



**T.C.**  
**OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL STRES:  
OSMANİYE'DE SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR  
ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Tuba DEMİR**

**OSMANİYE / 2018**

**T.C.**  
**OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL STRES: OSMANİYE'DE SAĞLIK**  
**ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TUBA DEMİR**

**Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Ergün KARA**

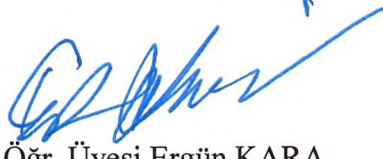
**Jüri Üyesi: Prof. Dr. Murat TÜRK**

**Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Bengü HIRLAK**

**OSMANİYE / 2018**

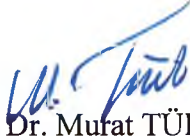
**Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne;**

Bu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

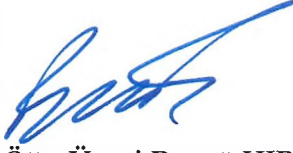


**Başkan:** Dr. Öğr. Üyesi Ergün KARA

(Danışman)



**Üye:** Prof. Dr. Murat TÜRK



**Üye:** Dr. Öğr. Üyesi Bengü HIRLAK

**ONAY**

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

/ /2018

Doç. Dr. Müjdat AVCI

Enstitü Müdürü

**NOT:** Bu tezde kullanılan ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'ndaki hükümlere tabidir.

## ETİK BEYANI

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

Bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarımı kabullendiğimi beyan ederim. 02 / 11/ 2018

Tuba DEMİR

## ÖZET

### DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL STRES: OSMANİYE’DE SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

TUBA DEMİR

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Ergün KARA

Kasım 2018, 83 + xiii sayfa

Duygusal zekâ bireyin hayatının her alanında karşısında çıkmaktadır. İnsan aklını yönlendirmede etkili olan bu zekâ tipi, iş hayatında da son derece önemlidir. Bunun yanında birey iş hayatında ve yaşamında stres baskısı altındadır. İş hayatında örgütsel stres olarak da adlandırılan bu sorun çalışanlar ve işletmeler açısından büyük bir tehdit oluşturmaktadır. Hizmet sektörü içerisinde önemli bir yere sahip olan hastanelerde ise yapılan çalışmaların yetersiz olduğu görülmektedir. Bu çalışmanın amacı hastane çalışanlarında duygusal zekâ ve örgütsel stres arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır. Bu amaçla hazırlanan çalışmada öncelikle duygusal zekâ ve örgütsel stres kavramları üzerinde durulmuş, daha sonra bu kavramlar arasındaki ilişki incelenmiştir. Hastane çalışanlarının (n=147) duygusal zekâ düzeylerinin ölçülmesinde Petrides ve Furnham (2001) tarafından geliştirilen ve Deniz ve arkadaşlar (2013) tarafından Türkçe’ye uyarlanması yapılan ‘‘Duygusal Zekâ Ölçeği kullanılmıştır. Çalışanların örgütsel streslerinin ölçülmesi için Şahin ve Durak (1995) tarafından hazırlanan ‘‘Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği’’ kullanılmıştır. Araştırma sonucunda örgütsel stres ve duygusal zekâ arasında, pozitif ancak zayıf ( $r=0,455$ ) bir ilişki olduğu saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal zekâ, örgütsel stres, sağlık çalışanları.

**ABSTRACT****EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL STRESS: A STUDY  
ON HEALTHCARE WORKERS IN OSMANIYE****TUBA DEMİR****Master Thesis, Business Administration Degree****Supervisor: Dr. Öğr. Üyesi Ergün KARA****November 2018, 83 + xiii page**

Emotional intelligence appears in every aspect of an individual's life. This type of intelligence that is effective in directing human mind is also very important in business life. Besides, the individual is stressed in his life and work life. This problem, also referred to as organizational stress in business life, poses a great threat to employees and businesses. In the hospitals which have a significant place in the service sector, it is seen that the work done is insufficient. The aim of this study is to investigate the relationship between emotional intelligence and organizational stress in hospital workers. In this study, firstly the concepts of emotional intelligence and organizational stress are emphasized and then the relation between these concepts is examined. The "coping with stress style scale" prepared by Şahin and Durak (1995) are used to measure the organizational stresses of the hospital employees (n = 147). Emotional Intelligence Scale, which was developed by Petrides and Furnham (2001) and adapted to Turkish by Deniz and friends (2013), was used in the measurement of emotional intelligence of hospital workers (n = 147). As a result of the research, it has been determined that there is a positive but weak ( $r=0.455$ ) relationship between organizational stress and emotional intelligence.

**Key words:** Emotional intelligence, organizational stress, health workers.

## ÖNSÖZ

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi (OKÜ), Sosyal Bilimler Enstitü bünyesinde, Dr. Öğr. Öğr. Üyesi Ergün KARA danışmanlığında yüksek lisans tezi olarak hazırlayıp sunduğum ve referans olarak gösterilen farklı çalışmalar, literatür taramaları ve önceki araştırmalar ışığında kendi bünyesindeki orijinalliğini koruyan bu çalışma, akademik araştırma ve incelemeleri kapsamaktadır.

Öncelikle yüksek lisans eğitim süresi boyunca tecrübe ve bilgi birikimleriyle kendisinden çok şey öğrendiğim saygıdeğer hocam Prof. Dr. Murat TÜRK'e sonsuz teşekkürlerimi ve şükranlarımı sunarım. Yanı sıra tez danışmanlığımı üstlenerek benimde bilime, akademik camiaya katkıda bulunmamda büyük rolü olan ayrıca hoşgörüsü ve bilimsel uyarılarıyla desteğini benden esirgemeyen değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Ergün KARA'ya en içten dileklerle teşekkür ederim. Yapmış olduğu bilimsel çalışmalar ve mütevazî kişiliği ile akademik camiâda önemli bir yere sahip olan ayrıca yoğun çalışma temposuna rağmen tez jürime katılma nezaketi gösterdiği için kıymetli hocam Dr. Öğr. Üyesi Bengü HIRLAK'a teşekkürü bir borç bilirim.

Eğitim öğretim hayatımın ilk yıllarından şu ana kadar yetişmemde emeği olan tüm öğretmenlerime ve manevi anlamda desteklerini her daim yanımda hissettiğim can arkadaşlarım özel bir teşekkürü hak etmektedirler.

Son ve en önemli olarak hayatımın her aşamasında sevgi ve desteklerini esirgemeyen eğitim hayatım boyunca büyük özverilerde bulunan annem Gülsüm DEMİR, babam Ahmet DEMİR, canözüm ablam Habibe DEMİR, ağabeylerim Mustafa, Murat DEMİR'e ve ayrıca doğumuyla bana Fahri anne sıfatı yükleyen mucize ışığım, yeğenim, gül kokulu prensesim Gülsima'ma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

## İÇİNDEKİLER

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| <b>ÖZET</b> .....             | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....         | <b>vi</b>   |
| <b>ÖNSÖZ</b> .....            | <b>vii</b>  |
| <b>İÇİNDEKİLER</b> .....      | <b>viii</b> |
| <b>KISALTMALAR</b> .....      | <b>xi</b>   |
| <b>TABLolar LİSTESİ</b> ..... | <b>xii</b>  |
| <b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> ..... | <b>xiii</b> |

## BÖLÜM I

### GİRİŞ

|  |   |
|--|---|
| 1.1. Problemin Tespiti .....           | 1 |
| 1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi ..... | 2 |
| 1.3. Araştırmanın Metodolojisi .....   | 2 |
| 1.4. Araştırmanın Kapsamı .....        | 3 |
| 1.5. Araştırmanın Kısıtları .....      | 3 |
| 1.6. Tezin Bölümleri .....             | 3 |

## BÖLÜM II

### DUYGUSAL ZEKÂ

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Duygusal Zekâ Kavramı .....   | 5  |
| 2.2. Duygusal Zekâ Modelleri ve Duygusal Zekânın Değerlendirilmesi (Ölçülmesi) ..... | 7  |
| 2.2.1. Duygusal Zekâ Yetenek Modeli .....  | 7  |
| 2.2.1.1. Mayer ve Salovey 'in Duygusal Zekâ Modeli .....                             | 7  |
| 2.2.2. Duygusal Zekâ Karma Modeli .....  | 10 |
| 2.2.2.1. Bar-On'un Duygusal Zekâ Modeli .....  | 10 |
| 2.2.2.2. Cooper ve Sawaf'ın Karma Modeli .....                                       | 12 |
| 2.2.2.3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli .....                                       | 12 |
| 2.3. İş Hayatında Duygusal Zekâ ve Önemi .....                                       | 15 |



## BÖLÜM III

### ÖRGÜTSEL STRESİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Stresin Tanımı.....   | 18 |
| 3.2. Stresin Belirtileri.....  | 21 |
| 3.2.1. Alarm Aşaması .....   | 22 |
| 3.2.2. Direnme Aşaması .....   | 23 |
| 3.2.3. Tükenme Aşaması .....   | 23 |
| 3.3. Örgütsel Stres Kavramı.....   | 23 |
| 3.3.1. Örgütsel Stres Kaynakları.....  | 24 |
| 3.3.1.1. İşlevsel Çevreyi Oluşturan Yapılara İlişkin Stres Kaynakları .....  | 25 |
| 3.3.1.1.1. Görev Yapısına İlişkin Stres Kaynakları .....                     | 25 |
| 3.3.1.1.2. Yetke Yapısına İlişkin Stres Kaynakları.....                      | 27 |
| 3.3.1.1.3. Üretim Yapısına İlişkin Stres Kaynakları.....                     | 28 |
| 3.3.1.2. Toplumsal Çevreyi Oluşturan Yapılara İlişkin Stres Kaynakları ..... | 29 |
| 3.3.1.2.1. Kümeleşme Yapısına İlişkin Stres Kaynakları.....                  | 30 |
| 3.3.1.2.2. Rol Yapısına İlişkin Stres Kaynakları .....                       | 31 |
| 3.3.1.2.3. Kültürel Yapıya İlişkin Stres Kaynakları .....                    | 32 |
| 3.3.2. Stresin Örgütsel Sonuçları.....                                       | 34 |
| 3.3.2.1. İşe Geç Gelme.....  | 35 |
| 3.3.2.2. İşe Devamsızlık.....  | 36 |
| 3.3.2.3. İşgücü Devri (Turnover) .....                                       | 36 |
| 3.3.2.4. Performans Düşüklüğü .....  | 37 |
| 3.3.2.5. İşe Yabancılaşma .....  | 37 |
| 3.3.2.6. Tükenme .....   | 38 |

## BÖLÜM IV

### DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Literatürde Yapılmış Olan Çalışmalar ..... | 39 |
| 4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....      | 40 |
| 4.3. Verilerin Toplanması .....                 | 41 |

|  |    |
|--|----|
| 4.4. Anket Formu ve Kullanılan Ölçekler..... | 42 |
| 4.4.1. Kişisel Bilgi Formu .....             | 42 |
| 4.4.2. Duygusal Zekâ Ölçeği .....            | 42 |
| 4.4.3. Örgütsel Stres Ölçeği.....            | 42 |
| 4.5. Veri Analiz Yöntemi.....                | 43 |
| 4.6. Hipotezler.....                         | 44 |
| 4.7. Araştırmanın Kavramsal Modeli .....     | 45 |

## BÖLÜM V

### SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL ZEKÂNIN ÖRGÜTSEL STRESE ETKİSİ ÜZERİNE ARAŞTIRMA BULGULARI

|   |    |
|---|----|
| 5.1. Araştırmanın Güvenirlik Analizi .....            | 46 |
| 5.2. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular .....    | 48 |
| 5.3. Duygusal Zekâ Verilerine İlişkin Bulgular.....   | 49 |
| 5.4. Örgütsel Stres Verilerine İlişkin Bulgular ..... | 50 |
| 5.5. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular .....      | 58 |
| 5.6. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular.....        | 63 |
| 5.7. Hipotez ve Bulguların Özeti .....                | 67 |

## BÖLÜM VI

### SONUÇ ve ÖNERİLER

|  |           |
|--|-----------|
| 6.1. Araştırmanın Sonucu .....         | 69        |
| 6.2. Araştırmacılar İçin Öneriler..... | 73        |
| <b>KAYNAKLAR .....</b>                 | <b>74</b> |
| <b>EKLER .....</b>                     | <b>79</b> |
| Ek-1.....                              | 79        |
| Ek-2.....                              | 80        |
| Ek-3.....                              | 81        |
| <b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>                  | <b>82</b> |

**KISALTMALAR**

**ACHT**: Adrenokortikortop hormon

**B** : Artış Miktarı

**DZÖ** : Duygusal Zekâ Ölçeği

**EQ** : Duygusal Zekâ

**H** : Hipotez

**n** : Örneklem Sayısı

**p** : Anlamlılık Düzeyi

**r** : Korelasyon Katsayısı

**R<sup>2</sup>** : Determinasyon Katsayısı

**s** : Sayfa

**SBCÖ** : Stresle Başa Çıkma Ölçeği

**TDK** : Türk Dil Kurumu

**Vb.** : Ve benzeri

**Vd.** : Ve diğerleri

**YÖK** : Yükseköğretim Kurulu

**$\alpha$**  : Cronbach's Alpha Katsayısı

## TABLOLAR LİSTESİ

**Sayfa No**

|   |    |
|---|----|
| <b>Tablo 1.</b> Dört Boyutlu Duygusal Zeka Modelinin, Zekayla Ve Kişilikle Olan İlişkinine Odaklı İncelenmesi ..... | 9  |
| <b>Tablo 2.</b> Bar-On Modeline Göre Duygusal Zekâ Boyutları.....   | 11 |
| <b>Tablo 3.</b> Daniel Goleman'ın Duygusal Zekâ Boyutları Ve Bunların Yapıtaşları .....                             | 14 |
| <b>Tablo 4.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği .....  | 43 |
| <b>Tablo 5.</b> Faktörlerin Güvenilirlik ( $\alpha$ ) Değerleri.....  | 47 |
| <b>Tablo 6.</b> Demografik Verilerinin Dağılımı .....   | 48 |
| <b>Tablo 7.</b> Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri .....  | 49 |
| <b>Tablo 8.</b> Çalışanların Örgütsel Stres Düzeyleri.....  | 50 |
| <b>Tablo 9.</b> Cinsiyete Göre SBÇÖ Puanlarının Karşılaştırılması .....   | 51 |
| <b>Tablo 10.</b> Yaşa Göre SBÇÖ Puanlarının Karşılaştırılması .....   | 52 |
| <b>Tablo 11.</b> Medeni Duruma Göre SBÇÖ Puanlarının Karşılaştırılması.....   | 54 |
| <b>Tablo 12.</b> Eğitim Durumuna Göre SBÇÖ Puanlarının Karşılaştırılması .....                                      | 55 |
| <b>Tablo 13.</b> Kurumda Çalışma Süresine Göre SBÇÖ Puanlarının Karşılaştırılması .....                             | 57 |
| <b>Tablo 14.</b> Duygusal Zekâ Ve Örgütsel Stres Arasındaki Korelasyon Analizi.....                                 | 59 |
| <b>Tablo 15.</b> Duygusal Zekâ Ve Kendine Güvenli Yaklaşım Arasındaki Regresyon Analizi.....                        | 64 |
| <b>Tablo 16.</b> Duygusal Zekâ Ve İyimser Yaklaşım Arasındaki Regresyon Analizi .....                               | 64 |
| <b>Tablo 17.</b> Duygusal Zekâ Ve Sosyal Destek Arama Arasındaki Regresyon Analizi ...                              | 65 |
| <b>Tablo 18.</b> Duygusal Zekâ Ve Çaresiz Yaklaşım Arasındaki Regresyon Analizi.....                                | 65 |
| <b>Tablo 19.</b> Duygusal Zekâ Ve Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki Regresyon Analizi..                               | 66 |
| <b>Tablo 20.</b> Duygusal Zekâ Ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki Regresyon Analizi-1 ...                             | 66 |
| <b>Tablo 21.</b> Duygusal Zekâ Ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki Regresyon Analizi-2 ...                             | 67 |
| <b>Tablo 22.</b> Kullanılan Hipotezlerin Kabul/Red Tablosu .....  | 68 |

**ŞEKİLLER LİSTESİ****Sayfa No**

|   |    |
|---|----|
| <b>Şekil 1.</b> Genel Uyum Sendromu .....           | 22 |
| <b>Şekil 2.</b> Araştırmanın Kavramsal Modeli ..... | 45 |



## BÖLÜM I

### GİRİŞ

Duygusal anlamdaki yetkinlik bireyin günlük yaşamında daha iyi hissetmesine, bireyin hayatı ile ilgili günlük kararları daha olumlu şekilde almasını sağlamaktadır. Bireylerin hayatlarında karşılarına çıkan bu durumlara karşı yalnızca mantıkla hareket etmesi gerektiğine dayalı görüş duygusal yapının öneminin anlaşılması ile birlikte etkinliğini yitirmiştir. Bu durum bireyin hayatında duygularında en az mantık kadar etkili olduğunu doğrulamıştır. Duyguların önem kazanması ve konu hakkında yapılan incelemeler sonucunda “duygusal zekâ” kavramı ortaya çıkmıştır. Duygusal zekâ, bireyin hayatındaki adım ve kararları açısından duyguların önemli olduğu anlamına gelmektedir. Diğer bir ifade ile duygusal zekâ, bireylerin duyguları ile hareket etmesini gerektiren durumlarda, duygularını doğru bir biçimde yönlendirmesi için gereken zekâ kapasitesi anlamına gelmektedir.

Duygusal zekânın etkisinin görülebileceği alanların başında örgütsel stres gelmektedir. Birey özellikle iş yaşamının hemen her anında yoğun bir stresle başa çıkmak zorundadır. İş yaşamı içerisinde bulunan olumlu ya da olumsuz faktörler, başarılı olmak adına verilen mücadele, bireyleri yıpratmakta ve bir şekilde stres oluşturmaktadır. Bireylerin özellikle iş yaşamlarında edindikleri konumu kaybetmemek için verdikleri mücadele stresin artmasına neden olmaktadır.

İş stresi farklı biçimlerde ortaya çıkabilir olsa da bireyin bu stres ile başa çıkması duygusal olarak ne durumda olduğu ile doğrudan ilişkilidir. Çalışanların örgütsel stresle başa çıkabilmeleri mantığın ötesinde, duyguların da içinde bulunduğu bir zihinsel sistemin geliştirilmesi ile mümkündür.

#### **1.1.Problemin Tespiti**

İş hayatında bireylerin başarılı olması, ayakta kalması ve yükselmesi bireyin duygusal zekâsı ile doğrudan etkili faktörlerdir. Çevreyi tanıma ve anlama, bu yönde tutum sergileme ve duygusal zekânın bireylerin kişisel çıkarlarını gerçekleştirmek amacıyla kullanılması önemli bir test alanıdır. Bireyin örgüt içinde çeşitli nedenlerle

yaşadığı stresin çözümü, yalnızca mantığın değil, duyguların da ön plana çıktığı, duygusal zekânın içinde bulunan durumu anlama, anlamlandırma ve analiz etmesi ile mümkündür.

Duygusal zekâ ve örgütsel stres konusunda yeni bir çalışma alanı olan bu çalışma son zamanlarda dikkat çeken önemli konular arasında yer almaya başlamıştır. Fakat bu alanda yapılan ulusal ve uluslararası araştırma ve inceleme sayısının da yetersiz olduğu bilinmektedir. Literatürde mevcut olan bu eksikliğin tamamlanmasına katkıda bulunma önceliği ile bu çalışmanın gerçekleştirilmesine karar verilmiştir. Bu bakımdan, yazım literatürü açısından yeni bir konu olan duygusal zekânın örgütsel stres konusuyla da ilişkilendirilerek ele alınmasıyla literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

## **1.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Bu çalışmanın amacı sağlık sektöründe faaliyet gösteren ve hastanelerde çalışan bireylerin duygusal zekâ ve örgütsel stres arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır. Bu kapsamda hastanede çalışan bireylerde bu iki değişkenin önem derecesinin tespit edilmesi önem arz etmektedir. Üzerinde araştırma yapılan ve bu bölgede faaliyet gösteren hastanelerdeki çalışan bireylerin nasıl uygulama yapmaları gerektiği konusunda bir yol haritası olması ümit edilmekte ve bundan sonra yapılacak araştırmalara yardımcı olarak literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## **1.3. Araştırmanın Metodolojisi**

Sağlık sektöründe faaliyet gösteren ve hastane işletmelerinde çalışan bireylerin duygusal zekâ ve örgütsel stres arasındaki ilişkinin inceleme ve değerlendirme amacına hizmet eden bu çalışma, ilgili literatür aktarımı ve uygulama olmak üzere iki temel aşamadan oluşmaktadır.

Çalışmaya konu olan kavramlara yönelik teorik bilgiler; çoğunluğu yurtdışında ve bir kısmı da yurt içinde yayınlanmış olan kitap, tez, makale ve diğer araştırmalardan oluşmaktadır. Bu verilere; yabancı üniversiteler ile ticari ve kâr amaçlı olmayan kurumların internet üzerinden oluşturdukları web sayfalarından ve yurtiçindeki üniversite kütüphanelerinden temin edilen kitap ve araştırmalardan, internet üzerindeki

veri tabanlarından ve YÖK (Yükseköğretim Kurulu) tez merkezinden getirilen tez ve makalelerden yararlanılarak ulaşılmıştır.

Üzerinde araştırma yapılan örneklem kapsamındaki hastanelerde çalışan bireylerin duygusal zekâ ve örgütsel stres arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla güvenilirlik analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizleri yapılarak, çıkan sonuca göre araştırma yorumlanmış ve bu konudaki öneriler ortaya konulmuştur.

#### **1.4. Araştırmanın Kapsamı**

Yapılan bu araştırma Osmaniye İli sınırları içinde faaliyet gösteren tüm özel hastane işletmeleri inceleme kapsamına alınmıştır. İl sınırları içerisinde faaliyet gösteren özel hastane işletmeleri üzerinde yapılacak ve yazılacak olan bu tez çalışması, özellikle son zamanlarda ulusal ve uluslararası literatürde daha fazla yer bulmaya başlayan duygusal zekâ ve örgütsel stres kavramı arasındaki ilişki incelenerek değerlendirilecektir.

#### **1.5. Araştırmanın Kısıtları**

Araştırma, hastane personelinin yoğun mesai saatleri içerisinde gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle araştırmaya katılan personel bazı anket sorularını geçiştirebilmektedir. Çalışmanın uygulanmasında kimlik bilgilerinin saklanacağına dair teyit verilmesine karşın, bazı çalışanlar anketleri cevaplamakta çekingen kalmıştır. Bunun yanı sıra duygusal zekâ ve örgütsel stres ile ilgili yapılan çalışmaların eksikliği sonuçların karşılaştırılmasında bir kısıttır. Yapılan araştırma sonucunda tüm kısıtlara rağmen hem günümüz hem de gelecek çalışmalar için önemli sonuçlar elde edilmiştir.

#### **1.6. Tezin Bölümleri**

Çalışma altı ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümü olan giriş bölümünde çalışma hakkında genel bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde, duygusal zekâ kavramı, duygusal zekâ modelleri, iş hayatında duygusal zekâ ve önemi üzerinde durulmuştur. Çalışmanın üçüncü bölümünde stres, stresin belirtileri, örgütsel stres, örgütsel stresin kaynakları ve örgütsel stresin sonuçları üzerinde durulmuştur. Çalışmanın dördüncü duygusal zekâ ve örgütsel stres ile ilgili



literatür incelenmiş, araştırmanın evreni ve örnekleme, metodolojisi, verilerin toplanması ve analizi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Çalışmanın beşinci bölümünde analiz sonucu elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Altıncı bölümde ise araştırmanın sonuç ve önerilerine yer verilmiştir.



## BÖLÜM II

### DUYGUSAL ZEKÂ

#### 2.1. Duygusal Zekâ Kavramı

Uzunca süre zihinsel faaliyetler üzerine yapılan çalışmalarda duyguların bu faaliyetleri değerlendirme üzerindeki rolünü göz ardı edilmiş ve kişilerin başarı ya da başarısız durumlarını tahmin etmede sadece bilişsel zekâ testleri uygulanmıştır; duygusal zekâ ihmal edilmiştir. Bilişsel zekâ testleri kişilerin özel ve sosyal hayatındaki başarısı ve toplumsal ilişkilerinin sağlıklı olup olmama durumlarını açıklamada yeterli olmamış daha çok eğitim hayatındaki başarı durumunu değerlendirmede işe yaramıştır. Çünkü akademik hayatında oldukça başarılı olan kişilerin bazılarının sosyal ve özel yaşamının da başarılı olamadıkları gözlenirken; bilişsel zekâsı orta düzey olan birçok kişinin ise sosyal ilişkilerinde daha büyük başarılar elde edilmiştir (Karamehmetoğlu, 2017, s.15).

Akkoyun'un (1982) belirttiği üzere insanların başarı düzeyini ölçmede kullanılan değerlendirme testlerinde IQ düzeyi yüksek olan kişilerin hayatın genelinde başarılı olamadıkları ve sadece bilişsel zekânın başarılı olmak için yeterli olmadığının tespit edilmesi ile duygusal zekâ kavramı üzerine araştırmalar artmıştır ve sosyal zekânın bir faktörü olan duygusal zekâ sadece psikoloji alanında değil sosyoloji, ekonomi gibi birçok alanlarda da önem kazanmaya başlamıştır. Bunla birlikte duygusal zekânın gelişmesinde ve önem kazanmasında Le Doux'un beyin fizyolojisi alanında yaptığı araştırmaların büyük katkısı olmuştur (Tekin, 2014, s.26).

