımızı sürdürdüğümüz ortam veya çevremizde meydana gelen değişimlerden etkilenecek şekilde ortaya çıkmaktadır (Eren, 2007:291).

Stres akut, episodik akut ve kronik stres olmak üzere 3 başlık altında incelenmektedir (Çetinli, 2018);

1. Akut stres: Hemen hemen her gün meydana gelen, kısa süren ve sağlığı tehdit etmeyen strestir. Otobüse binmeye çalışmak veya önemli bir toplantıya katılmak örnek verilebilir.

2. Episodik akut stres: Sık sık tekrarlayan akut stres durumudur. Etkisi altındaki kişiler aşırı duyarlı, öfkeli, sinirli, endişeli ve gergin olurlar.

3. Kronik stres: Uzun vadeli zihinsel gerginlik ve/veya kalıcı zorluk sonucunda ortaya çıkar. Çok zararlıdır ve yeme bozukluğu, depresyon gibi sonuçlara yol açabilir.

1.2. Stres Kavramının Tarihçesi

Stres, sadece günümüze özgü bir kavram değildir. Boyutları değişse de tarihsel sürecin her döneminde stresten bahsetmek mümkündür. Eski çağlarda günlük yaşamını sürdürebilmek için avlanan insanoğlu, gelişmemiş aletler ile hayvanlarla mücadele etmekteydi. Bu mücadele kendi içinde aşırı düzeyde stresi de beraberinde getirmekteydi (Zencirkıran ve Keser, 2018:124). Stres, 17. yy' da felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlara gelmekteydi. 18 ve 19 yy'lar da ise; kavrama yüklenen anlam değişikliğe uğramış ve güç, baskı, zor gibi objelere, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmaya başlanmıştır. Ayrıca stres, obje veya kişinin bu tür güçlerin etkisi ile şeklinin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı direnç anlamında da kullanılmıştır (Baltaş ve Baltaş, 1998:298). İnsanlık tarihi kadar eski olan bu duygu sanayi devrimiyle birlikte ortaya çıkan endüstrileşmenin getirdiği rekabete dayalı, belirsiz ve hızla değişen koşullarda daha çok gündem olmaya başlamıştır. İlkel dönemlerde görülen veba gibi salgın hastalıkların yerini, modern çağın salgın hastalığı olan stres almıştır (Can ve

diğerleri, 2011: 401). Stresin etimolojik gelişimi bugünkü anlamını tam olarak karşılayamamaktadır, ancak çağdaş kullanımla belli bir içeriğe ulaşabildiğini söylemek mümkündür (Ertekin, 1993:5).

1.3. Stresle İlgili Temel Kavramlar

Stresle ilgili kavramlar aşağıdaki gibidir:

1.3.1. Stresör

Stresör kavramı, stres kaynağı demektir. Stresörler, bireyin vücudunda gerilime neden olan faktörleri ifade etmede kullanılmaktadır. Yani hangi durumların bireyde strese neden olduğunu tanımlamak için stresör ifadesi kullanılır (Zencirkıran ve Keser, 2018:128). Yaşam süresi boyunca tecrübe ettiğimiz ve üzerimizde etki bırakan bazı olaylar vardır. Sevdiğimiz birinin ölümü, savaşlar, doğal afetler, trafik kazaları gibi olumsuz olayların yanı sıra, bir annenin bebeğini ilk kucağına aldığı an gibi olumlu olaylar da insanlar için birer stresör faktörüdür. Bu tür stresör faktörlerine bireylerin tepkileri değişkenlik göstermektedir (Özdemir, 2019).

1.3.2. Hemostais

Hemostais, yaşayan organizmanın dengesini koruma özelliğini ifade etmek için tıpta kullanılan bir kavramdır. Bu anlamıyla canlı, dış etkenler veya herhangi bir yıkıcı gücün etkisinde kaldıktan sonra asıl yapısını yeniden kurma eğilimi amaçlanır (Baltaş ve Baltaş, 1998:300). Walter Cannon tarafından Hemostais kavramı ortaya atılmıştır. Cannon'a göre, birey yapısı gereği varlığını sürdürebilmek için etrafındaki her türlü değişimde denge arayışına girer. Bireyin korktuğu olayın hemen ardından vücudunda bir takım değişikliklerin yaşanması gerçekte bireyin vücudunun algıladığı tehditle mücadele ettiğinin göstergesidir. Birey, bu mücadele ile mevcut konumunu dengede tutmaya, vücudun verdiği tepkilerle de tehdidi yok etmeye çalışmaktadır (Zencirkıran ve Keser, 2018:128).

1.3.3. Savaş- Kaç Tepkisi

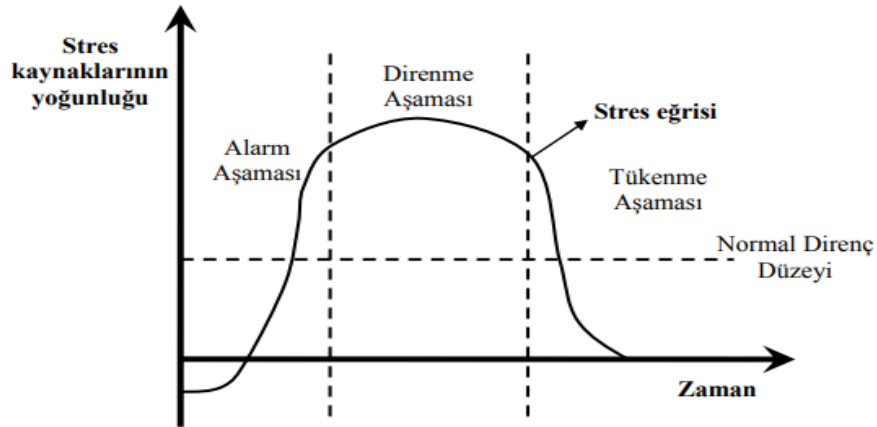
Tehdit ve zorlanmayla karşı karşıya gelen canlı kendini korumak için bir tepki zinciri oluşturur. Canlı tehlike ile karşılaştığında savaş veya kaç diye adlandırılan tepki

ortaya çıkar. Bu durumda tehlike ile karşı karşıya gelen canlı, başa çıkamayacağına inandığı tehlikeden uzaklaşır, başa çıkacağına inandığı tehlike ile mücadele eder ve böylece yeni duruma uyum sağlamış olur (Baltaş ve Baltaş, 1998:23).

1.3.4. Genel Uyum Sendromu

Stres üç evre olarak karşımıza çıkmaktadır. İlk evre, alarm aşaması olarak adlandırılmaktadır. Bu evre de otonom sinir sistemi aktif hale geçer ve salgı bezlerini uyararak, kana bol miktarda adrenalin salgılar. Ve onun etkisiyle birlikte ortaya çıkabilecek diğer biyokimyasal maddeleri pompalar. Salgınların etkisiyle birlikte vücut alarm durumuna geçiş yapar ve ortaya çıkan acil durumlarla mücadele etmek için hazır hale gelir (Tutar, 2011:194). Direnç aşamasında; beden tehdit ya da tehlikeye karşı kendini korumaya devam eder. Strese uyum sağlandığı sürece direnç artar. Fiziksel belirtiler ve diğer zorlanma belirtileri yavaş yavaş kendini göstermeye başlar. Kullanılan baş etme mücadelesi etkisiz ise fizyolojik ve psikolojik kaynaklar tükenmeye başlar (Yöndem, 2015:6). Stres yükleyici baş edemeyeceği kadar yoğun olduğu için vücut kaynakları azalır ve tükenme aşamasına geçilir. Vücut kronik olarak strese maruz kaldığından, stres hormonlarının üretimi vücudun bağışıklık sistemini tehdit eder duruma gelmektedir (Güvenç, 2015).

Genel uyum sendromu, şekil 1' de görülmektedir(Gökgöz,2013:12):



Şekil 1. Genel Uyum Sendromu

Kaynak: Gökgöz, H., *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Edirne: Trakya Üniversitesi, 2013, s. 12

1.4. Stres Türleri

Stres türleri aşağıda açıklanmaktadır;

1.4.1. Olumlu Stres

Stresin olumsuz sonuçları toplum tarafından çok iyi bilinmesine rağmen iyi stres kavramına yönelik bir yabancılık söz konusudur. Bu nedenle iyi stresi açıklamakta fayda vardır. Bireylerin yaşamlarında ulaşmak istedikleri her adım çok kolay bir şekilde gerçekleşmez. Çoğu zaman zorlu bir mücadeleyi gerektirir. Bu mücadele aynı zamanda etkili bir güdülenmeden beslenir. Dolayısıyla bireyin davranışa geçmesini sağlayan güdü, kimi zaman kaynağını stresten alır (Zencirkıran ve Keser, 2018:126). Birey hem kendi gizil gücünden faydalanması için hem de başarısı için belli bir düzeyde strese ihtiyacı vardır. Üstesinden gelinmesi gereken stres düzeyi düşük ve yüksek stres düzeyidir. Düşük stres, kişiyi kendi potansiyelini harekete geçirmesi için gerekli olan enerjiden yoksun bırakır. Yüksek stres düzeyi ise kişinin, korku, panik ve diğer bazı rahatsızlıklar nedeniyle kendisinden yeterince faydalanmasını sınırlandırır (Tutar, 2011:264). Son zamanlarda üzerinde çok durulan pozitif stres bizdeki uyarılmışlık düzeyini ve enerji kaynağını yapıcı bir şekilde kullanmamızı sağlar. Bu açıdan bu enerji kaynağını yapıcı olarak kullanma etkili baş etme olarak da nitelendirilebilir (Yöndem, 2015:25). Yaşamımızın kaçınılmaz bir gerçeği olan stres her zaman olumsuz veya zararlı değildir. Bu durumda önemli olan, stres düzeyi ve bireyin başa çıkma yeteneğidir. Stres, bireyin sürekli değişen çevreye uymasını sağlamasının yanında duygusal ve fiziksel etkiye sahip olumlu duygular uyandırabilen bir olgudur. Stres, kişiyi heyecanlandırır, harekete geçirir ve yeni bakış açısı kazandırır. Bu stres fayda verir ve aynı zamanda farklı çözüm yolları bulunmasını sağlar (Baltaş, 2002:10).

1.4.2. Yıkıcı Stres

Kişinin üzerindeki baskılar iyice arttığı ve başa çıkılamaz hale geldiğinde yıkıcı stres ortaya çıkmaktadır. Yıkıcı stres, literatürde kötü stres olarak da adlandırılmaktadır. Kişi üzerinde rahatsız edici bir baskı yaratan olumsuz stresin ortadan kaldırılmaması ve sorunun çözülmemesi, ruhsal çöküntüden fiziksel rahatsızlıklara dek uzanan etkileri gündeme getirmektedir. Dolayısıyla yıkıcı stres; fiziksel, ruhsal ve bedensel açıdan

sakıncalı sonuçlar doğurmaktadır (Gürüz ve Gürel, 2006:373). Yıkıcı stres, iş görenlerin ve örgütlerin faaliyetlerini yerine getirmede zaman ortaya çıkar. Orta düzeyde stresi artırmasına rağmen, aşırı düzeydeki stres iş görenin fiziksel ve zihinsel sistemini bozar ve aşırı yüklenmelere neden olur. Aşırı strese maruz kalan çalışanlarda, devamsızlık, devir, hata yapma, kazalar, doyumsuzluk ve performans düşüklüğü gibi tepkiler görülür (Aydın, 2008:95).

1.5. Stres Kaynakları

Stres kaynakları beş başlık altında incelenmiştir:

1.5.1. Bireysel Stres Kaynakları

Bireysel stres kaynakları aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

1.5.1.1. Kişilik Yapısı

Kişilik, strese karşı önemli rol oynayan bir faktördür. İki tip kişilikten söz etmek mümkündür. Bunlar A ve B tipi kişilik şeklinde sınıflandırılmıştır. Değişmeyen bir takım özellikleri ve davranışları içeren kişilik kavramı, insanı diğer insanlardan ayıran bir durumu açıklamada kullanılmaktadır. Esasen kişilik: insan yapısında, duygusal durumunun, davranış tarzlarının, ilgi, yetenek ve tüm psikolojik özelliklerin bütünüdür (Kaya, 2013:204-205). Friedman ve Rosenman, adlı iki kardiyolog 1950’li yıllarda Tip A kişilik tipini ortaya koydular. Yaptıkları çalışma da yüksek kolesterol, tansiyon ve kalıtım gibi geleneksel kalp hastalığı risk faktörlerinin koroner kalp yetmezliklerini açıklamada yetersiz kaldığı sonucuna ulaştılar (Can, 1997:295). Bu kişilik özelliklerine sahip kişiler disiplinli, mükemmeliyetçi, katı ve kuralcıdır. Bu kişiler için başarı çok önemlidir, bu durum onları aşırı hırslı ve rekabetçi yapar. Risk almayı çok severler ve sonuca ulaşma konusunda acelecilerdir. Başarısız oldukları durumlarda öfkelerini kontrol edemezler, düşmanca ve saldırganca davranışlar sergilerler. Bu kişilik tipi strese çok yatkın olduğu için kalp-damar hastalıklarıyla ilişkilidir (Kaya, 2020). A tipi kişilik kişinin zirveye çıkması için yardımcı, ancak zirvede ya da ondan sonrasında zararlı olabilir. A tipi kişiler başarılı yöneticiler olabilirler. Ancak en başarılı yöneticiler B tipi kişiler olmaktadır (Balcı, 2000:15). B Tipi kişiler direk sonuç almaya odaklanmaz. Onlar aceleci olmadıklarından, bir karara varmak için hızlı analizler yapmak yerine tüm

gerçekleri incelemek için vakit ayırırlar. Ayrıca B tipleri sürekli eski konuları gündeme getirmezler. A Tipleri seçtikleri stratejinin işe yaraması konusunda takıntılıdır. Fakat B Tipleri bir stratejinin işe yaramayacağını düşündüklerinde farklı bir stratejiye geçerler (Ulas, 2016).

1.5.1.2. Yetenek

İş yaşamında stres üzerinde etkisi olan etmenlerden biri iş görenin yetenekleri ve ihtiyaçları ile iş çevresinin istekleri arasındaki uyum sorunudur. Bir nebze kadar iş gören, işinden verim almakta ve daha az strese maruz kalmaktadır. İş gören ve iş ortamı arasındaki uyum işte yaşanan stresin asıl kaynağıdır. Uyumun azlığı ya da yokluğu iş görenin işinde stres ve doyumsuzluk yaşamasına sebep olmaktadır (Balcı, 2000:17).

1.5.1.3. Yaşam Tarzı

Birey doğal yaşam tarzından uzaklaşarak bir takım saplantılara yöneldiğinde kendini stres ortamında bulacaktır. İçki, sigara, uyuşturucu ya da ilaç bağımlısı olma vücutta anormal uyarıcı etkiler yaratmaktadır. Bireyin hızlı yaşam tarzına sahip olması, sürekli olarak farklı ortamlarda bulunması, farklı kişilerle yaşaması veya kumar gibi heyecansal ve parasal açıdan insanı etkileyen bir alışkanlığa sahip olması bireyin vücudunda stresi artıran, direnci kıran, olumsuz etkilere neden olmaktadır (Eren, 2007:294-295).

1.5.1.4. İş Deneyimi

Deneyim büyük bir stres azaltıcıdır. İşe girdiğimiz ya da okula ilk başladığımız zaman stres altında olmamız muhtemeldir. Dolayısıyla belirsizliğin ve yeniliğin yarattığı stresin üstesinden gelmek pek de mümkün değildir. İş deneyiminin stresi azaltması iki şekilde olabilmektedir. İlki, bir işte uzun süre çalışanların strese karşı dayanıklılık özelliklerini kazanması. İkincisi ise bireyin, yıllar geçtikçe problem çözme mekanizmasını geliştirebilmesidir (Can, 1997:295).

1.5.1.5. Kişisel Kontrol

Kişisel kontrol, çalışanın iş performansı üzerinde etkiye sahip olan faktörlerden biridir. Personele bazı işlerin yapılması için sorumluluk verildiği halde çalışması için

uygun ortam yoksa personelin iş üzerindeki kişisel kontrolü devreden çıkar. Dolayısıyla personelin aşırı strese girmesi de kaçınılmaz olur (Şimşek ve diğerleri, 2001:221).

1.5.2. Evrensel Stres Kaynakları

Bütün insanlar için dünyanın her yerinde kabul görülen evrensel stres kaynakları; savaş, deprem, sel ve yangın gibi felaketlerdir. Felaketleri jeolojik (deprem, yanardağ patlaması vb.), iklimsel ve meteorolojik (sel, hortum, kuraklık vb.), teknolojik (yangın, patlama, nükleer patlama, kimyasal silah kullanımı vb.)ya da biyolojik (veba AIDS vb.)gibi bütün olaylar ve krizler olarak tanımlayabiliriz. Felaket kavramı ölümlere, yıkımlara, kontrolün yitirilmesine ve travmalara neden olan her tür olayı kapsamaktadır. Bütün bu olaylar olayı yaşamış kişilerde travma, korku, stres ve şok etkisine neden olmaktadır (Yöndem, 2015:53).

1.5.3. Çevresel Stres Kaynakları

İş yaşamının getirdiği değişimler sonucunda ekonomik belirsizlikler ortaya çıkar. Bunları ekonomik dalgalanmaların neden olabileceği işsizlik tehlikesi, düşük ücret, haftalık çalışma saatlerinin düşürülmesi şeklinde sıralayabiliriz. Durağan politik sisteme sahip ülkelerde politik belirsizlikler pek görülmezse de iktidar değişmelerinin söz konusu olduğu her yerde güvensizlik ve stresin olması olağandır (Can, 1997:293). Bunun dışında kültürün kendi döngüsü içinde, serbest biçimde değişmesi, teknolojinin çok fazla kullanılması ve kentleşmeyle birlikte ortaya çıkan, yeni yaşam tarzlarını ortaya çıkaracaktır. Kentsel yaşamının gelenekçi denetim mekanizmalarından yoksun olması önemli ölçüde kimlik sorunlarını beraberinde getirecektir. Dolayısıyla sosyal planlama veya toplum mühendisliği yoluyla geliştirilen kültür önemli stres kaynağıdır (Tutar, 2016:125).

1.5.4. Fiziksel Stres Kaynakları

Fiziksel stres kaynakları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır;

1.5.4.1. Aydınlatma

Çalışma ortamının ışıklandırılması ile işin verimli yapılması arasında yakın bir ilişki söz konusudur. Çeşitli araştırmalar ışık şiddetinin artırılmasıyla birlikte üretimin

%8-27 oranında yükseldiği, kötü ışıklandırmanın ise sıkıntılı bir çalışma ortamı yarattığı, göz sinirlerini yıprattığını ve zayıflattığını, geçici veya kalıcı körlüklere sebep olduğunu göstermektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001:236).

1.5.4.2. Gürültü

Gürültünün bireyi etkileyen en önemli boyutu şiddetidir. Birey için optimum gürültü seviyesi, elli desibeldir. Gürültünün yüksek olması bireylerde gerginlik yaratır. Gürültülü ortamlarda çalışan bireylerde ev ve işyerlerinde daha fazla çatışmacı kimliğine büründükleri, huysuzluk, agresiflik ve saldırganlık gibi duygular görülmektedir. Ayrıca gürültülü ortamlarda çalışanların iletişim konusunda da problem yaşaması söz konusudur. Bu gibi etkenler, bireyin stres düzeyini artırmaktadır (Keser, 2014:35).