Duygusal zekâ duygularını kontrol edebilme, başkalarını dinleyebilme, zorluklarla baş edebilme, empati kurabilme vb. hem kişisel hem de sosyal yeterliliklerin toplamından oluşur. Kişisel yeterlilik, kendini frenleyebilme, kendini tanıma farkındalıklarının bilincinde olma iken sosyal yeterlilik kendini bir başkasının yerine koyabilme ve sosyal ilişkilerdeki başarı olarak açıklanabilir. Bar-On ise duygusal zekâyı kişinin karşılaştığı baskılara kontrollü tepki verebilen ve yeteneği oluşturan kişisel, duygusal ve sosyal yeterliliklerin bileşiminden oluşan bilişsel olmayan zekâ olarak açıklamaktadır (Goleman, 2004, s.12).

Mayer, Caruso ve Salovey (1999) duygusal zekâyâ kuramsal boyut katarak bu zekâ türünü sosyal zekânın bir alt kümesi olarak tanımlamışlardır. Bu düşünürlere göre duygusal zekâ duyguları doğru algılayabilme, analiz edebilme ve ifade becerisi hem entelektüel hem de duygusal gelişim için kişinin kendini denetleyebilmesi ve bunları ifade edebilmesini kapsar.

Duygusal zekâ tanımlamalarının içerdiği gibi kişinin kendini tanınması, yetenek ve eksiklerinin farkında olması, duygularını frenleyebilmesi, kendi motivasyonunu sağlaması, hedefi için negatif düşünceleri pozitif çevirebilmesi, duygusal önsezide bulunabilmesi, baskılara karşı olumlu tepkiler verebilmek, başkalarının duygularını onların hissettikleri biçimde algılayabilme, insanlarla olan ilişkilerinde uyum içinde olabilme ve bu ilişkileri sürdürebilme vb. yetenekler doğuştan değil de sonradan geliştirilebilen ve öğrenilebilen hem psikolojik hem de sosyal yeteneklerdir. Kişi sahip olduğu sosyal ve psikolojik yetenekler sayesinde yaşamdan aldığı doyum maksimum düzeydedir (Oğuzhan, 2012, s.16).

Bilimsel araştırmalar bilişsel zekânın kader olduğunu; fakat duygusal zekânın doğuştan olmadığını sonradan öğrenilebileceğini savunmuşlardır. Kalıtımın duygusal zekâ üzerinde etkisi olmamakla birlikte gelişimi çocukluk döneminden sonraki dönemlerde gerçekleşmektedir (Karamehmetoğlu, 2017, s.16).

Bilimsel zekânın aksine (IQ) duygusal zekâ kalıtsal değil de zamanla tecrübe edilerek geliştirilebilen, deneyimlendikçe öğrenilen bir zekâ türüdür (Goleman, 2007, s.14).

Mayer ve arkadaşlarına göre duygusal zekâsı gelişmiş olan kişiler duygularını başarıyla kontrol edebilmekte, stresle daha kolay baş edebilmekte, duygusal sıkıntılarında çözüm bulmada ve böylelikle özel ve sosyal tüm ilişkilerinde olumlu davranışlar sergileyebilmektedir. Duygusal zekâdan yoksun olan kişiler ise gerek aile içi ilişkiler gerekse sosyal ilişkilerde daha başarısız olmakta, duygusal birtakım sıkıntılar mevcut olup bunları çözememekte, olumsuz ve saldırgan tepkiler sergilemekte, yıkıcı ve negatif olabilmektedirler. Duygusal zekâsı düşük olmayan kişiler duygu yönetimini kolaylıkla yapabilmekte, duygusal önsezisi yüksek olmakta ve kendini bir başkasının yerine koyarak onların ne hissettiklerini anlamaya çalışmada başarılı ve pozitif ilişkiler kurabilmektedirler (Tekin, 2014, s.27).

Kısacası duygusal zekâ duyguların hayatı zenginleştirecek biçimde işlenmesi, karmaşık duyguların anlaşılması ve karşıdaki kişinin duygularını da anlama ve yönetebilme becerisi ve kapasitesidir.

## **2.2. Duygusal Zekâ Modelleri ve Duygusal Zekânın Değerlendirilmesi (Ölçülmesi)**

Duygusal zekâ 'Karma Model' ve 'Yetenek Model' olmak üzere iki farklı yaklaşım ile ele alınmaktadır. Duygusal zekâyı ele alan Karma Model birbirinden farklı yaklaşımları incelediği için bu ismi almıştır. Bu yaklaşım hem kişisel hem kişisel olmayan sosyal faktörleri birlikte ele almakta, motivasyon, duyguları ve akli ile kişinin içsel yeterlilikleri ve kişiler arası becerileri birlikte içerir. Goleman, Bar-On ve Cooper yaklaşımları karma model türlerindedir.

Goleman'ın Modeli, Bar-On'un Modeli ve Cooper-Sawaf 'ın Modeli Karma Model kapsamı içinde değerlendirilir. Duygusal zekâyı ele alan bir diğer model olan Yetenek Modeli, Karma modele göre zekâ tanımını daha dar tutmuştur. Bu modelde kişiyi tanımlayan farklı özellikleri model dışında tutulmuştur. Asıl olan duyguların varlığından çok bu duygular ile yürütülebilen mantığın önemine vurgu yapılan yetenek modeline Mayer ve Salovey çalışmaları örnek gösterilebilir (Kılıçarslan, 2010, s.33).

### **2.2.1. Duygusal Zekâ Yetenek Modeli**

Duygusal zekâ alanına dair ilk akademik çalışmalarda bulunan Mayer ve Salovey'in çalışmaları Yetenek Model türünü oluşturmuştur. Duygusal zekâ araştırmacılarından olan Mayer ve Salovey'in modeli yetenek modeli olarak isimlendirilmiştir.

#### **2.2.1.1. Mayer ve Salovey 'in Duygusal Zekâ Modeli**

Duygusal zekâyı dört aşamada tanımlayan Mayer ve Salovey 12 yıllık çalışma sürecinde duygusal zekâ kavramını akademik boyuta taşımıştır. Duygusal zekâyı yetenek modeli ile aşamalandırarak ifade etmişlerdir. Bu kavramı kuramsallaştırarak farklı ölçekler oluşturmuşlardır.

Duygusal zekâyı tanımlayan farklı modeller (Bar-On Modeli, Robert Cooper Modeli, Daniel Goleman Modeli vb.) temelini Mayer ve Salovey'in modeli olan Yetenek Model'inden almışlardır. Duygusal zekâyı basamaklandırarak tanımlayan Yetenek modeli en eski model ve dört aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar bir alt basamakla sıkıca ilişkilendirilmiştir. Yetenek Modeli' ne göre duygusal zekânın

oluşumunda etkili olan her bir faktör aynı zamanda bu zekânın yükselmesinde de etkilidir. Bu modelin ilk ve en basit olan basamağı duyguları farklı yollarla (yüz ifadeleri ve resimler gibi) anlama becerisidir. Modelin en son basamağını ise duygu ve duygusal ilişkileri bilinçli ve yoğun şekilde işleme ve yönetme becerisi oluşturur (Otacıoğlu, 2009, s.334-336).

Salovey ve Mayer'in modelinde asıl olan kızgınlık, mutluluk, yakınlık gibi duyguların duygusal zekâdan bağımsız olduğunu ve önemli olanın bu duyguları anlamlandırma yeteneğidir. Bu modelde ilk basamak duyguları anlama aşamasıdır. Bu aşamada kişi hem kendi hem de karşıdaki kişilerin ne hissettiklerini resim, yüz ifadeleri gibi benzer yöntemler aracılığıyla duyguları anlamaya çalışır. Kişinin aynı zamanda karışık ve düzensiz olan duygularını doğru anlaması ve açıklaması için duygularının açık olması ve önceki duygularla bağlantılı olup olmadığını anlamlandırabilmesi gerekir. Hem kendi hem de karşıdaki kişinin duygularını doğru algılayan ve ifade eden kişinin değişen koşullara ve durumlara adapte olması da kolaylaşır. Böylelikle kişi daha etkin iletişim kurar (Baba, 2012, s.30).

Yetenek Model'inin ikinci aşaması ise sahip olunan duyguyu düşüncüyü canlandıracak ve destekleyecek biçimde işleyebilmedir. Duygu ile zenginleşen düşüncenin zekâ ile ilişkisi ise düşüncelerin bilişsel alanlarda işlevselleşmesidir. Duygu ve düşünce arasındaki geçişi doğru yapan kişinin doğru kararlar vermesi ve bunları yön verebilmesi kolaylaşmaktadır.

İkinci aşamanın gerçekleşmesi duyguların gizli olmaması ve izlenebilmesi gerekir. Duyguların ortaya çıkması durumunda düşünceler verimli ve etkin şekilde yönlendirilir. Bu modelde üçüncü aşama duyguları anlama becerisidir. Kişi sahip olduğu önsezi ve mantık yürütme yöntemleri sayesinde benzer olmayan duyguları anlamakta ve duygu değişimlerini fark edebilmekte bunları tanımlayabilmektedir. Üçüncü duygusal zekâ aşamasında duygusal zekâsı gelişmiş olan kişiler benzer olmayan duyguları, durumları ve duygular arası geçişleri soyut değerlendirmeler ve mantık yürütme gibi metotlarla fark etme becerisine sahiptirler (Pektaş, 2013, s.27).

Modelin son ve dördüncü aşaması duyguyu yönetme aşamasıdır. Bu aşamada kişi duygu yöntemi ile karşılaştığı veya muhtemel olan zor koşullarla baş edebilmektedir. Kişi kurduğu özel ve sosyal ilişkilerde kendisini en doğru şekilde anlatabilmeyi başarmış ve karşı tarafın algısında istediğini başarmıştır. Böylelikle kişi tüm ilişkilerinde yaşayabileceği zorlukları aşabilmiş ve sosyal etkileşimini verimli şekilde sağlamıştır (Pektaş, 2013, s.28).

Her bir basamağı birbiriyle yakından ilişkili olan bu modeli özetleyecek olursak 'a' aşaması hem kendi hem de karşısındakinin duygularını tanıyabilme, 'b' aşaması duygusal bilgiden faydalanarak düşünceyi destekleyecek şekilde duyguları işleme, 'c' aşaması duygular arası bağlantıyı kurmak ve duygu değişimini fark edebilme en son aşama 'd' aşaması hem kendi hem de kendi dışındaki kişilerin duygularını yönetebilme ve düzenleyebilme becerisi şeklinde model hiyerarşik biçimde dört boyutta ele alınır (Baba, 2012, s.31).

Bu modelin her bir aşamasını ölçebilmek için Mayer ve Salovey 141 maddeli ölçekten oluşan Caruso Duygusal Zekâ testini geliştirerek yetenek boyutlarını ölçmeye çalışmışlardır. Bu metot ile hem zekânın toplam boyutu hem de her aşamanın alt puanları hesaplanabilmektedir (Goleman, 2007, s.14). Tablo 1’de dört boyutlu duygusal zekâ modelinin, zekâyla ve kişilikle olan ilişkisine odaklı incelenmesine yer verilmiştir.

**Tablo 1.**

*Dört Boyutlu Duygusal Zekâ Modelinin, Zekâyla Ve Kişilikle Olan İlişkisine Odaklı İncelenmesi*

| Bölüm   | Yetenek  |
|---|--|
| Duyguları Algılama, Değerlendirme ve İfade Etme | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kendi duygularını anlama ve ifade etme.</li> <li>✓ Başkalarının duygularını anlama ve ifade etme.</li> <li>✓ Duyguların tam ifadesi ve gereksinimlerin iletimi.</li> <li>✓ Farklı duygusal ifadeleri ayırt etme.</li> </ul>   |
| Duyguların Kullanımı                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Duygular dikkati yönetir ve düşünmeyi sağlar.</li> <li>✓ Ruh hali kişinin algılamasını değiştirir ve değişik bakış açılarından anlamaya neden olur.</li> <li>✓ Duygusal durumlar problem çözme yaklaşımlarını teşvik eder.</li> </ul>   |
| Duyguları Anlama ve Muhakeme Etme               | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Duyguları nitelendirmek ve farklı duygular ile anlamları arasındaki ilişkiyi tanımlamak.</li> <li>✓ Duyguların içeriğini ve karşılıklı ilişkilerinin sahip olduğu bilgiyi anlamak.</li> <li>✓ Karmaşık duyguları yorumlamak ve farklı duyguların bileşimini anlamak.</li> <li>✓ Duygular arasındaki geçişleri anlamak.</li> </ul>     |
| Duyguları Yönetme / Düzenleme                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Hoş ve hoş olmayan duygulara açık olmak.</li> <li>✓ Duyguları düşünceli bir şekilde, duygusal veya zihinsel gelişimde kullanılabilirliği konusunda ayırt etmek veya birleştirmek.</li> <li>✓ Olumsuz duyguların etkisini azaltarak ve olumlu duyguların etkisini artırarak, kendinin ve başkalarının duygularını yönetmek.</li> </ul> |

**Kaynak:** John Mayer, Peter Salovey, Donna Perkins, David Caruso, Emotional Intelligence and Giftedness, *Roeper Review*, 2001, s. 130.

## 2.2.2. Duygusal Zekâ Karma Modeli

Duygusal zekâyı açıklayan bir diğer model olan Karma Model türleri; Bar-On Modeli, Goleman Modeli ve Cooper-Sawaf modelidir.

### 2.2.2.1. Bar-On'un Duygusal Zekâ Modeli

Bar-On, duygusal zekâyı bilişsel özellikler taşımayan sosyal, duygusal ve kişisel gibi faktörlerin bileşimi şekline açıklamaktadır. Bar-On geliştirdiği bu model ile kişinin başarısında duygusal zekânın etkisini ölçmeyi hedeflemiştir. Bilişsel olmayan zekâ faktörlerinin ortak noktası yaşamda tutunabilmektir ve duygusal zekânın günlük yaşamda daha işe yarar olduğunu savunmaktadır. Bar-On Modelini Kişisel ve kişilerarası boyut, koşullara uyum, stres yönetimi ve genel ruh hali şeklinde 5 farklı beceriden oluştuğunu savunmuştur.

Bar-On duygusal zekâyı sosyal zekâ ile yakından ilişkilendirerek 5 farklı beceriden oluştuğunu açıklamıştır. Bar-On ve Fund yetenekleri şu şekilde sıralamıştır (Baba, 2012, s.32):

- 1) Kişinin kendini aktarabilme becerisi,
- 2) Kendi dışındakilerin duygularını anlama ve ilişki kurabilme,
- 3) Duygularını kontrol etme ve anlatma becerisi,
- 4) Farklı koşullara adapte olma, zorlu koşulları yönetebilme ve sorunlara çözüm bulabilme,
- 5) Pozitif bakış açısı yakalayarak kendi motivasyonunu artırma becerisi,

Şeklinde 5 yetenek şeklinde duygusal ve sosyal zekâyı yakın ilişkilendirerek modelini oluşturmuştur.

Bar-On duygusal zekâ modelini oluştururken duygusal zekâ ile birlikte sosyal zekâ unsurlarını da modele dâhil etmiştir. Bar-On'un asıl olarak ele aldığı EQ (duygusal zekâ) düzeyini etkileyen. Bilişsel olmayan zekâ düzeyini etkileyen etmenler; sosyal, duygusal ve kişisel olan zekâ durumlarıdır. Bunların ortak noktası ise kişinin hayatta kalmak için karşılaştığı zorluklarla baş edebilmede IQ seviyesinden daha etkili olan EQ düzeyinin belirleyicisi olmalarıdır. Bar-On Bilişsel olmayan zekâ seviyesini etkileyen faktörleri ölçmek amacıyla Duygusal Katsayı Envanteri'ni geliştirmiştir. Elde

edilen verilerle IQ ölçümleri ile ölçülemeyen alanların bu zekâ etkisi üzerindeki rolü ölçülmeye çalışılmıştır (Yüksel, 2006, s.46).

Bu zekâ ölçüm tekniği 133 maddeden oluşmaktadır. Bu teknik bize hem toplam zekâ düzeyi hem de 5 alt katmanın her birinin alt puanları hakkında da bilgi vermektedir. Bu alt belirleyiciler kişiler arası etkileşim, adaptasyon becerisi, stres ile baş edebilme ve kişisel beceridir. Bar-On'un bu model Mayer ve Fletcher tarafından spor psikolojisi alanlarında uygulamanın mümkün olamayacağı şeklinde eleştirilmiştir (Adiloğulları, 2013, s.13).

## Tablo 2.

### *Bar-On Modeline Göre Duygusal Zekâ Boyutları*

| <b>Kişisel EQ</b>                     | <b>Kişisel Farkındalık Ve Kişisel Yetenek</b>   |
|---------------------------------------|---|
| Benlik Saygısı                        | Kendini doğru bir şekilde anlamak, idrak etmek ve kabul etmek   |
| Girişkenlik                           | Etkili ve yapıcı bir şekilde kendisinin ve başkalarının duygularını ifade etmek   |
| Bağımsızlık<br>Kendini Gerçekleştirme | Kendine güvenmek ve duygusal anlamda bağımsız olmak<br>Kendi potansiyelini gerçekleştirme ve hedeflere ulaşmak için çabalamak |
| <b>Kişiler Arası EQ</b>               | <b>Sosyal Farkındalık Ve Kişiler Arası İlişkiler</b>  |
| Empati                                | Başkalarının nasıl hissettiğini anlamak ve farkında olmak   |
| Sosyal Sorumluluk                     | Kendini sosyal grup ile bir tutmak ve kişilerle iş birliği içinde olmak   |
| Kişilerarası İlişkiler                | Diğer kişiler ile tatmin edici, müşterek ilişkiler kurmak ve iyi geçinmek   |
| <b>Stres Yönetimi EQ</b>              | <b>Duygusal Yönetim Ve Düzen</b>  |
| Strese Dayanıklılık                   | Duyguları etkili ve yapıcı bir şekilde yönetebilmek   |
| Duygu Kontrolü                        | Dürtüleri etkili ve yapıcı bir şekilde kontrol etmek  |
| <b>Şartlara Ve Çevreye Uyum EQ</b>    | <b>Değişim Yönetimi</b>   |
| Gerçeklik                             | Dış dünyadaki gerçeklerle ilgili düşünce ve hisleri nesnel bir şekilde algılamak  |
| Esneklik                              | Yeni bir durumla karşılaşıldığında duygu ve düşünceleri ayarlama ve yeni duruma uyum  |
| Problem Çözme                         | Etkili bir şekilde kişisel ve kişilerarası problemleri çözmek   |
| <b>Genel Ruh Hali EQ</b>              | <b>Kişisel Motivasyon</b>   |
| İyimserlik                            | Hayatın daha güzel yönlerini görebilmek ve pozitif olabilmek  |
| Mutluluk                              | Genel yaşamla, diğer kişilerle ve kendi ile ilgili mutlu hissetmek  |

**Kaynak:** Bar-On, R. The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI), *Psicothema*, 18 , supl., 2006, s.13.



### 2.2.2.2. Cooper ve Sawaf'ın Karma Modeli

Cooper ve Sawaf (2003), duygusal zekâ kavramını dört temelde açıklamıştır. İlk boyut duyguları öğrenme aşamasıdır. Bu aşama duygusal durumunun farkında olması ve ilişkilerini duygu potansiyelini göz önüne alarak kurması ve geliştirmesi gerekir. Bu aşama duygularla verilmek istenilen mesajın doğru algılanması ve duygusal önseziye sahip olması durumudur. İkinci aşama duygusal zindelik. Bu aşamada kişi duygusal hoşnutsuzluk durumunda yaratıcı davranarak olumlu sonuçlar çıkarmaya çalışır, kendine güven alanı oluşturur. Duygusal canlılık; samimiyet, değişebilirlik ve esneklik becerilerini içerir. Üçüncü aşama duygusal derinliktir. Kişinin örgütsel amaçlara ters düşmeyecek şekilde içsel hedeflerini belirlemesi, bu hedeflere kendini adanması, dürüst davranarak insanları etkileyebilme gücüne sahip olması duygusal derinlik aşamasıyla ilgilidir. Son aşama duygusal simya aşamasıdır. Simya kavramı asıl olarak değersiz, işlenmemiş olan bir madeni işleyerek daha değerli hale getirmek anlamında kullanılmaktadır. Asıl olarak duygusal simya da bu anlamda kullanılmıştır. Önem verilmeyen, değersiz görülen duyguların güçlendirilerek değerli hale gelmesi çabasıdır. Bu aşamanın önemli alt kavramlarından olan sezgisel akış kavramı ile kişi, kimsenin farkında olmadığı, daha önce görülmemiş çözüm yollarını fark etme, öngörülü davranarak elde edebileceği fırsatları önceden sezinleme ve az çaba ile çok verim alma becerilerini içerir geliştirir (Cooper ve Sawaf, 2003, s.3).

### 2.2.2.3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modeli

Goleman beş boyut şeklinde tanımladığı duygusal zekâ modelinin temeli Mayer ve Salovey'in modelinden almaktadır. Goleman bu kavramı genel olarak; kişinin kendi duyguları ile birlikte başkalarının duygularını da anlaması, pozitif ruh hali sayesinde kendi motivasyonunu sağlaması, duygu kontrolünü yapabilmesi, yapıcı ve uyum içerisinde ilişkiler geliştirmesi gibi becerilerden oluşmaktadır (Goleman, 2007, s.10). Goleman'ın duygusal zekâ kavramının önemine vurgu yaparken aşamalandırdığı duygusal zekâ kavramı şu şekildedir (Goleman, 2007, s.14):

*Kişinin Kendi Duygularının Farkında Olması:* Duygusal farkındalık olan ilk aşama kişinin asıl olan duygularına ulaşma aşamasıdır. Kişi gerçek duygularını

tanıyarak duygu kontrolünü sağlayabilir. Aynı zamanda bu aşama da kişi tanıdığı duyguları karar aşamasında kullanır.

*Kişinin Kendi Duygularını Yönetmesi:* Kişinin ölçülü olmayan her türlü duygusunu (öfke, aşırı sevinç, kızgınlık gibi) kontrol edebilme ve yönetebilme, serinkanlı davranıp olumsuz duyguları kontrolden çıkmadan bunlarla baş edebilme becerilerini içerir. Burada kişinin gerçek bir şekilde kendini tanıması ve öz duygu yönetimini sağlaması gerekir. Aynı zamanda kişi kısa süreli de olsa keyif aldığı şeyleri erteleyebilir.

*Kişinin Kendini Motive Etmesi:* Üçüncü aşama öz-güdüleme aşamasıdır. Burada kişi duyguları doğru yönlendirerek hayal kırıklıklarına, karşılaşılan engellere ve tüm zorluklara teslim olmadan, yılmadan iyimser ruh haliyle hedefine odaklanabilme becerisidir.

*Empati (Eş duyum):* Bu aşamada kişi kendini bir başkasının yerine koyarak karşısındakinin ne ve nasıl hissettiğini tarafsız şekilde anlamaya çalışır. İlişkilerde yaşanan sıkıntıların büyük bir sebebi başkasının duygularının önemsenmemesidir, yani empati yoksunluğudur.

*Sosyal Beceriler:* Son aşama olan beşinci boyut aşaması kişinin sosyal durum ve ilişki ağlarını iyi kavrayabilme, diğer kişilerin duygularını yönetebilme ve diğer kişilerle sorunsuz geçinebilme yeteneğidir.

Goleman'ın duygusal zekâ modelindeki beş boyutu algılama ve uygulama düzeyi duygusal zekâ seviyemizi belirler. Temelde bu beş boyut yirmi beş farklı beceri şeklinde alt boyutlara ayrılabilir. Bu beş duygusal beceriyi günlük hayatımıza, iş ortamımıza ve ilişkilerimize ne kadar yansıttığımız ise duygusal yeterliliğimizin ölçütüdür. Duygusal beceriler yüzeysel olmayıp gruplar şeklinde yer alır ve her bir yeterlilik ortak temelde duygusal zekâ kapasitesine göre belirlenir (Goleman, 2004, s.36).

Bahsettiğimiz 5 farklı duygusal yetenek kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Kimi kendi kızgınlık ve öfke anını kolaylıkla yatıştırabilirken bir başkasının benzer durumunu iyileştirmekte başarılı olamayabilir. Duygusal becerilerdeki eksiklikler veya sorunlar zamanla dikkat edilerek, çaba harcanarak giderilebilir (Goleman, 2004, s.62).

Goleman'ın geliştirdiği duygusal zekâ modelini ölçmek için 110 maddeden oluşan Duygusal Yetenek Envanteri geliştirmiştir. Bu ölçme aracı dört faktör temelinde 20 duygusal zekâ yeteneğini ölçebilmektedir. Bu envanter açık uçlu soruları olması, tutarsız ölçütler içermesi, bilimsel olarak yetersiz olması ve kişilik boyutlarıyla

uyumsuz olmasından kaynaklı akademide pek uygulama alanı bulmamıştır. Özellikle bu envanter spor psikolojisi alanına uygun görülmemiştir (Tok, 2008, s.32).