1.5.4.3. Kalabalık

İş yerinin kalabalık oluşu, iş görenleri iki açıdan etkilemektedir. Birincisi, olumsuz etkiye sahip gürültü faktörünün kalabalık nedeniyle daha da artmasıdır. Kalabalık ortamlarda gürültünün artması çalışanlarda olumsuz etkiler bırakmaktadır. İkincisi ise; kalabalık bir işyerinde çalışmak, gizliliği ve kişiye özgülüğü yok ettiğinden iş görenlerde stres yaratmaktadır. Örneğin çok kalabalık bir ortamda çalışan iş görenler özel telefon görüşmelerini dahi gizlilik içinde yapamazlar. Gizliliğin olmaması bireylerin kendilerini engellenmiş ve sınırlandırılmış hissetmelerine neden olacaktır. Bu durum strese yol açacaktır (Aydın, 2008:49).

1.5.4.4. Isınma ve Havalandırma

Çalışma ortamında ısı ve hava önem teşkil etmektedir. Çalışılan ortamın sürekli havalandırılması ve belli bir seviyede ısıya sahip olması verimi etkileyen ve işe kolay uyumu sağlayan önemli bir unsurdur. Çok sıcak bir ortamda çalışmak, genel itibarıyla yorgunluğa neden olmaktadır. Isının düşük veya yüksek olması, temiz havanın az olması çalışanların konsantrasyonunu etkileyeceğinden psikolojik baskı yaratmaktadır. Bu sebeple çalışma ortamının aşırı soğuk, aşırı sıcak ve havasız olması gibi etmenler, bireyin stres düzeyinde artışa yol açacaktır (Keser, 2014:37). Çalışılan mekânın sıcaklığının 33°C' den fazla olması organizmanın ısı derecesini bozarak, çalışma etkinliğini azaltacaktır. Çalışma ortamının sıcaklığı normal seviyesinin üzerine çıktığı zaman iş

görenlerde çabuk yorulma, agresiflik, baş ağrıları, halsizlik ve aşırı terlemeden kaynaklanan tuz kaybı ve iş tatminsizlikleri görülmektedir (Eroğlu, 2000:311).

1.5.5. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel stres kaynakları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır;

1.5.5.1. Örgütün Fiziksel Çevre Koşulları

İş yeri araştırmacılarının yaptıkları çalışmalara göre ısı, ışık, gürültü, titreşim, kirlilik gibi çeşitli fiziksel koşulların, iş gören açısından stres unsuru olduğunu göstermektedir. Gürültü insanda hem fiziksel hem de psikolojik rahatsızlıklara neden olan bir stres unsurudur. İş görenin sinirsel ve fiziksel sistemini bozması dışında gürültü, işletmede boşa harcanmış enerjiye ve gereksiz harcamalara yol açmaktadır (Akat ve diğerleri, 1997:359).

1.5.5.2. Rol Çatışması

Stresle yakın ilişki içerisinde olan çatışma kavramı; bireysel tercihler, ihtiyaçlar, bir grup içindeki kişiler veya gruplar arasındaki düşmanca davranışlardır. Bu tür çatışmalar kişide strese neden olan önemli faktörlerdir. Rol çatışması olan kişilerde düşük iş doyumu gözlemlenirken, işe bağlı gerilim ise yüksek olmaktadır (Aydın, 2008:62). Bireylerin birden fazla rolünün sorun oluşturmaları rol çatışması olarak tanımlanır. Bu çatışma bireyin iş yerindeki iki farklı rolünden kaynaklanabildiği gibi bireyin örgütteki rolü ile örgüt dışındaki rollerinden de (bir kadın çalışanın yöneticilik rolü ile annelik rolü sonucu yaşadığı çatışma ve stres bu duruma örnek verilebilir) kaynaklanabilmektedir (Zencirkıran ve Keser, 2018:136). Araştırmalar rol çatışmasının iş görende içsel çatışmaya sebep olduğunu işin farklı yönleri ile ilgili gerilimi artırdığını, iş tatminini düşürdüğünü, iş görenin kendine olan güvenini azalttığını göstermiştir. Rol çatışması bireysel duygular ve kişilerarası ilişkiler açısından sıkıntılara neden olmaktadır (Balcı, 2000:12).

1.5.5.3. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği, çalışanın yaptığı işte netlik olmadığında veya izlediği işlemler dizisini açık bir şekilde anlayamadığında ortaya çıkmaktadır. Diğer bir deyişle, personelin çalışma hayatı rolüne ilişkin yeterli bilgiye sahip olmaması ya da bulunduğu konunun gerekçeleri, çalışma arkadaşlarına ve kendisine verilen görev ve sorumlulukların yeterince açık olmaması gibi durumlarda görülmektedir (Güney, 2000:447). Yani bireyden ne beklendiğinin açıkça ifade edilmemesi ya da bireyin karar almasına yetecek kadar bilginin bireye iletilmemesi durumunda rol belirsizliği görülür. İş zorlaştıran ve stresi yaratan birçok olumsuzluk vardır. Bunlar; bilgi aktarımı, eksik görev tanımı, değerlendirme kriterlerinin bulunmaması şeklinde ifade edilebilir(Akat ve diğerleri, 1997:357). Bunun dışında rol belirsizliğinin getirdiği diğer olumsuz sonuçlar; fiziksel zorlanma ve tatminsizlik, insan kaynaklarının etkili kullanılmaması ve iş görenin örgütsel çevrede bir işe yaramadığı duygusuna kapılması şeklinde sıralanabilir (Şimşek ve Çelik, 2011:291).

1.5.5.4. Aşırı İş Yüğü

Bir organizasyonda çalışan birey niteliksel ve niceliksel olarak zorlandığında aşırı roller ortaya çıkar. Bu da bireyin hızlı çalışmasına, gücünü ve dikkatini zorlamasına yol açar. Aşırı iş yükü, bireyin gerektiği durumlarda hayır diyememesinden kaynaklanmaktadır. Hayır diyememenin de çeşitli sebepleri vardır. Kariyerini tehlikeye atmamak, olumsuz insan profili yaratmamak gibi kaygılar bu sebeplerden bazılarıdır (Akat ve diğerleri, 1997:358). Aşırı iş yükü genellikle stresle ilişkili çeşitli hastalıklarda ortaya çıkar. Örneğin, gençlerin geçirdiği kalp rahatsızlıklarında hastaların %70' nin haftada 60 saatten fazla çalıştıkları gözlemlenmiştir. Yoğun çalışma ile kalp krizi ilişkisi ile birlikte aşırı içki içme eğilimi ile özgüven duygusu yokluğu arasında da bir paralellik bulunmaktadır(Ertekin, 1993:50-51). Yapılan işin sürekli dikkat gerektirmesi, üst düzeyde kararlar vermeyi zorunlu kılması veya bilgilerin çok karışık olması iş görenlerde stres yaratmaktadır. Çeşitli araştırmalar iş yükünün biyokimyasal değişmelere neden olduğunu göstermektedir. Aşırı iş yükü özellikle kandaki kolesterol seviyesini artırmaktadır. Ayrıca aşırı iş yükü, düşük iş tatminine sahip iş görenlerde yıkıcı etkiler yaptığı da araştırmalarla doğrulanmıştır (Güney, 2000:435).

1.5.5.5. Artan Çalışma Saatleri

Örgütlerin karlılık ve pazar payını koruya bilme yarışından dolayı 2000' li yılların başından itibaren küresel rekabet giderek artmıştır. Rekabetin küresel düzeyde artması, çalışanlara yönelik beklentilerin de artması demektir. Özellikle yüksek hedeflerin belirlenmesi ve aşırı yüksek performans beklentileri, bireyleri uzun çalışma saatlerine mahkûm etmektedir. Mesai saatleri dışına taşan çalışma zamanına, gelişen teknolojilerinde katkısı bulunmaktadır (Zencirkıran ve Keser, 2018:137). Özel sektörde ve birçok kuruluştaki çalışanlar ağır iş baskısına maruz kalmakta ve iradeleri dışında fazla mesaiye zorlanmaktadır. Bu durum onların ailelerine ayırdıkları zamanın sınırlandırılmasına, kendilerine dinlenmek ve hobileri için ayırdıkları zamanın daralmasına sebep olmaktadır. Ayrıca iş görenler için zaman kalmamasına ve kişileri çalışan birer makineye dönüştürmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1998:90). Aşırı yorgunluk önemli bir stres faktörüdür. Çünkü çalışma saatlerinin uzun olması, çalışanları fiziksel ve psikolojik açıdan yorar. Aşırı iş yükü nedeniyle kişi dinlenmek için yeterince zaman bulamadığından strese girer (Tutar, 2016:130).

1.5.5.6. İşin Karmaşıklığı

İşin karmaşıklığı, işin zor ve karmaşık olması ya da iş gereklerinin kişinin entellektüel ve teknik yeterliliğini aşmasıdır. Yapılan işin karmaşıklığı ile stres arasında paralel bir ilişki söz konusudur. İşlerin karmaşık ya da zor olması çalışanlar üzerinde işleri yapamama ya da boşuna uğraşma duygusu hissettirmektedir. Bu durumun çıkardığı endişe ve gerilim kişide stres yaratmaktadır (Can ve diğerleri, 2011:403-404).

1.6. Stresin Yarattığı Sonuçlar

Stresin yarattığı sonuçlar birey ve örgüt üzerinde olmak üzere iki başlık altında verilmiştir:

1.6.1. Birey Üzerindeki Sonuçlar

Hans Selye'ye göre bireyin yıpranması kaçınılmazdır. Yaşadığı olaylar bireyde stres yaratarak enerjisini tüketir ve yıpranmasını hızlandırır. Stres bireyin enerjisini fiziksel ve psikolojik olarak yok eder (Akat ve diğerleri, 1997: 364). Stres seviyesi herkes

için aynı düzeyde değildir. Aynı olaydan kaynaklanan stres, kişiden kişiye ve kültürden kültüre farklılık göstermektedir. Geleneksel toplumalarda, boşanma gibi olaylar önemli stres kaynağı olurken, modern toplumalarda, boşanma veya eşlerin ayrı yaşaması, sıradan olaylar olarak görülmektedir (Tutar, 2011:214).

Stresin birey üzerinde yarattığı sonuçlar aşağıdaki gibi ifade edilmektedir;

1.6.1.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları

Selye'ye göre günümüzdeki birçok hastalık mikroplar, virüsler, zararlı maddeler veya her türlü dış etkenin neden olduğu aksaklıklardan ziyade strese uyum gösterilmediğinden ortaya çıkmaktadır. Çoğu hastalığın stresle olan ilişkisi farklı şekillerde görülmektedir. Bireyler hem fizyolojik, hem de psikolojik farklılıklara sahip olduklarından stresten farklı ölçülerde etkilenmektedirler. Ancak gerçek şu ki; bireyin fiziksel ve psikolojik açıdan zayıf oluşu sürekli stres altına girmesine neden olmaktadır (Tutar, 2011:252). Kişi strese maruz kaldığında, öncelikle bedensel işlevleri değişir. Bedenin strese verdiği tepkiler, hemen ya da belli bir süre sonra gerçekleşir. Beyin stres kaynağını algıladığında vücutta adrenalini daha fazla salgılar. Stres kaynağına bir tepki olarak kan şekeri yükselir, kalp atışları hızlanır, kaslar gerilir, terleme çoğalır ve tüm duyular hassaslaşır. Uzun süre strese maruz kalan kişiler, dayanılmaz baş ağrıları, kalp krizi gibi bir takım ciddi problemlerle karşı karşıya kalmaları muhtemeldir (Can ve diğerleri, 2011:408).

1.6.1.2. Stresin Psikolojik Sonuçları

Her insan belirli bir fizyolojik denge üzerine dayanmakta olup stres kaynakları tarafından bu dengenin bozulması halinde, fizyolojik ve psikolojik bazı uyumsuzluklar ortaya çıkmaktadır. Stresin yarattığı olay ve durumlar, insan bedeni üzerinde olduğu gibi, psikolojik yapısı üzerinde de çeşitli etkileri vardır. Dolayısıyla stres altında olan bireylerde, duygusal ve davranışsal bazı belirti ve işaretlerin görülmesi kaçınılmazdır (Eroğlu, 2000:330). Stres belirtilerinden birisi uyku düzensizliğidir. Stresli hallerde kaslardaki gerilim azalmamakla beraber beyin merkezi uyanık kalır. Bu durum kronikleşirse çeşitli sağlık sorunlarına yol açar (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001:244). Stresin yarattığı psikolojik sonuçlardan biri olan depresyon ise, kilo kaybı, uykusuzluk, dikkat eksikliği gibi belirtiler göstermektedir. İç kaynaklı ve dış kaynaklı olmak üzere iki tür

depresyondan bahsedilebilir. Biyolojik nedenler iç kaynaklı depresyon, toplumsal etkenler ise dış kaynaklı depresyona yol açmaktadır (Şimşek ve diğerleri, 2001:218). Stresin belirtilerinde bir diğeri de kişinin devamlı endişe halinde olmasıdır. Stres veya aşırı yorgunluk durumlarında endişe artar. Stresli hallerde bazı bedensel hareketler sürekli olarak yapılır. Bu hareketlerin sıkça yapılması, derin nefes aldırıldığı için oksijen miktarını artır ve endişeye neden olan laktik asitin oksitlenerek kandan atılmasını hızlandırır. Ancak, hareketsizlik durumu devamlılık gösterirse endişenin de devam etmesi olasıdır (Güney, 2000:455).

1.6.1.3. Stresin Davranışsal Sonuçları

Stresle karşılaşan kişilerde davranışsal tepkiler gözlemlenebilir. Bu tepkiler kişiden kişiye değişir. Uykusuzluk, alkole ve ilaca bağımlılık, aşırı sigara tüketimi, yeme alışkanlıklarında bozukluk (hiç yememe ya da aşırı yeme ve yedikten sonra kusma) önemli davranışsal belirtilerdir. Bunun dışında, iş gücü devrinde artış, işe devamsızlık, işe sürekli geç kalma, düşük iş performansı ve verimliliğin azalması, stres altında gösterilen diğer davranışsal tepkilerdir (Can ve diğerleri, 2011:409). Strese odaklı davranışsal tepkiler aktif ve pasif davranışlar olarak iki başlık altında ele alınmaktadır. Aktif davranışlar, genellikle stres yaratan etmene yöneliktir ve onu ortadan kaldırmayı amaçlar. Savaşmakla ilgili tepkiler bunlara örnek gösterilebilir. Pasif davranışlar kaçmakla ilgili davranışları kapsar. Pasif davranışlar, stres ortamında bir süre için uzaklaşıp, enerji toplamayı ve daha sonra dönüp, stres yapıcı unsuru ortadan kaldırmayı içeriyorsa, fayda sağlayabilir (Tutar, 2011:254).

Stresin kişisel sonuçları, Tablo 1' de görülmektedir(Can ve diğerleri, 2011:409):

Tablo 1. Stresin kişisel sonuçları

Fiziksel Sonuçlar	Psikolojik Sonuçlar	Davranışsal Sonuçlar
Kalp hastalıkları	Depresyon	Alkol ve ilaç bağımlılığı
Tansiyon sorunları	Endişe	Kaza yapma
Sindirim bozukluğu	Akıl hastalıkları	Yeme bozuklukları
Nefes darlığı	Öfke	Uyku düzensizlikleri
Baş ağrısı	Yetersizlik duygusu	Şiddet uygulamak
Sırt ve boyun ağrısı	Gerginlik	Performans düşüklüğü
Cilt hastalıkları	Tatminsizlik	İşten Ayrılma
Kanser	Tükenmişlik	Devamsızlık
Vb.	Vb.	Vb.

Kaynak: Can, H. ve diğerleri, *Organizasyon ve Yönetim*. 8. Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi, 2011, s. 409

1.6.2. Örgüt Üzerindeki Sonuçları

Stresin örgüt üzerindeki sonuçları aşağıdaki gibidir:

1.6.2.1. Performans Düşüklüğü

Örgütsel stres, bireylerin performansları üzerinde çok ciddi problemlere sebep olmaktadır. Gergin ve stresli olan bireyin işine adapte olması ve yüksek motivasyona sahip olması beklenen bir durum değildir. Dolayısıyla çalışanların örgüt için sağlayacakları katkının ortadan kaybolması olası bir durumdur. ABD'de örgütsel stres kaynaklı işgücü performans düşüklüğünün maliyeti yıllık 450-500 milyar dolar olarak hesaplanmaktadır (Zencirkıran ve Keser, 2018:144).

1.6.2.2. İş Gören Devir Hızı

Bir örgütteki giriş ve çıkış hareketleriyle ilgili olan iş gören devri, bireylerin kendilerini tatminsiz ve gerilim altında hissettiğinde iş yaşamının yarattığı sıkıntı ve baskıdan kurtulmak için başvurulan yollardan biridir. Bir örgütte çalışan kişilerin, belli bir süre çalıştıktan sonra, emeklilik, ölüm, işten uzaklaştırma ve işi terk etme gibi sebeplerle işten ayrılmaları, iş gören devir hızı olarak ifade edilmektedir (Eroğlu, 2000:335). İş gören devir hızının yüksek olması iş görenlerin stres altında olduklarının bir stres işareti. Bir organizasyonda devamlı olarak stres altında çalışıyor olmak bireylerin organizasyonla bütünleşmesini engelleyerek iş verimini sınırlandırır. İş gören

devir hızını artıran pek çok stres kaynakları vardır. Kişilerin yeteneklerini sınırlandıran, kariyer gelişiminde sorun yaratan otokratik yönetim anlayışını benimseyen örgütler stres faktörü oluşturabilir. İş gören devir hızının optimum düzeyde olması, örgütsel amaçlara ulaşma yönünden önemlidir. Ancak genel ortalamaya göre yüksek düzeyde olması tehlike işaretidir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001:245).

1.7. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

Çağdaş toplumların en önemli özelliklerinden biri aşırı kültürel değişim geçirmeleridir. Bunun sonucu olarak stres, modern yaşamın kaçınılmaz bir olgusu haline gelmiştir. Bu yüzden de bireylerin stresle baş etmeyi öğrenmeleri, bireyin ve toplumun sağlıklı yaşamı için önem arz etmektedir (Balcı, 2000:28). Stres yönetimi diğer adıyla başa çıkma yöntemi, duygularla başa çıkmada yakından ilişkilidir. Duygular, yani çevremizde yaşanan olaylara gösterdiğimiz tepkiler, iç sesimiz tarafından şekillenir. Şekillenen duygularımız tekrar dışa yönelir ve çevremizi anlama ve yorumlama tarzımızı etkiler (Baltaş, 2002:42). Stresle başa çıkma, 1980' li yıllardan beri insanların psikolojik ve fiziksel sağlıkları ile ilgili olarak psikolojinin detaylı bir şekilde üzerinde çalıştığı konulardan biridir. Başa çıkma olgusu, "insanların yaşamlarını devam ettirirken karşılaştıkları güçlüklerle mücadele etme biçimi" olarak ifade edilebilir (Türküm, 1999:7). Stresle başa çıkarak ruh ve beden sağlığımızı koruyabilir ve verimli bir yaşam sürdürebiliriz. Elbette burada amaç, stresi tamamen yok etmek değildir. İnsanın yaşamı ve verimliliği üzerinde olumsuz etkiler bırakan stres miktarını en aza indirmektedir. Dolayısıyla stresle başa çıkma, stres faktörlerinin neden olduğu duygusal gerilimi azalttığını ve bu duruma dayanma amacıyla gösterilen davranış veya duygusal tepkileri güçlendirdiğini söylemek mümkündür (Güney, 2000: 456). Kontrol edilebilen ve değiştirilebilen stres kaynaklarıyla başa çıkmak için hazırlanan stratejiler, problem odaklı bir yaklaşım tarzını gerekli kılmaktadır. Bu da problem yaratan durumla mücadele etmek demektir. Başka bir ifadeyle problemi yaratan durum değiştirilmeye ve kontrol edilmeye çalışılır. Değiştirilmesi söz konusu olmayan durumlar karşısında ise o duruma gösterilen duygular ve tepkiler üzerine odaklanmakta ve bu duyguları kontrol etmek ve değiştirmek için çaba gösterilir (Kaya Özçelik, 2017). Potansiyel stres kaynaklarıyla algılanan durum ve potansiyel tepkilerle stresle başa çıkma girişimleri arasında belli bir ilişki söz konusudur. İşten veya rolden vb. öteki kaynaklardan doğan streslere karşı ayrı potansiyel

tepki kalıplarından bahsetmek mümkündür. Ayrıca, seçilen tepkileri izleyen potansiyel davranışlar arasında da böyle bir ilişkinin varlığından söz edilebilir (Ertekin, 1993:11).

1.7.1. Stresle Başa Çıkma Türleri

Stresle başa çıkma türleri aşağıdaki gibidir:

1.7.1.1. Problem Odaklı Başa Çıkma

Problem odaklı başa çıkma stratejisi; bireyin kendini kontrol altına alabilmesi, sorumluluğunu kabul etmesi, plan ve program dâhilinde problem çözebilmesi, sorun üzerine olumlu bir şekilde durabilmesi gibi eğilimlerden oluşmaktadır. Bunlardan sorumluluğunu kabul etme, durumun ortaya çıkışında kişinin kendi rolünü sorgulaması, durumla ilgili olarak özür dilemesi, kendini gözden geçirmesi ve stresi azaltma etkinliklerini kapsamaktadır (Türküm, 1999:11).

1.7.1.2. Duygu Odaklı Başa Çıkma

Duygu odaklı baş etme çabaları, problemin varlığını kabul etmek ve olumlu çabalara yönelmek yerine, duygusal olarak rahatlamaya yöneliktir. Bazı durumlarda çaba göstermeyi, harekete geçmeyi engellediğinden yarardan çok zarar verici olabilmektedir. Duygu odaklı baş etme çabaları bir bakıma savunma mekanizmaları olarak da kabul görülmektedir. Diğer bir ifadeyle savunma mekanizmaları kapsamına girmeyen, stresli durumlarda sorunu çözümleyici çabalar göstermek yerine alkol, ilaç gibi maddelere yönelmede yaygın kullanılan bir baş etme stratejisidir. Bu tür strateji kaçma-kaçınma stratejisidir. Sorunu çözmeyi başaramadığı gibi, psikolojik ve fiziksel sağlık üzerinde olumsuz etkileri olduğundan stresi daha fazla artırmaktadır (Yöndem, 2015:39).

1.8. Stres Yönetimi İle İlgili Bireysel Stratejiler

Stres yönetimi için geliştirilen bireysel stratejiler aşağıda verilmiştir:

1.8.1. Gevşeme

Stres yönetimi için geliştirilen bireysel stratejilerden biri olan gevşeme, 1930' larda Jacobson tarafından stresi azaltma tekniği olarak ortaya konulmuştur. Bu tekniğe katılanlara kendi vücutlarının bir bölümü üzerinde yoğunlaşmaları ve sonrasında kaslarını dinlendirmeleri gerektiği öğretilmiştir. Bu tarz bir yoğunlaşma belli bir süre sonra tüm vücutta bir gevşeme ve rahatlama sağlar (Ertekin, 1993:95).

1.8.2. Sosyal Destek

Sosyal destek; bireye öğüt ve bilgi verme, duygusal destek, maddi yardım, takdir, bireyin sorunlarının üstesinden gelmesine yardımcı olma, bireye rol modeli olma, sosyal ilgi anlamına gelen geniş çaplı bir kavramdır. Sosyal destek kaynaklarını bireylerin yaşamında önemli bir yeri olan anne, baba, eş, sevgili, arkadaşlar, öğretmenler, akrabalar, komşular, uzmanlar gibi kimseler oluşturmaktadır (Aydın, 2010:11). Bireyi güdüleyen önemli ihtiyaçlardan biri olan sosyal destek, sosyal gruba ait olma ve sevgi gibi sosyal nitelikteki ihtiyaçların karşılanması, strese karşı önlemdir. İnsanlar, karşılıklı sevgi bağlarının bulunduğu kişilerle bir arada yaşamayı istemektedirler. Çalışanların ait olma duygularının önemli bir kısmını, dâhil oldukları çeşitli sivil toplum kuruluşları karşılar. İş görenlerin ailelerinin, çeşitli derneklerin ve iş çevrelerinin ait olma ihtiyaçlarını karşılaması, onların stresle başa çıkmaları konusunda yardımcı olmaktadır (Tutar, 2011:290). Sosyal desteğin iki şekilde fayda sağlamaktadır. Bunlardan ilki sosyal desteğe sahip olan kişilerin psikolojilerinin daha iyi olduğudur. İkinci ise, stres oluşturan olaylarla karşılaştıklarında güçlü sosyal destek ağına sahip olan kişilerin stresle başa çıkmada başarı gösterdikleridir (Kaya, 2013:220). Çeşitli araştırmalar göstermektedir ki, güçlü sosyal desteğe sahip olan kişiler stresli yaşam olaylarında daha az yara almakta stresin yarattığı sağlık sorunlarını daha az yaşamakta ve stresle daha kolay başa çıkma çıkabilmektedir (Keser, 2014:40).

1.8.3. Profesyonel Destek

Bir örgütte stres kaynaklı sorunlar yaygın bir şekilde görüldüğünde örgütlerin sorumluluk almaları ve çalışanları için profesyonel destek hizmeti sağlaması büyük önem taşımaktadır. Bu desteği uygulamak için de, profesyonel destek uzmanı işe alınmalıdır. Bu görev, örgüt bünyesinde faaliyet gösteren uygun eğitime sahip birine ya da dışardan bir danışmana verilebilir (Barutçugil, 2004:167-168). Bu yöntemde uzman psikolog veya psikiyatristler insanlara, çoğu zaman üstesinden gelinmeyecek kadar zor görünen stres kaynaklarıyla nasıl başa çıkabilecekleri konusunda yardımcı olurlar. Terapi görmek ve doktor kontrolünde depresyon önleyici ilaçlar kullanmak da stresin kötü etkilerini azaltmak için alınan önlemlerdir (Can ve diğerleri, 2011:412).

1.8.4. Egzersiz

Bedende yoğun seviyede duygusal ve sinirsel değişim yaşanması halinde, bedensel hareketler yetersiz ise, bedenin kimyasal yapısı bozulmakta olup, kalp hastalıklarına neden olmaktadır. Bu nedenle stres altında olan bireylerin sık sık bedensel hareket yapması önemlidir. Bedende bulunan hücreler, kanın taşıdığı oksijen ve diğer maddelerle beslenir. Stres tepkisi damarlarda daralmaya yol açtığı için hücrelere giden kan miktarı azalır ve hücreler yetersiz beslenir. Bu durumda hücreler hastalığa daha açık hale gelir ve yaşam süreleri kısalmıştır (Yöndem, 2015:187-188). Egzersiz strese fiziksel tepkinin yarattığı yan ürünleri bedenimizden çıkarılmasına yardımcı olmaktadır. İşgünü boyunca oluşan stres hormonlarını fiilen azaltır, kaslarımızı normalleştirir, güçlendirerek sonraki streslere daha iyi tepki vermemizi sağlar. Zihinsel yararları fiziksel yararları kadar fazla olan egzersiz huzurlu ve rahat olmamızı sağlar (Losyk, 2006: 57). Boyun ve omuz tutulması çok sık görülen stres belirtilerinden biridir. Egzersiz, kasların güçlü bir şekilde kullanımını ve derin soluk alıp vermeyi sağlaması açısından tüm vücudu canlandıran bir yöntemdir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001:246). Plates, yürüyüş, hafif koşu, bisiklete binme, yüzme, tenis gibi fiziksel eylemler doktorların da önerdiği stresle başa çıkma teknikleridir. Bu faaliyetlerle, kişinin kalp kapasitesi gelişir, beden faaliyetleri düzene girer. Böylece egzersiz tüm vücudu canlandırıp stresi ortadan kaldırır (Can ve diğerleri, 2011: 411).

1.8.5. Biyolojik Geri Bildirim

Biyolojik geri besleme, stresin bıraktığı etkileri ölçme ve stresle başa çıkmada yol gösterici bir yöntemdir. Bu yöntemde kalp atışları ve kas gerilimleri elektronik bir araçla ölçülür. Bu ölçümler ışık veya sinyaller halinde bedendeki birtakım süreçlerle ilgili bilgi verir. Bu geri bildirim sisteminden yararlanarak vücudun iç durumu ile ilgili kontroller daha sağlıklı şekilde yapılabilir (Ertekin, 1993:96). Kişilerin vücutlarındaki olaylar çeşitli ölçüm aletleri kullanılarak yapılır. Bedendeki değişiklikler önsezilerle tahmin edilmeye çalışılır. Eğer bu uyarılar düzenli bir şekilde değişirse, gevşeme durumuna geçilir. Bu amaçla tartı, termometre, yalan makinesi, galvarik deri tepkisi ölçerleri, elektromiyograf gibi araçlar kullanılmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001:247).

1.8.6. Meditasyon

Bu teknikte kişi, günde iki kez gözlerini kapayarak rahat bir biçimde oturur ve yirmişer dakika özel bir sözcüğün tekrarlanmasıyla yapılır. Bu yöntemde sözcük tekrarlanırken aklına başka düşünceleri getirmemesi gerekmektedir. Böylece günün sıkıntılarının zihne yaptığı sıkıntılar azalmakta, kalp atışları kan basıncı düştüğü için yavaşlamakta, oksijen tüketimi azalttığından solunum hızı düşmekte, geçici de olsa bir rahatlama ve gevşeme sağlamaktadır (Can, 1997:298).

1.8.7. Zaman Yönetimi

Krizin yaşandığı anlarda işin acil olması ve sağlıklı bir kararın gerekliliği ve zamanın daralmasıyla yaşanan panik hali ve stres, zaman yönetiminin önemini ortaya koyar. Zamana bağlı olarak ortaya çıkan stres, zaman yönetimi üzerine tasarlanan bazı stratejilerin hayata geçirilmesiyle büyük oranda azaltılabilir (Tutar, 2011:291). Zamanı etkili ve verimli kullanma becerisini geliştirme, bireylerin çalışma ve dinlenme zamanlarını belirleyerek daha üretken olmalarını sağlamasının yanında iş stresini daha az yaşamalarına yardımcı olmaktadır. Zamanın etkili kullanılması toplumun kalkınmasına, üretkenliğin ve verimliliğin artmasına katkı sağlayacaktır (Yöndem, 2015:149). Zaman baskısının neden olduğu stresi önlemek için bir takım zaman yönetimi tekniklerinden faydalanılabilir. Zaman yönetimi teknikleri olarak neyin yapılacağına, hangi öncelik sırasına göre yapılacağına ve yapılacak işlerin daha kısa süre zarfında nasıl yapılacağına

dair sistematik bir şekilde iş analizleri gerçekleştirilir. Bu yöntemle yapılacak işlerin önceliği tespit edilerek zaman baskısının yarattığı stresten uzak durulmaya çalışılır (Tutar, 2016:134).

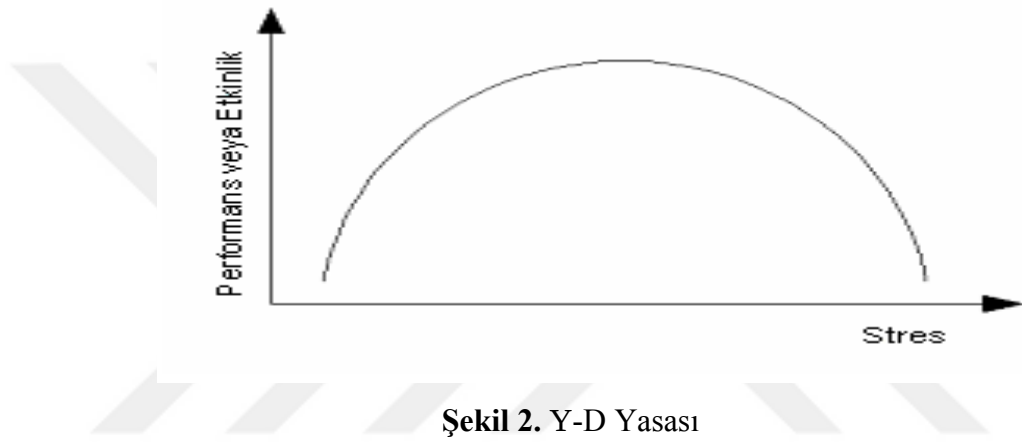
1.9. Stres' in Çalışma Hayatı ve Performans Üzerindeki Etkisi

Yaşamımızın büyük bir bölümünü işte geçirdiğimizden hemen hepimiz stres doluyuz. Birçoğumuz işinde tatmin ve kimlik arayışında olduğundan çalışma hayatındaki stres ile iş dışı stres ayırımını yapmak pek mümkün olmamaktadır. Dolayısıyla iş stresi ile dış stresi birbirinden ayırmak neredeyse imkânsızdır (Can, 1997:292-293). Yaşamı güzelleştirmek ve sağlığı koruyabilmek adına bireysel çabalar hiçbir zaman elden bırakılmasa da iş hayatının beraberinde getirdiği stresler o kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır ki, bu stresleri sağlığı tehdit etmeyecek düzeye indirmek bireysel çabaları aşmaktadır. Stres olarak algılanan problem yaratan iş şartları, iş görenler üzerinde baskı ve zorlanma yaparak sağlıkla ilgili ciddi sorunlar doğurmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1998:76). İş yaşamında stresi oluşturan birçok psiko-sosyal faktörün varlığı söz konusudur. Bu psiko-sosyal faktörlerin; örgütün yapısı, işin yapısı ve içeriği, örgüt içi insan ilişkileri ile yakın bir ilişkisi vardır. Strese kaynaklık eden faktörler grubu aralarında etkileşerek, insanların ruhsal ve fiziksel yapılarına etki ederler. Bu etkileşim çalışanlar arasındaki ilişkileri olumsuz etkileyebileceği gibi, çalışanlarda yüksek bir güdülemeye neden olabilir. Bireyin psikolojik varlığını ve öz değerinin sınırlarını zorlayan bütün faktörler onda stres yaratır (Güney, 2000:428).

Stres ve performans arasındaki ilişki tahmin edildiğinden daha karmaşıktır. Stresin azı da çoğu da performans üzerinde olumsuz etki yapmaktadır. Fakat optimal düzeydeki stres, kişilerin performansı üzerinde olumlu etki yapmaktadır. Buradaki önemli olan şey, uygun stres düzeyinin ne olduğunun anlaşılmasıdır. Yoğun stres altında olan birey, fiziksel, psikolojik ve davranışsal olarak olumsuz yönde etkilenecektir. Bu etkiler altındaki çalışanlardan yüksek performans beklemekse anlamsızdır. Düşük stres düzeyinde ise çalışan daha az uyarılmaktadır (Can ve diğerleri, 2011:410). Az miktarda stresin iş performansını artırdığı bilinen bir gerçektir. Birlikte çalışılan yöneticinin değişmesi veya başka bir işe girmesi, işe ilişkin daha fazla bilgiye sahip olmak için daha çok araştırma yapmayı zorunlu kıldığından kişide belli bir seviyede stres yaratmaktadır.

Belirli bir seviyedeki stres, bireylerin işlerini daha iyi yapabilmeleri için yeni ve daha etkili yollar bulmalarına olanak sağlar (Aydın, 2008:93). Yerkes-Dudson Yasası, bireyin gereken performansa ulaşabilmesi için stresin belirli noktaya (optimum) ulaşması gerektiği görüşünü savunur. Bu yapıya göre bireyin başarı için belirli düzeyde uyarıya ihtiyacı vardır. Böylece birey kolaylıkla performansı yakalayacaktır. Bu noktada gerekli olan stres düzeyine iyi stres denilmektedir. Optimum düzeyde stres zararlıdır ve bireyin performansı üzerinde negatif etki yaratmaktadır (Zencirkıran ve Keser, 2018:127).

Y-D Yasası, Şekil 2' de görülmektedir(Baykal, 2014:15):



Şekil 2. Y-D Yasası

Kaynak: Baykal, Ö., *Öğretim Elemanlarında İş Stresine Neden Olan Örgütsel Etmenler ve Öğretim Elemanlarının Örgütsel Stresle Baş Etme Stratejileri (Trakya Üniversitesi Örneği)*Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 2014, s. 15

Stresin performans üzerindeki etkisi, içinde bulunulan şartlara ve bireyin sahip olduğu kişilik özelliklerine göre değişebilmektedir. Bu konu hakkında üç farklı görüş vardır. Bunlardan ilki; stres her zaman olumsuz etkiye sahiptir. İkincisi ise; stresin bireylerin enerji kaynaklarını teşvik ederek onları daha fazla harekete geçirdiği ve cesaretlendirdiği görüşüdür. Ve son olarak üçüncüsü; orta düzeyde stres performansı iyileştirmekte, aşırı stres ise performansı azaltmaktadır (Keser, 2014:25).

Üretim ve hizmet işletmelerinde çalışanların stres kaynaklarını ve yoğunluğunu belirlemek ve bu kapsamda sektörel farklılığın belirleyici olup olmadığını ortaya koymak amacıyla Soysal (2009), Kahramanmaraş ve Gaziantep illerinde faaliyette bulunan Küçük ve Orta Ölçekli (KOBİ) üretim ve hizmet işletmelerindeki yönetici ve çalışanlar üzerinde çalışma yürütmüştür. Araştırmacı bu çalışmasının sonucunda katılımcıların “işle” ve “örgütsel yapı ve politikaları ile ilgili” stres kaynaklarına maruz kalma durumlarının,

çalıştıkları sektöre göre kısmen anlamlı bir farklılık gösterdiği, ayrıca çalışanların “işteki rol, ilişki ve kişisel yapıları” ile ilgili stres kaynaklarına maruz kalma durumlarının, çalıştıkları sektöre göre önemli bir oranda (%50) anlamlı farklılık gösterdiği bulgusuna ulaşmıştır.

Uysal ve diğerleri (2015), yapmış oldukları çalışmada aşırı iş yükünün negatif çalışma psikolojisine ve çalışma psikolojisindeki negatif değişimin iş gören performansına etkisini incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırmacıların elde ettiği bulgulara göre çalışanların üzerindeki iş yükünün artması durumunda çalışanlar bu iş yükünün üstesinden gelseler de algısal olarak bu durumun psikolojilerine yerleştiğinden çalışma psikolojilerindeki negatifliği çok yüksek oranda etkilediği bulgusuna ulaşmışlardır.