**Tablo 3.**

*Daniel Goleman'ın Duygusal Zekâ Boyutları Ve Bunların Yapıtaşları*

| Boyutlar   | Boyutun Tanımı  | Yapıtaşları  |
|--|---|--|
| <b>Kişinin Kendi Duyularının Farkında Olması</b> | Kişinin herhangi bir duyguyu hissettiğinde onu tanıyabilme, izleyebilme ve bu bilgiyi kararlarını verirken kullanabilme yeteneği.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişinin özgüven duyabilmesi.</li> <li>• Kişinin gerçekçi bir şekilde kendini değerlendirebilmesi.</li> <li>• Kişinin kendiyle alay edebilmesi.</li> </ul>                                       |
| <b>Kişinin Kendi Duyularını Yönetmesi</b>        | Kişinin duygularını ve tepkilerini uygun bir şekilde yönetebilme, kendini sakinleştirebilme ve olumsuz duygular kontrolden çıkmadan önce onlarla başa çıkabilme yeteneği. Kişinin olumlu sonuçlar elde edebilmek için kısa vadede zevklerinin tatminini erteleyebilme yeteneği. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişinin güvenilir ve dürüst olabilmesi.</li> <li>• Kişinin belirsizliğe karşı rahat olabilmesi.</li> <li>• Kişinin değişikliğe açık olabilmesi.</li> </ul>                                      |
| <b>Kişinin Kendini Motive Etmesi</b>             | Kişinin bir amaç doğrultusunda duygularını yönlendirebilme, karşılaştığı engeller ve sorunlar karşısında yılmama yeteneği. Kişinin “akış durumuna” geçebilme yeteneği.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişinin başarıya yönelik güçlü bir istek duyabilmesi.</li> <li>• Kişinin başarısızlığın karşısında bile iyimser olabilmesi.</li> <li>• Kişinin kendini örgüte adayabilmesi.</li> </ul>          |
| <b>Empati</b>                                    | Kişinin diğer kişilerin duygu ve düşüncelerinin tarafsız bir şekilde farkında olabilme yeteneği. Kişinin kendisini başkasının yerine koyabilme yeteneği.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişinin yetenek geliştirme ve korumaya yönelik uzmanlık geliştirebilmesi.</li> <li>• Kişinin kültürlerarası hassaslık duyabilmesi.</li> <li>• Kişinin müşterilere hizmet edebilmesi.</li> </ul> |
| <b>Sosyal Beceriler</b>                          | Kişinin sosyal durum ve ilişki ağlarını iyi kavrayabilme, diğer kişilerin duygularını yönetebilme ve diğer kişilerle sorunsuz geçinebilme yeteneği.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kişinin liderliği yönetmekte etkinlik gösterebilmesi.</li> <li>• Kişinin ikna edici olabilmesi.</li> <li>• Kişinin takımları oluşturabilmesi ve onlara liderlik edebilmesi.</li> </ul>          |

**Kaynak:** Goleman, 2004, s.37

### 2.3. İş Hayatında Duygusal Zekâ ve Önemi

Bilişsel zekâ ve duygusal zekânın aynı anda uygulanabilmesi duygusal zekânın gelişmesi ile mümkündür. Asıl olarak duygusal beceri kişinin kendi duygularının farkında olması, empati yoluyla başkalarının duygularını doğru anlaması ve bu duygularını doğru yönetebilmesi, karşılaşılan zorluklarla baş edebilmesi, olumsuz durumlara karşında yılmama, olumlu ruh haliyle kendi motivasyonunu artırma, örgütsel ilişkiler içerisinde kişilerle olan ilişkilerini kontrol edebilmesi ve iyi yönetebilmesi durumunda hem kişisel hem de örgütsel başarıya katkı sağlayacaktır. Akademik alanda IQ düzeyi yüksek olan kişi soyut düşünme becerisine sahip olamadığında duygusal yoksunluktan kaynaklı iş hayatında, ilişkilerinde istenilen başarıya ulaşamamaktadır. Bilişsel zekâsı yüksek olan bireyin iş yaşamında veya günlük yaşamda mutluluğa, başarıya ulaşma olasılığı düşüktür (Arslan, Efe ve Aydın, 2013, s.171).

İnsan sosyal bir varlık olduğundan dolayı hayattaki başarısının veya mutluluğunun koşulu sadece bilişsel zekâyla mümkün değil örgüt ve toplum içerisinde var olabilmek için uyumlu ilişkiler geliştirmesi ve yapıcı bir kişiliğe sahip olması ile mümkündür (Ural, 2001, s.211).

Duygusal zekâ düzeyi düşük olmayan bireyler başkalarıyla olan ilişkilerinde duygularını doğru yönlendirerek ilişkilerini daha sağlıklı kurarak daha güçlü temele oturturlar. Gerek yöneticiler gerekse çalışanlar duygularını doğru kullandıkları ölçüde başarılı ve beraberinde mutlu olurlar. Rekabetin olduğu iş ortamında birey duygusal zekâ düzeyi ile eş olarak hareket ettiği takdirde iş hayatında hedefledikleri başarıya ulaşmaları ve iş hayatı kalitesini artırma şansları daha fazla olur. Yönetici vasfında görev alanların IQ düzeyinin yüksek olması kadar duygusal zekâ düzeyinin yeterli olması da önemli kıstastır. Böylelikle hem duygusal zekâsı hem bilişsel zekâsı yüksek olan kişilerin başarıyı yakalamaları daha muhtemeldir. Artan rekabet koşullarına ve değişen müşteri taleplerine cevap verebilmek için duygusal zekâsı yüksek olan çalışanlara ve yöneticilere ihtiyaç duyulur (Karamehmetoğlu, 2017, s.21).

Yeterli duygusal olgunluğa erişmiş bireylerin ekip çalışmaları, iş birliği ve örgütsel uyumu yüksek olduğundan başarıyı yakalama şansları da yüksektir. Kişinin kuvvetli ve sağlıklı ilişkiler geliştirmesi, örgütsel uyumunu artırması kişinin kendi duygularını doğru yönlendirip kullanması ile mümkündür. Örgütteki sorunları çözebilecek düzeyde olan, duygusal zekâsını kullanarak verdikleri isabetli kararlar ile iş hayatında başarıyı elde etme şansları ve işe olan bağlılıkları da artar (Süslü, 2016, s.17).

## BÖLÜM III

### ÖRGÜTSEL STRESİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

Türk Dil Kurumu'na (TDK) göre stres, kişide savunma uyandırıcı faktörlere karşı ortaya çıkan savunma mekanizması, dayanaklığı zayıflatan fiziksel ya da psikolojik gerilim, gerginliktir. Başka bir şekilde ifade etmek gerekirse, kişileri hayatlarını devam edebilmeleri için elverişli olmayan şartlar stres olarak düşünülebilir ([www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr)).

Selye tarafından 1977 yılında ilk defa kullanmış olan stres kavramı 'vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepki' şeklinde açıklanmıştır. Stres, kişilerin sınırlamaları, arzularına ya da elde ettikleri fırsatlara ilişkin olarak değişken bir duygusal ya da fiziksel tepki durumudur. Bireylerin yapmış oldukları işleri mevcut ihtiyaçları, kaynakları ya da yetenekleri örtüşmediğinde oluşan duygusal ve fiziksel tepki biçiminde açıklanmaktadır (Deb ve Biswas, 2011, s.211).

Selye'den sonra stres kavramını kapsamlı bir biçimde inceleyen kişi Paul Rosch stresin kişiden kişiye göre değişebileceğini ve bazı bireylerde çevresel faktörlerden bazı bireylerde de fiziksel faktörlerden kaynaklı olarak meydana gelebileceğini vurgulamaktadır. Ancak Paul Rosch stresin sebebinin gerçekte bu iki faktörden kaynaklı olabileceği gibi, bu iki faktör gibi farklı nedenin birleşiminden meydana gelebileceğini belirtmekte ve ortaya çıkan olumsuz durum ve faktörlerin strese neden olabileceğini vurgulamıştır (Koçak, 2014, s.7).

Evans'a (1982) göre stres, bireylerin toplum içerisinde sahip oldukları kişisel farklılıklara bağlı olarak ortaya çıktığı ve bu kişilikleri genellikle birbirini olumsuz etkileyebildiklerini ifade etmiştir. "Psikolojik stres" şeklinde ifade edilen bu tanımlamada farklı bireyler ve bu bireyler arasındaki değişik kişiliklerin etkileşimleri sonucunda oluşan olumsuz durumların stresi kaynağını oluşturabileceğini belirtmiştir (Keskin, 2012, s.8).

Ertekin (1993) stresi, canlıların ruhsal ve bedensel varlıklarının zorlanması ve tehdit edilmesi nedeni ile meydana gelen durum olarak açıklamaktadır. Allen'e (1983) göre ise stres, "bedenin bir tepkisidir." Burada ifade edilmek istenen, stresin fiziksel bir durum olmasından kaynaklı olarak fizyolojik bir tepki ortaya çıkartmasıdır. Bu

tanımlamaya göre, stres fizyolojik bir durum olarak görülmekte olup, kaygı, endişe, depresyon ya da bir engellenme olarak görülmemektedir. Bu durumlar ancak fizyolojik tepki için, stresin tetikleyicisi olabilir, ancak kendileri tek başına stresin nedeni olarak görülmemektedir (Pehlivan, 1993, s.12).

Psikoloji literatürde bazen kaygı ile stres aynı anlamda kullanılmıştır. Kaygı bir stres değildir; ancak onu hızlandırabilir. Örneğin bir kişinin geç kaldığında kırmızı ışıkta durmak zorunda kalması stres değildir çünkü stres bedeninin durumları veya olaylara verdiği cevaptır. Stres yapıcı ya da stresör, stresi başlatan çevresel faktörler olarak ifade edilmektedir. Vücudun psikolojik ya da fizyolojik olarak vermiş olduğu etki ve sonuçlar stresken; strese neden olan etmeler stresördür (Keskin, 2012, s.9).

Kişilerin dış çevreden almış oldukları talepleri karşılarken kendini eksik veya yetersiz hissetmesi ve buna bağlı olarak kişide oluşan gerginlik ve kaygı durumu strestir (Yılmaz, 2007, s.23).

Fiziksel rahatsızlıklar çoğunlukla, ortaya çıktıklarından sonraki uzun vadede kişiye zarar verirken; stres kavramı, kısa bir zamanda, kişinin hayat koşullarını geriletmede, kişilerin hayata bakış açısında olumsuz düşünceler yaratmakta ve sağlık durumunu olumsuz olarak etkilemektedir (Eniola ve Busari, 2007, s.11).

Iwancevich, Gibson ve Donnelly tarafından oluşturulan ve günümüzde en çok kullanılan tanımlamaya göre stres, kişiler üzerinde aşırı fiziksel ve psikolojik baskı olduğu zaman bireylerdeki farklılıklara ve psikolojik süreçlere bağlı olarak oluşan davranışlara, uyumsal bir davranım olarak verdiği tepkidir (Yılmaz, 2007, s.23).

İçerisinde bulunan koşullara ve ortamın, bireyi etkilemesi neticesinde özel biyokimyasal salgılar oluşmasına bağlı olarak, bu durumlara uyum sağlayabilmek için, bireyin fiziksel ve psikolojik olarak tepki verme durumu strestir (Koçak, 2014, s.7).

Stres kavramını anlayabilmenin bir diğer yolu karşıt anlamını ortaya koymak bu kavramı daha kolay anlamamızı sağlayabilir. Bu sebeple, stresin ne olmadığını ortaya konulması gerekmektedir. Stres şunlar değildir (Koçak, 2014, s.7):

- Stres, salt bir sinirsel bir gerilim olarak görülmemelidir. Bu gerçekliğe dikkat edilmesinde yararlı olacaktır.
- Bir hasarın neticesinde sürekli olarak stres meydana gelmez.
- Stres kaçınılacak bir durum olarak görülmemelidir.
- Stresten bir bütün olarak kurtuluş ancak ölümle olabilir.

Stres kavramı için yapılan bu tanımlar ve kısa açıklamalar neticesinde bu tanımların ortak özelliklerini bir araya getirdiğimiz zaman, strese ilişkin aşağıdaki gibi bir durum oluşmaktadır (Merkan, 2011, s.6):

- Stres, çevre ve kişinin etkileşimi neticesinde ortaya çıkmaktadır.
- Stres motive edilmiş durumuna kıyasla daha aşırı bir şekilde bireyi harekete geçirir.
- Streste, tehlike durumu söz konusudur ve bu tehlikenin öneminin bilincinde olunmalıdır.
- Stres, büsbütün organizmayı etkiler.
- Stres, normal bir şekilde kontrol edilmesi mümkün bir tepki değildir.

Bir görüşe göre de stres, insan ruhu için problemlerin çözülmesi için tetikleyici olabilmektedir. Bu görüş stresin, insan zihninin problemlere ve sıkıntılara karşı direnmeyi ortadan kaldırmak adına tetikleyici bir etkisi olduğu belirtilmektedir (Bertan, 2012, s.8).

### 3.1. Stresin Tanımı

Son zamanlarda gündelik yaşamda sürekli olarak kullandığımız bir kavram olmasına rağmen stresin ne olduğuna dair kesin bir çerçeve ortaya konulamamaktadır. Bu nedenle stres kavramını iyi bir şekilde kavrayabilmek için stres ilişkin yapılan tanımları birleştirmek ve stresin ne olmadığı hususları üzerinde durulmalıdır. Şu biçimde strese ilişkin bilinen yanlış anlayışları ve değerlendirmeleri sıralanabilir (Koçak, 2014, s.7).

Stres bilinen aksine sadece basit bir endişe değildir. Stres, sadece sinirsel bir tansiyon olarak görülmemelidir. Stresin aynı zamanda kaçınılacak ya da zararlı bir durum olduğu algısı oluşmamalıdır. Strese karşı karşıya kalındığında yapılacak herhangi bir şeyin olmadığı algısı da doğru değildir. Stres sadece yetişkin bireylerde ortaya çıkan veya çalışma yaşamına bağlı bir sorun olduğu düşüncesi de yanlıştır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s.12).

Stres kelime olarak gerginlik, gerilim, şiddet, bunalım ve zorlama gibi kapsamaktadır. Stres kavramsal olarak ise, ortaya çıkan çevresel tehditlere bireyin

bedensel ve ruhsal olarak tepki vermesi biçiminde tanımlanabilir. Genel olarak ifade etmek gerekirse, stres bir etki tepki olayı olarak düşünülebilir. Bu nedenle ilk olarak bireyler stres yapıcı durumlara karşılık verebilecekleri gibi yok sayma yoluna gidebilir veya şaşır kalmaları da mümkündür (Barutçugil, 2006, s.88).

Stres kelimesinin hangi anlamda kullanılacağına bağlı olarak anlamsal olarak değişebilmektedir. Bir taraftan stres insanları uyanık kalmasını sağlayan ve heyecanlı zorluklar, bir yandan da insanların üzerlerine yüklenen taleplerin, bedensel ve ruhsal olarak karşılayamaması neticesinde ve onları yıkıma götürebilecek koşullar olarak düşünülebilmektedir (Koçak, 2014, s.12).

Mitra (2008) stresi, insanın içerisine girmiş olduğu zor durumda, beden genellikle insanın müdahale etmesine izin vermeden, kontrol dışı reflekslerle kendisinin içerisinden çıkması güç duruma sokması olarak ifade etmektedir. Diğer bir taraftan Halle ve Vergnaud (1987) stresi, insanların içerisinde yaşadıkları toprakların sosyo-ekonomik ve çevresel şartlarına bağlı olarak yaşadıkları sorunlu koşulların getirisi olarak tanımlamış olup, buna ilişkin araştırmalar yapmışlardır (Bertan, 2012, s.9).

Werther ve Davis (1999) ise stresi değişken bir olgu ve tüm insanların günlük hayatlarının değişmez bir ögesi olarak vurgulamakta ve onu davranışsal, psikolojik, fiziksel sonuçlar yaratan şartlara ve uyarıcılara verilen bir cevap olarak açıklamaktadır (Merkan, 2011, s.6).

Stahl ve Goldsteinl (2010) ise stresi kişi ile bağdaştırarak, çevresel faktörlerden bağımsız olarak bireylerin kendi kendine yarattıkları, kendilerinden kaynaklı olarak meydana gelen, kendileri tarafından yönlendirdikleri ve engel olabilmeleri mümkün olmasına rağmen buna karşı herhangi bir direnç göstermedikleri bir durum olarak görmektedir (Stahl ve Goldsteinl, 2010, s.2-3).

Allen (1983) tarafından yapılan bir başka tanımlamaya göre stres; istek, zevk ya da acı üretip üretmediğine bakılmaksızın, vücudun uyum sağlayabilmesi için oluşan herhangi bir talebe, özel olmayan tepkisidir. İnsanın belirlenmiş her duruma aynı tepkiyi göstermemesi "özel olmayan tepki" kavramının ifade etmektedir. İnsanlar zevk veya acı verici bir durum verdiği tepki birbirine yakındır ve karşılaşılan bu her iki yeni durumda da uyum sağlamak mecburiyetindedir. Ancak benzer olaya farklı bireyler farklı seviyede tepki vermeleri mümkündür.

Baltaş ve Baltas (1998), insanın bedensel ve ruhsal sınırların zorlanması ve tehdit edilmesi neticesinde meydana gelen durumu stres olarak ifade etmektedir. Benzer bir şekilde Cüceloğlu (1994) stresi, kişilerin içerisinde yer aldıkları çevre ile olan



uyumsuz şartlardan kaynaklı olarak fiziksel ve fizyolojik sınırlardan ötesinde çaba sarf edilmesi olarak görmektedir. Başka bir tanımlamaya göre ise stres, bireyin fizik ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeni ile bedensel ve fizyolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir (Eren, 2001, s.32).

Yapılan açıklamalardan anlaşılacağı üzere strese ilişkin olarak çeşitli görüşler yer almakta ve onun insan üzerindeki etkileri ilişkin çalışmalar geliştirilmektedir.

Yukarıda verilen tanımlar göz önüne alındığından stres kısaca, kişilerin kendisi üzerinde aşırı ruhsal ve bedensel yapan bir uyarıcıya vermiş oldukları bireysel uyum gayreti olarak düşünülebilir. Strese ilişkin olarak sonuç olarak üçlü bir ayrımın yapıldığı görülür ve bunlar (Güler, Başpınar ve Gürbüz, 2001, s.2):

1. Uyarıcı tanımları
2. Tepki tanımları
3. Uyarıcı- tepki tanımları (ilişkisel tanımlar)

Stres, uyarıcı tanımlarına göre, kişiler üzerinde gerginlik tepkisi ile sonuçlanan uyarıcı veya kuvvettir. Sonuç olarak gerilimli bir tepki meydana gelir. Strese neden olan durumlara burada özellikle vurgulanmakta olup, bu durumlar ve olaylar kişide stres oluşmasına neden olmaktadır (Güler, Başpınar ve Gürbüz, 2001, s.2).

Stres, tepki tanımlarına göre, kişinin istenmeyen herhangi bir dış veya durum gibi çevresel bir stres faktörüne gösterdiği bedensel veya ruhsal tepki olarak görülmektedir. Uyarıcı tanımına göre stres bir dış olay olarak görülmekteyken, tepki tanımında ise stres içsel bir tepki olarak görülmektedir (Akat ve diğ., 2002, s.8).

Stres, uyarıcı tepki tanımlarına göre, çevre ile kişi arasındaki ilişki merkezde yer almaktadır. Kişinin dış çevreden gelen uyarılara vermiş olduğu tepki ve bu tepkiyle uyarıcı arasındaki etkileşim stres meydana geldiği ifade edilmektedir (Akat ve diğ., 2002, s.8).

Bu yapılan üç tanımlamada yola çıkarak strese ilişkin asgari olarak şu özellikler yer almalıdır (Bertan, 2012, s.8):

- Neden-sonuç ilişkisi olmalıdır.
- Kişisel farklılıkları göz önünde bulundurmalıdır.
- Stresin engellenmesinin mümkün olmadığı ve gerekli olduğu göz önünde bulundurulmalıdır.

### 3.2. Stresin Belirtileri

Stresle ilişkin, farklı başlıklar altında belirtiler gruplanabilir. Braham'ın 1998 yılında yapmış olduğu sınıflamaya göre strese ilişkin belirtileri; fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal şeklinde dört grupta sınıflandırabilir (Ören, 2013, s.35):

*Fiziksel Belirtiler:* Fiziksel belirtiler olarak, uykusuzluk ve düzensiz uyku, yüksek tansiyon, aşırı terleme, baş ağrısı, eklem, kas ve sırt ağrıları, ishal, bulantı ve kolit, diş gıcırdatma veya çene kasılması, ülser ve hazımsızlık ve ülser, kalp krizi, iştahta değişiklik, enerji kaybı ve yorgunluk gibi durumlardır.

*Duygusal Belirtiler:* Duygusal belirtiler olarak, öfke, kaygı veya endişe, asabilik, özgüven azalması, gerginlik, depresyon veya çabuk ağlama, ruhsal durumun hızlı ve sürekli değişmesi, güvensizlik hissi, aşırı hassasiyet veya kolay kırılabilirlik, saldırganlık veya düşmanlık, tükenmişlik hissi gibi durumlardır.

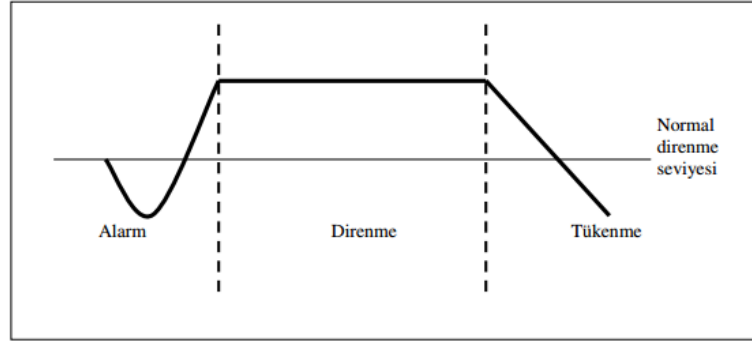
*Zihinsel Belirtiler:* Zihinsel belirtiler olarak, unutkanlık, hafızada zayıflık, konsantrasyon, karar vermede güçlük, zihin karışıklığı, hafızada zayıflık, aşırı hayalcilik, düşük verimlilik, hatalarda artış, salt bir düşünceye odaklanmak, mizah anlayışı kaybı, iş kalitesinde düşüş, muhakemede zayıflama gibi durumlardır.

*Sosyal Belirtiler:* Sosyal belirtiler olarak, sürekli olarak diğer insanlarda hata bulma ve onları suçlama, güvensizlik, randevulara gitmemek veya onları çok kısa zaman kala iptal etmek, insanları sözle rencide etmek, çoğu insanla birden küs olmak, konuşmamak, aşırı savunmacı tutum gibi durumlardır.

Burada belirtildiği üzere stres belirtilere yönelik olarak organizma farklı biçimlerde tepki mekanizmaları oluşturmaktadır. İlk olarak 19. yy 'ın yarısında Fransız fizyolog Claude Bernard tarafından kişide bir dizi tepki yaratan çevresel uyarıcı olarak ifade edilen stresörlere karşı organizmanın vermiş olduğu tepkiler üzerinde incelemelerde bulunmuştur. Bundan da yaklaşık olarak 50 yıl sonra da Amerikalı fizyolog Walter B. Cannon'un yapmış olduğu araştırmalar gündeme oturmuştur. Günümüzde Cannon'un stresörlere karşı organizmanın vermiş olduğu tepkileri incelerken geliştirdiği "savaş veya kaç" tepkisi günümüzde geçerliliğini korumaya devam etmektedir. Bireyler mücadele edebileceği durumlara karşı savaşırken, tersi durumda yani mücadele edemeyeceğine inandığı tehlikeli durumdan kaçması olarak, "savaş veya kaç" tepkisi tanımlanmaktadır. Bu tepki durumu uzun yıllar boyunca stres konusunda çalışmalarda bulunan ve adı stresle birlikte anılan Hans Selye'nin stres kuramı olan "Genel Uyum Sendromu" nun altyapısını oluşturmaktadır. Bu kurama göre

organizmanın strese gösterdiği tepki üç aşamada oluşur (Moğul, 2014, s.10). Genel Uyum Sendromu aşağıda Şekil 1’de gösterilmiştir.

1. Alarm Aşaması
2. Direnç Aşaması
3. Tükenme Aşaması



**Şekil 1.** Genel Uyum Sendromu

**Kaynak:** Moğul, 2014, s.10

### 3.2.1. Alarm Aşaması

Alarm aşamasında, organizma dıştan gelen bir uyarıcıyı stres olarak ilk algıladığı durumdur. Strese neden olan olayı veya durumu, beynin beyin kabuğu bölgeleri kavrar ve daha alt bir bölge olan hipotalamusa gönderir. Bu bölgeden de hipofiz bezine mesaj iletilir. Daha sonra stres hormonunu hipofiz bezi salgılamaya başlar ACHT (adrenokortikotrop hormon) en önemli stres hormonu olarak görülmektedir. Böbrek üstü bezde bulunan adrenalin ve kortizol hormonlarının salgılanması ACHT etkisi ile artış gösterir. Bu aşamada vücut tepkisel olarak, soğuk tel boşalması, kan şekeri yükselmesi ve mide asit salgılaması gibi durumların görülmektedir. Birey bu aşamada istenmeyen durumdan ya kaçacak ya da mücadele etme yolunu seçecektir (Cannon'un savaş ve kaç tepkisi). Eğer stres faktörü yok olursa gevşeme, sindirim ve uyku gibi durumlarla vücudun yavaşlaması gözlemlenir. Ancak stres durumu ortadan kalkmasa direnme aşamasına geçilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s.233).

### 3.2.2. Direnme Aşaması

Stres kaynağına uyum sağlamasa halinde her şey normale döner. Bu aşamada daha önce kaybedilen enerji, tekrardan kazanılmaya ve bedendeki zarar giderilmeye çabası görülür. Stresle mücadele edildiğinde kas gerilimi azalırken; tansiyon, kalp atışı, solunum düzene girerek düzelmeye başlar. Bu aşamada kişi, oluşan strese karşı her türlü çabayı sarf eder ve stresli bir birey davranışlarını sergiler. Bireyin yaşamında ve davranışlarında belirli bir dönem bu durum devam edebilir (Moğul, 2014, s.10).