Bir diğer çalışmada ise araştırmacı örgütsel stres faktörlerinin öğretim elemanlarının performansları üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamıştır. Araştırma, Trakya Üniversitesi ve Kırklareli Üniversitesi’nde görev yapmakta olan öğretim elemanları üzerinde yapılmıştır. Araştırmacı performansın ilk boyutu olarak incelediği iş başarısının bireyden, iş yapısından ve genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres faktörlerinden anlamlı olarak etkilendiği bulguna ulaşmıştır. Ayrıca araştırmacı performansın ikinci boyutu olarak incelediği iş doyumunun da bireyden, örgütsel yapı ve politikalardan ve genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres faktörlerinden anlamlı olarak etkilendiği sonucuna ulaşmıştır (Gökgöz, 2013:125-127).

Örücü ve diğerleri (2011), yapmış oldukları çalışmada eğitim ve sağlık alanında çalışan personelin stres düzeylerini ve tecrübe ettikleri stresin bireylerin performansları üzerindeki etkilerini belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırmanın örneklemini Balıkesir ili Manyas ilçesinde Eğitim ve Sağlık alanında çalışan personeller oluşturmaktadır. Çalışma sonucunda araştırmacılar çalışma yaşamında iş görenlerin algıladıkları stres düzeyleri ile performansları arasındaki ilişkiyi korelasyon analiziyle test etmiş ve aralarında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamadığı sonucuna ulaşmışlardır.

1.10. Stres Alanları

Stres alanları aşağıdaki gibidir:

1.10.1. İş Stresi

İş yerinde varlığı sürekli söz konusu olan iş stresi, iş gören ve örgüt açısından nedenleri ve sonuçlarına dair literatür de çok sayıda kitap, teknik rapor, bildiriler ve tezler bulunmaktadır (Bakan, 2011:214). İş stresi, özel yaşamın neden olduğu, problem ve zorluklarla bir araya geldiğinde iş gören ve örgüt açısından sorun yaratmaktadır. İş stresi, çalışanlar özellikle yöneticiler üzerinde fizyolojik ve psikolojik yıkım yaratacağından onların sağlığını ve örgütsel başarısını olumsuz yönde etkileyeceğini belirtmektedir (Ertekin, 1993: 25). İş ortamları genellikle strese elverişli ortamlardır. Bir organizasyonda personelden çok şey ya da çok az şey istenmesi strese neden olmaktadır. Ayrıca gürültü, ışık, sıcaklık, az ya da çok sorumluluk, aşırı ya da az kontrol strese neden olan diğer faktörlerdir (Balcı, 2000:4-5).

1.10.2. Ev Stresi

Ev ortamı genel anlamıyla bireyin kendini en rahat hissettiği, stresten uzak bir ortam olarak ifade edilmektedir. Ancak eşler arasındaki uyum sorunları, çocukların yetiştirilme ve gelişim dönemlerine özgü sorunlar, aile yakınları ile iletişim sorunları, sağlık sorunları, bütçenin ayarlanması, ev ihtiyaçlarının karşılanması, ev işlerinin yürütülmesi gibi çeşitli konularda ev ile ilgili stres yaşanması olağandır (Yöndem, 2015:152).

1.10.3. Sınav Stresi

Sınav kaygısı "sınav öncesinde, esnasında ve sonrasında yaşanan korku, endişe ve rahatsızlık hali" olarak tanımlanabilir. Bu endişenin asıl nedeni bireyin sınavla ilgili aşırı korkuları, sınava yüklediği anlam ve varsayımlarıdır. Sınav kaygısı, tüm kaygı durumlarında görüldüğü gibi fiziksel belirtilerle ortaya çıkmaktadır. Karın ağrısı, mide bulantısı, titreme ve bayılma bunlardan sadece birkaçıdır (Kurt, 2016). Bildiklerini aktaramama, okuduğunu algılayamama, düşünceleri organize edememe, dikkat eksikliği, sınavın içeriğine değil kendisine odaklanma, zihinsel becerilerde zayıflama, enerji

düşüklüğü, fiziksel rahatsızlıklar sınav kaygısına sebep olur (Aracı, 2017). Sınav kaygısının diğer bir tanımı ise kişinin hafif bir tedirginlikten, kötü bir şey olacağını düşündüğü sıkıntı, endişe ve panik derecesine varan yoğunluklarda yaşanan bir duygu durumudur. Kaygı ile korku birbirine yakın anlamlı olduğundan sürekli karıştırılan kavramlardır. "Bilinçli olarak tehlikeye karşı gösterilen duygusal tepki korku, bilinçdışı olan ve nesnesi kişi tarafından tanınmayan, iç kaynaklı tehlikelere karşı gelişen tepki ise kaygı" olarak tanımlanmaktadır. Kaygıyı oluşturan ortamlar kişiden kişiye, toplumdan topluma farklılık göstermektedir (Özel, 2018).

1.11. Stres Kaynaklı Hastalıklar

Sanayi devrimiyle birlikte tüm dünyada etkileri giderek daha fazla hissedilmeye başlayan, insanları ruhen bedenlen etkileyen stres modern hayatımızın en önemli hastalıklarından biridir. İnsanlar strese yol açan faktörlerin üstesinden gelebilmek için mücadele etmektedir (Şimşek ve diğerleri, 2001:228). İnsanlar üzerine yapılan çalışmalarda stresin hastalıklar üzerinde etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Toplama kamplarında bulunan, metro, hava alanı gibi stresli ortamlarda çalışanların aynı yaş grubundan diğer insanlara oranla yaşamlarının ileriki dönemlerinde daha çok sağlık sorunları ile karşılaştıkları görülmektedir (Yöndem, 2015:17). Stresin uzun süre ve yoğun olarak devam etmesi halinde pek çok hastalığın ortaya çıkması muhtemeldir. Her şeyden önce beden kendisi de dâhil her şeyi düşman olarak algılayarak kontrol etmeye çalışır (Uluslan, 2017:18). Ayrıca stres, insanın iç dengesini ve uyumunu da bozmaktadır. Vücutta kan şekeri belli denge içerisinde tutulmalıdır. Kan şekerinin 80-110 sınırlarının altına veya üstüne çıkmaması için, organizma insülin salgılayarak veya çeşitli tepkilerle bu dengeyi sağlar. Aynı denge nöro psikolojik yapı içinde geçerlidir. Stres bu dengeyi bozduğunda çeşitli beyin hormonlarıyla sinir sisteminin çalışması dengelemektedir. Stresin olmayışı, sinir sisteminin ölümü demektir. Buna karşı aşırı uyarı olursa, uyum kapasitesinin dışına çıkıldığından stres hastalıklar, hatta ölümle sonuçlanacaktır (Tutar, 2011:255). Stres, sağlık sorunlarıyla birlikte geliştiğinde ve müdahale edilmediğinde daha da kötüleşen birçok rahatsızlığa neden olur. Bunlar; migren, egzama, sedef hastalığı, duyarlı barsak hastalığı, astım, ülser gibi hastalıklardır. Ancak bu tür rahatsızlıkları olan kişilerin, stresli dönemlerde belirtilerinin arttığı ve daha da kötü olduğu söylenebilir (Markham, 1998:23-24).

İKİNCİ BÖLÜM

2. DUYGUSAL ZEKÂ

2.1. Duygusal Zekâ Kavramı

Duygusal zekâ kavramını açıklamadan önce duygu ve zekâ kavramlarını açıklamakta fayda vardır. Duygu, belli seviyedeki heyecanların, hislerin, özellikle tüm coşkuların, aşk sevgi gibi hallerin ve içgüdüsel eğilimlerinin genel adıdır (Avcı, 2017:9). Literatürde zekâ kavramı hakkında pek bir görüş yoktur. Ancak son yıllarda yapılan araştırmalara göre; zekânın, soyut düşünebilme yeteneği gibi zihinsel yeti olduğu konusunda ortak bir görüşe ulaşılmıştır. Bu zihinsel yetinin ise geliştirici özelliği bulunan genel öğrenme kabiliyeti olarak algılanması gerektiği fikri yaygındır (Aslan, 2013:6). Duygusal zekâ sosyal bilimler, psikoloji ve diğer birçok alanın üzerinde çalışmalar yaptığı ve çeşitli araştırmaların gerçekleştirildiği bir alandır. Duyguların kişinin kendisi ve çevresi hakkında bilgi taşıdıkları, anlaşılabilir, ifade edilebilir olduklarını, düşünme ve karar verme süreçlerine yardımcı olduklarını, bireyin bilişsel boyutunda rol oynadıklarını ve karar verme süreçleri üzerinde etkileri olduğu yapılan araştırmalarla doğrulanmıştır. Duygusal zekâ kavramının birçok tanımından söz edilebilir. Genel anlamda "kişinin duygularını ifade edebilme, kendini tanıma ve bilincinde olarak duygu, düşünce ve davranışlarına yön verebilme, sorunlar karşısında çözüm üretebilme şeklinde" tanımlanabilir (Ak, 2018). Duygusal zekâ kavramı hem kişinin kendi duyguları hem de karşısındaki kişinin duyguları üzerinde durulan bir konudur. Dolayısıyla duygusal zekâ kavramı ile kişinin kendisinin ve başkalarının duygularını anlayabilme ile kendi duygularını yönetebilme ve diğerleri ile ilişkilerinde duyguları kontrol edebilme becerisi üzerinde yoğunlaşmaktadır (Ordu, 2013:185). Duygusal zekâ, yaşamımız boyunca kendimizi nasıl hissettiğimiz ve kendimizi daha iyi nasıl hissedeceğimizin farkında olarak değişen ruh halleri sonucu yaşam hedeflerimizden kopmadan kararlılığı sürdürebilme sürecidir. İnsan akli sayesinde kendi varlığının bilinciyle değişik davranışlara yol açan duygularını kontrol altına alabilir, çevresinde gerçekleşen olaylara karşı duygu ve düşüncelerine yön verebilir (Yavuz, 2005:17). Duygusal zekâ duygularla temas etme veya duyguları tümüyle serbest bırakmak, kontrolsüz ve içinden geldiği gibi davranmak anlamına gelmez. Yani duyguları bastırmak veya kontrol etmek anlamında da değildir. Doğru duyguyu doğru zamanda kullanmak anlamındadır. Yüksek duygusal zekâ

belirtilerinden biri, duyguların doğru ve etkili bir şekilde ifade edilmesi ve yönetilmesidir (Özdemir Yaylacı, 2006: 49). Duygusal zekâsı yüksek olan kişiler, kendi duygularıyla birlikte diğer insanların duygularını anlayabilen, bağımsız davranabilen, uzlaşmayı başaran iyimser kişilerdir. Amaçlarına ulaşmak için ne yapıldığı kadar nasıl yapıldığını da önemseyen, zorluklar karşısında pes etmeyen, problem çözmekten kaçınmayan ve yüksek uyum yetenekleri olan kişilerin duygusal anlamda zeki olduklarını söylemek mümkündür (Tarhan, 2016: 22). Duygusal zekâ akıl ve kalbin eş güdümlü çalışma şeklidir. Bireyin bir işi elde etmesi büyük oranda IQ (bilişsel zekâ) ile mümkün olsa da EQ (duygusal zekâ) kariyer yapmada büyük öneme sahiptir. Yüksek duygusal zekâyâ sahip olan bireyler kendi duyguları ile başa çıkma ve duygularını yönetme konusunda başarılıdır ki gerçekten zor bir durumdur (Mutlu, 2015).

Duygusal zekâ kapsamına giren temel yetenekler aşağıdaki gibidir:

2.1.1. İnsanın Kendinin Farkında Olması(Öz Bilinç)

Duygusal ifadeleri doğru tanıma ve anlama yeteneği, duygusal zekâyâ katkısı olan en temel beceridir. Duyguları anlamlandırabilme veya doğru şekilde ayırt edebilme yeteneğinden yoksun olmak, diğer tüm yetenekleri faydasız kılmaktadır (Davis, 2008:14). Kendini tanıma duygusal zekânın temel bileşenidir. Her an duyguların farkında olma yeteneği psikolojik sezgi ve kendini anlama yönünden gereklidir. Asıl duygularımızın farkında olmamak bizi onların insafına bırakır. Duygularını bilen bireyler hayatlarını daha iyi idame ederler; kiminle evleneceği ve hangi işe gireceği gibi kişisel karar gerektiren konularda da ne düşündüklerinden daha çok emindirler (Goleman, 2004:61). Öz değer ve yeteneklerden emin olmayı gerektiren özgüven, bireyin kendini gerçekleştirmesinde önemli bir yere sahiptir. Bireyler, doğru davranmaları gereken konularda kendilerine güven duymadıkları sürece harekete geçememektedirler (Taşkın ve Adalı, 2004:164). Kendi duygularının farkında olan, o an kızgın mı, sinirli mi yoksa üzgün mü hissettiğinin değerlendirmesini yapabilen kişi, meta duygu (duygu üstü) sanatını anlayabilir. İçinden gelen bu sese kulak vererek, yaşamını daha iyi yönetebilir (Konrad ve Hendl, 2004:11).

2.1.2. Sosyal Farkındalık veya Empati

Bu kavram, kişinin kendisini başkalarının yerine koyarak onların duygularını, bakış açılarını, beklenti ve isteklerini anlayabilmesi ile yakından ilişkilidir. Sosyal farkındalık diğer bir adıyla empati yeteneğine sahip kişilerde duygusal etkileşim önemlidir. Bu kişiler dinlemesini bilir, olaylara başkalarının gözünden bakarak bu konudaki duyarlılıklarını net bir şekilde ortaya koyabilir (Eren, 2007:350). Kendi duygularını doğru şekilde değerlendiremeyen kişi, başkalarının duygu ve düşüncelerini kavrama ve yorumlama konusunda da pek başarılı olamamaktadır. Burada önemli olan benzer duyguları karşımızdaki ile birlikte yaşamak değildir. Yani karşımızdaki kişi ile sevinmek ya da onunla üzülmek olarak da anlaşılmamalıdır. Burada asıl anlatılmak istenen karşımızdaki kişinin duygularının farkında olarak bilinçli ve doğru çözümler üretebilmektir (Ordu, 2013:186). Duygusal öz bilinç temeli üzerinde şekillenen bir yetenek olan empati, insan ilişkilerinde temel beceridir. Bireylerin ne gibi ihtiyaçları olduğunu gösteren belli belirsiz sosyal sinyallere daha duyarlıdır. Bu da onları insan bakımıyla ilgili mesleklerde, öğretmenlik, satıcılık ve idarecilikte başarılı olmalarında büyük rol oynar (Goleman, 2004: 61-62). Sosyal farkındalık başkaları ile iletişim kurarken ortaya koyulan temelde sözlü olmayan ipuçlarını yakalamaya ve yorumlamaya olanak sağlar. Bu ipuçları sayesinde başkalarının gerçekte nasıl hissettiğini anlayabilir, duygusal durumlarının nasıl değiştiğini fark edebilir ve neyin önemli olduğunu öğrenebiliriz(Güler, 2019).

2.1.3. Sosyal Beceriler

Başkalarıyla iletişim kurabilmek duygusal zekânın ilkelerinden biridir. Bireylerin ilişkilerini etkili bir şekilde yönetebilmesi, büyük oranda duygusal zekâ yetkinliğine sahip olmakla ilişkilidir Sosyal beceriler çok çeşitli ilişki becerilerini kapsamaktadır. Bunlara; aktif dinleme, sözlü iletişim, ikna etme ve liderlik örnek gösterilebilir (İnce, 2020). Bireylerin karşılıklı ilişkilerini etkili bir şekilde yönetebilme becerisi olarak tanımlanan sosyal beceriler, hem empatinin uygulanması hem de başkalarının gereksinimlerini kendi iç dünyamızda değerlendirmeyi içerir. Bu, başkalarıyla ortak bir zemin bulmayı, başkalarını bir iş ortamında yönetmeyi ve ikna edici olmayı da kapsamaktadır (Güzel, 2019).

2.1.4. Kontrol Etme

Davranışlarımıza yön veren içsel bir iletişim olan kontrol etme diğer bir ifadeyle öz yönetim dürtülerimizin kontrol altında olmasını sağlar, davranışlarımızı tutarlı olarak algılanmamıza destek olur, değişim dönemlerinde daha esnek olmamıza katkıda bulunur, alternatifleri daha gerçekçi karşılaştırmamıza yardımcı olur aynı zamanda başarısızlıkların ardından hızlı bir şekilde toparlanmamıza ve daha iyimser değerlendirmeler yapabilmemize olanak tanır (Ordu, 2013:186). Rahatsız edici duygu ve istekleri denetim altında tutmaya yardımcı olur. Kendi duygularını denetleyebilen bireyler rahatsız edici duygu ve isteklerini yararlı bir biçimde yönlendirmenin yollarını ararlar. Birey yüksek strese maruz kaldığında ya da kriz döneminde sakin kalması ve açık bir zihinde düşünebilmesi ve zorlu bir durumda karşılaştığında bile soğuk kanlılığını koruması bir öz yönetim belirtisidir (Barutçugil, 2004:286).

2.1.5. Motivasyon

Bireylerin yaptıkları işte mümkün olan en iyi performansı sergilemeleri için kişisel motivasyona sahip olmaları ve yaptıkları işi sevmeleri büyük öneme sahiptir. Birey yaptığı işi ne kadar sever ve yaptığı işe ne kadar sarılırsa o kadar başarılı olabilmektedir. Böylece birey kendisiyle birlikte çalışan diğer bireyleri de yaptıkları işe güdüleyerek, onlara örnek olabilir (Avcı, 2017: 88). Kendi kendini motive edebilen bireyler her zaman kendileri için motive edici kaynaklar bulurlar. Kendi iç dünyaları ile barışık olan bu kişiler çevrelerinde kendilerine destek ve cesaret veren arkadaşlar, aile bireyleri veya meslektaşlar bulmakta zorlanmazlar. Hatta bazen kendileri için esin kaynağı olabilecek (hayali veya gerçek kişiler olarak duygusal danışmanlar dahi bulabilmektedirler. Bütün bunlar kişiye cesaret vererek, iyimser olmasını sağlayarak, güvenini, direncini ve coşkusunu artırarak onu motive ederek oluşabilecek aksilikleri giderebilmektedir (Güney, 2000:240).