### 3.2.3. Tükenme Aşaması

Stresin uzun bir süre stres devam etmesi halinde uyum içinde olan vücudun kapasitesi tükenir, savunması zayıflar ve çeşitli hastalıklar meydana gelir. Selye'ye göre, aşırı stresli durum hayat süresini kısaltır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s.234).

## 3.3. Örgütsel Stres Kavramı

Çalışma hayatında olumsuz sonuçlar yaratan çalışanların ilişkisini negatif yönde etkileyen ve oluşumunda birçok sebebin yer aldığı, kimi araştırmacılara göre de hastalık olarak nitelendirilen stres; yarattığı olumsuz sonuçlar sebebiyle araştırılması gereken bir olgudur (Cam, 2004, s.2).

Kişilere göre farklılık gösteren ve kişi ile örgüt arasında kurulan ilişki sonucunda kişinin normal hayatında olumsuz fonksiyonlara sebep olan örgütsel stres olarak açıklanmaktadır (Arıkanlı ve Ulubaş, 2004, s.107).

Çevre ile kişi arasındaki ilişki olarak açıklanan örgütsel stres, kişi psikolojisinin ve farklılıkların bu süreçte etkili olan ve kişide daha fazla psikolojik, fiziksel sorumluluk yaratan durumların, olayların bir sonucudur. Örgütsel stres sonucunda insanın olağan gidişatında aksaklıklar ve hayat fonksiyonlarında değişiklik meydana gelir (Akgündüz, 2006, s.23).

Örgütsel stresi tam açıklayabilmek için bu stresi meydana getiren bireye ait özellikler ve örgütsel özelliklerin etkileşimini ele almak gerekir. Stres başlangıcı bu ikisinin etkileşimi ile başlar. Kişinin stres uyaranlara karşı verdiği tepki strese direnme gücünü belirlemektedir. Strese direnme de stres uyaranlarının büyüklüğüne bağlıdır.

Direnme gücünün aşıldığı noktada stres durumu yaşanır. Strese direnç kişinin özelliğini yansıtırken stres uyaranları kişilik özelliğinin dışında çalışma hayatı ve örgütün özelliklerindedir. Stresi meydana getiren ise örgütsel ve bireysel özelliklerin etkileşimidir (Sirke, 2016, s.21).

Stresli kişide, işe devamsızlık, iş verimliliğinde düşüş ve işe geç kalma gibi sorunlar görülebileceği gibi intihar girişleri, ölüm veya hastalıklar da görülebilir. Bu kadar önemli sonuçlar doğurabilecek olan stres olgusu nedenleri ve sonuçları ile araştırılmalı ve stres uyaranlarını ortadan kaldırmak veya azaltmak için yöneticilerin eğitim almaları örgütsel başarı ve çalışanların sağlığı açısından oldukça önemli bir konudur (Pehlivan, 2000, s.5).

Örgütsel başarı ya da başarısızlık, ekip üyelerinin bireysel başarı ya da başarısızlıklarına bağlıdır. Çalışan kişiler başarılı ise örgüt başarıya yakındır. Bundan kaynaklı örgütteki bireylerin stres durumlarının sebepleri doğru teşhis edilmeli, bu sebepleri ortadan kaldırmak ya da kontrol edebilmek için yapılması gerekenler üzerinde önemle durulmalıdır.

Örgütler stresle baş etme yöntemlerini etkili bir şekilde uyguladıkları takdirde stresle mücadelede başarılı sonuçlar elde edebilir ve böylelikle stresin olumsuz etkilerini ortadan kalkar bu durum da örgüt başarısını artırır. Yöneticilere düşen görev ise örgüt başarısını olumsuz yönde etkileyecek, performans düşüklüğüne sebep olacak ve örgüt üyelerini motive edecek en uygun stres düzeyini yakalamaktır. Optimum stres seviyesi yakalamaya çalışmak yönetimde söz sahibi olan herkesin sorumluluğudur (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, s.286-287).

### **3.3.1. Örgütsel Stres Kaynakları**

Çeşitli çevresel faktörler bileşerek stresin oluşumuna kaynak teşkil etmektedir. Sağlık hizmeti veren kurumlara yönelik olarak yapılan araştırmada, çalışanlarda ve özellikle de yöneticilerde daha çok stres yaratıcı etkenlerin varlığına vurgu yapılmaktadır. Farklı araştırmalarda Örgütsel stres kaynaklarını birçok araştırmacı farklı şekillerde sınıflandırmışlardır. Pehlivan (1993), eğitim örgütlerini de analize dâhil ederek örgütsel stres temelini aşağıdaki başlıklar altında sınıflandırmıştır.

### 3.3.1.1. İşlevsel Çevreyi Oluşturan Yapılara İlişkin Stres Kaynakları

İşi gerçekleştirenlerin işle ilgili sorumlulukları ve bu sorumluluklar yerine getirilirken oluşan yapılar işlevsel çevreyi oluşturmaktadır. Görev gereği oluşan yapılar görev, yetki ve üretim olmak üzere üç başlıktan oluşmaktadır (Yılmaz, 2007, s.36). Bu yapılarla ilişkili stres kaynakları aşağıda ele alınmıştır.

#### 3.3.1.1.1. Görev Yapısına İlişkin Stres Kaynakları

Sağlık hizmeti veren kurumların görev yapısı; sağlık örgütlerinde büro işlerinin görüldüğü departmanlar ile sağlık hizmetlerinde görev dağılımının yapılması, söz konusu görevlerin yürütüleceği birimlerin saptanması ve bu birimlerin iş birliği içinde hareket etmeleridir. Sağlık hizmeti veren kurumlarda çalışanlara verilecek olan stres ile baş edebilme gibi stresi minimum düzeye indirecek eğitimler sayesinde işi gerçekleştirenler başarıyı yakalama şansına ulaşırlar. Çünkü verilecek eğitim ile işi gerçekleştirenlerin işe yaklaşımları, işi algılayış biçimleri ve yetenekleri görevleri doğrultusunda şekillenerek bireysel başarının ve doğalında örgütsel başarının elde edilmesi mümkün olur. İş görenler açısından eğitimin pozitif etkileri söz konusu iken bu hizmetleri koordine eden, planlayan, takip eden, karar veren ve yönlendiren yöneticiler açısından ise yoğun stresli bir sürece sebep olur (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, s.288).

*Aşırı İş Yükü:* İş yükünü niceliksel ve niteliksel olmak üzere iki şekilde sınıflandırmak mümkündür. Sınırlı zaman aralığında yapılması mümkün olan işten daha fazlasıyla görevlendirilmiş olmak niceliksel iş yükü olarak tanımlanabilir. Sağlık alanında niceliksel iş yükünü özellikle yoğun şekilde sağlık hizmeti veren kurum yöneticilerinin çalışma saatlerinin fazlalığı, işi gerçekleştiren sayısının kapasite sınırının üstünde olması, dinlenme aralarının yeterli olmaması, iş yoğunluğunun yaşanması gibi sebeplerle görülen aşırı stres durumu şeklinde örneklendirebiliriz (Sirke, 2016, s.25).

Niteliksel iş yükü; yönetimde söz sahibi olanların bilgi düzeyini ve yeterlilik durumunu aşan, verilen sorumlulukları uygulamada yaşanan zorluklar, yetersiz teknik bilgi durumudur. Yani yöneticinin verilen görevleri gerçekleştirmede nitelik olarak yetersiz kalmalarıdır (Yurtseven, 2016, s.17).

İş yükü fazla olan, yoğun dikkat ve özveri gerektiren, yönetim alanına dair karar verme ve uygulamada yaşanabilecek sıkıntıları görebilme, hizmeti koordine etmede, planlamada, denetlemede yaşanabilecek problemleri belirleme ve bu sıkıntıların yaşanmaması için önlemler alınması yöneticileri stres durumuna sokmaktadır (Akgündüz, 2006, s.30).

*İşin Monoton ve Sıkıcı Olması:* İşin monoton ve sıkıcı olması işi gerçekleştirenin belirlenmiş sınırlar ve görevler doğrultusunda sürekli aynı işi yapması; yani işin tek düze olması sonucunda kişinin kötümser bir psikoloji içinde olma durumudur. Söz konusu işin belirli kurallar çerçevesinde, sürekli olarak aynı şekilde görülmesi ve tekrar edilmesi çalışanları bezginlik, can sıkıntısı, mutsuzluk gibi olumsuz psikolojik durumlara sokabilir. Bu işte çalışan kişilerde sinirlilik durumunun artmasına doğaldır stresli ruh halinin görülmesine neden olur (Kabul, 2016, s.25).

*Ücretin Yetersiz Olması:* İş motivasyonun en önemli etmenlerinden biri tatmin edici ücret düzeyidir. İş görenlerde ücret algısı ilk hayatlarının devamı için ve daha iyi koşulların oluşması için elde edilen parasal ve aynı kazanç; ikincisi emekleri doğrultusunda sağlanan örgütsel başarıdaki katkılarının karşılığı şeklinde olmak üzere iki farklı şekilde oluşmaktadır (Yurtseven, 2016, s.14).

Sağlık hizmeti verenlerden bazılarının, yapılan araştırmalarda elde ettikleri gelirin asgari yaşam düzeyi için yeterli olmadığını göstermiştir. Alınan ücretin yetersiz olması sağlık alanında çalışanları ilave işlerde çalışmaya zorlamaktadır. Ek işte çalışmak ise iş görenler açısından sosyal hayattan, aile ile geçirilecek vakitten ve dinlenme için ayırdıkları zamandan ödün vermeyi gerektirmiştir. Bu sebepten ek iş ile iş yükünün artmasına karşılık kendilerine ayırdıkları vaktin azalması esas işlerinde de stresin yaşanmasına sebep olmuştur (Akgündüz, 2006, s.31).

*Yükselme Olanığı:* İnsanoğlu doğası gereği meslek hayatında yükselme ve ilerleme arzusu taşır. Çalışan kişinin hak ettiği düzeye getirilmemesi, yapabileceğinden daha az sorumluluk verilmesi ve işinde yükselmek isteyen kişinin yetenekli olmasına rağmen yeteneklerinin doğru değerlendirilmemesi halinde kişi kapasitesinin altında çalışma hayatını sürüdür. Kişinin gelişmesini engelleyen bu durum iş görende hoşnutsuzluk ve tatminsizlik yaratarak kişinin stresli ruh haline girmesine sebep olur (Yurtseven, 2016, s.15).

*Çalışma Saatlerinin Uzun Olması:* Çalışan bireyler günün çoğu vaktini iş yerinde geçirmektedir. Bu sebepten iş yerlerinde saatlerce süren çalışma kişi de fiziksel ve psikolojik açıdan yorgunluğa ve çalışanın kendine yeterince vakit ayıramaması stres

düzeşini artmasına, tükenmişlik sendromunun yaşanmasına sebep olmaktadır. Kişide yaşanan bu olumsuz psikolojik durumlar birçok sağlık problemlerinin yaşanmasına yol açmaktadır. Aynı zamanda yapılan araştırmalar gösteriyor ki uzun çalışma saatlerinin verimlilik artışıyla ilgisi yoktur fakat ekonomik sistem bu gerçekliği önemsememektedir (Yılmaz, 2007, s.31).

*Çalışma Koşulları:* Çalışılan ortamın yetersiz fiziksel koşullara sahip olması, iş ortamında çalışanlarla yaşanan sıkıntılar ve baskının yaşanması stres sonucunu doğurur. Özellikle fiziksel koşulları ele alacak olursak; çalışılan ortamdaki havalandırma, ısıtma, aydınlatma, hijyenin ve ses yalıtımının istenilen düzeyde olması çalışma motivasyonunu artırıcı etmendir. Sağlık hizmeti veren yerlerde bu koşulların yetersiz olması çalışan ve yöneticilerin erken yorulmalarına, çalışmak istememelerine ve işten soğumalarına yol açarak stres seviyesini artırmaktadır (Yurtseven, 2016, s.13).

### **3.3.1.1.2. Yetke Yapısına İlişkin Stres Kaynakları**

Yetke yapısına ilişkin stres kaynakları, örgütün yönetim şekline ya da yönetim şeklindeki eksiklik ve olumsuzluklardan meydana gelebilir. Genel olarak bir örgütte çalışan kişiler kendi görevlerini yerine getirmekten ziyade daha çok üstlerin istek ve arzularını yerine getirmekle uğraşmaktadır. Yönetim tarzına göre, yöneticilerin çalışanlardan beklentileri değişkenlik göstermektedir. Bir örgütteki yöneticiler, üst yönetiminin baskısı ve yönetimi altındaki çalışanların göstermiş olduğu direnç arasında kalması halinde daha çok gerilim yaşamaktadırlar (Yılmaz, 2007, s.41).

*Karar Verme:* Küreselleşen dünya birlikte sürekli değişen durum ve olaylar karşısında, bireyler nasıl bir tavır takınmaları gerektiğine ilişkin karar verme zorunluluğu baskısı, kişilerin psikolojik olarak gerilmesine neden olmaktadır. Sağlık yöneticilerinin sorunları analiz etme ve çözme, denetim, planlama, koordinasyon, başarı ve performans değerlendirme gibi konularda karar alma zorunluluğu hem yöneticilerin hem de yönetilenlerin strese maruz kalmasına neden olabilmektedir (Kırıcı, 2010, s.50).

*Karara Katılma:* Çalışanlar kendilerini ilgilendiren konularda, etkin bir rol oynayarak alınan kararların seyrini etkileyebilmektedir. Bireylerin alınan kararda rol alması, alınan kararları özümsemesi ve onların uygulanmasına destek olmasını sağlayabilmektedir. Böylece örgüt içerisinde hem birlik hem de verimlilik artar, örgüt iklimi yumuşar, örgüte bağımlılık artar ve örgüt içi anlaşmazlık azalır, örgüt içerisinde daha güçlü ve etkin etkileşim ortaya çıkmasına neden olur. Ancak gerçekte, üstler



astların genellikle alınan kararlara katılmasını pek istekli olmazlar. Böyle bir durumda astlar yöneticilerin almış olduğu kararları benimsemesi ve onlara gerekli desteği vermesi zorlaşırken, yöneticiler de alınan kararları uygulaması zorlaşmaktadır. Bu olumsuzluk hem yöneticilerin hem de alt kademe çalışanların strese maruz kalmasına neden olduğu düşünülmektedir (Tuka, 2016, s.23).

*Yetki Eksikliği:* Yöneticilerin üstelendikleri sorumluluğun fazla olmasına karşın herhangi bir karar alırken üst yönetimdeki kişilerden olur almak zorunda kalması, yetki yetersizliğinden kaynaklanan stresin ortaya çıkmaya neden olabilmektedir. Bireyler kendi sorumlulukları kadar yetkiye sahip olma isteği içerisindeyler (Kırıcı, 2010, s.51).

*Sorumlulukların Verdiği Endişe:* Bir örgütte çalışan bireylerin, üstlenmiş sorumluluğunun gerçekte fazla olması veya çalışanlar tarafından sorumluluğun gereğinden fazla olduğu düşüncesine kapılması durumu strese neden olabilmektedir (Tuka, 2016, s.22).

*Değerlendirmede Adaletsizlikler:* Bir örgütte çalışan bireylere yapmış oldukları işin ölçütü dikkate alınarak performans ve yeterlilik değerlendirmesi yapılmaktadır. Örgütte çalışan bireylere, yapılacak değerlendirmeye ilişkin ölçütler hakkında öncesinden bilgilendirilme yapılması ve değerlendirmenin belirtilen ölçütlere göre yapılması bireylerin kendilerinin güvende olduklarını düşünmelerini sağlayacaktır. İşyerinde üst ile ast arasındaki iletişimsizlik ortaya çıkan soruların değerlendirme hususunda sıkıntı yaşanmasına neden olmaktadır. Değerlendirme neticesinde ortaya çıkan sonuçların yöneticilere geri bildirilmesi ile oluşan stresin azaltılabileceği düşünülebilir (Tuka, 2016, s.21).

### 3.3.1.1.3. Üretim Yapısına İlişkin Stres Kaynakları

Yapısı itibariyle eğitim kurumları hizmet üretmektedir. Üretim yapısı hizmetin üretilmesiyle alakalı olan iş akım sürecidir. İş görenler amaçlarına ulaşmak için hizmet üretme sürecinde yer alan canlı ve cansız (araç-gereçler, yararlanılan teknolojileri vb.) tüm unsurlarla bir uyum içerisinde çalışmalıdır (Yılmaz, 2007, s.35).

*Zaman Baskısı:* Hizmet üretim sürecinde bazı işlerde net bir şekilde zaman sınırlaması vardır. Banka çalışanları, vergi dairesinde çalışanları, muhasebeciler ve öğretmenler gibi mesleklerde yer alanlar önceden belirlenen takvime göre bitirilmesi gereken yoğun bir iş temposu içerisindeyler. Bu yoğunluk, çalışanların bireysel

özellikleri veya sorumluluklarını algılama derecelerine göre önemli bir stres kaynağıdır (Tuka, 2016, s.12).

Aynı şekilde bir örgütteki yöneticiler de üst yönetimin önceden belirlediği çalışma programına göre işleri veya bu işlerden farklı olarak verilen görevleri zamanında yetiştirebilme baskısı altında olması nedeniyle strese maruz kalabilmektedir.

*Araç Gereç Yetersizliği:* İşin düzgün bir biçimde yapılabilmesi için gerek uyulan araç gereçlerin yeterli derecede bulunmaması veya hiç bulunmaması ve yahut araç gereçlerden iyi bir şekilde yararlanılmaması halinde stresin ortaya çıkması mümkündür. Çalışan ortamların iyi bir biçimde düzenlenmiş olması, çalışma ortamının daha rahat olmasını böylece çalışanların daha verimli ve istekli çalışmasına neden olmaktadır (Kabul, 2016, s.27).

Sağlık yöneticilerinin daha verimli ve istekli çalışabilmesi gerekli araç gereçlerin ve teknik alt yapının mevcut olması büyük önem taşımaktadır. Aksi takdirde bu olumsuzluklar strese neden olabilmekte ve yöneticilerin daha stresli bir şekilde çalışmalarına neden olmaktadır.

*Yeteneklerin İşin Gereklarine Uygun Olmaması:* Bireylerin çeşitli nedenlerden dolayı bilgi ve becerilerine uygun bir şekilde meslek sahibi olma imkânı her zaman elde etmeleri mümkün olmayabilir. Yapılan iş bazen çalışanlar aşar ya da bazen de çalışanların kapasiteleri işi aşabilir. Bu gibi durumlarda bireyler yapmış oldukları işleri özümseyemez ve başka iş bulmaya çabalarlar. Bireylerin çalışmış olduğu sektörü veya kurumu değiştirme arayışına girmesi, strese neden olmaktadır (Tuka, 2016, s.18).

*Çalışmaların Karşılığını Alamamak:* Bireylerin tüm çabalarına rağmen iş hayatında amaçladıkları hedefe ulaşamamaları hayal kırıklığına uğramasına neden olmaktadır. Bu durum bireyleri hakkettiklerini düşündüğü konuma sahip olmaması nedeniyle kişiyi hayal kırıklığına uğratmakta bundan dolayı da bu durum bireyleri strese girmelerine neden olmaktadır. Bu hayal kırıklığı, çalışanların istenen düzeyde verimli olamamasına ve daha düşük kapasitede çalışmasına sebep olmakta ayrıca çalışmış oldukları kurumlara ve onların yöneticilerine karşı olumsuz bir algı içerisine girmelerine sebep olabilmektir (Kabul, 2016, s.30).

### 3.3.1.2. Toplumsal Çevreyi Oluşturan Yapılara İlişkin Stres Kaynakları

Çalışanların, iş ortamından farklı olarak ayrıca bir toplumsal çevreye de sahiptir. Toplumsal çevrede mevcut olan gelenek ve görenekler yaptırım gücü ile bireyler

üzerinde baskı oluşturmaktadır. Toplumsal çevrenin bu kültürel ve rol yapısı strese neden olabilmektedir.

### 3.3.1.2.1. Kümeleşme Yapısına İlişkin Stres Kaynaklar

Çalışanlar belirli bir amacı gerçekleştirmek için eğitim kurumlarında bir araya gelerek, bir küme yapısı oluşturmaktadır. Bu küme, kendine ait özgü normlar ve değerler meydana getirerek, yaşamını devam etmek, birliğini sürdürmek ve küme liderini etkin kılmaya çalışır. Küme düzen kurmak için çeşitli kurallar koyar ve kümede yer alan bireylerin bu kurallara uygun bir biçimde hareket etmesini bekler. Bu kurallara uygun bir şekilde hareket edilmemesi halinde dışlanma korkusu, çalışanlar açısından bir stres kaynağıdır. Çalışanların il içi ve il dışı yer değiştirme talebinde bulunması kümeleşme yapısından kaynaklan stresin bir sonucudur (Kırıcı, 2010, s.57).

*İş Ortamında Huzursuzluk:* İş yerinde mevcut ilişki yapısı bir diğer stres kaynağı olabilmektedir. Çalışanların işyerinde birbiri ile olan etkileşimi bireysel ve örgütsel başarıyı olumlu ya da olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Davranış ve yönetim bilimciler, bireyin iş yerinde diğer çalışanlarla olumlu ilişkiler içerisinde bulunması halinde hem bireysel hem de örgütsel olarak daha sağlıklı bir yaşam sürdürmesini neden olabileceğini belirtmektedir (Tuka, 2016, s.19).

Yöneticiler gerekli sorumluluğu alarak, eğitim kurumlarında huzursuzluğun kaynaklarını analiz ederek örgüt iklimini yumuşatmak için gerekli adımları atması gerekmektedir. Yöneticiler eğer yönetimi altındaki okullarda huzursuzluk yaşıyorsa okul çalışanları ile düzgün ilişkiler kurması da zorlaşmaktadır. Söz konusu bu durum strese neden olabilmektedir (Yılmaz, 2007, s.37).

*Ast-Üst ve İş Arkadaşları ile Anlaşmazlık:* Bireysel özellikler ve algılama düzeyi farklılığı, örgüt içerisindeki kişilerin, kendilerinin ve diğerlerinin davranışlarına anlam yükleme açısından önem arz etmektedir. Genellikle kişiler olayları ve durumları görmek istedikleri gibi algılar. Yöneticilerin ve çalışanların kişiliklerinin birbirinden farklı olması mümkündür. Bu sebepten dolayı çalışanların beklentileri birbirinden farklılık göstermektedir. Çalışanların iş yaşamında beklentileri, yöneticilerin yönetim anlayışı arasında çatışma olması ve her iki tarafta uyum için gerekli adımları atmaması halinde stres olgusu ortaya çıkabilmektedir. Stres altında bulunan astlar genellikle bu durumlarda, amirlerin kendilerine yönelik eleştirilerini haksız veya yapıcı olmadığını düşünmekte ve amirlerinin belirli çalışanlara daha çok önem verdiklerini ve onlara

ayrıcalıklı davrandıklarını düşünmektedirler. Bir örgüt içerisinde aynı konumda yer alan çalışanlar hem birbiriyle yardımlaşma hem de diğer taraftan da yükselmek için birbiriyle mücadele içerisinde dirler. Söz konusu bu çelişki çalışanları strese girmesine neden olmaktadır (Tuka, 2016, s.20).

*Toplumsal Desteğin Düzeyi:* Araştırmalar, bireylerin yoğun bir sosyal çevreye sahip olması durumunda stresli durum ve olaylardan daha az etkilendikleri, stresten kaynaklı sağlık problemlerin daha az olduğunu ve daha kolay bir şekilde stres ile başa çıkabildiklerini göstermektedir (Kırıcı, 2010, s.58).

Bireyin iş ortamında yaşadığı strese karşı daha iyi direnç göstermesi için soysal ortamın desteği büyük bir önem arz etmektedir. İş yeri çalışanların birbirine olan desteği en az toplumun ve ailenin desteği kadar önemlidir. Bu yardımlaşma işyerinde yaşanan problemlerin paylaşılmasını ve bireylerin birbiri ile olumlu ilişkiler geliştirmesini sağlar. İş ortamında böyle bir toplumsal desteğin mevcut olmaması durumunda, çalışanların strese daha kolay bir şekilde girmesini sağlar (Yılmaz, 2007, s.37).

*İş Yerinde Dedikodu Yapılması:* İş yerinde diğer grup üyeleri tarafından dışlanmak veya grubun diğer üyelerini kullanmak zaman zaman bireyleri, grup veya grubun bazı üyelerine ilişkin doğru ya da yanlış konuşmaya yöneltebilmektedir. Genellikle başkalarının davranışlarına, kişiler kendi düşünce tarzına göre anlam yüklerler. Toplumsal olarak birbirine karşı eleştiri yapma kültürü bulunmadığında, bireyler diğer kişiler hakkında kendine göre algıladıkları olay veya durumları başkalarına anlatma yoluna giderler. İşyerindeki bu durum hem bireylerin enerji kaybetmesine hem de zaman kaybına neden olurken ayrıca bireylerin birbiri ile olan ilişkilerin zedelenmesine sebep olur (Kabul, 2016, s.43).

### **3.3.1.2.2. Rol Yapısına İlişkin Stres Kaynakları**

Bir çalışanın, örgütteki konumu ile bağlantılı olarak diğer çalışanların ve yöneticilerin beklentisi, istekleri, eylem ve işlemler rol olarak tanımlanabilir. Çalışanın kendi düşünce yapısı ile toplumsal çevredeki kişilerin düşünce yapısında mevcut olan farklılık strese neden olan bir faktördür (Yılmaz, 2007, s.38).

*Rol Çatışması:* Sağlık yöneticileri, hem kurumdaki çalışanlara görev sorumlukları hakkında yardımcı olmak ve hem de örgütün ulaşmayı amaçladığı rol sistemin düzgün bir şekilde işleyip işlemediğini denetlemekle yükümlüdür. Yöneticiler

mevcut sistemin işleyişini denetlemekle soruşturmacı bir rol alırken çalışanların mesleklerinde gelişmelerine destek olma görevini üstlenirler. Yöneticiler, bu birbirine zıt roller arasında kalarak stres altında kalabilmektedir (Tuka, 2016, s.14).

*İş Gerekleri İle Kişilik Uyumsuzluğu:* Bireylerin kişilik yapısı ile rolleri arasında mevcut çatışma durumu bireyleri stres altına girmesine neden olabilmektedir. Önderlik özelliği olmayan bir kişinin mevcut kapasitesi üzerinde bir konumda bulunması gibi durumlar kişinin stresli bir çalışma düzenine girmesine sebep olmaktadır. Örneğin bir sağlık yöneticisi işini sevmiyorsa, kurumun amaçlarına ulaştıracak davranışlarda bulunması beklenemez. Bu çeşit uyumsuzluklar, bireylerin meslek seçerken kendi ilgi ve becerilerini dikkate almamasından kaynaklanmaktadır (Süslü, 2016, s.31).

*Rol Belirsizliği:* Bu tür belirsizlik, kişilerin içerisinde buldukları örgütün kendisinden tam olarak ne istenildiğinin kavrayamadıkları veya meslektaşlarının ve kendisinin sorumlulukları tam olarak algılamaması durumunda oluşmaktadır. Örgütün amacını tam olarak algılayamayan birey, yöneticilerin kendilerine verdiği bazı görevlerin amacını net bir şekilde algılayamamakta ve bu durum bilgi ve iletişim eksikliğine neden olarak gerilimli bir ortam oluşmasına neden olmaktadır (Tuka, 2016, s.20).

### 3.3.1.2.3. Kültürel Yapıya İlişkin Stres Kaynakları

Örgütte yer alan bireyler tarafından özümşenen değer ve normlar örgütün kültürel yapısını meydana getirir. Örgütsel yapıda bir bütün olarak örgütü ilgilendiren ortak bir değerler sistemi mevcut olmakla birlikte ayrıca her bir bölümün kendine özgü değerler ve normlar sistemi vardır. Bireyler ilk olarak çalıştıkları bölümün kültürüne ait değer ve normları benimserler. Ancak çalışanlar örgütün bütün olarak kültürel yapının gerektirdiği değer ve normlara benimseyebilmektedir. Bu çatışma durumu ciddi bir stres kaynağı olarak görülebilir (Yılmaz, 2007, s.38).

*İş Ortamında Görüş Farklılıkları:* Bireylerin çalıştığı iş ortamında grup çalışması yerine bireysel çalışmaya odaklı çalışma ortamının olması, yardımlaşma ve ortak sorun çözme düşünce yapısı yerine güç mücadelesi veya yarışmaya dayalı çalışma ortamının var olması gibi durumlar ciddi bir stres kaynağı oluşturmaktadır (Kırıcı, 2010, s.56).

Eğitim kurumlarında farklı görüşlere sahip sendikalara üye olan çalışanlar, kendi sendikası arasındaki üyelerle birlik oluştururken diğer sendikalara üye olan kişileri

dışladıkları görülmektedir. Bu durum örgütteki çeşitli görüş farklılıklarını bir zenginlik kaynağı olarak değil de çatışma nedeni olarak gören bireyler arasında iletişimsizlik, çekememe, diğer görüşteki bireylerin çalışmaları engel olma gibi davranışlar ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Yılmaz, 2007, s.38).

*İş Çevresindeki Ortak Değer ve Normlara Uyum:* Çalışanlar içerisinde yer aldığı örgütün değer ve normlarına bütün olarak benimseyebileceği gibi ret etmesi de mümkündür. Bu davranış durumu kişinin örgüt ile özdeşleşme derecesini belirler. Çalışanların örgütün değer ve normlarını benimsemekte veya reddetmekte yaşadığı baskı veya problemler ciddi bir stres kaynağıdır (Tuka, 2016, s.21).

Özellikle bu uyum problemi kurum değiştiren yöneticilerde daha sık görüldüğü gözlemlenmektedir. Yöneticiler yeni görev yapmış olduğu kurum ile önceki çalıştığı yerin örgüt kültürü arasında farklılık olduğunda, bu uyumsuzluk yöneticileri stres altına girmesine neden olmaktadır.

*Statü Düşüklüğü:* Kişilerin içerisinde yer aldığı örgütte sahip olduğu role verilen önem statüdür. Kişilerin çalışma hayatlarında ulaşmak istedikleri statü durumu ve diğer kişilerce değer verilme ihtiyacı, toplum içerisinde saygınlık kazanma amacı ile birleşir (Kırıcı, 2010, s.55).

Son zamanlarda toplum tarafından sağlık çalışanların yoğun iş temposu içerisinde bulunması ve çalışanların elde ettikleri ücretin yeterli olmaması gibi sebepler sağlık sektörüne olan saygınlığı azalmakta ve bu sağlık mesleklerine olan talebin azalmasına neden olduğu gözlenmektedir. Toplumsal açıdan çalışanların mesleklerine ilişkin statü algısı düşük ise bu çalışanların mesleklerine karşı olumsuz tavır takınmasına neden olmakta ve bu durumda stres kaynaklarından daha fazla etkilenerek iş stresinin daha fazla olmasına sebep olmaktadır.

*Moral ve Doyum Düşüklüğü:* Örgütün hedefleri ulaşması için, çalışanları motive eden ve çalışmasını devam etmesini sağlayan durum moral olarak düşünülebilir. Çalışanların çalışma hayatından aldığı haz ya da elde ettiği duygusal durum ise iş doyumudur. Kavramsal olarak doyum ve moral birbirleriyle yakından ilgili ve etkileşim içerisinde. Çalışanlarda moral ve doyum düşüklüğü var olması halinde öfke hali, devamsızlık, bıkkınlık, kavgacılık, sakarlık, yalancı hastalık, örgüt ile çatışma, işi bırakma, savurganlık gibi durumlar ortaya çıktığı gözlemlenmektedir (Kırıcı, 2010, s.56).

Yöneticilerin moral düzeyi ve iş doyumunu yetersiz olması halinde olumsuz bir örgüt iklimi meydana gelebilir. Bu durum da oluşan iş stresi hem yöneticilerin ruhsal

açından zayıflatırken hem de örgütsel verimliliği azalmasına neden olmaktadır (Yılmaz, 2007, s.40).

### 3.3.2. Stresin Örgütsel Sonuçları

Stres sadece psikolojik, fizyolojik, davranışsal, duygusal ve zihinsel etkilere sahip değildir aynı zamanda örgüt üzerinde de çeşitli etkileri mevcuttur. Örgüt üzerinde stresin etkilerini şu biçimde sıralamak mümkündür (Tutar, 2000, s.34):

- Stres, işçilerin verimliliklerini ve zihinsel ve duygusal becerilerini düzgün bir biçimde ortaya koymasını olumsuz yönde etkiler.
- İş devamsızlığı, iş gücü devir hızının yükselmesinin en önemli faktörü streştir. Kişi eğer iş gördüğü çalışma ortamında iş tatminine sahip değilse, ilk olarak işe devamsızlık daha sonraki aşamalarda da işten ayrılma yoluna gitmeye başlamaktadır. Söz konusu bu durum nitelikli eleman ve verimlilik kaybına sebebiyet vermektedir.
- Stres aynı zamanda, içerisinde bulunan örgütte bireysel çatışma ve gruplar arası çatışmaya sebep olmaktadır. Bu durumdan kaynaklı olarak performans düşüklüğü görülmesi mümkündür. Stresin bireylere yapmış olduğu etki neticesinde örgüte de etkilenmektedir. Bu sebeple, stresin örgüt üzerindeki etkileri, stresin birey üzerindeki etkilerinin örgüt ortamına yansımaları olarak görülebilir.

Stres altında moral bozukluğu yaşayan ve sağlığı bozulan işçinin, örgüte yansıyan sonuçları Sabuncuoğlu ve Tüz (2003) tarafından şu şekilde ifade edilmektedir:

- Başarı (performans) düşüklüğü,
- İşçi devir hızı,
- İşe devamsızlık,
- Yabancılaşma.

Örgüt üzerinde stresin etkilerini doğrudan ve dolaylı etkiler olarak iki gruba ayıran Akat ve diğerleri (2002), bu etkileri şu şekilde ifade etmektedir:

Doğrudan etkiler; stresin bireyin verimliliği üzerindeki etkisidir. Aşırı stres, bireyin verimini azalmasına neden olmaktadır.

*Dolaylı etkiler şunlardır;*

- İşe devamsızlık,
- İşe geç gelme,
- İşçi devir hızının yükselmesi,
- Saldırganlık,
- Örgüt aleyhine çalışma,
- Dikkatsizlik,
- Kaza yapma eğiliminin yükselmesi,
- Hastalıktan kaynaklı olarak kaybedilen işgününün artışı olarak ortaya çıkar.

2003 yılında İngiltere’de yapılan bir araştırmaya göre stresin örgüte yansımaları şu biçimdedir (Ward ve Abbey, 2005, s.17):

- 1.554,256 günlük iş kaybı,
- £1,24 milyar değerinde bir toplam maliyet,
- Toplam şirketlerde toplam çalışanların %11’nin işte bulunmaması,
- Tüm işe gelmeyen çalışanların %83’ünün stresin kendileri açısından öncelikli ve en önemli sorun olarak görmesi.

ABD’de yapılan bir araştırmaya göre ise stresin en çok etkilediği meslekler: doktorlar, pilotlar, itfaiyeciler, ekonomistler ve avukatlar olduğu ortaya konulmuştur (Robbins ve Judge, 2010, s.653).

### **3.3.2.1. İşe Geç Gelme**

İşyerlerinde oluşan sosyal ve işlevsel çevreden kaynaklı olarak ortaya çıkan stres nedeniyle işçilerde işe gitme hususunda isteksiz davranmaları mümkündür. Çalışanlar, çalışma ortamında bulunana grup, kişi durumlar karşı karşıya gelme kaygısı nedeniyle oluşan stres sebebi ile çalışanlar işe karşı olumsuz tavır takınmaktadır. Birey stres altında bulunduğu anda, strese neden olan orta, durumdan kaçmak isteyecektir. Bu



nedenle bazen işe yalnız gitme zorunluluğu bile ciddi gerilime neden olması mümkündür. Çalışan işe isteksiz başladığında dolayı, iş yaptığı süre boyunca istenen düzeyde verimli olamamaktadır (Robbins ve Judge, 2010, s.654).

### 3.3.2.2. İşe Devamsızlık

Stres altında bulunan iş gören, stres verici durumla başa çıkabilmek için işe gitmemeye yönelebilirler. Kısaca devamsızlık, iş görenin belirlenen çalışma saatleri içinde iş yerinde bulunmaması biçiminde ifade edilmektedir. Devamsızlığa ilişkin en önemli nokta, çalışanın işe gelememe nedeninin mazeretli veya mazeretsiz olmasıdır. Bu noktadaki ayırım, mazeretli devamsızlıkta durumunda iş gören devamsızlığı için önceden izin alıp alması veya hastalık durumlarında almış olduğu hastalık izni raporları ile takip edilmesi mümkün iken mazeretsiz devamsızlıktan bu durum söz konusu değildir. Mazeretsiz devamsız, mazeretli devamsızlığa kıyasla daha fazla iş doyumsuzluğu ile alakalıdır (Ören, 2013, s.37).

İşe devamsızlık, tembellik, isteksizlik, sorumsuzluk ve alkolizm nedeniyle olabileceği gibi ülser, kalp krizi ve hipertansiyon gibi önemli hastalıklardan kaynaklı olarak da olması mümkündür. Yapılan araştırmaya göre, işe devamsızlık gösteren çalışanların %40'nın stres kaynaklı oluşan hastalıklar nedeniyle devamsızlık gösterdikleri ortaya konulmuştur. İşe devamsızlığın azaltılması ya da tamamen yok edilmesi için devamsızlığa sebebiyet veren hastalıkların kurumsal kaynaklarına inilerek bu hastalıkların düzeltilmeye çalışılmalıdır (Koçak, 2014, s.44).

### 3.3.2.3. İşgücü Devri (Turnover)

Bir işyerinde mevcut bir dönemde işten ayrılan ya da çıkartılan toplam çalışan sayısının aynı dönemde çalışan toplam çalışan oranlaması iş gücü devir hızı olarak ifade edilmektedir. Bir işyerinde iş devir hızının yüksek olması o işyerinde çalışanların işten ayrılma veya çıkartma oranının çıkışlarının fazla olduğunu göstermektedir (Ünsalan ve Şimşeker, 2006, s.69).

İşyerlerinde iş gücü devri, en önemli kavramlardan biri olarak görülmektedir. Çünkü bu kavram, bir iş yerinde çalışanların işlerinden ayrılma oranını belirlemektedir.

Bu durum çalışanın kendi arzusu ile olabileceği gibi işyerinin kişinin işine son vermesi şeklinde de olabilir (Ören, 2013, s.37).

#### **3.3.2.4. Performans Düşüklüğü**

Başarı üzerinde stresin etkileri 1908 yılında Yerkes ve Dodson tarafından yapılan araştırma ile ortaya konulmuştur. Yerkes ve Dodson göre, stres seviyesindeki belli artışlar, başarımda ve yeterlilikte yükselmeye neden olmaktadır. Ancak bu seviyenin belirtilen sınırlar artı ya da eksi yönde aşması halinde, başarımlar veya yeterlilikte azalmalar başlaması mümkündür. Günümüzde bu bulgu "Yerkes-Dodson Yasası" diye anılmakta ve tersine dönmüş "U" bağlantısı olarak da ifade edilmektedir. Bu bağlantıya göre, eğer stres aşırı düşük ya da aşırı yüksekse kişi başarımlarını ve buna kaynaklı olarak örgütsel başarımlarını düşük olmaktadır; buna kıyasla orta düzeyde ise stresin başarımlarını olumlu olarak etkilediği gözlemlenmektedir. Farklı nedenlerden kaynaklanmasına rağmen, "aşırı stres" ile "çok az stres"e bağlı bulgular birbirine oldukça yakındır. Bu bulgular; işe geç kalma veya hiç gitmeme, ilişkilerdeki gerginlikler, uykusuzluk ve uyku düzensizliği, motivasyon kaybı, aşırı öfkelenme, hatalı iş yapma şeklinde sıralamak mümkündür. Bu bulguların bilincinde olmak, kişiyi "olumlu stres" seviyesini belirleyebilme hususunda önem arz etmektedir. Ancak dikkat edilmelidir ki, "olumlu stres" ne kadar olmasında ilişkin belirli bir standart olmadığı ve bu oranı tüm kişiden kişiye değiştiği için hatta zamansal olarak da aynı kişi için bile farklılık gösterebilmesinin mümkün olduğudur (Ören, 2013, s.38).

#### **3.3.2.5. İşe Yabancılaşma**

Örgütsel olarak yabancılaşma, kişiler çoğunlukla örgüt içinde yapmış oldukları işin gerekleri ile uyum içinde olmasına rağmen kişilerin alışmış oldukları iş düzeni değiştirilmesi veya örgütte çalışan diğer kişilerin davranışları değişmesi halinde buna bağlı olarak birçok problemin meydana gelmesi da ortaya çıkmaya başlamasıdır. Bunun sonucunda çalışılan işyerinde, çalışanlar arasındaki karşılıklı ilişkiler, belirlenmiş yazılı kuralların dışına çıkmasına paralel olarak örgütte çekememezlikler, anlaşmazlıklar, arkadaşlıklar, çatışmalar, çıkar grupları ortaya çıkabilmektedir (Koçak, 2014, s.45).

İşyerinde çalışan bireylerin, çalıştığı kurumun ve üretim araçlarının tutsağı haline dönüşmesi ile beraber çalışan kurumun yapısına, amaçlarına ve gelişmesine

yabancı kalmaktadır. Bu yabancılaşma durumu çalışanları bir hiçliğe ve bunalıma götürmektedir. Özdeşleşme kavramının zıttı olarak yabancılaşma, çalışanın kendisinin çalıştığı kurumun bir parçası olarak görmemesi, çalıştığı işyerine karşı bir ötekileşme ve uzaklaşma hissi duymasıdır. Streste olduğu gibi benzer bir şekilde bazı etkenler yabancılaşma sorununu oluşmasına neden olmaktadır (Ünsalan ve Şimşeker, 2006, s.70). Yabancılaşma ile birlikte kişi;

- 1) Yapmış olduğu iş öncelikli önemini yitirir, kendisi açısında iş sadece belirlediği amaçlara ulaşmak için bir araç işlevi görmeye başlamaktadır.
- 2) İşteki rolüne göre, kendisine verdiği değer açısından, kendi değerliliğine güvenemez hale gelmesi mümkündür. Kişinin yaptığı işten gurur duymama ve yeterliliklerine güvenmemenin neticesinde ise, işe karşı kayıtsızlık başlar.
- 3) Zamanla örgütsel hedeflere bağlılığı azalabilir ya da yok bitebilir.

### **3.3.2.6. Tükenme**

Tükenmişlik kavramı, bireysel olarak yaşanan; ümitsizlik, hayal kırıklığı, olumsuz benlik, ruhsal ve fiziksel yıpranma, çaresizlik, işe, işyerine ve yaşama karşı olumsuz tavır takınma gibi bulguların duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklı olarak ortaya çıkması nedeniyle oluşan durum olarak ifade edilebilir (Ören, 2013, s.37).

Maslach tarafından tükenmişlik kavramını; yapılan işin gereği, dış çevre ile yoğun bir ilişki içerisinde bulunmasından kaynaklı olarak ortaya çıkan duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı olarak ifade edilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003, s.235).

## BÖLÜM IV

### DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL STRES İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde; öncelikle bir literatür taraması yapılarak, duygusal zekâ ve örgütsel stres ile ilgili benzer araştırmalar anlatılmaya çalışılmıştır. Daha sonra araştırmanın evreni ve örneklemiyle ilgili bilgiler çerçevesinde yöntem kısmının ilk basamağı olan araştırma verilerinin toplanması, anket formu, kullanılan ölçekler ve bu ölçeklerin güvenilirlik düzeyleri ile veri analiz yöntemi hakkında bilgiler sunulmuştur.

Son olarak da kurulan kavramsal modelin anlamlı olup olmadığı tespit edilerek, analiz sonuçlarının önerilen temel hipotez ve alt hipotezleri destekleyip desteklemediği açıklanacaktır.

#### 4.1. Literatürde Yapılmış Olan Çalışmalar

Çalışmaya yönelik yerli ve yabancı literatür araştırmaları neticesinde duygusal zekâ ve örgütsel stres arasındaki ilişki hastane çalışanları açısından kritik değere sahip olduğu fark edilmiştir. Bu durumun, literatürdeki ampirik ve teorik çalışmalarda kabul görmüş bir gerçeklik olduğunu da ifade edebiliriz. Birçok bilimsel çalışmaya konu oldukları gözlemlenen ve hastane işletmelerine rekabet avantajı sağlamada stratejik öneme sahip bu kavramlara yönelik literatür araştırmasında, kavramların birbirlerine olan etkilerinin uygulamalı biçimde istatistiki olarak analiz edildiği çalışma sayısının çok da fazla olmadığı dikkat çekmektedir. Çalışmanın bu bölümünde duygusal zekâ ve örgütsel stres ile ilgili literatürde yer alan bilimsel çalışmalar ulaşılabildiği ölçüde aktarılmaya çalışılmıştır.

Özaltın ve Nehir (2007), Ankara ilindeki hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde (YBÜ) çalışan hemşirelerin iş ortamındaki stres etkenleri ve kullandıkları baş etme yöntemlerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmada şu bulgulara ulaşmışlardır: Araştırmaya katılan YBÜ hemşirelerini en çok etkileyen stres kaynakları; “İş Yükü” ve “Kritik Hasta Bakımı” ile ilgilidir. Ve çalışmada YBÜ’ de

çalışan hemşirelerin stresle baş etmede en çok kullandıkları yöntemlerin “Sosyal Destek Arama” ve “Kendine Güvenli Yaklaşım” olduğu belirlenmiştir.

Türk, Eroğlu ve Türk’ün (2008), Gevye Devlet Hastanesi’nde yapmış oldukları çalışmada “Ücret Yetersizliği”, “Çalışanların Çok Fazla Sorumluluk Üstlendiklerini Düşünmesi”, “Çalışanların İşini Riskli Bulması”, “Sözlü ve Fiziksel Saldırımlar İle Karşılaşma Olasılığının Yüksek Olması” çalışanlarda stres yaratan faktörler arasında yer almaktadır.

Sirem (2009), sağlık çalışanlarında duygusal zekâ ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, duygusal zekânın çeşitli demografik faktörlerden etkilendiğini bulgulamıştır.

Balcı (2016), çalışmasında hemşirelerde duygusal zekâ ve stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda duygusal zekâsı yüksek olan hemşirelerin stresle daha iyi başa çıkabildiği sonucunu bulgulamıştır.

Senemoğlu (2017), sağlık kuruluşları çalışanlarında örgütsel stresi araştırdığı çalışmasında örgütsel stresin çalışanlar üzerinde negatif etki yarattığını bulgulamıştır. Ayrıca örgütsel stresin bazı demografik değişkenlere göre farklılaştığı da bu çalışmada belirtilmiştir.

#### **4.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme**

Araştırma modeli kapsamında oluşturulan hipotezlerin doğruluğunu ölçmek amacıyla literatür taraması sonucu ulaşılan ilgili ölçeklerin harmanlanmasıyla uygulama anketi oluşturulmuştur. Anketler, araştırmanın temel alanına göre uyarlanıp ilgili katılımcılara ulaştırılmıştır.

“Belirli bir tanıma uyan ve üzerinde araştırma yapılan, aynı cinsten birimlerin meydana getirdiği topluluğa yani üzerinde çalışma yapılacak birimlerden oluşan kümeye ana kütle (evren) adı verilmektedir” (Özmen, 2009, s. 6).

“Evrenin özelliklerini yansıttığı ve üzerinde çalışılan evren hakkında yorum yapabilme fikriyle ana kütlede çeşitli metodlarla alınmış parçalardan oluşan gruba ise örneklem adı verilmektedir.” Örnekleme başvurusunun asıl nedeni evrenin tamamına ulaşılmasının pratikte imkânsız olmasıdır. Ancak bunun yanında maliyet ve zaman tasarrufu sağlaması, doğru bilgi edinme imkânı sunması ve sonuçlara daha kısa sürede ulaşılması gibi yararları nedeniyle de tercih edilmektedir (Şenol, 2010, s. 168).

Yapılan bu araştırma 2017 yılında Osmaniye ilinde özel bir hastanede uygulanmıştır. Araştırmanın anket formunda kişilerin kimlik bilgileri alınmamıştır. İş görenlere anket verilerinin gizli kalacağı belirtilmiştir.

Bu araştırmanın evreni, Osmaniye ili'nde faaliyet gösteren tüm özel hastanelerde görev yapan sağlık personelleridir. Örnekleme ise üzerinde anket yapılan özel bir hastanedeki sağlık personelleri oluşturmaktadır. Bu kapsamda, araştırmanın örnekleme için hastanenin çeşitli birimlerinde görev yapan 182 kişiye ulaşılmıştır. Anket formlarının 158'i geri dönmüştür. Yapılan inceleme ve değerlendirmeler neticesinde 11 adet anketin çeşitli sebeplerden kaynaklı analizler için uygun olmadığı tespit edilmiş ve nihayetinde 147 anket, araştırmanın analiz süreçlerine dâhil edilmiştir.

### **4.3. Verilerin Toplanması**

Alan araştırmasının temel amacı, belirlenen gruba sorular sormak yoluyla karşılaştırmalar yapılabilecek, analiz edilebilecek ve belirli sonuçlar çıkarılabilecek verileri toplamaktır. Bu çalışmada, araştırmanın modeli kapsamında oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla ihtiyaç duyulan verilerin araştırma evreninden elde edilmesi için birinci elden veri toplama tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır.

Yapılan literatür taraması sonucunda belirlenen duygusal zekâ ve örgütsel stres ile ilgili ölçekler dikkate alınarak bir anket formu hazırlanmıştır. Anket içerisinde tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik analizinde kullanılmak üzere toplam 55 ifade yer almıştır. Bu süreçte hazırlanan anket formları örnekleme dahil olan hastane işletmelerindeki iş görenlere elden ulaştırılarak doldurmaları hedeflenmiş ve cevap alınmıştır.

Çalışmanın başlaması ve sağlıklı bir biçimde yürütülmesi için gerekli prosedürler halledildikten sonra Osmaniye ilinde özel bir hastanede iş gören 182 iş görene “Kişisel Bilgi Formu”, “Duygusal Zekâ Ölçeği” ve “Örgütsel Stres Ölçeği” dağıtılmıştır. Çalışma ile ilgili gerekli bilgiler sunulduktan sonra katılımcıların ölçekleri içtenlik, samimiyetle ve doğru bir şekilde cevaplamaları için gerekli açıklamalar yapılmıştır. Katılımcılar tarafından doldurulan anket formlarının 11 tanesi, çeşitli nedenlerden dolayı geçerliliği kabul edilmediği için istatistiki analizlere dahil edilmemiştir.