2.2. Duygusal Zekânın Tarihsel Gelişimi

New York Times'ın düşünce ve beyin bilimleri sorumlusu Daniel Goleman 1995'te Mayer ve Salovey'in çalışmalarından yararlanarak teorik bilgileri Duygusal Zekâ adıyla tüm dünyada en çok satanlar listesinde yer alan bir kitap haline getirdi. TİMES dergisinin aynı yıl Duygusal Zekâ kavramını kapak konusu olarak işlemesinden sonra bu kavram tüm dünyanın ilgisini çekerek hızla yaygınlaştı (Yavuz, 2005:13). Daniel Goleman tarafından 1995 yılında kaleme alınan "Duygusal Zekâ" (neden IQ' dan daha önemlidir?) adlı eserle yönetim yazımına girmiştir. Aslında 1990' lı yılların başında Yale Üniversitesinden de John Mayer, insanların kendilerini tanıması, kendi duygularının farkına varması, başkalarının duygularını kendini onların yerine koyarak (empati yaparak) anlaması duyguların yaşarışamını çeşitlendirmesi amacıyla geliştirip düzene sokmalarına değinerek duygusal zekâ kavramına vurgu yapmıştır(Eren, 2007:348). Duygusal zekâ konusu 19. yüzyıldan sonra önem kazanmaya başladı. Bunun temel nedenleri ise; yapılan çeşitli araştırmalarla IQ'nun başarının tek ölçütü olmadığının tespit edilmesi, sosyal bilimlere duyulan gereksinim ve yönelişin zamanla artması ve insan odaklı yaklaşımların önem kazanmasıdır. Bu gelişimlerden hareketle, 1920'li yıllara gelindiğinde zekânın bilişsel olmayan boyutlarının kişisel yaşam ve kariyer yaşamında başarı için gerekli olduğuna ilişkin görüşler hız kazanmıştır (Özdemir Yaylacı, 2006:45). Geçtiğimiz yüzyılda IQ hâkim olsa da dünya var olduğundan beri insanlar hep duygudan beslenmişlerdir. Beynimizin duygusal tarafı aslında mantık tarafından daha önce gelişmeye başlamış daha eski bir kısımdır. Duygular ve tabi ki duygusal zekâ hep vardı. Temelde duygusal zekânın adını Goleman koymuş olsa da duygusal zekâ, tarihler boyunca farklı isimlerde farklı şekillerde pek çok bilim adamı, yazar, psikolog ve sosyolog tarafından değerlendirilmiştir (Kocayörük, 2004:13).

2.3. Duygusal Zekâ Modelleri

Duygusal zekâ modellerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

2.3.1. Mayer- Salovey Duygusal Zekâ Modeli

John Mayer ve Peter Salovey bu modeli bir yetenek modeli olarak tanımlamışlardır. Bu sebeple de mutluluk, sıcaklık gibi yeteneğe bağlı olmayan özellikler modelin dışındadır. Model içerisinde yeteneğe bağlı olmayan özelliklerin önemli olduğu kabul edilmektedir. Ancak bunların duygusal zekâdan bağımsız oldukları varsayıldığından bu yönüyle diğer karma modellere göre farklılık göstermektedir (Avcı, 2017: 85). Mayer ve Salovey duygusal zekâ tanımlamalarında, duygu ve akıl arasındaki bağlantıya değinmişlerdir. Bu, Mayer ve Salovey'in bakış açılarında kritik buldukları kararların iletilmesi ve duyguları akılcı düşünme yeteneğidir. Daha dar boyutlu bu bakış açısı duygusal zekâ tanımını diğer ölçülebilen zekâ türlerine göre sınırlandırmaktadır. Yetenek modelinde en büyük sınırlardan birisi de bakış açısını kullanan araştırmacıların sınırlı sayıda olmasıdır. Ayrıca araştırma perspektifinin sınırlılıklarını içeren bu bakış açısı bazen topluma fayda sağlama misyonunu kaybedebilmektedir (Özdemir Yaylacı, 2006: 55).

2.3.2. Reuven Bar-On Duygusal Zekâ Modeli

Bilişsel olmayan zekâ özelliklerini içermekte olan bu model bireyin günlük yaşamla başa çıkabilmesi açısından bilişsel zekâdan daha etkili olmaktadır. Bu açıdan Bar-On modeli bilişsel becerilerden ayrı kabul edilen duygusal ve sosyal beceriler ile yetkinlikleri bir araya getiren karma bir modeldir (Avcı, 2017: 91). Bireysel ve bireyler arası yeteneklere dayalı bir model olan Bar-on modelinde kişisel yetenek, kişinin kendini bilmesi, duygu ve düşüncelerini uygun bir şekilde ifade edebilmesi söz konusudur. Kişiler arası yetenek ise başkalarının duygularını ve ihtiyaçlarını fark edebilmesi ve buna bağlı olarak doyumlu ilişkiler yürütülebilmesidir. Bar-On'a göre duygusal ve sosyal zekâyâ sahip olma, mevcut duruma objektif ve esnek bir şekilde uyum sağlayabilme, problemi analiz edebilme ve karar alabilmedir. Bunu yapabilmenin koşulu ise duyguların etkili yönetimidir (Aslan, 2013: 55).

2.3.3. Cooper ve Sawaf Modeli

Duygusal zekâ modellerine bir diğer yaklaşım Cooper ve Sawaf tarafından ortaya koyulan modeldir. Bu modelde organizasyon ortamında duygusal zekâ ve liderlik

değerlendirilerek araştırma konusu olarak incelenmiştir. Bu modele göre bireyin kendi değerlerini ortaya çıkarabilmesi başkalarının güçlü taraflarını anlamlandırma ve değerlendirmesine, baskı altında verimliliğini artırabilmesine ve farklı açılardan üstün güç sağlayabilmesine bağlıdır (Aslan, 2013: 62).

2.3.4. Goleman Modeli

Diğer bir duygusal zekâ modeli Daniel GOLEMAN tarafından geliştirilen Goleman modelidir. Duygusal zekâ kavramı üzerinde dikkate değer araştırmalar yapan ve duygusal zekânın bilimsel alanda popülerlik kazanmasında önemli role sahip olan Goleman, 1995 yılında kaleme aldığı eserinde Mayer ve Salovey'in modelini geliştirmiş ve duygusal zekânın 25 farklı bileşen içeren beş temel boyutunu ortaya koymuştur. Ancak bu model daha sonra Goleman ve arkadaşları tarafından yeniden gözden geçirilerek 20 bileşen içeren dört boyut haline getirilmiş ve bileşenler kişisel yetkinlik ve sosyal yetkinlik olmak üzere iki gruba ayrılmıştır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005:236).

2.4. Duygusal Zekâ'nın Ölçülmesi

Duygusal Zekânın ölçülebilmesi zordur, aslında bazı psikologlar değerlendirme konusunda şüphelidirler. Bununla birlikte, birçoğu ölçülebileceğine inandığı halde üstesinden gelinmesi gereken engellerin var olduğu görüşündedirler. En büyük problem, en kolay EQ ölçme yönteminin kendini rapor etme ölçekleri büyük ihtimalle en zayıf yöntem olmasıdır. Kendini rapor etme tanıma ölçekleri, testi yapan kişiye yetenekleri, becerileri ve davranışları ile ilgili sorular sorar (Davis, 2008:9-10). Duygusal zekâ, diğer zekâ alanlarını kapsadığından, hatta bazı zekâ alanlarını tamamen içerdiğinden, kesin olarak duygusal zekâ tanımı yapmak neredeyse imkânsızdır. Bu imkânsızlık zekâ kavramının soyut olmasından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle IQ testlerinin aksine duygusal zekâyı ölçen bir test oluşmamıştır, oluşturulması bir ihtimal dâhilindedir. Duygusal zekâ, ancak gözlem yoluyla elde edilen verilerle veya kişinin kendi kendisini değerlendirmesiyle ölçülmeye çalışılmaktadır (Kocayörük, 2004:8).

2.5. Bilişsel Zekâ-Duygusal Zekâ İlişkisi

Birçoğumuzda akıl ve duygusal duyarlılık karmaşıktır; IQ' su yüksek ancak duygusal zekâsı düşük veya duygusal zekâsı yüksek kişiler, kalıplaşmış inanışlara karşın

görece nadirdir. Aslında IQ ile duygusal zekânın birbirinden bağımsız olgular olduğu aşîkardır (Goleman, 2004:62). Duygular günlük ve örgütsel yaşamımızın ayrılmaz bir parçasıdır. Toplumumuzun gereksinimleri bireylerin duygusal altyapılarını zorlayarak, duygularını anlamalarını her zamankinden daha fazla gerekli kılmaktadır. Bu nedenle günümüzde duygusal zekâ bilişsel zekâ kadar önem kazanmıştır (Meşe, 2018). Genetik ve kalıtsal olan bilişsel zekâ yaşa bağılı olarak belli bir süre sonra düzeyi azalmaktadır Bireysel olan duygusal zekâ ise yaştan bağımsız olarak düzeyi yükselmektedir. Çünkü isteğe ve bireysel çabaya dayalıdır. Başarı ve etkili öğrenme, bilişsel ve duygusal alanın birlikte ve etkin bir biçimde kullanımıyla ortaya çıkmaktadır. Diğer bir değışle duygusal zekâsız bir bilişsel zekâ veya bilişsel zekâsız bir duygusal zekâ, başarıya giden yolda çözümün sadece bir bölümüdür (Avcı, 2017: 78). Örneğın, yeni bir alanda iş kurmak isteyen birinin, o alanla ilgili detaylı bir araştırma yapması kadar, bu konudaki hisleri ve sezgilerini göz önünde bulundurması veya evlenmek isteyen bireyin kalbinin sesini dinlerken, maddi koşullarını da gerçekleştirmeye çalışması gibi. Böylece beyin ile kalbin işbirliği ve koordinasyonuyla birlikte etkili bir yaşam kalitesine ulaşmak mümkündür (Özdemir Yaylacı, 2006:30). IQ insanların başarısında zemini belirlerken, EQ de tavanı belirler, yani aynı bilişsel ve teknik yeteneklere sahip kişilere oranla ne kadar yükselebileceklerini tespit eder. IQ ve EQ'nun kişinin başarısına asıl katkısı yaşamın hangi özel alanının dikkate alındığına bağılıdır; bazı durumlar IQ'yu gerekli kılarken, diğerleri EQ'yu ve sosyal becerileri gerektirir. Neredeyse tüm durumlarda iyi bir cerrah olmaktan iyi ebeveyn olmaya kadar IQ ve EQ bir arada başarıyı belirlemekte büyük öneme sahiptir (Davis, 2008:9). Özel yaşam ve iş yaşamında başarılı olmanın yolları üzerine yapılan çeşitli araştırmalar, çağımızın modern yaşam ve iş koşullarında insan zekâsının gerçek ölçütünün IQ olduğu halde, başarılı olmak için artık önemli olan tek şeyin bilişsel zekâ olmadığını; aynı zamanda kişilerin duygusal zekâyâ sahip olmasının da bir gereklilik haline geldiğini göstermektedir. Çünkü yapılan araştırmalardan bazıları, zekâ katsayısı (IQ) yüksek olan kişilerin iş ve özel yaşamlarında başarılı olmadığını; aksine IQ' su düşük ama EQ' su yüksek olan insanların işlerinde diğerlerine göre performanslarının daha iyi olduğu göstermiştir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005:233).

2.6. İş Hayatında Duygusal Zekâ

Duygusal zekâyı "kişinin kendi duygularının yanı sıra başkalarının da duygularının farkında olması, empati kurması, ilişkilerini buna göre düzenlemesi, iş ve kişisel hayatında bu özelliğiyle insanlarla arasında bir ortaklık bulabilmesi "şeklinde açıklanabiliriz. Şimdiye dek iş dünyasında pek fazla dikkate alınmayan EQ artık IQ ile birlikte anılmakta, hatta çoğu kez daha önemli bir özellik olarak dikkat çekmektedir. Araştırmalar ve iş dünyasının örneklerine göre; kendisinin ve başkalarının duygularını anlayabilen ve denetleyebilen bireyler daha iyi bir lider olma potansiyeline sahiptir (Çalık, 2016). Duygusal zekâ pek çok yönetici tarafından bireysel performansın sergilenmesinde önemli bir kriter olarak görülmektedir. Duygusal zekâyı tek başına başarı veya performans ölçütü olarak değerlendirmek doğru bir yaklaşım değildir. Bununla birlikte duygusal zekânın unsurları olarak ele aldığımız güven, yüksek iyimserlik ve motivasyon düzeyi, duygusal denetim, politik bilinç, işbirliği, ilişki kurabilme ve empati gibi kriterler aynı zamanda şirketlerin yetkinlik kriterleri içinde tanımlandığı değerler olup, bireysel performans göstergesi olarak yararlanılmaktadır (Özdemir Yaylacı, 2006:109).

Duygusal zekânın önemine ilişkin çalışmalar, insanların belirli bir konu ile ilgili bilgi ve başarı düzeylerini ölçümlemeye yönelik, olarak hazırlanan testlerden aldıkları sonuçlar ile iş başarıları ve sosyal yaşamları arasındaki ilişkilerin incelenmesi ile birlikte hızla artmıştır. Bu tür başarı testlerinden (örneğin üniversiteye giriş sınavları) yüksek puan almış bazı adayların daha sonra iş ya da sosyal yaşamalarından çok başarılı olamamaları ile ilgili başarı testlerinden düşük puan almış adayların ise oldukça başarılı konuma gelmeleri, duygusal zekânın öneminin anlaşılmasına ve başarı ile ilişkisine yönelik araştırmaların hızla artmasını sağlamıştır (Ordu, 2013:184-185).

2.7. Duygusal Zekâyı Geliştirme Yolları

Duygusal zekâyı geliştirmenin yolları iki başlık altında açıklanmaktadır:

2.7.1. Ben Bilincini Geliştirmek

İnsanlar benlik bilinçlerini geliştirmekle kendi kendilerini daha iyi yönetebilir, kendilerini daha iyi gözlemleyebilir ve davranışlarını kendisine faydalı olabilecek

biçimde yönlendirebilirler. Örneğin, olumsuz tutum ve davranışından dolayı inanılmayacak bir mazeret gösteren bir arkadaşınıza sinirlenmeniz ve dolayısıyla da sesinizin yükseldiğinin farkına varmanız ve bu arkadaşınızın her şeye rağmen sizin için önemli olduğunu hatırlayarak sinirlerinize hakim olmanız gerektiğini, sesinizi alçaltmanız ve onunla iyi bir iletişim kurmanız bu duruma örnek gösterebilir (Güney, 2000:237).

2.7.2. Duyguları Yönetmek

Duygusal zekâ kitabının yazarı Daniel Goleman hayatı sadece" başkasından üstün olmak için kullanılan akla" dayanan günümüz ideolojisinin neden yaratamadığını anlayabilmek için "duygularımızı tanımak, denetlemek, yönetmek"gerekliliğini vurgulamaktadır (Atabek, 2000:15). Yüksek duygusal zekâyâ sahip olan kişiler, duygularını başarılı bir şekilde yönetebilir, duygusal sorunların üstesinden gelmede ve stres yönetiminde daha başarılı olabilmektedir. Buna ek olarak aile içi ve sosyal ilişkilerinde de daha yapıcı ve olumlu tepkiler göstermektedirler. Düşük duygusal zekâyâ sahip olan kişiler ise toplumsal ilişkilerinde daha başarısız olmakla beraber daha fazla saldırgan davranışlar sergileyerek olumsuz ilişkiler geliştirebilmektedirler (Avcı, 2017:2). İnsanlar, duygularının, düşüncelerinin, fizyolojik değişmelerin ve ruh durumlarının dış etkilere karşı ve ortak bir tepkisi olması nedeniyle bu niteliklerin her birini değerlendirerek duygularını yönlendirebilirler. Kaygı yaratıcı bir duygu olduğundan genellikle sorunlu bir durumla karşılaşınca ortaya çıkmaktadır. Örneğin, teknolojinin gelişmesi ve değişmesi nedeniyle kurumun veya işletmenin yeniden yapılması kişide (işini kaybedeceği nedeniyle) korku duygusunun oluşmasına neden olabilir(Güney, 2000:239). Son zamanlarda duygusal zekâ üzerine birçok araştırma yapılmaktadır. Yapılan araştırmalardan hareketle EQ'su yüksek olan bireyler daha başarılı ve mutlu olmaktadır. Çünkü bu kişiler başarı ve mutluluk için gereken özelliklere sahiptir. Örneğin; stresle çok daha iyi başa çıkabilmekte ve bilinçleri sayesinde çok daha doğru kararlar alabilmektedirler. Ayrıca empati yeteneklerinden yararlanarak diğerlerine göre çok daha başarılı ilişkiler kurabilmektedirler. Sorunlardan kaçmadan dürtülerini kontrol altına alarak, karmaşık görünen birçok konuyu yüksek duygusal zekâları sayesinde çözümleyebiliyorlar (Bayraktar, 2017).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. DUYGUSAL ZEKÂNIN STRES ALGISIYLA İLİŞKİSİNİ İNCELEME: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNDE KİŞİSEL DEĞİŞKENLER ODAKLI BİR ARAŞTIRMA

3.1. Metot

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı; duygusal zekânın algılanan stres üzerindeki etkisini ve bu değişkenler arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Ayrıca çalışmada kişisel bilgi değişkenlerine göre (cinsiyet, yaş, sınıf, bölüm, aile gelir düzeyi ve genel not ortalaması) algılanan stres ve duygusal zekânın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amaçlandı.

3.1.2. Araştırmanın Örnekleme ve Prosedürü

Araştırmanın hedef evrenini Türkiye’deki İ. İ. B. F öğrencileri oluşturmaktadır. Mevcut çalışmanın ulaşılabilir evrenini de Fırat Üniversitesi İ.İ.B.F öğrencileri oluşturur. Çalışmanın örnekleme ise, 2019/2020 güz dönemi itibariyle Fırat üniversitesi İ.İ.B.F’nin İşletme ve Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bölümlerinde okuyan öğrenciler oluşturur. Çalışmada amaçlı örnekleme yöntemi olan tipik örnekleme yöntemiyle örneklem seçimi yapıldı. Çalışmada veriler, katılımcılarla yapılan yüz yüze görüşmeler yoluyla anket yöntemi kullanılarak toplandı. Anket formu iki bölümden oluşmakta olup, ilk bölüm katılımcıların genel bilgilerine dair (cinsiyet, yaş, bölüm, sınıf, aile gelir düzeyi ve genel not ortalaması)sorulardan oluşmaktadır. İkinci bölümde yer alan ölçekler ise; algılanan stres ile duygusal zekâyı ölçer. Bu çalışmaya İşletme ve Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi bölümlerinde okuyan gönüllü toplam 138 öğrenci katıldı. Ancak anket çalışması 2019/2020 güz dönemi itibariyle uygulandığından 1. sınıf öğrencilerden genel not ortalamasına dair bilgi edilemedi. Genel not ortalamasına (GNO) cevap veren katılımcıların sayısı toplam 101 kişidir.

3.1.3. Araştırma Problemi

Araştırma problemleri aşağıdaki gibidir:

1. Katılımcıların algıladıkları stresleri ile duygusal zekâları arasında ilişki var mı?
2. Katılımcıların duygusal zekâları, algıladıkları stresi etkiler mi?
3. Katılımcıların algıladıkları stresleri; cinsiyet, yaş, sınıf, bölüm, aile gelir düzeyi ve genel not ortalamalarına göre farklılık göstermekte midir?
4. Katılımcıların duygusal zekâları; cinsiyet, yaş, sınıf, bölüm, aile gelir düzeyi ve genel not ortalamalarına göre farklılık göstermekte midir?