#### 4.4. Anket Formu ve Kullanılan Ölçekler

Çalışmanın araştırma sürecinde, birincil veri toplama tekniklerinden nicel veriler esasına dayalı ölçme metodunun benimsendiği anket yöntemi, veri toplama enstrümanı olarak tercih edilmiştir. Çalışmanın amacına yönelik uygulanan anket formu EK-1’de sunulmuştur. Araştırmada kullanılan veri toplama aracına yer verilmiştir. Bu çalışmada kişisel bilgi formu, “duygusal zekâ ölçeği” ve “örgütsel stres ölçeği” kullanılmıştır.

##### 4.4.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada hastane çalışanlarına uygulanmak üzere kişisel bilgi formu hazırlanmıştır. Oluşturulan bu formda cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve kurumda çalışma süresi gibi demografik sorular yer almaktadır. Kişisel bilgi formu toplam 5 sorudan oluşmaktadır (Ek-1).

##### 4.4.2. Duygusal Zekâ Ölçeği

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

##### 4.4.3. Örgütsel Stres Ölçeği

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

1. **Kendine Güvenli Yaklaşım:** “Olayın değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım”.
2. **İyimser Yaklaşım:** “Sakin kafayla düşünmeye ve öfkelenmemeye çalışırım”.

**3. Sosyal Destek Arama:** “Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır”.

**4. Çaresiz Yaklaşım:** “Bir mucize olmasını beklerim”.

**5. Boyun Eğici Yaklaşım:** “İş olacağına varır diye düşünürüm”.

30 maddeden oluşan, 0-5 arası puanlanan bu ölçekte, sosyal desteğe başvurmanın hesaplanmasında 1. ve 9. önerme ters puanlanarak hesaplanmaktadır.

**Tablo 4.**

*Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği*

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

#### 4.5. Veri Analiz Yöntemi

Anketlerin analiz edilmesinde konuyla ilgili kısmen uzman desteği alınmış ve veriler tanımlayıcı, çıkarımsal istatistik kapsamında ele alınarak araştırmanın amacı doğrultusunda yorumlanmıştır. Anket formunda kullanılan ölçeklerin her biri için güvenilirlik analizi yapılmış ve ölçeklerin Cronbach Alpha değerleri hesaplanmıştır.

Araştırmada elde edilen bulguların değerlendirilmesinde, birtakım istatistiksel analizler kullanılmıştır. Çalışmanın verilerinin değerlendirilmesi için istatistiksel metotlar olan “ortalama, standart sapma, frekans” kullanılmıştır.

Çalışma verileri parametrik varsayımları karşıladığından dolayı iki grup arasındaki karşılaştırmalarda Student t test, ikiden daha çok grup karşılaştırmalarında



ise tek yönlü Anova testi kullanılmıştır. Anova testinde ortaya çıkan farklılığa ait kaynağın belirlenmesinde Post-Hoc test olarak Hochberg testi kullanılmıştır.

Araştırmada nicel ve nitel verilerin normal dağılımını gösteren verilerde Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı kullanılmıştır. Tüm analizlerin sonuçları anlamlılık  $p < 0.05$  ve  $p < 0.01$  düzeyinde değerlendirilmiştir.

Bu analizler sonucunda elde edilen bulgular, istatistiki paket programı yardımıyla araştırmanın kavramsal modeli kapsamında öngörülen ve çalışmanın ilerleyen bölümlerinde aktarılan hipotezlerin doğruluğu test edilmeye çalışılmış ve elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır.

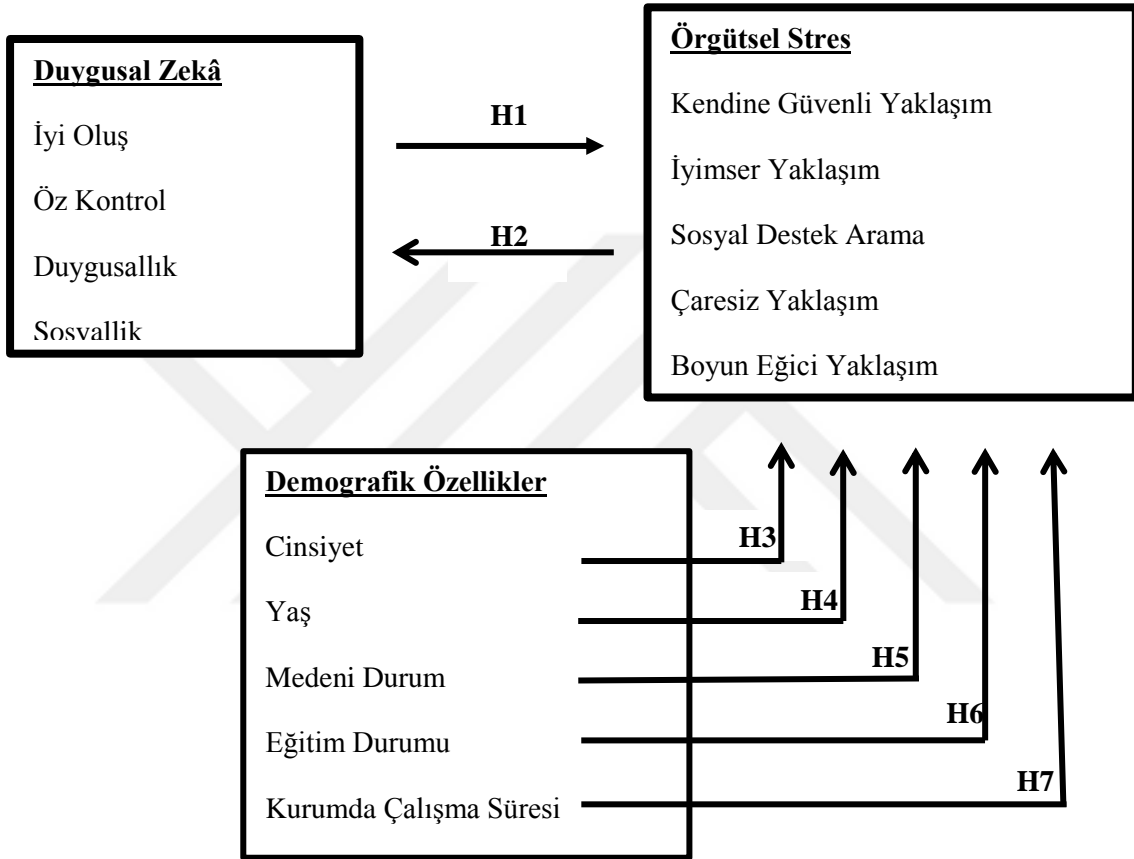
#### 4.6. Hipotezler

Literatür taramasına ve duygusal zekâ ve örgütsel stres değişkenlerine bağlı olarak araştırmanın amaçları doğrultusunda ve Şekil 2’de belirtilen kavramsal modelin çerçevesinde oluşturulan temel ve alt hipotezler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır.

- H<sub>1</sub>**: Hastane çalışanlarında duygusal zekâ örgütsel stresi olumlu yönde etkiler.
- H<sub>1A</sub>**: Hastane çalışanlarında iyi oluş örgütsel stresi olumlu yönde etkiler.
- H<sub>1B</sub>**: Hastane çalışanlarında öz kontrol örgütsel stresi olumlu yönde etkiler.
- H<sub>1C</sub>**: Hastane çalışanlarında duygusallık örgütsel stresi olumlu yönde etkiler.
- H<sub>1D</sub>**: Hastane çalışanlarında sosyallik örgütsel stresi olumlu yönde etkiler.
- H<sub>2</sub>**: Hastane çalışanlarında duygusal zekâ ve örgütsel stres arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
- H<sub>3</sub>**: Örgütsel stres açısından erkek ve kadın çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.
- H<sub>4</sub>**: Örgütsel stres açısından çalışanların yaşları arasında anlamlı farklılık vardır.
- H<sub>5</sub>**: Örgütsel stres açısından çalışanların medeni durumları arasında anlamlı farklılık vardır.
- H<sub>6</sub>**: Örgütsel stres açısından çalışanların eğitim durumları arasında anlamlı farklılık vardır.
- H<sub>7</sub>**: Örgütsel stres açısından çalışanların mesleki deneyimleri arasında anlamlı farklılık vardır.

#### 4.7. Araştırmanın Kavramsal Modeli

Çalışmada bu zamana kadar yapılan açıklamalara dayanarak Şekil 2’de bulunan model oluşturulmuştur. Bu araştırma nicel araştırma tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada mevcut durumun ortaya çıkarılması amaçlandığından betimsel bir çalışmadır.



Şekil 2. Araştırmanın Kavramsal Modeli

Araştırmanın temel amacına yönelik olarak kurulan model anlamlı bir model olup, bu kapsamda ileri sürülen hipotezlerin doğruluğu ise istatistiki analizlerle test edilecektir.

## BÖLÜM V

### SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA DUYGUSAL ZEKÂNIN ÖRGÜTSEL STRESE ETKİSİ ÜZERİNE ARAŞTIRMA BULGULARI

Çalışmanın bu bölümünde, uygulanan anketlerin geri dönüşünden sonra elde edilen verilerin analiz sonuçlarına, elde edilen bulgulara ve araştırmanın amaçları doğrultusunda yapılan yorumlamalara yer verilmiştir. Bu doğrultuda öncelikle araştırmanın güvenilirliği analiz edilmiştir. Daha sonra ankete katılan katılımcıların sosyo-demografik özellikleri ile ilgili tanımlayıcı istatistiklere, araştırma modelinde yer alan değişkenlerle ilgili tanımlayıcı istatistiklere, araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkiler ve etkiler bazında yapılan analizlere ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

#### 5.1. Araştırmanın Güvenirlik Analizi

Araştırmalardaki soru ifadelerinin güvenilirlikleri, çeşitli istatistik yöntemleri ile hesaplanabilmekte ve bulunan sayısal değer de güvenirlilik katsayısı olarak adlandırılmaktadır.

“Güvenirlilik değeri bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme derecesinin göstergesidir. Güvenirlilik analizini gerçekleştirmek için 0 ile 1 arasında değer alan alfa katsayısının hesaplanması gerekir. Hesaplanan alfa katsayısı, birime ait toplam skorun ölçekteki her bir soruya ait puanların toplanması ile elde edilen ölçeklerdeki soruların benzerliğini ortaya koyan bir katsayıdır. Alfa (  $\alpha$  ) katsayısına bağlı olarak ölçegin güvenirliliği aşağıdaki gibi yorumlanır” (Kalaycı, 2010, s. 405).

- ✓  $0,00 \leq \alpha \leq 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir,
- ✓  $0,40 \leq \alpha \leq 0,60$  ise ölçek güvenirliliği düşük,
- ✓  $0,60 \leq \alpha \leq 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilir ve
- ✓  $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu çalışmanın araştırma anketinde kullanılan ölçeklerin güvenilir olduklarını tespit etmek için likert ölçekli soru ifadelerinin güvenilirlik katsayılarının hesaplanmasında en çok tercih edilen Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) katsayısı kullanılmıştır.

Anket formunda yer alan duygusal zekâ ve örgütsel stresin güvenilirlik analizi yapılarak ölçeğe ait Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) değerleri Tablo 5’de gösterilmiştir.

**Tablo 5.**

*Faktörlerin Güvenilirlik ( $\alpha$ ) Değerleri*

| <b>Faktörler</b>         | <b>Soru Sayısı</b> | <b>Cronbach’s Alfa</b> |
|--------------------------|--------------------|------------------------|
| <b>Duygusal Zekâ</b>     | <b>4</b>           | <b>0,756</b>           |
| İyi Oluş                 | 4                  | 0,663                  |
| Öz Kontrol               | 4                  | 0,678                  |
| Duygusallık              | 4                  | 0,664                  |
| Sosyallık                | 4                  | 0,708                  |
| <b>Örgütsel Stres</b>    | <b>30</b>          | <b>0,682</b>           |
| Kendine Güvenli Yaklaşım | 7                  | 0,669                  |
| İyimser Yaklaşım         | 5                  | 0,690                  |
| Sosyal Destek Arama      | 4                  | 0,569                  |
| Çaresiz Yaklaşım         | 8                  | 0,656                  |
| Boyun Eğici Yaklaşım     | 6                  | 0,651                  |

Tablodan 5’den de anlaşılacağı gibi, anket formunda yer alan duygusal zekâ ölçeğinde yer alan 20 ifadeye ait güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alpha değeri 0,756 olarak elde edilmiş olup, anketin genel güvenilirliğinin oldukça yüksek çıktığı görülmüştür. Bunun yanı sıra, örgütsel stres ölçeğinde yer alan 30 ifade için yapılan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach Alpha değeri 0,682 olarak tespit edilmiştir. Bulunan bu değerler ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Sosyal bilimlerde güvenilirlik testi olarak genellikle Cronbach Alpha testi uygulanmaktadır. Araştırmanın bağımsız ve bağımlı değişkenlerine ait alfa katsayıları genel olarak değerlendirilğinde anket formunun güvenilirliği tamdır ve analizlerde hiçbir faktör değerlendirme dışı bırakılmamıştır.

## 5.2. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Anketin birinci bölümünde yer alan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin yapılan analiz bulguları Tablo 6'de yer almaktadır.

**Tablo 6.**

*Demografik Verilerinin Dağılımı*

|                               |                       | Frekans | Yüzde (%) |
|-------------------------------|-----------------------|---------|-----------|
| <b>Cinsiyet</b>               | Erkek                 | 58      | 39,5      |
|                               | Kadın                 | 89      | 60,5      |
| <b>Yaş</b>                    | 21-30 Yaş             | 64      | 43,5      |
|                               | 31-40 Yaş             | 46      | 31,3      |
|                               | 41-50 Yaş             | 36      | 24,5      |
|                               | 51 Yaş ve üzeri       | 1       | 0,7       |
| <b>Medeni Durum</b>           | Bekâr                 | 65      | 44,2      |
|                               | Evli                  | 82      | 55,8      |
| <b>Eğitim Durumu</b>          | Lise ve Altı          | 36      | 24,5      |
|                               | Lisans                | 106     | 72,5      |
|                               | Yüksek Lisans ve üstü | 5       | 3,4       |
| <b>Kurumda Çalışma Süresi</b> | 1 Yıldan Az           | 29      | 19,7      |
|                               | 1-5 Yıl               | 70      | 47,6      |
|                               | 6-10 Yıl              | 48      | 32,7      |
|                               | 11-15 Yıl             | -       | -         |

Çalışmaya katılanların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve kurumda çalışma süresine ait verilerin dağılımına Tablo 6'de yer verilmiştir. Araştırma genelinde çalışanlar cinsiyet değişkenine göre 58'i erkek (%39,5), 89'u kadın (%60,5) olarak dağılmaktadır.

Araştırma genelinde çalışanlar yaş değişkenine göre 21-30 yaş aralığında olanlar 64 kişi (%43,5), 31-40 yaş aralığında olanlar 46 kişi (%31,3), 41-50 yaş aralığında olanlar 36 kişi (%24,5), 51 yaş ve üzeri olanlar 1 kişi (%0,7) olarak dağılmaktadır.

Araştırma genelinde çalışanlar medeni durum değişkenine göre 65'i bekâr (%44,2) ve 82'si evli (55,8) olarak dağılmaktadır.

Araştırma genelinde çalışanlar eğitim durumu değişkenine göre 36'sı lise ve altı (%24,5), 106'sı lisans (%72,5), 5'i yüksek lisans ve üstü (%3,4) olarak dağılmaktadır.

Araştırma genelinde çalışanlar kurumda çalışma süresi değişkenine göre 29'u 1 yıldan az (%19,7), 70'i 1-5 yıl arası (%47,6), 47'si 6-10 yıl arası (%31,6) ve 1'i 11-15 yıl arası (%0,7) olarak dağılmaktadır.

### 5.3. Duygusal Zekâ Verilerine İlişkin Bulgular

Anketin ikinci bölümünde yer alan duygusal zekâ ölçeğine ilişkin 20 ifade yer almaktadır. Bu ifadeler ölçeğin bu bölümünde “iyi oluş”, “öz kontrol”, “duygusallık”, “sosyallık” olmak üzere dört alt boyut olarak gösterilmiştir.

Hastane işletmelerinde duygusal zekâ ölçeğinde yer alan ifadeler Likert tipi 5'li dereceleme şeklinde olup “(1)- Kesinlikle Katılmıyorum, (2)- Katılmıyorum, (3)- Kararsızım, (4)- Katılıyorum, (5)- Tamamen Katılıyorum” anlamına gelmektedir. Bu kapsamda katılımcıların verdikleri cevaplar boyut bazında dikkate alınarak standart sapma ve aritmetik ortalama değerlerine ilişkin oluşturulan veriler Tablo 7'de belirtilmiştir

**Tablo 7.**

*Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri*

|                             | <b>N</b>   | <b>Ort.</b>  | <b>Ss</b>    | <b>Min.</b> | <b>Max.</b> |
|-----------------------------|------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| İyi Oluş                    | 147        | 3,680        | 0,516        | 2,00        | 5,00        |
| Öz Kontrol                  | 147        | 3,421        | 0,626        | 1,50        | 4,75        |
| Duygusallık                 | 147        | 3,486        | 0,487        | 2,25        | 4,50        |
| Sosyallik                   | 147        | 3,761        | 0,543        | 2,50        | 5,00        |
| <b>Toplam Duygusal Zekâ</b> | <b>147</b> | <b>3,655</b> | <b>0,550</b> | <b>2,25</b> | <b>4,75</b> |

Araştırmaya katılan çalışanların “iyi oluş” düzeyi ( $3,680 \pm 0,516$ ); “öz kontrol” düzeyi ( $3,421 \pm 0,626$ ); “duygusallık” düzeyi ( $3,486 \pm 0,487$ ); “sosyallik” düzeyi ( $3,761 \pm 0,543$ ); “genel duygusal zekâ” düzeyi ( $3,655 \pm 0,550$ ); düzeyde olduğu görülmektedir.

#### 5.4. Örgütsel Stres Verilerine İlişkin Bulgular

Anketin üçüncü bölümünde yer alan örgütsel ölçeğine ilişkin 30 ifade yer almaktadır. Bu ifadeler ölçeğin bu bölümünde “kendine güvenli yaklaşım”, “iyimser yaklaşım”, “sosyal destek arama”, “çaresiz yaklaşım”, “boyun eğici yaklaşım”, olmak üzere beş alt boyut olarak gösterilmiştir.

Hastane işletmelerinde örgütsel stres ölçeğinde yer alan ifadeler Likert tipi 5’li dereceleme şeklinde olup “(1)- Hiç uygun değil, (2)- Uygun değil, (3)- Kararsızım, (4)- Uygun, (5)- Tamamen Uygun” anlamına gelmektedir. Bu kapsamda katılımcıların verdikleri cevaplar boyut bazında dikkate alınarak standart sapma ve aritmetik ortalama değerlerine ilişkin oluşturulan veriler Tablo 8’de belirtilmiştir

**Tablo 8.**

#### *Çalışanların Örgütsel Stres Düzeyleri*

|                                    | <b>N</b>   | <b>Ort.</b>  | <b>Ss</b>    | <b>Min.</b> | <b>Max.</b> |
|------------------------------------|------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| Kendine Güvenli Yaklaşım           | 147        | 3,723        | 0,473        | 2,25        | 5,00        |
| İyimser Yaklaşım                   | 147        | 3,802        | 0,547        | 2,00        | 5,00        |
| Sosyal Destek Arama                | 147        | 3,191        | 0,569        | 1,25        | 4,75        |
| Çaresiz Yaklaşım                   | 147        | 2,970        | 0,502        | 1,75        | 4,13        |
| Boyun Eğici Yaklaşım               | 147        | 2,878        | 0,517        | 1,00        | 4,00        |
| <b>Örgütsel Stresle Başa Çıkma</b> | <b>147</b> | <b>3,356</b> | <b>0,327</b> | <b>2,73</b> | <b>4,77</b> |

Araştırmaya katılan çalışanların “kendine güvenli yaklaşım” düzeyi ( $3,723 \pm 0,473$ ); “iyimser yaklaşım” düzeyi ( $3,802 \pm 0,547$ ); “sosyal destek arama” düzeyi ( $3,191 \pm 0,569$ ); “çaresiz yaklaşım” düzeyi ( $2,970 \pm 0,502$ ); “boyun eğici yaklaşım” düzeyi ( $2,878 \pm 0,517$ ); “örgütsel stresle başa çıkma” düzeyi ( $3,356 \pm 0,327$ ); düzeyde katıldıkları görülmektedir.

**Tablo 9.***Cinsiyete Göre SBÇÖ Puanlarının Karşılaştırılması (T-Testi)*

|   | <b>Grup</b> | <b>N</b> | <b>Ort.</b> | <b>Ss</b> | <b>F</b> | <b>P</b> |
|---|-------------|----------|-------------|-----------|----------|----------|
| <b>Kendine<br/>Güvenli</b>                        | Kadın       | 89       | 3,664       | 0,501     | 4,576    | 0,063    |
|   | Erkek       | 58       | 3,812       | 0,414     |          |          |
| <b>İyimser<br/>Yaklaşım</b>                       | Kadın       | 89       | 3,788       | 0,570     | 0,387    | 0,596    |
|   | Erkek       | 58       | 3,837       | 0,512     |          |          |
| <b>Sosyal Destek<br/>Arama</b>                    | Kadın       | 89       | 3,137       | 0,543     | 0,402    | 1,390    |
|   | Erkek       | 58       | 3,280       | 0,601     |          |          |
| <b>Çaresiz<br/>Yaklaşım</b>                       | Kadın       | 89       | 2,980       | 0,485     | 1,674    | 0,942    |
|   | Erkek       | 58       | 2,974       | 0,531     |          |          |
| <b>Boyun Eğici<br/>Yaklaşım</b>                   | Kadın       | 89       | 2,880       | 0,540     | 0,095    | 0,992    |
|   | Erkek       | 58       | 2,879       | 0,485     |          |          |
| <b>Örgütsel Stresle<br/>Başa Çıkma<br/>Düzeyi</b> | Kadın       | 89       | 3,313       | 0,299     | 1,626    | 0,067    |
|   | Erkek       | 58       | 3,414       | 0,359     |          |          |

\*p&lt;0,05 düzeyinde anlamlı

Hastane çalışanlarının örgütsel stresle başa çıkma düzeyi ve alt faktörlerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla “Student t test” uygulanmıştır. Bu test sonucuna göre anlamlı bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir anlamlı sonuca ulaşılamamıştır (p>0,05).

Analiz sonucu elde edilen verilere göre erkek hastane çalışanları, kadın hastane çalışanlarına göre “Kendine Güvenli Yaklaşım”, “İyimser Yaklaşım”, “Sosyal Destek Arama” ve “Örgütsel Stresle Başa Çıkma Düzeyi” açısından daha güçlü bir tutum sergilemektedir. Kadın ve erkek çalışanların “Çaresiz Yaklaşım” ve “Boyun Eğici Yaklaşım” alt boyutları puanları yakın seviyededir.



**Tablo 10.***Yaşa Göre SBÇÖ Puanlarının Karşılaştırılması (Anova)*

|   | Grup  | N  | Ort.  | Ss    | F     | P              | Fark  |
|---|-------|----|-------|-------|-------|----------------|-------|
| <b>Kendine Güvenli Yaklaşım</b>           | 21-30 | 64 | 3,584 | 0,511 |       |                |       |
|   | 31-40 | 46 | 3,807 | 0,444 | 3,501 | <b>0,017*</b>  | 3>2>1 |
|   | 41-50 | 36 | 3,857 | 0,380 |       |                |       |
| <b>İyimser Yaklaşım</b>                   | 21-30 | 64 | 3,653 | 0,683 |       |                |       |
|   | 31-40 | 46 | 3,887 | 0,390 | 3,379 | <b>0,020*</b>  | 3>2>1 |
|   | 41-50 | 36 | 3,977 | 0,360 |       |                |       |
| <b>Sosyal Destek Arama</b>                | 21-30 | 64 | 3,175 | 0,655 |       |                |       |
|   | 31-40 | 46 | 3,141 | 0,484 | 0,549 | 0,550          |       |
|   | 41-50 | 36 | 3,284 | 0,511 |       |                |       |
| <b>Çaresiz Yaklaşım</b>                   | 21-30 | 64 | 2,817 | 0,481 |       |                | 2>3   |
|   | 31-40 | 46 | 2,895 | 0,486 | 4,639 | <b>0,004**</b> | 1>3   |
|   | 41-50 | 36 | 2,670 | 0,487 |       |                |       |
| <b>Boyun Eğici Yaklaşım</b>               | 21-30 | 64 | 2,282 | 0,507 |       |                |       |
|   | 31-40 | 46 | 2,804 | 0,475 | 0,531 | 0,663          |       |
|   | 41-50 | 36 | 2,560 | 0,591 |       |                |       |
| <b>Örgütsel Stresle Başa Çıkma Düzeyi</b> | 21-30 | 64 | 3,156 | 0,324 |       |                |       |
|   | 31-40 | 46 | 3,293 | 0,251 | 0,896 | 0,445          |       |
|   | 41-50 | 36 | 3,224 | 0,410 |       |                |       |

(\*) p&lt;0,05 düzeyinde anlamlı,

(\*\*) p&lt;0,01 düzeyinde anlamlı

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının stresle başa çıkabilme düzeylerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Anova testi sonuçlarına göre; gruplar arası anlamlı farklılık bulunmuştur.