3.1.4. Araştırma Hipotezleri

Yabancı literatürde çok fazla olmamakla beraber duygusal zekâ ile stres arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar mevcutken, Türk yazınındaki çalışmaların geniş olarak duygusal zekâ ile stresle başa çıkma arasındaki ilişkileri incelediği görülür (Aslan ve Güzel, 2018; Soylu ve Yılmaz, 2017; Deniz ve Yılmaz, 2006; Göçet, 2006; Akbaş, 2018; Çimli ve Çelik, 2019; Hisli Şahin ve Diğerleri, 2009). Ayrıca Türk yazınında duygusal zekâ ile iş stresi ilişkisini araştıran çalışmalar mevcutken (Gülertekin Genç ve Diğerleri, 2016; Timuroğlu ve Serçemeli, 2018), üniversite öğrencilerinde duygusal zekâ ile algılanan stres ilişkisini araştıran çalışmalar (Anlı ve Diğerleri, 2019) daha sınırlıdır. Bu nedenle mevcut çalışmada üniversite öğrencilerinde duygusal zekâ ile algılanan stres arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlandı.

Yabancı literatürde de bazı çalışmalar ise duygusal zekâ ve stresle başa çıkma arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır (Noorbakhsh ve Diğerleri, 2010; Wang ve Diğerleri, 2016). Ancak birçok çalışma, duygusal zekâ ile stres ilişkisini incelemiştir. Örneğin, Enns ve Diğerleri (2018); çalışmalarında algılanan stres ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi ve stresle başa çıkma tepkilerinin bu ilişkideki aracılığını araştırmışlardır. Araştırmacılar elde ettikleri sonuçlara göre yüksek duygusal zekânın, düşük algılanan stresle ilişki olduğunu ve bu ilişkinin kısmen hem uyumlu (adaptive) hem de uyumsuz (maladaptive) stresle başa çıkma tepkileri aracılığıyla olduğunu belirlemişlerdir. Ayrıca araştırmacılar yüksek duygusal zekânın, yüksek uyumlu ve düşük uyumsuz stresle başa çıkma stratejilerinin kullanımıyla ilişki olduğunu ve uyumlu stresle başa çıkma tepkisinin algılanan stresle negatif ve uyumsuz stresle başa çıkma tepkisinin ise pozitif ilişki

gösterdiklerini bulgulamışlardır. Ayrıca çalışmada duygusal zekânın algılanan stres üzerinde direkt etkisinin de anlamlı olduğu bulundu. Ruiz-Aranda ve Diğerleri (2014), kadın üniversite öğrencilerinden oluşan örneklemle yaptıkları çalışmalarında duygusal zekâ ile algılanan stres değişkenlerinin negatif ilişkili olduklarını belirlediler. Ayrıca araştırmacılar duygusal zekânın alt bir alanı olan duygu düzenleme ile algılanan stresin negatif ilişkili olduğunu belirlediler. Rezvani ve Khosravi (2019), Avustralya’da ki büyük ve orta ölçekli kurumlarda çalışan yazılım geliştiricilerinden (software developers) oluşan örneklemle yürüttükleri çalışmalarında duygusal zekanın stres, güven ve performans üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırmacılar çalışmalarının sonucunda duygusal zekânın stresi azalttığını güveni ise artırdığını belirlemişlerdir. Urguijo ve Diğerleri (2016), çalışmalarında kişilik özellikleri kontrol altında tutulduğunda duygusal zekâ, yaşam tatmini ve psikolojik iyi oluş arasındaki ilişkide algılanan stresin aracılık rolünü incelemişlerdir. Araştırmacılar çalışmalarının sonucunda yüksek duygusal zekânın, algılanan stresi azaltarak katılımcıların iyi oluşlarını artırdığını belirlemişlerdir. Ayrıca araştırmacılar korelasyon analiz sonucuna göre ise duygusal zekâ ile algılanan stres arasında negatif ilişki olduğunu bulgulamışlardır. Ranasinghe ve Diğerleri (2017) ikinci, dördüncü ve beşinci sınıf tıp öğrencilerinden oluşan örneklemle yürüttükleri çalışmalarında duygusal zekâ, algılanan stres ve akademik performans arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmacılar çalışmalarının sonucunda algılanan stresin yüksek duygusal zekâyâ sahip olan öğrencilerde daha düşük olduğunu belirlemişlerdir. Gupta ve Diğerleri (2017), birinci sınıf tıp öğrencilerinden oluşan örneklemle yürüttükleri boylamsal çalışmalarında duygusal zekâ, algılanan stres ve akademik performans arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmacılar öğrencilerin algılanan stres ve duygusal zekâlarına dair verileri dönem vize sınavlarından önce, beş ay sonra da (2 gün arka arkaya yapılan sınavlardan önce) öğrencilerden tekrar algılanan stres ile ilgili verileri elde etmişlerdir. Araştırmacılar çalışmalarının sonucunda yüksek duygusal zekâyâ sahip tıp öğrencilerinin, algıladıkları stres düzeyinin daha düşük olduğunu bulgulamışlardır. Foster ve Diğerleri (2018), son sınıf sağlık (hemşirelik, eczacılık ve dişçilik) öğrencilerinde duygusal zekâ ile algılanan stres arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmacılar çalışmalarının korelasyon analiz sonucunda hemşirelik ve eczacılık öğrencilerinde duygusal zekâ ile algılanan stresin negatif ilişkili olduklarını belirlemişlerdir. Bao ve Diğerleri (2015), Çinli erginlerden oluşan örneklemle yürüttükleri çalışmalarında

farkındalık, duygusal zekâ ve algılanan stres arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Araştırmacılar korelasyon analizi sonucuna göre algılanan stresin; hem duygusal zekâ boyutlarıyla (kendi duygularını değerlendirme, başkalarının duygularını değerlendirme, duyguların kullanılması ve duyguların düzenlenmesi) hem de duygusal zekâ toplam değerleriyle negatif ilişki gösterdiğini bulmuşlardır. Benzer olarak Forushani ve Besharat (2011), çalışmalarında duygusal zekâ ile algılanan stres arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmacılar çalışmalarının sonucunda duygusal zekânın algılanan stresi önemli oranda açıkladığını bulguladılar. Korelasyon analiz sonuçlarına göre ise toplam duygusal zekâ değerlerinin algılanan stresle negatif ilişki gösterdiğini belirlemişlerdir. Lombas ve Diğerleri (2014), İspanyol lise öğrencilerinden oluşan örneklemle yürüttükleri çalışmalarında algılanan duygusal zekâ ve depresif semptomlar arasındaki ilişkide algılanan stresin aracı rolünü incelemişlerdir. Araştırmalarının sonucunda algılanan duygusal zekânın alt boyutlarının her birinin (dikkat, açıklık ve onarım), depresif semptomatoloji üzerindeki etkilerinin kısmen algılanan stres aracılığıyla olduğunu bulgulamışlardır. Por ve Diğerleri (2011), hemşirelik öğrencilerinde duygusal zekânın algılanan stres, stresle başa çıkma stratejileri, subjektif iyi oluş, algılanan hemşirelik yeterliği ve akademik performansla ilişkilerini incelemişlerdir. Araştırmalarının sonucunda duygusal zekânın, iyi oluş, problem odaklı stresle başa çıkma ve algılanan hemşirelik yeterliğiyle pozitif ve algılanan stresle ise negatif ilişki gösterdiğini bulgulamışlardır. Ayrıca araştırmacılar duygusal zekâ üzerinde en güçlü etkiyi algılanan stres değişkenin gösterdiğini belirlemişlerdir. Vergara ve Diğerleri (2010), Tayland'da yedi üniversitede lisans derslerine katılan yabancı üniversite öğrencilerinden oluşan örneklemle yürüttükleri çalışmalarında kültürleşme stresinin; duygusal zekâ, stresle başa çıkma tepkileri (coping responses) ve Tayland'da kalma süresiyle ilişkisini incelemişlerdir. Araştırmacılar çalışmalarının sonucunda duygusal zekâ ve stresle başa çıkma tepkilerinden olan kabulün kültürleşme stresinin öncülleri olduğunu belirlemişlerdir. Ayrıca araştırmacılar korelasyon analizi sonucunda duygusal zekânın kültürleşme stresine negatif ilişkili olduğunu buldular.

Yukarıdaki literatür incelemelerine dayalı olarak aşağıdaki hipotezler oluşturuldu:

H1: Katılımcıların algıladıkları stresleri ile duygusal zekâları arasında ilişki vardır.

H2: Katılımcıların duygusal zekâları, algıladıkları stresi etkiler.

H3: Katılımcıların algıladıkları stresleri, (a) cinsiyet, (b) yaş, (c) sınıf, (d) bölüm, (e) aile gelir düzeyi ve (f) genel not ortalamasına göre farklılık göstermektedir.

H4: Katılımcıların duygusal zekâları, (a) cinsiyet, (b) yaş, (c) sınıf, (d) bölüm, (e) aile gelir düzeyi ve (f) genel not ortalamasına göre farklılık göstermektedir.

3.1.5. Araştırmada Uygulanan İstatistiksel Analizler

Bütün istatistiksel analizler SPSS versiyon 22'de (Fırat üniversitesi web 'inin dosya indirme sisteminde yer alan IBM SPSS statistics 22 programı kullanıldı) gerçekleştirildi. Algılanan stres üzerinde duygusal zekâ ve boyutlarının etkisini belirlemek için basit ve çoklu doğrusal regresyon analizleri yürütüldü. Basit doğrusal regresyon analizi, bir bağımlı değişken ve bir bağımsız değişkenin kullanıldığı regresyon modelidir. Çoklu regresyon analizi ise bir bağımlı değişken ile iki veya daha fazla bağımsız değişkenin kullanıldığı diğer bir regresyon modelidir (Büyüköztürk, 2002:87). Ayrıca; duygusal zekâ ile algılanan stresin cinsiyet, yaş, bölüm ve genel not ortalaması (GNO)'na göre farklılıkları bağımsız örneklem t testiyle analiz edildi. Bağımsız örneklem t testi, iki bağımsız grup arasında ortalamalara bakarak istatistiksel olarak anlamlı bir fark olup olmadığını test etmede kullanılan bir istatistik yöntemidir (Arslan,2020). Ancak, sınıf ve aile gelir düzeyine göre çalışma değişkenlerindeki farklılıklar ise tek yönlü varyans analiziyle(ANOVA) belirlendi. Bu istatistiki yöntem bağımsız üç veya daha fazla örneklem ortalaması arasındaki farkın anlamlılığını test etmek için kullanılmaktadır(Bayram, 2015:142). Değişkenler arasındaki korelasyonlar ise bivariate korelasyon analiziyle tespit edildi. Korelasyon analizi, değişkenler arasında ilişki olup olmadığı ve ilişkinin var olduğu belirlendiğinde ilişkinin yönünü ve gücünü belirlemektedir(Akgül ve Çevik, 2005:356). Korelasyon katsayısının 1.00 olması, pozitif bir ilişkiyi;-1.00 olması, negatif bir ilişkiyi; 0.00 olması, ilişkinin olmadığını göstermektedir. Korelasyon katsayısının mutlak değer olarak, 0.70-1.00 arasında olması,

yüksek; 0.70-0.30 arasında olması, orta; 0.30-0.00 arasında olması ise, düşük düzeyde bir ilişkinin var olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2002 :32). Çalışmada ölçeklerin iç tutarlılığını belirlemek için cronbach alpha değerleri bulundu. Güvenirlilik analizi bir ölçekte yer alan maddeler arasındaki iç tutarlılığı ölçer ve bu maddeler arasındaki ilişkiler hakkında bilgi verir. Cronbach Alpha değeri 0,70'in üzerinde olan ölçeklerin iç tutarlılığına sahip olduğu, yani ele alınan ölçeğin güvenilir olduğu söylenebilir (Bayram, 2015:193-194). Cronbach Alpha katsayısı literatürde yaygın olarak anketlerde 2'den fazla cevap seçeneği olan soruların veya cevap seçeneklerinin iç tutarlılığının ölçümünde kullanılmaktadır. Ancak 2 cevap seçenekli ölçeklerde de kullanılabilir. Alfa katsayısı araştırmanın ilk evrelerinde en az 0,50 ile 0,60 arasında olmalı, temel araştırma araçları için ise alfa katsayısı 0,80 olmalı, klinik araştırmalar için ise alfa katsayısının minimum 0,90 olması gerekmektedir (Bulut,2018).

3.1.6. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Değişkenler

Araştırma da kullanılan ölçekler ve değişkenler aşağıdaki gibidir;

3.1.6.1. Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği

Duygusal zekâyı ölçmek için mevcut çalışmada Tatar ve Diğerleri (2011) tarafından Türkçeye uyarlanan gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği kullanıldı. Duygusal zekâ ölçeği Schutte ve Diğerleri (1998) tarafından 33 madde olarak geliştirildi ve daha sonra bu ölçek 41 madde olarak Austin ve Diğerleri (2004) tarafından modifiye edildi. Austin ve Diğerleri (2004) tarafından 41 madde şeklinde yeniden düzenlenen Schutte duygusal zekâ ölçeğinin Türkçeye uyarlaması ise Tatar ve Diğerleri (2011) tarafından gerçekleştirildi. Austin ve Diğerleri (2004)'nin çalışmasına benzer olarak Tatar ve Diğerleri (2011) çalışmalarında ölçeğin iyimserlik/ruh halinin düzenlenmesi, duyguların değerlendirilmesi ve duyguların kullanımı şeklinde üç faktörden oluştuğunu buldular. Ölçek maddeleri Türkçe uyarlama çalışmasındaki gibi (Tatar ve Diğerleri, 2011), 5- noktalı (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) likert ölçeği ile ölçüldü. Çalışmada toplam ölçeğin cronbach alpha değeri 0,88'dir.

3.1.6.2. Algılanan Stres Ölçeği

Mevcut çalışmada katılımcıların algılanan stres düzeylerini ölçmek için Erci (2006) tarafından 10 maddeli algılanan stres ölçeğinin Türkçeye uyarlanmış versiyonu kullanıldı. Algılanan stres ölçeği, Cohen ve Diğerleri (1983) tarafından 14 madde olarak geliştirildi. Cohen ve Williamson (1988), ölçeğin 10 ve 4 maddelik versiyonlarının da algılanan stresi ölçmek için uygun olduklarını belirtmektedirler. Erci (2006), faktör analizi sonucunda ölçeğin tek faktörden oluştuğunu belirledi. Ölçek maddeleri Türkçe geçerlik çalışmasındaki gibi (Erci, 2006), 5-noktalı (1=Hiçbir zaman, 5=Çok sık)likert ölçeği ile ölçüldü. Ölçek 4' ü pozitif (4,5,7 ve 8) ve 6' sı negatif (1,2,3,6,9 ve 10) olmak üzere toplam 10 maddeden oluşmaktadır (Erci, 2006:60). Mevcut çalışmada toplam ölçeğin cronbach alpha değeri 0,77'dir.

3.1.6.3. Kişisel Bilgiler

Öğrenciler; yaş, cinsiyet, bölüm, sınıf, aile gelir düzeyi ve genel not ortalamasına (GNO) dair sorulara cevap verdiler.

3.1.7. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Önemi

Algılanan stresle duygusal zekâ arasındaki ilişkinin daha çok yurt dışındaki çalışmalarda araştırıldığı ancak Türk yazınında bu ilişkiyi inceleyen çok fazla çalışmanın olmadığı görülmektedir. Bu gerekçeyle algılanan stres ile duygusal zekâ arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmış ve çalışmanın bu konuda araştırma yapacaklara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca yürütülecek bu çalışmayla hem Türk hem de yabancı literatüre katkı yapmak amaçlandı.

Araştırmanın iki sınırlılığı vardır. İlk sınırlılık; zaman ve yüksek maliyet harcamasından dolayı çalışmanın büyük bir örneklemele yürütülememesidir. Çalışmanın ikinci sınırlılığı ise bireysel olarak verdikleri cevaplarla öğrencilerin genel not ortalamalarını raporlamalarıdır.

3.2. Sonuçlar

Bu başlık; araştırmaya katılanların kişisel bilgileri, korelasyon analiz sonucu, regresyon analizi sonucu, bağımsız örneklem t test sonuçları ve Anova analiz sonuçları alt başlıklarından oluşmaktadır.

3.2.1. Araştırmaya Katılanların Kişisel Bilgileri

Bu başlıkta araştırmaya katılanların kişisel bilgi değişkenlerinin dağılımına ve bu dağılımın yorumuna yer verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların kişisel bilgi değişkenlerine göre dağılımı

Değişkenler	Gruplar	n	Yüzde (%)
Yaş	18-19 yaş arası	24	17,4
	20-21 yaş arası	56	40,6
	22-23 yaş arası	43	31,1
	Diğer (Yani, 23 yaş üzeri)	15	10,9
	Toplam	138	100,0
Cinsiyet	Erkek	68	49,3
	Kadın	70	50,7
	Toplam	138	100,0
Bölüm	İşletme	59	42,8
	Siyaset Bilimi ve Kamu	79	57,2
	Toplam	138	100,0
Sınıf	1. Sınıf	37	26,8
	2. Sınıf	23	16,7
	3. Sınıf	34	24,6
	4. Sınıf	44	31,9
	Toplam	138	100,0
Aile Gelir düzeyi	2500 TL ve altı	35	25,4
	2501-4500 TL arası	65	47,1
	4501-6500 TL arası	25	18,1
	6501-8500 TL arası	7	5,1
	8501-10500 TL arası	1	0,7
	10501 TL ve üzeri	5	3,6
	Toplam	138	100,0
GNO*	1,00-1,54 arası	3	3,0
	1,55-1,99 arası	10	9,9
	2,00-2,79 arası	54	53,4
	2,80-3,49 arası	30	29,7
	3,50-4,00 arası	4	4,0
	Toplam	101	100,0

*GNO=Bu değişkene 1. sınıf öğrenciler hariç diğer sınıflardaki öğrenciler cevap vermişlerdir. GNO' na cevap veren toplam öğrenci sayısı 101'dir

Tablo 2, katılımcıların kişisel bilgi değişkenlerine göre dağılımlarını göstermektedir. Tabloya göre; öğrencilerin % 17,4'ü (n=24) 18-19 yaş arasındadır. % 40,6'sı (n=56) 20-21 yaş arasındadır. % 31,1'i (n=43) 22-23 yaş arasındadır. % 10,9'u (n=15) 23 yaş üzeri kişilerinden oluşmaktadır. Tabloya göre; öğrencilerin % 49,3'ü (n=68) erkek, % 50,7'si (n=70) kadındır. Öğrencilerin %42,8'i (n=59) işletme bölümü, % 57,2'si (n=79) Siyaset bilimi ve kamu yönetimi bölümü öğrencileridir. Öğrencilerin %26,8'i (n=37) 1. sınıf, % 16,7'si (n=23) 2. sınıf, %24,6'sı (n=34) 3. sınıf, %31,9'u (n=44) 4. sınıf öğrencileridir.

Katılımcıların aile gelir düzeylerinin %25,4'ü (n=35) 2500 tl altındadır. %47,1'i (n=65) 2501-4500 TL arasındadır. %18,1'i (n=25) 4501-6500 tl arasındadır. %5,1'i (n=7) 6501-8500 tl arasındadır. %0,7'si (n=1) 8501-10501 tl arasındadır. %3,6'sı (n=5) 10501 tl ve üzeridir. Tabloya göre; öğrencilerin GNO'larının % 3,0'ı (n=3) 1,00-1,54 arasındadır. %9,9'u (n=10) 1,55-1,99 arasındadır. %53,4'ü (n=54) 2,00-2,79 arasındadır. %29,7'si (n=30) 2,80-3,49 arasındadır. %4'ü (n=4) 3,50-4,00 arasındadır.

3.2.2. Korelasyon Analiz Sonucu

Tablo 3. Araştırma değişkenlerine dair korelasyonlar ve tanımlayıcı istatistikler

Değişkenler	1	2	3	4	5	Ortalama	St. Sapma
1. Algılanan stres ölçeği toplam	-					28,54	6,21
2. Gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği toplam	-0,15	-				150,91	20,93
3. İyimserlik/Ruh halinin düzenlenmesi	-0,01	0,89**	-			80,31	13,69
4. Duyguların değerlendirilmesi	-0,35**	0,74**	0,42**	-		47,79	8,95
5. Duyguların kullanımı	0,02	0,44**	0,22**	0,16	-	22,80	4,86

N=138, ** korelasyon; 0,01' de anlamlıdır

Tablo 3, araştırma değişkenleri arasındaki korelasyon ve değişkenlere dair tanımlayıcı istatistik sonuçlarını göstermektedir. Korelasyon sonuçlarına göre; algılanan stres ölçeği toplam değeri, gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği toplam değeriyle anlamlı korelasyon göstermemiştir. Ancak gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeğinin alt boyutu olan duyguların değerlendirilmesi; algılanan stresle negatif

ilişkilidir ($r=-0,35, p<0,01$). Bu sonuçlara göre; katılımcıların algıladıkları stresleri ile duygusal zekâları arasında ilişkinin olduğuna dair (H1) hipotez kabul edilmiştir.

3.2.3. Regresyon Analizi Sonucu

Tablo 4. Gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği boyutlarının algılanan stres üzerindeki etkisini gösteren çoklu doğrusal regresyon analizi

Bağımsız Değişkenler	B	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit	35,49	3,70	-	9,58	0,00
İyimserlik/Ruh halinin düzenlenmesi	0,07	0,04	0,16	1,77	0,08
Duyguların Değerlendirilmesi	-0,29	0,06	-0,43	-4,81	0,00
Duyguların kullanımı	0,06	0,11	0,05	0,57	0,57
R=0,384; R ² = 0,148; F _(3,134) =7,74; P= 0,00					

N=138

Tablo 4, gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği boyutlarının algılanan stres üzerindeki etkisini gösterir. Sonuçlara göre; duygusal zekâ boyutlarının algılanan stres üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlıdır (F_(3,134) =7,74; p<0,05). Ancak, duyguların değerlendirilmesi boyutunun algılanan stres üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu (t=-4,81; p<0,05), ancak diğer iki boyutun etkisinin ise anlamlı olmadığı belirlendi.

Tablo 5. Gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği toplam değerinin algılanan stres ölçeği toplam değeri üzerindeki etkisini gösteren basit doğrusal regresyon analizi

Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	Beta	t	P
Sabit	35,42	3,83	-	9,25	0,00
Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeği	-0,05	0,03	-	-	0,07
Toplam			0,15	1,82	
R=0,154; R ² = 0,024; F _(1,136) =3,30; P=0,07					

N=138

Tablo 5, gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği toplam değerinin algılanan stres toplam değeri üzerindeki etkisini gösterir. Sonuçlara göre; duygusal

zekânın, algılanan stres üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamsızdır ($F_{(1,136)}=3,30$; $p>0,05$).

Tablo 4 ve tablo 5' deki sonuçlar; gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği toplam değerinin algılanan stres ölçeği toplam değeri üzerinde bir etkiye sahip olmadığını ancak gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği boyutlarının; algılanan stres üzerindeki etkilerinin anlamlı olduğunu gösterir. Regresyon analiz sonuçlarına göre, katılımcıların duygusal zekâlarının algıladıkları streslerini etkilediğine dair hipotez (H2) kabul edilmiştir. Ancak sonuçlar; duygusal zekâ boyutlarının; algılanan stres üzerindeki etkisinin anlamlı olduğunu göstermektedir.

3.2.4. Bağımsız Örneklem t Test Sonuçları

Tablo 6. Gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği toplam değerinde yaş, cinsiyet, bölüm ve GNO' ya göre farklılıkları gösteren bağımsız örneklem t testi sonuçları

Değişkenler	Gruplar	n	Ortalama	Standart Sapma	t	df	p
Yaş	18-21 yaş aralığı	80	148,70	19,59	-1,46	136	0,15
	22 yaş ve üzeri	58	153,95	22,47			
	Toplam	138	-	-			
Cinsiyet	Erkek	68	150,18	22,63	-0,40	136	0,69
	Kadın	70	151,61	19,27			
	Toplam	138	-	-			
Bölüm	İşletme	59	147,88	20,95	-1,47	136	0,14
	Siy. Bil. Kam. Yön	79	153,16	20,76			
	Toplam	138	-	-			
GNO*	1,00-2,79 Arası	67	150,07	20,58	-0,56	99	0,58
	2,80 ve Üzeri	34	152,56	22,03			
	Toplam	101	-	-			

*GNO' ya cevap veren 1. sınıf hariç öğrenci sayısı toplam 101'dir.

Tablo 6, gözden geçirilmiş Schutte duygusal zekâ ölçeği toplam değerinde yaş, cinsiyet, bölüm ve GNO' ya göre farklılıkları göstermektedir. Katılımcıların duygusal zekâları; yaş, cinsiyet, bölüm ve GNO' ya göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 7. Algılanan stres ölçeği toplam değerinde yaş, cinsiyet, bölüm ve GNO' ya göre farklılıkları gösteren bağımsız t testi sonuçları

Değişkenler	Gruplar	n	Ortalama	Standart Sapma	t	df	p
Yaş	18-21 yaş aralığı	80	28,70	6,56	0,36	136	0,72
	22 yaş ve üzeri	58	28,31	5,73			
	Toplam	138	-	-			
Cinsiyet	Erkek	68	27,68	6,44	-1,61	136	0,11
	Kadın	70	29,37	5,90			
	Toplam	138	-	-			
Bölüm	İşletme	59	28,12	5,09	-0,71	135,961	0,48
	Siy. Bil. Kam. Yön	79	28,85	6,94			
	Toplam	138	-	-			
GNO*	1,00-2,79 Arası	67	29,36	6,18	0,91	99	0,37
	2,80 ve Üzeri	34	28,15	6,61			
	Toplam	101	-	-			

*GNO' ya cevap veren 1. sınıf hariç öğrenci sayısı toplam 101' dir.

Tablo 7, algılanan stres ölçeği toplam değerinde yaş, cinsiyet, bölüm ve GNO' ya göre farklılıkları göstermektedir. Sonuçlara göre; katılımcıların algıladıkları stres, yaş, cinsiyet, bölüm ve GNO' ya göre farklılık göstermemektedir.

3.2.5. Tek Yönlü Varyans (ANOVA) Analiz Sonuçları

Katılımcıların duygusal zekâ ve algılanan streslerinin sınıf ve aile gelir düzeyine göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek için tek yönlü varyans (ANAVO) analizleri yürütüldü. Analizler sonucunda algılanan stresin, sınıfa göre (1,2,3 ve 4. sınıflar arası) farklılıklarının anlamlı olmadığı ($F_{(3,134)}=2,43, p>0,05$) bulundu. Benzer olarak katılımcıların algılanan stresleri aile gelir düzeyine göre de (2500 TL ve altı, 2501-4500 TL arası ve 4501 TL ve üzeri grupları arasında) farklılık göstermemiştir ($F_{(2,135)}=0,43, p>0,05$).

Ayrıca; duygusal zekânın sınıfa (1,2,3,ve 4. sınıflar arası) göre ($F_{(3,134)}=0,91; p>0,05$) ve aile gelir düzeyine (2500 TL ve altı, 2501- 4500 TL arası ve 4501 TL ve üzeri grupları arasında) göre ($F_{(2,135)}=1,21; p>0,05$) farklılık göstermediği belirlendi.

Bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü Anova analiz sonuçlarına göre; katılımcıların algıladıkları stresleri (H3) ile duygusal zekâlarının (H4) cinsiyet, yaş, sınıf,

bölüm, aile gelir düzeyi ve genel not ortalamasına göre farklılık gösterdiğine dair belirlenen hipotezler desteklenmediğinden reddedilmiştir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada duygusal zekânın algılanan stres üzerindeki etkisi ve bu değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleme amaçlandı. Ayrıca çalışmada kişisel bilgi değişkenlerine göre (cinsiyet, yaş, sınıf, bölüm, aile gelir düzeyi ve genel not ortalaması) algılanan stres ve duygusal zekânın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amaçlandı.

Literatürdeki çalışmalar duygusal zekâ ile stresle başa çıkma arasındaki ilişkiyi büyük ölçüde incelemiştir (Aslan ve Güzel, 2018; Soylu ve Yılmaz, 2017; Deniz ve Yılmaz, 2006). Ancak yurt içi çalışmalarda özellikle üniversite öğrencilerinde duygusal zekâ ile algılanan stres ilişkisini inceleyen çalışmalar oldukça azdır (Anlı ve diğerleri, 2019). Yurt dışındaki birçok çalışma ise stres ile duygusal zekâ ilişkisini incelemiştir (Enns ve diğerleri, 2018; Rezvani ve Khosravi, 2019; Ranasinghe ve diğerleri, 2017; Gupta ve diğerleri, 2017; Foster ve diğerleri, 2018; Bao ve diğerleri, 2015; Forushani ve Besharat, 2011; Por ve diğerleri, 2011). Yurt içindeki çalışmaların azlığı nedeniyle mevcut çalışmada üniversite öğrencilerinde duygusal zekâ ile algılanan stres ilişkisini incelemek amaçlandı. Çalışmada algılanan stres ile duygusal zekâ ölçek toplam değerleri arasında korelasyon yokken; duyguların değerlendirilmesi alt boyutu ile algılanan stres arasında negatif korelasyon bulundu. Birçok çalışmada algılanan stres ile duygusal zekâ arasında negatif korelasyon bulunmuşken (Anlı ve diğerleri, 2019; Ruiz-Aranda ve Diğerleri, 2014; Urguijo ve diğerleri, 2016; Forushani ve Besharat, 2011), mevcut çalışmada bir ilişki bulunmadı. Ancak daha az çalışma duygusal zekâ alt boyutları ile algılanan stres ilişkisine bakmıştır (Forushani ve Besharat, 2011; Ruiz -Aranda ve diğerleri, 2014; Bao ve diğerleri, 2015). Mevcut çalışma sonuçları; öğrencilerin duygularını değerlendirme eğilimleri artıkça algıladıkları streslerinin azaldığını gösterdi. Bu sonuç; öğrencilere duygularını değerlendirme eğilimlerinin kazandırılmasının önemini ortaya koymaktadır. Mevcut çalışma duygusal zekâ ile stres ilişkisinde, duygusal zekânın boyutları itibarıyla bir bakışın önemini gösterir. Öğrencilere hem kendi duygularını hem de başkalarının duygularını doğru anlama yeterliliğinin kazandırılması; onların stres düzeylerini azaltmakla kalmayabilir aynı zamanda streslerini yönetme stratejisi olarak da bilinçli bir kullanıma neden olabilir. Ayrıca yurt içinde üniversite öğrencilerinde algılanan stres ve duygusal zekâ ilişkilerini inceleyen çalışmaların azlığından dolayı bu çalışma Türk literatürüne bu konuda da katkı sağlar. Çalışma

sonuçları; duygusal zekâ boyutlarının algılanan stresi etkilediğini gösterdi. Bu sonuç; stres üzerindeki etkide duygusal zekâyı boyutsal bakışın önemini vurgular.

Mevcut çalışmada hem duygusal zekânın hem de algılanan stresin yaş, cinsiyet, bölüm, sınıf, aile gelir düzeyi ve GNO'ya göre farklılık göstermediği bulundu. Soylu ve Yılmaz (2017)' ın duygusal zekâ toplam değerlerinin cinsiyet ve yaşa göre farklılık göstermediği bulgusu mevcut çalışma sonuçlarıyla tutarlıdır. Gupta ve diğerleri (2017); birinci sınıf tıp öğrencilerinden oluşan örneklemle yürüttükleri çalışmalarında hem duygusal zekânın hem de algılanan stresin akademik performansla ilişki göstermediğini bulmuştur. Ayrıca Por ve diğerleri (2011)' de hemşirelik öğrencilerinden oluşan örneklemle yürüttükleri çalışmalarında duygusal zekâ ile akademik performans (GPA) arasında ilişkinin olmadığını belirlediler. Bu çalışmada da öğrencilerin duygusal zekâ ile algılanan stres düzeylerinin akademik başarıya (GNO) göre farklılık göstermediği bulundu.

Mevcut çalışmanın literatüre iki önemli katkısı vardır. İlki; Türk literatüründe özellikle üniversite öğrencilerinde duygusal zekâ ile algılanan stres ilişkisinin düşük incelenmesi nedeniyle çalışmanın bu eksikliği gidermeye yaptığı katkıdır. Diğer ise mevcut çalışmanın algılanan stresi hafifletmeye duygusal zekâ boyutları itibarıyla bir bakışla odaklanmanın önemini vurgulamasıdır. Gelecekteki çalışmalar, daha geniş bir örneklemle duygusal zekâ boyutlarının algılanan stres üzerindeki etkisini araştırabilir.

Çalışma sınırlı bir zaman ve maliyet çerçevesinde yürütülmüş olup, elde edilen veriler sadece örneklemden belirli bir zaman noktası itibarıyla elde edilmiştir. Bu nedenle gelecekteki çalışmalar duygusal zekânın algılanan stres üzerindeki etkisini boylamsal olarak daha geniş bir örneklemde elde edilecek verilere dayalı olarak yürütülebilir. Sonuç olarak bu çalışma katılımcıların duygularını değerlendirme eğilimleri artıkça algıladıkları stres düzeylerinin zayıfladığını gösterdi.

KAYNAKLAR

- Ak, E. (2018). *Duygusal Zekâ (EQ) Hakkında Bilmeniz Gerekenler*. <https://univerlist.com/blog/duygusal-zeka-eq-hakkinda-bilmeniz-gerekenler/> (08. 09. 2019).
- Akat, İ., Akat, G. ve Budak, G. (1997). *İşletme Yönetimi*. İzmir
- Akbaş, S. (2018). *Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Yetenekleri ve Stresle Başa Çıkma Stilleri: Pamukkale Üniversitesinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Projesi. Denizli: Pamukkale Üniversitesi
- Akgül, A. ve Çevik, O. (2005). *İstatistiksel Analiz Teknikleri: 'SPSS' te İşletme Yönetimi Uygulamaları''*. 2. Baskı, Ankara: Emek Ofset
- Anlı, İ., Karadağ, M. C., Erten, A. ve Karakaya, M. (2019). Üniversite Öğrencilerinin Algıladıkları Stres Düzeyleri ile Duygusal Zekâ Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*. 2 (7): 525-531
- Aracı, S. (2017). *Sınav Kaygısı*. <http://www.sibelaraci.com/blog/sinav-kaygisi/> (05. 06. 2019).
- Arslan, K. (2020). *SPSS' de Bağımsız Örneklem T-Testi (Independent Sample T-Test)*. [https://www.galloglu.com/blog/bagimsiz-orneklem-t-test-SPSS-independent-sample-t-test\(18.08.2020\).](https://www.galloglu.com/blog/bagimsiz-orneklem-t-test-SPSS-independent-sample-t-test(18.08.2020).)
- Aslan, Ş. (2013). *Duygusal Zekâ Dönüştürücü ve Etkileşimci Liderlik*. 2. Baskı Konya: Eğitim Yayınevi
- Aslan, Ş. ve Güzel, Ş. (2018). Duygusal Zekâ, Problem Odaklı Stresle Başa Çıkma, İyileşme ve Duygusal Tükenme İlişkileri, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt:16,Sayı:31,59-82.
- Atabek, E. (2000). *Bizim Duygusal Zekâmız*. 2. Baskı, İstanbul: Akdeniz Yayıncılık
- Austin, E. J., Saklofske, D. H., Huang, S. H. S. ve McKenney, D. (2004). Measurement of trait emotional intelligence: Testing and cross-validating a modified version

of Schutte et al. 's (1998) measure. *Personality and Individual Differences*, 36,555-562

Avcı, Ö. (2017). *Duygusal Zekâ ve İletişim*. 2. Baskı, İstanbul: Beta Basın Dağıtım Yayın

Aydın, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*. 3. Baskı, Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık

Aydın, K. B. (2010). *Stresle Başa Çıkma*. 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayın-Dağıtım

Bakan, İ. (2011) *Örgütsel Stratejinin Temeli Örgütsel Bağlılık Kavram, Kuram, Sebep ve Sonuçlar*. Ankara: Gazi Kitabevi

Balcı, A. (2000). *İş Stresi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım

Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (1998). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. 18. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi

Baltaş, Z. (2002). *Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres*. 1. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi

Bao, X., Xue, S. ve Kong, F. (2015). Dispositional mind fullness and perceived stress: The role of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 78,48-52.

Barutçugil, İ. (2004). *Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık

Baykal, Ö. (2014). *Öğretim Elemanlarında İş Stresine Neden Olan Örgütsel Etmenler ve Öğretim Elemanlarının Örgütsel Stresle Baş Etme Stratejileri (Trakya Üniversitesi Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Bayraktar, N (2017). *Duygusal Zekâ Nedir? Nasıl Geliştirilir?*. <https://paratic.com/duygusal-zeka-nedir-nasil-gelistirilir/> (21. 08. 2019).