Anova testinin sonuçlarına göre “kendine güvenli yaklaşım” yaş değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermektedir (F=3,501; p=0,017<0.05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Anova Post Hoc testleri

arasında olan Tamhane's T2 testi uygulanmıştır. Kendine güvenli yaklaşım puanları sırasıyla 41-50 yaş grubu ( $3,857 \pm 0,380$ ), 31-40 yaş grubu ( $3,807 \pm 0,444$ ) ve 21-30 yaş grubu ( $3,584 \pm 0,511$ ) dir.

Anova testinin sonuçlarına göre "iyimser yaklaşım" yaş değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $F=3,379$ ;  $p=0,020 < 0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Anova Post Hoc testleri arasında olan Tamhane's T2 testi uygulanmıştır. İyimser yaklaşım puanları sırasıyla 41-50 yaş grubu ( $3,977 \pm 0,360$ ), 31-40 yaş grubu ( $3,887 \pm 0,390$ ) ve 21-30 yaş grubu ( $3,653 \pm 0,683$ ) dir.

Anova testinin sonuçlarına göre "sosyal destek arama" yaş değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $F=0,549$ ;  $p=0,550 > 0,05$ ).

Anova testinin sonuçlarına göre "çaresiz yaklaşım" yaş değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $F=4,639$ ;  $p=0,004 < 0,05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Anova Post Hoc testleri arasında olan Tamhane's T2 testi uygulanmıştır. İyimser puanları açısından 21-30 yaş grubu ( $2,817 \pm 0,481$ ), 31-40 yaş grubunun ( $2,895 \pm 0,486$ ) puanları 41-50 yaş grubu ( $2,670 \pm 0,487$ ) puanlarından yüksektir.

Anova testinin sonuçlarına göre "boyun eğici yaklaşım" yaş değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $F=0,531$ ;  $p=0,663 > 0,05$ ).

Anova testinin sonuçlarına göre "örgütsel stresle başa çıkma düzeyi" yaş değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $F=0,896$ ;  $p=0,445 > 0,05$ ).

Araştırma verilerinde 51 yaş ve üstü grubu dâhilinde yeterli sayıda veri bulunmadığından bu grup analize dâhil edilmemiştir.

**Tablo 11.***Medeni Duruma Göre SBÇÖ Puanlarının Karşılaştırılması (Student t Test)*

|   | Grup  | N  | Ort   | Ss    | F     | P              |
|---|-------|----|-------|-------|-------|----------------|
| <b>Kendine Güvenli Yaklaşım</b>           | Evli  | 82 | 3,812 | 0,462 | 0,479 | <b>0,009*</b>  |
|   | Bekâr | 65 | 3,609 | 0,465 |       |                |
| <b>İyimser Yaklaşım</b>                   | Evli  | 82 | 3,895 | 0,492 | 2,234 | <b>0,030*</b>  |
|   | Bekâr | 65 | 3,698 | 0,595 |       |                |
| <b>Sosyal Destek Arama</b>                | Evli  | 82 | 3,265 | 0,523 | 1,775 | 0,094          |
|   | Bekâr | 65 | 3,103 | 0,615 |       |                |
| <b>Çaresiz Yaklaşım</b>                   | Evli  | 82 | 2,882 | 0,498 | 1,718 | <b>0,009**</b> |
|   | Bekâr | 65 | 3,098 | 0,484 |       |                |
| <b>Boyun Eğici Yaklaşım</b>               | Evli  | 82 | 2,817 | 0,506 | 0,797 | 0,100          |
|   | Bekâr | 65 | 2,959 | 0,524 |       |                |
| <b>Örgütsel Stresle Başa Çıkma Düzeyi</b> | Evli  | 82 | 3,374 | 0,332 |       | 0,386          |
|   | Bekâr | 65 | 3,326 | 0,321 | 0,037 |                |

(\*) p&lt;0,05 düzeyinde anlamlı,

(\*\*) p&lt;0,01 düzeyinde anlamlı

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının stresle başa çıkabilme düzeylerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Student t testi sonuçlarına göre; gruplar arası anlamlı farklılık bulunmuştur.

Student t test sonuçlarına göre “kendine güvenli yaklaşım” medeni durum değişkenine göre farklılık göstermektedir (F=0,479; p=0,009<0,05). Teste göre evli bireylerin kendine güvenli yaklaşımları (3,812±0,462) bekâr bireylere göre (3,609±0,465) anlamlı derecede yüksektir.

Student t test sonuçlarına göre “iyimser yaklaşım” medeni durum değişkenine göre farklılık göstermektedir (F=2,234; p=0,030<0,05). Teste göre evli bireylerin iyimser yaklaşımları (3,895±0,492) bekâr bireylere göre (3,698±0,595) anlamlı derecede yüksektir.

Student t test sonuçlarına göre “sosyal destek arama” medeni durum değişkenine göre farklılık göstermemektedir ( $F=1,775$ ;  $p=0,094>0,05$ ).

Student t test sonuçlarına göre “çaresiz yaklaşım” medeni durum değişkenine göre farklılık göstermektedir ( $F=1,718$ ;  $p=0,009<0,05$ ). Teste göre bekâr bireylerin iyimser yaklaşımları ( $3,098\pm 0,484$ ) evli bireylere göre ( $2,882\pm 0,498$ ) anlamlı derecede yüksektir.

Student t test sonuçlarına göre “boyun eğici yaklaşım” medeni durum değişkenine göre farklılık göstermemektedir ( $F=0,797$ ;  $p=0,100>0,05$ ).

Student t test sonuçlarına göre “örgütsel stresle başa çıkma düzeyi” medeni durum değişkenine göre farklılık göstermemektedir ( $F=0,037$ ;  $p=0,386>0,05$ ).

**Tablo 12.**

*Eğitim Durumuna Göre SBÇÖ Puanlarının Karşılaştırılması (Anova)*

|                         | <b>Grup</b>   | <b>N</b> | <b>Ort</b> | <b>Ss</b> | <b>F</b> | <b>P</b>      |
|-------------------------|---------------|----------|------------|-----------|----------|---------------|
| <b>Kendine</b>          | Lise Ve Altı  | 36       | 3,659      | 0,673     | 1,534    | 0,219         |
| <b>Güvenli</b>          | Lisans        | 106      | 3,728      | 0,389     |          |               |
| <b>Yaklaşım</b>         | Yüksek Lisans | 5        | 4,050      | 0,243     |          |               |
| <b>İyimser</b>          | Lise Ve Altı  | 36       | 3,594      | 0,739     | 3,096    | 0,063         |
| <b>Yaklaşım</b>         | Lisans        | 106      | 3,879      | 0,454     |          |               |
|                         | Yüksek Lisans | 5        | 3,840      | 0,433     |          |               |
| <b>Sosyal Destek</b>    | Lise Ve Altı  | 36       | 3,194      | 0,585     | 0,025    | 0,975         |
| <b>Arama</b>            | Lisans        | 106      | 3,191      | 0,575     |          |               |
|                         | Yüksek Lisans | 5        | 3,250      | 0,353     |          |               |
| <b>Çaresiz</b>          | Lise Ve Altı  | 36       | 2,902      | 0,507     | 0,937    | 0,395         |
| <b>Yaklaşım</b>         | Lisans        | 106      | 2,992      | 0,500     |          |               |
|                         | Yüksek Lisans | 5        | 3,200      | 0,512     |          |               |
| <b>Boyun Eğici</b>      | Lise Ve Altı  | 36       | 2,796      | 0,539     | 0,828    | 0,439         |
| <b>Yaklaşım</b>         | Lisans        | 106      | 2,897      | 0,517     |          |               |
|                         | Yüksek Lisans | 5        | 3,100      | 0,278     |          |               |
| <b>Örgütsel Stresle</b> | Lise Ve Altı  | 36       | 3,237      | 0,333     | 3,616    | <b>0,029*</b> |
| <b>Başa Çıkma</b>       | Lisans        | 106      | 3,384      | 0,320     |          |               |
| <b>Düzeyi</b>           | Yüksek Lisans | 5        | 3,533      | 0,212     |          |               |

(\*)  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının stresle başa çıkabilme düzeylerinin eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Anova testi sonuçlarına göre; gruplar arası anlamlı farklılık bulunmuştur.

Anova testinin sonuçlarına göre “kendine güvenli yaklaşım” eğitim durumu değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $F=1,514$ ;  $p=0,219>0.05$ ).

Anova testinin sonuçlarına göre “iyimser yaklaşım” eğitim durumu değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $F=3,096$ ;  $p=0,063>0.05$ ).

Anova testinin sonuçlarına göre “sosyal destek arama” eğitim durumu değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $F=0,025$ ;  $p=0,975>0.05$ ).

Anova testinin sonuçlarına göre “çaresiz yaklaşım” eğitim durumu değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $F=0,937$ ;  $p=0,395>0.05$ ).

Anova testinin sonuçlarına göre “boyun eğici yaklaşım” eğitim durumu değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $F=0,828$ ;  $p=0,439>0.05$ ).

Anova testinin sonuçlarına göre “örgütsel stresle başa çıkma düzeyi” eğitim durumu değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $F=3,616$ ;  $p=0,029<0.05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Anova Post Hoc testleri arasında olan Tukey testi uygulanmıştır. Örgütsel stresle başa çıkma düzeyi puanları açısından sırasıyla yüksek lisans ( $3,533\pm 0,212$ ), lisans grubunun ( $3,384\pm 0,320$ ) puanları lisans ve altı eğitim durumular ( $3,327\pm 0,333$ ) puanlarından yüksektir.

**Tablo 13.***Kurumda Çalışma Süresine Göre SBCÖ Puanlarının Karşılaştırılması (Anova)*

|                         | <b>Grup</b> | <b>N</b> | <b>Ort</b> | <b>Ss</b> | <b>F</b> | <b>P</b>      |
|-------------------------|-------------|----------|------------|-----------|----------|---------------|
| <b>Kendine</b>          | 1 Yıldan Az | 29       | 3,767      | 0,374     |          |               |
| <b>Güvenli</b>          | 1-5 Yıl     | 70       | 3,641      | 0,468     | 1,553    | 0,203         |
| <b>Yaklaşım</b>         | 6-10 Yıl    | 48       | 3,815      | 0,519     |          |               |
| <b>İyimser</b>          | 1 Yıldan Az | 29       | 3,655      | 0,686     |          |               |
| <b>Yaklaşım</b>         | 1-5 Yıl     | 70       | 3,802      | 0,432     | 2,289    | 0,081         |
|                         | 6-10 Yıl    | 48       | 3,908      | 0,592     |          |               |
| <b>Sosyal Destek</b>    | 1 Yıldan Az | 29       | 3,094      | 0,469     |          |               |
| <b>Arama</b>            | 1-5 Yıl     | 70       | 3,096      | 0,594     | 3,547    | <b>0,016*</b> |
|                         | 6-10 Yıl    | 48       | 3,395      | 0,542     |          |               |
| <b>Çaresiz</b>          | 1 Yıldan Az | 29       | 3,133      | 0,364     |          |               |
| <b>Yaklaşım</b>         | 1-5 Yıl     | 70       | 2,973      | 0,542     | 1,442    | 0,233         |
|                         | 6-10 Yıl    | 48       | 2,890      | 0,499     |          |               |
| <b>Boyun Eğici</b>      | 1 Yıldan Az | 29       | 2,580      | 0,677     |          |               |
| <b>Yaklaşım</b>         | 1-5 Yıl     | 70       | 2,933      | 0,443     | 2,879    | <b>0,041*</b> |
|                         | 6-10 Yıl    | 48       | 2,982      | 0,445     |          |               |
| <b>Örgütsel Stresle</b> | 1 Yıldan Az | 29       | 3,274      | 0,238     |          |               |
| <b>Başa Çıkma</b>       | 1-5 Yıl     | 70       | 3,316      | 0,284     | 2,582    | 0,056         |
| <b>Düzeyi</b>           | 6-10 Yıl    | 48       | 3,453      | 0,404     |          |               |

(\*) p&lt;0,05 düzeyinde anlamlı

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının stresle başa çıkabilme düzeylerinin kurumda çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Anova testi sonuçlarına göre; gruplar arası anlamlı farklılık bulunmuştur.

Anova testinin sonuçlarına göre “kendine güvenli yaklaşım” kurumda çalışma süresi değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermemektedir (F=1,553; p=0,203>0.05).

Anova testinin sonuçlarına göre “iyimser yaklaşım” kurumda çalışma süresi değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermemektedir (F=2,289; p=0,081>0.05).

Anova testinin sonuçlarına göre “sosyal destek arama” yaş değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $F=3,547$ ;  $p=0,016<0.05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Anova Post Hoc testleri arasında olan Tukey testi uygulanmıştır. Sosyal destek arama puanları sırasıyla kurumda 6-10 yıl arası çalışanlar ( $3,395\pm0,542$ ), 1-5 yıl arası çalışanlar ( $3,096\pm0,594$ ) ve 1 yıldan az süredir çalışanlar ( $3,094\pm0,469$ ) dir.

Anova testinin sonuçlarına göre “çaresiz yaklaşım” kurumda çalışma süresi değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $F=1,442$ ;  $p=0,233>0.05$ ).

Anova testinin sonuçlarına göre “boyun eğici yaklaşım” yaş değişkeni açısından gruplara göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $F=2,289$ ;  $p=0,041<0.05$ ). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Anova Post Hoc testleri arasında olan Tukey testi uygulanmıştır. Boyun eğici yaklaşım puanları kurumda 6-10 yıl arası çalışanlar ( $2,982\pm0,445$ ), 1-5 yıl arası çalışanlar ( $2,933\pm0,443$ ) arasında anlamlı ilişki bulunmazken ve 1 yıldan az süredir çalışanların boyun eğici yaklaşımları ( $2,580\pm0,677$ ) daha düşüktür.

### 5.5. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Pearson korelasyon analizi, iki değişkenin doğrusal ilişkisini ölçmek amacıyla kullanılan bir istatistik yöntemidir. Pearson korelasyon katsayısı “r” ile gösterilir ve +1 ile -1 arasında değer alırlar. Katsayının (-) negatif olması, negatif yönlü doğrusal ilişkiyi gösterir. Katsayının (+) olması, pozitif yönlü doğrusal ilişkiyi gösterir. Değerlerin katsayısına göre korelasyon aşağıdaki gibi yorumlanır (Kalaycı, 2010, s.116).

- 0,00 – 0,25 ise ölçekler arasındaki ilişki çok zayıf,
- 0,26 – 0,49 ise ölçekler arasındaki ilişki zayıf,
- 0,50 – 0,69 ise ölçekler arasındaki ilişki orta,
- 0,70 – 0,89 ise ölçekler arasındaki ilişki yüksek ve
- 0,90 – 1.00 ise ölçekler arasındaki ilişki çok yüksektir.

Tablo 14’de duygusal zekâ ile örgütsel stres düzeyi arasındaki Pearson korelasyon analizi sonuçlarını göstermektedir.

**Tablo 14.***Duygusal Zekâ Ve Örgütsel Stres Arasındaki Korelasyon Analizi*

|  | Kendine<br>Güvenli<br>Yaklaşım | İyimser<br>Yaklaşım     | Sosyal<br>Destek<br>Arama | Çaresiz<br>Yaklaşım      | Boyun<br>Eğici<br>Yaklaşım | Örgütsel<br>Stresle Başa<br>Çıkma<br>Düzeyi |
|--|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------------|---|
| <b>İyi Oluş</b>                                      | <b>0,528**</b><br>0,000        | <b>0,524**</b><br>0,000 | 0,084<br>0,311            | <b>-0,214**</b><br>0,009 | 0,013<br>0,872             | <b>0,301**</b><br>0,000                     |
| <b>Öz Kontrol</b>                                    | <b>0,365**</b><br>0,000        | <b>0,372**</b><br>0,000 | 0,063<br>0,447            | <b>-0,430**</b><br>0,000 | -0,043<br>0,604            | 0,067<br>0,417                              |
| <b>Duygusallık</b>                                   | <b>0,228**</b><br>0,005        | <b>0,278**</b><br>0,000 | -0,101<br>0,222           | <b>-0,412**</b><br>0,000 | 0,007<br>0,929             | -0,003<br>0,972                             |
| <b>Sosyallik</b>                                     | <b>0,239**</b><br>0,004        | <b>0,255**</b><br>0,002 | 0,-102<br>0,221           | <b>-0,313**</b><br>0,000 | -0,152<br>0,065            | -0,082<br>0,325                             |
| <b>Genel<br/>Duygusal<br/>Zekâ Beceri<br/>Düzeyi</b> | <b>0,379**</b><br>0,000        | <b>0,425**</b><br>0,000 | 0,068<br>0,412            | <b>-0,313**</b><br>0,000 | -0,025<br>0,768            | <b>0,455**</b><br>0,006                     |

(\*) p<0,05 düzeyinde anlamlı,

(\*\*) p<0,01 düzeyinde anlamlı

İyi oluş ile kendine güvenli yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “orta” pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=0,528$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre iyi oluş arttıkça kendine güvenli yaklaşım artmaktadır.

İyi oluş ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “orta” pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=0,524$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre iyi oluş arttıkça kendine güvenli yaklaşım artmaktadır.

İyi oluş ile sosyal destek arama arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=0,084$ ;  $p=0,311>0,05$ ). Buna göre iyi oluş ve sosyal destek arama karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

İyi oluş ile çaresiz yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “çok zayıf” negatif yönlü anlamlı ilişki



bulunmaktadır ( $r=-0,214$ ;  $p=0,009<0,01$ ). Buna göre iyi oluş arttıkça çaresiz yaklaşım azalmaktadır.

İyi oluş ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=0,013$ ;  $p=0,872>0,05$ ). Buna göre iyi oluş ve boyun eğici yaklaşım karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

İyi oluş ile örgütsel stresle başa çıkma düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “zayıf” pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=0,524$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre iyi oluş arttıkça örgütsel stresle başa çıkma düzeyi artmaktadır.

Öz kontrol ile kendine güvenli yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “zayıf” pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=0,365$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre öz kontrol arttıkça kendine güvenli yaklaşım artmaktadır.

Öz kontrol ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “zayıf” pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=0,372$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre öz kontrol arttıkça kendine güvenli yaklaşım artmaktadır.

Öz kontrol ile sosyal destek arama arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=0,063$ ;  $p=0,447>0,05$ ). Buna göre öz kontrol ve sosyal destek arama karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

Öz kontrol ile çaresiz yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “zayıf” negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=-0,430$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre öz kontrol arttıkça çaresiz yaklaşım azalmaktadır.

Öz kontrol ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=-0,043$ ;  $p=0,604>0,05$ ). Buna göre öz kontrol ve boyun eğici yaklaşım karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

Öz kontrol ile örgütsel stresle başa çıkma düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=-0,067$ ;  $p=0,417>0,05$ ). Buna göre öz kontrol ve örgütsel stresle başa çıkma düzeyi karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

Duygusallık ile kendine güvenli yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “çok zayıf” pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=0,225$ ;  $p=0,005<0,01$ ). Buna göre duygusallık arttıkça kendine güvenli yaklaşım artmaktadır.

Duygusallık ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “zayıf” pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=0,278$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre duygusallık arttıkça kendine güvenli yaklaşım artmaktadır.

Duygusallık ile sosyal destek arama arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=-0,101$ ;  $p=0,222>0,05$ ). Buna göre duygusallık ve sosyal destek arama karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

Duygusallık ile çaresiz yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “zayıf” negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=-0,412$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre duygusallık arttıkça çaresiz yaklaşım azalmaktadır.

Duygusallık ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=-0,007$ ;  $p=0,929>0,05$ ). Buna göre duygusallık ve boyun eğici yaklaşım karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

Duygusallık ile örgütsel stresle başa çıkma düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=-0,003$ ;  $p=0,972>0,05$ ). Buna göre duygusallık ve örgütsel stresle başa çıkma düzeyi karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

Sosyallik ile kendine güvenli yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “çok zayıf” pozitif yönlü anlamlı ilişki

bulunmaktadır ( $r=0,239$ ;  $p=0,004<0,01$ ). Buna göre sosyallik arttıkça kendine güvenli yaklaşım artmaktadır.

Sosyallik ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “zayıf” pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=0,255$ ;  $p=0,002<0,01$ ). Buna göre sosyallik arttıkça kendine güvenli yaklaşım artmaktadır.

Sosyallik ile sosyal destek arama arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=-0,102$ ;  $p=0,221>0,05$ ). Buna göre sosyallik ve sosyal destek arama karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

Sosyallik ile çaresiz yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “zayıf” negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=-0,313$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre sosyallik arttıkça çaresiz yaklaşım azalmaktadır.

Sosyallik ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=-0,152$ ;  $p=0,065>0,05$ ). Buna göre sosyallik ve boyun eğici yaklaşım karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

Sosyallik ile örgütsel stresle başa çıkma düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=-0,082$ ;  $p=0,326>0,05$ ). Buna göre sosyallik ve örgütsel stresle başa çıkma düzeyi karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

Genel duygusal zekâ düzeyi ile kendine güvenli yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “zayıf” pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=0,2379$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre genel duygusal zekâ düzeyi arttıkça kendine güvenli yaklaşım artmaktadır.

Genel duygusal zekâ ile iyimser yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “zayıf” pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=0,425$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre genel duygusal zekâ arttıkça kendine güvenli yaklaşım artmaktadır.

Genel duygusal zekâ ile sosyal destek arama arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=-0,068$ ;  $p=0,412>0,05$ ). Buna göre genel duygusal zekâ ve sosyal destek arama karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

Genel duygusal zekâ ile çaresiz yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizine göre, değişkenler “zayıf” negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır ( $r=-0,313$ ;  $p=0,000<0,01$ ). Buna göre genel duygusal zekâ arttıkça çaresiz yaklaşım azalmaktadır.

Genel duygusal zekâ ile boyun eğici yaklaşım arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $r=-0,025$ ;  $p=0,768>0,05$ ). Buna göre genel duygusal zekâ ve boyun eğici yaklaşım karşılıklı olarak birbirini etkilememektedir.

Genel duygusal zekâ ile örgütsel stresle başa çıkma düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $r=-0,455$ ;  $p=0,006<0,05$ ). Buna göre genel duygusal zekâ arttıkça örgütsel stresle başa çıkma düzeyi artmaktadır.

## 5.6. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Araştırmalarda bir bağımlı değişken üzerinde bir bağımsız değişkenin (basit regresyon) ya da birden fazla bağımsız değişkenin (çoklu regresyon) etkisinin tespit edilmesi için “regresyon analizi”nden yararlanılır (Küçüksille, 2014: 199). Kısacası regresyon analizinde değişkenler arasındaki sebep sonuç ilişkisi araştırılır (Gürbüz ve Şahin, 2014: 261). Regresyon analizi sonucunda  $R^2$  (belirlilik katsayısı) değeri elde edilir. Bu elde edilen değer; bağımlı değişkendeki değişimin yüzde kaçının bağımsız değişken tarafından açıklandığını gösterir (Küçüksille, 2014: 203).  $R^2$  değeri 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır (Çil, 2008: 300). Bu değer 1’e yaklaşması; bağımlı değişkendeki değişimin, bağımsız değişken veya değişkenler tarafından iyi açıklandığını; 0’a yaklaşmasının ise; modelin veriye uyum sağlamadığını ya da bağımlı değişkendeki değişimin, bağımsız değişken veya değişkenler tarafından açıklanamadığını gösterir. Ayrıca regresyon modelinin genel olarak anlamlı olup olmadığını tespit etmek için F (ANOVA) testi kullanılır. İlk bakılması gereken kısım da

burasıdır. Çünkü gözlemlenen değerlerin, regresyon modeline ne kadar uyum sağladığı hakkında bilgi verir (Gürbüz ve Şahin, 2014, s. 263-265). F istatistiği ve anlamlılık düzeyine bakıldığında  $p < 0,05$  ise, modelin bütünü ile istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılır (Küçüksille, 2014, s.203).

**Tablo 15.**

*Duyusal Zekâ Ve Kendine Güvenli Yaklaşım Arasındaki Regresyon Analizi*

| Bağımlı Değişken         | Bağımsız Değişken | B      | t      | p            | F      | Model (p)    | R <sup>2</sup> |
|--------------------------|-------------------|--------|--------|--------------|--------|--------------|----------------|
|                          | Sabit             | 1,895  | 6,304  | 0,000        |        |              |                |
|                          | İyi Oluş          | 0,418  | 4,935  | <b>0,000</b> |        |              |                |
| Kendine Güvenli Yaklaşım | Öz Kontrol        | 0,129  | 1,966  | 0,051        | 12,378 | <b>0,000</b> | 0,305          |
|                          | Duygusallık       | -0,054 | -0,650 | 0,517        |        |              |                |
|                          | Sosyallik         | -0,058 | -0,746 | 0,457        |        |              |                |

(\*)  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı

Kendine güvenli yaklaşım ile iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik değişkenleri arasında yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ( $F=12,378$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ). Bu analize göre, iyi oluş kendine güvenli yaklaşımı artırmaktadır ( $p=0,000 < 0,05$ ). Öz kontrol, duygusallık ve sosyallik değişkenleri kendine güvenli yaklaşımı etkilememektedir.