Bayram, N.(2015). *Sosyal Bilimlerde SPSS İle Veri Analizi*. 5. Baskı, Bursa: Ezgi Kitabevi

- Bulut, T.(2018). *Güvenilirlik Analizi (Reliability Analysis) ve İç Tutarlılık (Internal Consistency)*.[https://tevfikbulut.com/2018/09/09/guvenilirlik-analizi-reliability-analysis-ic-tutalilik-internal-consistency/\(18.8.2020\)](https://tevfikbulut.com/2018/09/09/guvenilirlik-analizi-reliability-analysis-ic-tutalilik-internal-consistency/(18.8.2020))
- Büyüköztürk, Ş.(2002).*Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum*. 2. Baskı, Ankara: Pegem Yayıncılık
- Can, H. (1997). *Organisasyon ve Yönetim*. 4. Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi
- Can, H., Aşan Azizoğlu, Ö. ve Miski Aydın, E. (2011). *Organizasyon ve Yönetim*. 8. Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi
- Cohen, S. ve Williamson, G. M. (1988). Perceived stress in a probability sample of the United States. S. Spacapan ve S. Oskamp (Ed.), *The Social Psychology of Health* içinde (ss. 31-67). <https://www.cmu.edu/dietrich/psychology/stress-immunity-disease-lab/publications/scalesmeasurements/pdfs/cohen,-s.-williamson,-g.-1988.pdf>
- Cohen, S., Kamarck, T., ve Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24,385-396
- Çalık, Ç. (2016). *Duygusal Zekâ Kariyeri Ne Kadar Etkiliyor?*. <https://www.kariyer.net/kariyer-rehberi/duygusal-zeka-kariyeri-ne-kadar-etkiliyor/> (08. 07. 2019).
- Çetinli, A. (2018). *Kurumlarda Stres Yönetimi*. <http://www.ceyrekmuhendis.com/kurumlarda-stres-yonetimi/> (08. 09. 2019).
- Çimli, S. ve Çelik, M. (2019). Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeylerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları Üzerine Etkisi. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, Cilt:4,Sayı:1,80-92.
- Davis, M. (2008). *Duygusal Zekânızı Ölçün (EQ)* (çev., Silahlı Solina). 2. Baskı, İstanbul: Alfa Basım Yayım

- Deniz, M. E. ve Yılmaz, E. (2006). Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, Cilt:3,Sayı:25,17-26
- Enns, A., Eldridge, G. D., Montgomery, C. ve Gonzalez, V. M. (2018). Perceived stress, coping strategies, and emotional intelligence: A cross-sectional study of university students in helping disciplines. *Nurse Education Today*, 68,226-231.
- Erci, B. (2006). Reliability and validity of the Turkish version of perceived stress scale. *Atatürk Üniv. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, Cilt:9,Sayı:1,58-63
- Eren, E. (2007). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. 10. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım
- Eroğlu, E. (2000). *Davranış Bilimleri*. 5. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları
- Forushani, N. Z. ve Besharat, M. A. (2011). Relation between emotional intelligence and perceived stress among female students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30,1109-1112
- Foster, K., Fethney, J., Kozlowski, D., Fois, R., Reza, F. ve McCloughen, A. (2018). Emotional intelligence and perceived stress of Australian pre-registration health care students: A multi-disciplinary cross-sectional study. *Nurse Education Today*, 66,51-56
- Goleman, D. (2004). *Duygusal Zekâ* (çev., Banu Seçkin Yüksel), İstanbul: Varlık Yayınları
- Göçet, E. (2006). *Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Stresle Başa Çıkma Tutumları Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi

- Gökgöz, H. (2013). *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Edirne:Trakya Üniversitesi
- Gupta, R., Singh, N. ve Kumar, R. (2017). Longitudinal predictive validity of emotional intelligence on first year medical student perceived stress. *BMC Medical Education*, 17 (139) 1-6
- Güler, D. (2019). *Duygusal Zekâyı Geliştirmek İçin Neler Yapılmalı*. <https://www.aysetolga.com/duygusal-zekayi-iyilestirmek-icin-neler-yapmali> (05. 08. 2019).
- Gülertekin Genç, S., Genç, V. ve Gümüş, M. (2016). Otel İşletmelerinde Duygusal Zekânın İş stresi ve İş Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisi. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, Cilt 6,Sayı 2/1,97-112
- Günenç, S. (2015). *Stresle Başa Çıkma*. <http://sgmyazilim.com.tr/saygigunenc/stresle-basa-cikabilme-2/> (09. 08. 2019).
- Güney, S. (2000). *Davranış Bilimleri*. 2. Baskı. Ankara: Nobel Dağıtım Yayın
- Güngör, T. (2015). *Duygusal Zekâ Nedir?*. <http://www.ttisi.com.tr/blog/duygusal-zeka-nedir> (15. 11. 2019).
- Gürüz, D. ve Gürel, E. (2006). *Yönetim ve Organizasyon, Bireyden Örgüte, Fikirden Eyleme*, Ankara: Nobel Yayın-Dağıtım
- Güzel, H. (2019). *Duygusal Zekâ: Okulda Öğretilmeyen Sosyal Beceriler*. <https://ceotudent.com/duygusal-zeka-okulda-ogretilmeyen-sosyal-beceriler> (10. 09. 2019).
- Hisli Şahin, N., Güler, M. ve Basım, H. N. (2009). A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekânın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20 (3), 243-254

- İnce, Ç. (2020). *Duygusal Zekâ Nedir*. <https://miesofficial.com/blog/duygusal-zeka-nedir/> (08. 06. 2020).
- Kaya Özçelik, S. (2017). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. <http://www.sinemkaya.com/2017/05/16/stres-ve-basa-cikma-yollari/> (07. 09. 2019).
- Kaya, B. (2020). *Kişiliğin ABC'si* . <https://www.tpocg.org/blog/kisiligin-abcsi> (12. 08. 2020).
- Kaya, E. Ü. (2013). *Stres ve Stres Yönetimi*. Edip Örucü ve Engin Üngüren (ed.). *Örgütsel Davranış* (ss. 201-230) 1. Baskı, İstanbul: Lisans Yayıncılık
- Keser, A. (2014). *İş Stresi Kaynakları*. Ankara: Türk MetalYayınları
- Kocayörük, A. (2004). *Duygusal Zekâ Eğitiminde Drama Etkinlikleri*. 1. Baskı, İstanbul: Nobel Yayınları
- Konrad, S. ve Hendl, C. (2004). *Duygularla Güçlenmek* (çev., Meral Taştan), İstanbul: Hayat Yayıncılık
- Kurt, E. (2016). *Sınav Kaygısı Nedir ve Sınav Kaygısıyla Nasıl Başa Çıkılır*. <https://okuldaneve.com/blog/sinav-kaygisi-nedir-nasil-basa-cikilir/> (08. 10. 2019).
- Lombas, A. S., Martin-Albo, J., Valdivia-Salas, S. ve Jimenez, T. I. (2014). The relationship between perceived emotional intelligence and depressive symptomatology: The mediating role of perceived stress. *Journal of Adolescence*, 37,1069-1076
- Losyk, B. (2006). *Sakin Ol Sinirlerine Hakim Ol (Stresle Başa Çıkma Yolları)*, (Çev., Gülay Engin) İstanbul: Mess Yayıncılık.
- Markham, U. (1998). *Kadınlar İçin Stres El Kitabı* (çev., Can İkizler), Alfa Yayıncılık, İstanbul.
- Meşe, N. (2018). *Duygu - Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ*. <https://populerakim.com/kultur-sanat/duygu-zeka-iliskisi-ve-duygusal-zeka/> (06. 08. 2019).

- Mutlu, H. (2015). *Liderlikte Duygusal Zekâ*. <http://hulyamutlu.com/blog/liderlikte-duygusal-zekâ.html> (07. 08. 2019).
- Noorbakhsh, S. N., Besharat, M. A. ve Zarei, J. (2010). Emotional intelligence and coping styles with stress. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 818-822
- Ordu, G. (2013). *Kişilik, Duygu ve Değerler*. Edip Özücü ve Engin Üngüren (ed.) *Örgütsel Davranış*. (ss. 165- 200) 1. Baskı, İstanbul: Lisans Yayıncılık
- Öner, Ç. (2014). *Duygusal Zekâ, Spor ve Sportif Performans* <http://www.cigdemoner.com.tr/duygusal-zeka-spor-ve-sportif-performans/> (10. 11. 2019).
- Özücü, E., Kılıç, R., ve Ergül, A. (2011). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi* Sayı: 26, 1-21.
- Özdemir Yaylacı, G. (2006). *Kariyer Yaşamında Duygusal Zekâ ve İletişim Yeteneği" Diyaloglar ve Duyguları Yönetmek"* İstanbul: Hayat Yayınları
- Özdemir, D. (2019). *Stresin Fizyolojisi*. <https://psikopress.com/stresin-fizyolojisi/> (28. 08. 2019).
- Özel, İ. (2018). *Sınav Kaygısı* <https://www.bilsemonline.com/blog/sinav-kaygisi-bilsem-ve-bilsem-online> (14. 10. 2019).
- Por, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J. ve Roberts, J. (2011). Emotional intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse Education Today*, 31, 855-860
- Ranasinghe, P., Wathurapatha, W. S., Mathangasinghe, Y. ve Ponnampereuma, G. (2017). Emotional intelligence, perceived stress and academic performance of Sri Lankan medical undergraduates. *BMC Medical Education*, 17 (41), 1-7
- Rezvani, A. ve Khosravi, P. (2019). Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information

system projects. *International Journal of Information Management*, 48,139-150

Ruiz-Aranda, D., Extremera, N. ve Pineda-Galan, C. (2014). Emotional intelligence, life satisfaction and subjective happiness in female student health professionals:Them ediating effect of perceivedstress. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 21,106-113

Sabuncuğlu, Z. ve Tüz, M. (2001). *Örgütsel Psikoloji*. 3. Baskı, Bursa: Ezgi Kitabevi

Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*. 1. Baskı, Bursa: Alfa Aktüel Basım Yayım

Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J. ve Dornheim, L. (1998). Development andvalidation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25,167-177

Soylu, P. ve Yılmaz, M. (2017). Psikiyatri Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Stresle Baş Etme Tarzları Arasındaki İlişki. *Sağlık ve Toplum*, 27 (3), 38-47

Soysal, A. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 333-359.

Şimşek, Ş. ve Çelik, A. (2011). *Yönetim ve Organizasyon*. 13 Baskı, Konya: Eğitim Akademi

Şimşek, Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2001). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. 2. Baskı, Nobel Yayım Dağıtım, Ankara.

Tarhan, N. (2016). *Duyguların Psikolojisi ve Duygusal Zekâ*. 19. Baskı, İstanbul: Timaş Yayınları

Taşkın, H. ve Adalı, M. R. (2004). *Teknoloji Zekâ ve Rekabet Stratejileri*. 1. Baskı İstanbul: Değişim Yayınları

- Tatar, A., Tok, S. ve Saltukoğlu, G. (2011). Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi. *Klinik Psikofarmakoloji Bülteni*, 21 (4), 325-338
- Timuroğlu, M. K. ve Serçemeli, C. (2018). Duygusal Zekâ ve İş Stresi Üzerine Bir Uygulama: Erzurum Barosu Avukatları Örneği. *TBB Dergisi*, 138,317-344
- Tutar, H. (2011). *Kriz ve Stres Yönetimi*. 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Tutar, H. (2016). *Örgütsel Davranış (Örgüt Teorileri ve Çağdaş Yaklaşımlar Açısından)*. 1. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık
- Türküm, A.S. (1999). *Stresle Başa Çıkma ve İyimserlik*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Araştırma Fonu Yayınları, No:02
- Ulas, A. (2016). *B Tipi İnsanlar*. <https://www.linkedin.com/pulse/b-tipi-insanlar-azmi-ulas>. (26. 08. 2019).
- Ulusan, V. (2017). *Elveda Stres*. 1. Baskı, İstanbul: İnceyazı Yayıncılık
- Urquijo, I., Extremera, N. ve Villa, A. (2016). Emotional intelligence, life satisfaction, and Psychological well-being in graduates: The mediating effect of perceived stress. *Applied Research Quality Life*, 11,1241-1252
- Uysal, H. T., Akbulut, H. ve Ertan, S. (2015). Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinde Negatifliğe Etkisi: Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* Cilt: 8 Sayı: 38,980-992.
- Vergara, M. B., Smith, N. ve Keele, B. (2010). Emotional intelligence, coping responses, and length of stay as correlates of acculturative stress among international university students in Thailand. *Procedia Socialand Behavioral Sciences*, 5,1498-1504

Wang, Y., Xie, G. ve Cui, X. (2016). Effects of emotional intelligence and self-leadership on students' coping with stress. *Social Behavior and Personality*, 44 (5), 853-864

Yavuz, K. (2005). *Anne Babalar ve Öğretmenler İçin Duygusal Zekâ Rehberi*. 4. Baskı, Ankara:Ceceli Yayınları

Yöndem, Z. D. (2015). *Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme*. 3. Baskı, Ankara: Efil Yayınevi

Zencirkıran, M. ve Keser, A. (2018). *Örgütsel Davranış*. 1. Baskı, Bursa: Dora Yayıncılık



EKLER

Ek 1: Orjinallik Raporu

"Üniversite Öğrencilerinde Algılanan Stres ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki"

ORJİNALLİK RAPORU

%27	%15	%3	%22
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ

BİRİNCİL KAYNAKLAR

1	Submitted to Beykent Üniversitesi Öğrenci Ödevi	%3
2	Submitted to Fırat Üniversitesi Öğrenci Ödevi	%2
3	www.scribd.com İnternet Kaynağı	%2
4	Submitted to TechKnowledge Turkey Öğrenci Ödevi	%1
5	dspace.trakya.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
6	acikerisim.uludag.edu.tr İnternet Kaynağı	%1
7	Submitted to Bahcesehir University Öğrenci Ödevi	%1
8	Submitted to Istanbul Gelisim University Öğrenci Ödevi	%1

17-07-2020

Ahmet ASLAN
Bilgisayar İşletmeni

Ek 2: Gönüllü Olur Formu**ARAŞTIRMA AMAÇLI ÇALIŞMA İÇİN BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU****(Araştırmacının Açıklaması)**

Değerli Öğrenci,

Bu anket formu katılımcı olarak sizlerden iki ayrı alanda bilgi elde etmeyi amaçlamaktadır. Formda ilk olarak katılımcılara dair genel bilgilerin edinilmeye çalışıldığı sorulara, ikinci olarak çalışmaya katılanların algılanan stres ve duygusal zekâ eğilimlerini ölçümleyen ölçeklere yer verilmiştir. Katılımcıların ankete cevap verirken bireysel olarak verdikleri cevaplar kimliklerinin belirlenmeyeceği şekilde sadece bilimsel çalışmalara temel olacak şekilde kullanılacak olup, üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır. Katılımınızla bu çalışmaya katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederim. Saygılarımla.

(Katılımcının Beyanı)

Anket çalışmasına gönüllü olarak katıldığımı beyan etmekteyim.

Katılımcı

Adı, soyadı:

Adres:

Tel.

İmza

Görüşme tanığı (Görüşme esnasında üçüncü şahıs varsa)

Adı, soyadı:

Adres:

Tel.

İmza:

Katılımcı ile görüşen Araştırmacı

Adı soyadı, unvanı:

Adres:

Tel.

İmza

Not: Araştırmanın çalışma gurubundakiler 18 yaşın altında ise olur formu katılımcının velisine imzalatılacaktır. 18 yaş ve üzerinde ise kendisine imzalatılacaktır.

Anket 3: Anket Formu**ANKET FORMU**

Bu anket formu katılımcılardan iki ayrı alanda bilgi elde etmeyi amaçlamaktadır. Formda ilk olarak katılımcılara dair genel bilgilerin edinilmeye çalışıldığı sorulara, ikinci olarak çalışmaya katılanların algılanan stres ve duygusal zekâ eğilimlerini ölçümleyen ölçeklere yer verilmiştir. Ankete cevap veren katılımcıların verdikleri bilgiler sadece bilimsel çalışmalara temel teşkil etmek üzere kullanılacaktır.

Katılımınızla bu çalışmaya katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz. Saygılarımla.

Danışman

Doç. Dr. Esmâ Ülkü KAYA
ukaya@firat.edu.tr

Tezi Hazırlayan

Ceylan ALPHAN
alphanceylan@gmail.com

A KATILIMCILARA DAİR GENEL BİLGİLER**1. Yaşınız:**

☐ 18-19 yaş arası ☐ 20-21 yaş arası ☐ 22-23 yaş arası ☐
 Diğer.....(lütfen yazınız)

2. Cinsiyet :

☐ Erkek ☐ Kadın

3. Bölüm :

☐ İşletme ☐ Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi

4. Sınıfınız :

☐ 1. Sınıf ☐ 2. Sınıf ☐ 3. Sınıf ☐ 4. Sınıf

5. Ailenize ait gelir düzeyinin görünümü nasıldır?

☐ 2.500 TL ve altı
☐ 2.501-4.500 TL arası
☐ 4.501-6.500 TL arası
☐ 6.501-8.500 TL arası
☐ 8.501-10.500 TL arası
☐ 10.501 ve üzeri

6. Geçen yıla (veya geçen döneme) ait bölümdeki genel not ortalamanız aşağıdaki hangi not aralığında yer almaktadır.

☐ 1,00-1,54 arası
☐ 1,55-1,99 arası
☐ 2,00- 2,79 arası
☐ 2,80-3,49 arası
☐ 3,50-4,00 arası

B.GÖZDEN GEÇİRİLMİŞ SCHUTTE DUYGUSAL ZEKÂ VE ALGILANAN STRES ÖLÇEKLERİ

I. GÖZDEN GEÇİRİLMİŞ SCHUTTE DUYGUSAL ZEKÂ ÖLÇEĞİ					
Aşağıda çeşitli durumlara ilişkin ifadeler bulunmaktadır. Lütfen ifadeyi okuduktan sonra size uyma derecesini sağ taraftaki kutucuklardan birini işaretleyerek belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.					
2. Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.					
3. Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.					
4. Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.					
5. Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirler.					
6. Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.					
7. Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.					
8. Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.					
9. Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.					
10. Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.					
11. Hissettiğim duyguların farkında olurum.					
12. Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.					
13. Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınırım.					
14. Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.					
15. Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.					
16. Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim.					
17. Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.					
18. Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.					
19. Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.					
20. Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.					
21. Ruh halim iyiye sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.					
22. İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.					
23. Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırmaz.					
24. Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.					
25. Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz.					
26. Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.					
27. Hissettiğim duyguların farkındayım.					
28. İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.					
29. Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.					
30. İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.					
31. Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.					
32. Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum.					
33. Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.					
34. Sorunları çözüm biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.					
35. Bir zorlukta karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım çünkü başarısız olacağıma inanırım.					
36. Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.					
37. İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.					
38. İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor					
39. Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.					
40. İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.					
41. Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.					

II. ALGILANAN STRES ÖLÇEĞİ

Ölçek Maddeleri	Hiçbir Zaman (1)	Hemen Hemen Hiç (2)	Bazen (3)	Sıklıkla (4)	Çok Sık (5)
1. Son bir ay içinde beklenmeyen bir şeyler olması nedeniyle ne sıklıkta altüst (hayal kırıklığına uğramak, sarsılmak, şoke olmak) olduğunuz?					
2.Son bir ay içinde kendi yaşamınızdaki en önemli şeyleri kontrol edemediğinizi hangi sıklıkta hissettiğiniz?					
3. Son bir ay içinde kendinizi hangi sıklıkta sinirli ve stresli hissettiniz?					
4. Son bir ay içinde kişisel problemlerinizi çözebilecek gücünüze ne sıklıkta güvendiğiniz?					
5.Son bir ay içinde sizinle ilgili bir şeylerin yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiğiniz?					
6.Son bir ay içinde yapmanız gereken tüm şeylerle ilgili olarak üstesinden gelemeyeceğinize ne sıklıkta inandınız?					
7.Son bir ay içinde kendi yaşamınızla ilgili olarak öfkenizi hangi sıklıkta kontrol ettiğiniz?					
8.Son bir ay içinde bir çok sorunun üstesinden geldiğinizi (pek çok şeye yetebildiğinizi) ne sıklıkta düşündüğünüz?					
9.Son bir ay içinde kontrolünüzün dışında olan bir şeylerden dolayı hangi sıklıkta sinirlendiniz?					
10.Son bir ay içinde üstesinden gelemeyeceğiniz şeylere takılıp kalmanın zorluğunu ne sıklıkta hissettiğiniz?					

ÖZGEÇMİŞ

13.12.1991 Diyarbakır’da doğdu. İlk ve ortaöğrenimimi Kartaltepe İlk Öğretim okulunda tamamladı. Açık Öğretim Meslek Lisesinden mezun oldu. Lisans öğrenimini 2012-2016 yılları arasında Kafkas Üniversitesi İ.İ.B.F Fakültesi İşletme bölümünde tamamladı. 2017 yılında Fırat Üniversitesi Yüksek Lisans öğrenimine başladı. Halen devam etmektedir.