**Tablo 16.**

*Duyusal Zekâ Ve İyimser Yaklaşım Arasındaki Regresyon Analizi*

| Bağımlı Değişken | Bağımsız Değişken | B      | t      | p            | F      | Model (p)    | R <sup>2</sup> |
|------------------|-------------------|--------|--------|--------------|--------|--------------|----------------|
|                  | Sabit             | 1,549  | 4,468  | 0,000        |        |              |                |
|                  | İyi Oluş          | 0,426  | 4,354  | <b>0,000</b> |        |              |                |
| İyimser Yaklaşım | Öz Kontrol        | 0,126  | 1,672  | 0,097        | 12,646 | <b>0,000</b> | 0,310          |
|                  | Duygusallık       | 0,001  | 0,008  | 0,993        |        |              |                |
|                  | Sosyallik         | -0,081 | -0,904 | 0,368        |        |              |                |

(\*)  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı

İyimser yaklaşım ile iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik değişkenleri arasında yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ( $F=12,646$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Bu analize göre, iyi oluş iyimser yaklaşımı artırmaktadır ( $p=0,000<0,05$ ). Öz kontrol, duygusallık ve sosyallik değişkenleri iyimser yaklaşımı etkilememektedir.

**Tablo 17.**

*Duygusal Zekâ Ve Sosyal Destek Arama Arasındaki Regresyon Analizi*

| Bağımlı Değişken    | Bağımsız Değişken | $\beta$ | t      | p     | F     | Model (p) | R <sup>2</sup> |
|---------------------|-------------------|---------|--------|-------|-------|-----------|----------------|
|                     | Sabit             | 3,390   | 8,090  | 0,000 |       |           |                |
|                     | İyi Oluş          | 0,138   | 1,171  | 0,244 |       |           |                |
| Sosyal Destek Arama | Öz Kontrol        | 0,093   | 1,022  | 0,309 | 2,031 | 0,078     | 0,067          |
|                     | Duygusallık       | -0,215  | -1,877 | 0,063 |       |           |                |
|                     | Sosyallik         | -0,221  | -2,047 | 0,043 |       |           |                |

Sosyal destek arama ile iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik değişkenleri arasında yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmamıştır ( $F=2,031$ ;  $p=0,078>0,05$ ).

**Tablo 18.**

*Duygusal Zekâ Ve Çaresiz Yaklaşım Arasındaki Regresyon Analizi*

| Bağımlı Değişken | Bağımsız Değişken | $\beta$ | t      | p            | F     | Model (p)    | R <sup>2</sup> |
|------------------|-------------------|---------|--------|--------------|-------|--------------|----------------|
|                  | Sabit             | 4,865   | 14,754 | 0,000        |       |              |                |
|                  | İyi Oluş          | 0,110   | 1,184  | 0,238        |       |              |                |
| Çaresiz Yaklaşım | Öz Kontrol        | -0,233  | -3,256 | <b>0,001</b> | 9,822 | <b>0,000</b> | 0,258          |
|                  | Duygusallık       | -0,260  | -2,878 | <b>0,005</b> |       |              |                |
|                  | Sosyallik         | -0,108  | -1,277 | 0,204        |       |              |                |

(\*)  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı

Çaresiz yaklaşım ile iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik değişkenleri arasında yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ( $F=9,822$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Bu

analize göre, öz kontrol çaresiz yaklaşımı azaltmaktadır ( $p=0,001<0,05$ ). Diğer bir değişken olan duygusallık da çaresiz yaklaşımı azaltmaktadır ( $p=0,005<0,05$ ). İyi oluş ve sosyallik değişkenleri çaresiz yaklaşımı etkilememektedir.

**Tablo 19.**

*Duygusal Zekâ Ve Boyun Eğici Yaklaşım Arasındaki Regresyon Analizi*

| Bağımlı Değişken     | Bağımsız Değişken | B      | t      | p            | F     | Model (p)    | R <sup>2</sup> |
|----------------------|-------------------|--------|--------|--------------|-------|--------------|----------------|
| Boyun Eğici Yaklaşım | Sabit             | 3,533  | 4,077  | 0,000        |       |              |                |
|                      | İyi Oluş          | 0,188  | 0,770  | 0,443        |       |              |                |
|                      | Öz Kontrol        | -0,082 | -0,434 | 0,665        | 1,084 | <b>0,000</b> | 0,037          |
|                      | Duygusallık       | 0,148  | 0,625  | 0,533        |       |              |                |
|                      | Sosyallik         | -0,486 | -2,179 | <b>0,031</b> |       |              |                |

(\*)  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı

Boyun eğici yaklaşım ile iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik değişkenleri arasında yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ( $F=1,084$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Bu analize göre, sosyallik boyun eğici yaklaşımı azaltmaktadır. ( $p=0,031<0,05$ ). Öz kontrol, duygusallık ve iyi oluş değişkenleri boyun eğici yaklaşımı etkilememektedir.

**Tablo 20.**

*Duygusal Zekâ Ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki Regresyon Analizi-1*

| Bağımlı Değişken                   | Bağımsız Değişken | B      | t      | p            | F     | Model (p)    | R <sup>2</sup> |
|------------------------------------|-------------------|--------|--------|--------------|-------|--------------|----------------|
| Örgütsel Stresle Başa Çıkma Düzeyi | Sabit             | 3,065  | 13,493 | 0,000        |       |              |                |
|                                    | İyi Oluş          | 0,263  | 4,110  | <b>0,000</b> |       |              |                |
|                                    | Öz Kontrol        | -0,009 | -0,177 | 0,860        | 5,804 | <b>0,000</b> | 0,171          |
|                                    | Duygusallık       | -0,075 | -1,205 | 0,230        |       |              |                |
|                                    | Sosyallik         | -0,183 | -3,130 | <b>0,002</b> |       |              |                |

(\*)  $p<0,05$  düzeyinde anlamlı

Örgütsel stresle başa çıkma düzeyi ile iyi oluş, öz kontrol, duygusallık ve sosyallik değişkenleri arasında yapılan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ( $F=5,804$ ;  $p=0,000<0,05$ ). Bu analize göre iyi oluş örgütsel stresle başa çıkmayı artırmaktadır ( $p=0,000<0,05$ ). Buna rağmen sosyallik örgütsel stresle başa çıkma düzeyini azaltmaktadır ( $p=0,002<0,05$ ). Öz kontrol ve duygusallık değişkenleri örgütsel stresle başa çıkma düzeyini etkilememektedir.

**Tablo 21.**

*Duygusal Zekâ Ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki Regresyon Analizi-2*

| Bağımlı Değişken                   | Bağımsız Değişken                 | $\beta$ | t      | P     | F     | Model (p) | $R^2$ |
|------------------------------------|-----------------------------------|---------|--------|-------|-------|-----------|-------|
| Örgütsel Stresle Başa Çıkma Düzeyi | Sabit                             | 3,015   | 16,723 | 0,000 | 9,138 | 0,006     | 0,084 |
|                                    | Genel Duygusal Zekâ Beceri Düzeyi | ,092    | 1,894  | 0,006 |       |           |       |

Örgütsel stresle başa çıkma düzeyi ile genel duygusal zekâ beceri düzeyi arasında yapılan regresyon analizine göre bu değişkenler arasında ilişki bulunmaktadır. Örgütsel stresle başa çıkma düzeyinin belirleyicisi olarak genel duygusal zekâ beceri düzeyi değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ( $R^2=0,084$ ).

### 5.7. Hipotez ve Bulguların Özeti

Çalışmada öngörülen hipotezler ve bunların doğruluğunu test etmek için yapılan istatistiksel analizlere ait bulgular kısaca Tablo 22’de gösterilmiştir. Tabloda yer alan “X” işareti istenileni karşılayamadığını ve “√” işareti ise istenileni karşıladığını ifade etmektedir.



**Tablo 22.***Kullanılan Hipotezlerin Kabul / Red Tablosu*

| <b>Tezin Öngörülen Temel Hipotezleri</b>   | <b>Sonuç</b>       |
|--|--------------------|
| <b>H<sub>1</sub></b> : Hastane çalışanlarında duygusal zekâ örgütsel stresi olumlu yönde etkiler.                        | <b>Kısmen</b><br>√ |
| <b>H<sub>1A</sub></b> : Hastane çalışanlarında iyi oluş örgütsel stresi olumlu yönde etkiler.                            | √                  |
| <b>H<sub>1B</sub></b> : Hastane çalışanlarında öz kontrol örgütsel stresi olumlu yönde etkiler.                          | <b>X</b>           |
| <b>H<sub>1C</sub></b> : Hastane çalışanlarında duygusallık örgütsel stresi olumlu yönde etkiler.                         | <b>X</b>           |
| <b>H<sub>1D</sub></b> : Hastane çalışanlarında sosyallik örgütsel stresi olumlu yönde etkiler.                           | √                  |
| <b>H<sub>2</sub></b> : Hastane çalışanlarında duygusal zekâ ve örgütsel stres arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. | √                  |
| <b>H<sub>3</sub></b> : Örgütsel stres açısından erkek ve kadın çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.             | <b>X</b>           |
| <b>H<sub>4</sub></b> : Örgütsel stres açısından çalışanların yaşları arasında anlamlı farklılık vardır.                  | √                  |
| <b>H<sub>5</sub></b> : Örgütsel stres açısından çalışanların medeni durumları arasında anlamlı farklılık vardır.         | √                  |
| <b>H<sub>6</sub></b> : Örgütsel stres açısından çalışanların eğitim durumları arasında anlamlı farklılık vardır.         | √                  |
| <b>H<sub>7</sub></b> : Örgütsel stres açısından çalışanların mesleki deneyimleri arasında anlamlı farklılık vardır.      | √                  |

*Not: X işareti istenileni karşılayamadığını ve √ işareti ise istenileni karşıladığını göstermektedir.*

## BÖLÜM VI

### SONUÇ ve ÖNERİLER

#### 6.1. Araştırmanın Sonucu

İş hayatında bireylerin başarılı olması, ayakta kalması ve yükselmesi bireyin duygusal zekâsı ile doğrudan etkili faktörlerdir. Çevreyi tanıma ve anlama, bu yönde tutum sergileme ve duygusal zekânın bireylerin kişisel çıkarlarını gerçekleştirmek amacıyla kullanılması önemli bir test alanıdır. Bireyin örgüt içinde çeşitli nedenlerle yaşadığı stresin çözümü, yalnızca mantığın değil, duyguların da ön plana çıktığı, duygusal zekânın içinde bulunan durumu anlama, anlamlandırma ve analiz etmesi ile mümkündür. Bu kapsamda çalışmanın amacı hastane çalışanlarında duygusal zekâ ve örgütsel stres arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır.

Araştırma genelinde çalışanlar cinsiyet değişkenine göre 58’i erkek (%39,5), 89’u kadın (%60,5) olarak dağılmaktadır. Araştırma bulgularına göre cinsiyet değişkenine göre örgütsel stres arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Konuyla ilgili literatür incelendiğinde benzer sonuçlara ulaşılabılır. Balcı (2016) çalışmasında örgütsel stresle başa çıkabilme ile cinsiyet arasında herhangi bir ilişki tespit edememiştir. Aynı şekilde Karagül (2011), Keskin (2012), Yousef (2015) çalışmalarında benzer şekilde stresle başa çıkabilme ile cinsiyet arasında herhangi bir ilişkiye bulgulamamıştır.

Cinsiyet ve örgütsel stres değişkenleri arasındaki ilişkinin incelendiği analiz sonuçları baz alındığında, erkek hastane çalışanlarının “kendine güvenli yaklaşım”, “iyimser yaklaşım”, “sosyal destek arama”, “Örgütsel stresle başa çıkma” düzeyleri açısından daha etkin, daha dirayetli ve daha fazla strese karşı çözüm bulma çabası içerisinde oldukları görülmektedir. Buna rağmen “çaresiz yaklaşım” ve “boyun eğici yaklaşım” alt faktörleri açısından erkek ve kadınların, stres karşısında benzer hareket ettikleri bulgulanmıştır.

Araştırma genelinde çalışanlar yaş değişkenine göre 21-30 yaş aralığında olanlar 64 kişi (%43,5), 31-40 yaş aralığında olanlar 46 kişi (%31,3), 41-50 yaş aralığında olanlar 36 kişi (%24,5), 51 yaş ve üzeri olanlar 1 kişi (%0,7) olarak dağılmaktadır.

Araştırmanın bulgularına göre yaş ilerledikçe iyimser yaklaşım seviyesi artmaktadır. Yine yaşın ilerlemesi çaresiz yaklaşımı azaltmaktadır. Yousef (2015), Senemoğlu (2017), Güler (2013) örgütsel stres ve yaş arasında ilişki bulgulamamıştır. Buna rağmen Kabul (2016), araştırmada elde edilen bulgulara benzer olarak örgütsel stresin yaş ile ters orantılı olduğunu bulgulamıştır.

Yaşın artması ile birlikte tecrübenin de artması, genç yaş grubundakilerin henüz örgütsel yapı ve işleyişi hatta mesleklerine adaptasyon sağlayamamış olma ihtimali araştırmada elde edilen bulguların nedeni olabilir.

Araştırma genelinde çalışanlar medeni durum değişkenine göre 65'i bekâr (%44,2) ve 82'si evli (55,8) olarak dağılmaktadır. Araştırmanın bulgularına göre evli bireylerin kendine güvenli yaklaşımları bekâr bireylere göre daha yüksektir. Bunun yanında bekâr bireylerin çaresiz yaklaşımları evli bireylerden daha düşüktür. Araştırmanın bulgularına göre örgütsel stres ve diğer alt grupları ile medeni durum arasında bir ilişki bulunmamıştır. Yousef (2015), Güler (2013), Kabul (2016) ve Süslü (2016) medeni durum ve örgütsel stres arasında herhangi bir ilişki bulgulamamıştır. Tanşu (2009) ise çalışmasında evli bireylerin örgütsel stres düzeylerinin bekâr bireylere göre daha yüksek olduğunu bulgulamıştır.

Araştırmamızda elde edilen bulgulara da dayanarak medeni durum değişkeninin örgütsel stresi nasıl etkilediğine yönelik farklı sonuçların ortaya çıktığını söylemek mümkündür. Evli olan bireylerin, işten ayrılmaları durumunda bile eşlerinden destek görebileceği ihtimali kendilerine daha çok güvenecekleri ve daha az çaresiz hissedecekleri sonucuna ulaştırabilir.

Araştırma genelinde çalışanlar eğitim durumu değişkenine göre 36'sı lise ve altı (%24,5), 106'sı lisans (%72,5), 5'i yüksek lisans ve üstü (%3,4) olarak dağılmaktadır. Örgütsel stresle başa çıkma düzeyi puanları açısından sırasıyla yüksek lisans (3,533±0,212), lisans grubunun (3,384±0,320) puanları lisans ve altı eğitim durumular (3,327±0,333) puanlarından yüksek olarak bulgulanmıştır. Yousef (2015), Güler (2013), Örnek (2017), Senemoğlu (2017) çalışmalarında eğitim durumu ve örgütsel stres arasında herhangi bir ilişki bulgulamamıştır. Karagül (2011) ve Tanşu (2009) çalışmamızda elde edilen bulgulara paralel olarak eğitim durumu yükseldikçe örgütsel stresin arttığını bulgulamıştır.

Örgütsel stres faktörünün eğitim durumuna göre değişmesi; eğitim durumunun artması ile işten beklentilerin artması arasında doğrudan bir ilişki olduğunun düşünülmesine yol açmaktadır. Bunun yanı sıra yüksek eğitilmiş çalışanların iş yerinde

muhatap sorunu yaşamaları, terfi etme ve birim değiştirme için neler yapmaları gerektiğine dair yeterince bilgi sahibi olmamaları da stres düzeylerinin artmasında etkili olabilmektedir.

Araştırma genelinde çalışanlar kurumda çalışma süresi değişkenine göre 29'u 1 yıldan az (%19,7), 70'i 1-5 yıl arası (%47,6), 47'si 6-10 yıl arası (%31,6) ve 1'i 11-15 yıl arası (%0,7) olarak dağılmaktadır. Araştırmanın bulgularına göre boyun eğici yaklaşım bakımında 6-10 yıl arası çalışanların en yüksek, 1 yıldan az çalışanların ise en düşük puan aldıkları görülmektedir. Bunun yanı sıra çalışanların sosyal destek arama puanları açısından kurumda 6-10 yıl arası çalışanların puanı en yüksek olarak bulgulanmıştır. Kurumda 1-5 yıl arası ve 1 yıldan az çalışanların sosyal destek arama puanları arasında değişiklik yoktur. Örgütsel stres ve diğer alt gruplar ile kurumda çalışma süresi arasında herhangi bir ilişki bulgulanmamıştır. Tonbul (2017) ve Yousef (2015) örgütsel stres ve kurumda çalışma süresi arasında herhangi bir ilişki bulgulanmamıştır. Buna rağmen Senemoğlu (2017), Süslü (2016), Karagül (2011) çalışmamızla paralel bulgulara erişmişlerdir.

Kurumda 6-10 yıl arasında çalışanların örgütsel streslerinin iş yerinde daha kısa süredir çalışanlara göre daha yüksek olabileceği düşünüldüğünde boyun eğici yaklaşım puanlarının daha yüksek olması normal olarak karşılanabilir. Bunun yanında iş yerinde daha kısa süredir çalışanların iş deneyimi kazanmak istemelerinden dolayı stresi daha iyi yönetebilirler. Meslekte geçirilen süre arttıkça çalışma hayatında yerini sağlamlaştırma çabaları ve iş değiştirme korkusu çalışanı başkalarından destek almaya ve bu sayede kendini güvende hissetmeye itebileceği düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların “genel duygusal zekâ” düzeyi ( $3,655 \pm 0,550$ ); örgütsel stresle başa çıkabilme” düzeyi ( $3,356 \pm 0,327$ ); düzeyde olduğu görülmektedir. Genel duygusal zekâ ile örgütsel stresle başa çıkma düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi incelendiğinde, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. ( $r=-0,455$ ;  $p=0,006<0,05$ ). Buna göre genel duygusal zekâ arttıkça örgütsel stresle başa çıkma düzeyi artmaktadır.

Araştırmada da görüldüğü gibi duygusal zekâ, bireylerin yaşamlarını etkileyen en önemli unsurlardan biri olarak öne çıkmaktadır. Duygusal zekâ özellikle bireylerin örgütsel stresle başa çıkabilmelerinde belirleyici bir faktördür. Bireylerin duygusal zekâları örgütsel stresin yoğun olduğu dönemlerde bireyleri yönlendirir ve onları karşılaşılabileceği sorunlar karşısında hazırlıklı tutar.

Örgütsel stresin birey yaşamında hemen her zaman sorun olabileceğinden dolayı duygusal zekâ stres yaşayan bireyler için değerli bir faktördür. Bu kavramlar birbirinden farklı olarak değerlendirildiğinde her iki faktörün de birey üzerinde baskı oluşturduğu görülmektedir. Duygusal zekâ, bireylerde analiz yapma, hissetme, düşünme ve empati kurma gibi konularda baskı kurarken, örgütsel stres çalışanların daha yüksek verim ve performans, daha etkili iletişim gibi konularda baskı kurmaktadır. Örgütsel stresin aynı zamanda çalışanları psikolojik olarak da yıpratması çalışanın duygusal zekâ algılama yetilerine zarar vermektedir. Örgütsel stresin içerisinde var olan ruhsal ve finansal faktörler de bireyi çeşitli biçimlerde zor bir sürecin içerisine itebilir. Eğer söz konusu olan kişilik özellikleri, onun sorular karşısında güçlü olarak kalmasına imkân tanımıyorsa, bireyin hassasiyet düzeyi de yükselir. Bu durum örgütsel stresin çalışan hayatı için ne derece önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Örgütsel stresin ortadan kaldırılması çalışanların için hem işletme içerisinde hem de işletme dışındaki durumları göz önünde bulundurulmalıdır. Çünkü çalışanlar için yalnızca iş yeri ortamı değil aynı zamanda iş dışında bulunduğu ortam da son derece önemlidir. Bu nedenle çalışanların işletmeler tarafından hem iş yerinde hem de iş dışında desteklenmesi gerekmektedir. İşletme tarafından çalışanlara verilecek bu destek örgütsel stres düzeyinin düşürülmesi açısından önemlidir. Bu destek ayrıca çalışanların cesaretlenmesini, duygusal zekâ da dahil birçok önemli faktörün de gelişimine yardımcı olacaktır.

Çalışanların duygusal zekâ gelişimi aşamasında kendisinin üstleneceği sorumlulukların yanında, çevreden gelen desteğe de ihtiyaç duyduğu aşikardır. Bu nedenle bireyin çevresinde yaşanan olaylar yani çevresel etmenler duygusal zekânın gelişimine zemin hazırlamaktadır. Bu nedenle duygusal zekânın oluşumu ve gelişimi evresinde bireylerin yoğun stres, baskı ve korku gibi unsurlardan uzak durması gerekmektedir.

Örgütsel stres ve duygusal zekâ kavramlarının çalışma ortamındaki etkileşimi son derece zorlu bir süreçtir. Duygusal zekâ hassas bir ruhsal durumun eseridir ve mutlaka çalışma ortamında desteğe ihtiyaç duyar. Çalışanların söz konusu bu desteğe sahip olmaması örgütsel stres ve duygusal zekânın olumsuz yönde şekillenmesine neden olacaktır. Bu durum çalışan için iş ortamındaki sorunlarla baş edebilmenin önünde engel olacaktır.

## 6.2. Araştırmacılar İçin Öneriler

Konu ile ilgilenecek araştırmacılar için önerilecek hususlar kısaca aşağıda belirtildiği gibi özetlenebilir:

- Hastanelerdeki rgtsel stres faktörleri nitel araştırma metodu ile araştırılabilir.
- Hastanelerde duygusal zekâ faktörleri nitel araştırma metodu ile araştırılabilir.
- Bu alışma periyodik olarak tekrarlanabilir. Bu sayede strese neden olan faktörlerin değişimi gözlenebilir.
- Hastane alışanlarının örgütsel stres faktörleri ve performanslara arasındaki ilişki incelenebilir.
- Bu araştırmanın Türkiye’de genellenebilmesi için daha büyük örneklemlerle çalışılabilir.

## KAYNAKLAR

- Adiloğulları, G. E. (2013). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Kahramanmaraş.
- Akat, İ., Budak G., ve Budak G. (2002). *İşletme Yönetimi*. 1.Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Akgündüz, S. (2006). Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları için Yapılan Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Akkoyun, F. (1982). Empatik Anlayış Üzerine, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 63-69.
- Allen, R. J. (1983). *Human Stress: Its nature and control*. NY: Macmillan.
- Arıkanlı, A., ve Ulubaş, B., (2004). *Yönetim: Yönetim Fonksiyonları ve Yönetici Davranışları*, Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- Arslan, R., Efe, D., ve Aydın, E., (2013), Duygusal Zekâ ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, C:5, S:3, s. 169-180
- Baba, H. (2012). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulundaki Öğrencilerin Kinestetik ve Duygusal Zekâlarının İç-dış Kontrol Odaklarının Akademik Başarılarına Etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Balcı, S. S. (2016). Duygusal Zekâ ve Örgütsel Stres: Örgütlerde Hemşirelerin Duygusal Zekâ Becerileri ve Stresle Başa Çıkma Düzeyleri Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social İntelligence (ESI), *Psicothema*, 18.
- Barutçugil, İ. (2006). *Manager's Management* (In Turkish), İstanbul.
- Bertan, B. (2012). Resmi-Özel İlköğretim Okullarında Görev Yapan Okul Müdürlerinin Yaşadıkları Örgütsel Stres İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki (Pendik Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, İssn:1303-5134.

- Cooper, R. K., ve Sawaf, A. (2003). *Liderlikte Duygusal Zekâ: Yönetimde ve Organizasyonda Duygusal Zekâ (EQ)* .(Çev. Zelal Bedriye Ayman ve Banu Sancar). (1.Basım). İstanbul: Sistem Yayıncılık. 30–40.
- Çil, B. (2008). *İstatistik*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Deb, B., ve Biswas, C. (2011). *Stress Management: A Critical View*, European Journal of Business and Management, Vol.3, No.4, 205-212.
- Deniz, E., Özer, E., ve Işık, E. (2013). Duygusal Zekâ Özelliği Ölçeği–Kısa Formu: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, C.38, S.169. Ss.407-419
- Eniola, M., ve Busari A. O. (2007). Effects of Stress Management Training of Self-Image Perception of the Visually Impaired Individuals. *Essays In Education*, Vol: 19, pp: 11-17.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetimi*, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Goleman D. (2007). Yüksel B. S.(Çev), *Duygusal Zekâ*, Varlık Yayınları, İstanbul.
- Goleman, D. (2004). *Duygusal zekâ neden IQ'dan daha önemlidir?* 26. Basım, Varlık Yayınları, İstanbul.
- Güler, A. (2013). Örgütsel Stres ve Sağlık Çalışanlarında Stresle Başa Çıkma Yolları: Serinhisar Devlet Hastanesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Güler, Z. N., Başpınar Ö., ve Gürbüz, H. (2001). *İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerine Bir Uygulama*. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Gümüştekin, E., ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1).
- Gürbüz, S., Şahin, F. (2014). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe-Yönetim-Analiz, Seçkin Yayın, Ankara.
- Kabul, M. (2016). Çalışanların Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Kalaycı, Ş. (2010). *Faktör Analizi, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karagül, M. (2011). Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.



- Karamemetoğlu, M. (2017). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Mesleki Öz Yeterlik ve Problem Çözme Becerilerini Belirlemedeki Rolünün İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Keskin, U. (2012). Okul Yöneticilerinin Örgütsel Stres Faktörlerinin İncelenmesi (Uşak İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi.
- Kılıçaraslan, F. (2010). *10 adımda duygusal zekâ*. (2. Basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kırırcı, B. (2010). Örgütsel Stres Yönetimi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Koçak, N. (2014). Sınıf Öğretmenlerinin Örgütsel Stres Kaynaklarının İncelenmesi (Kahramanmaraş İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Zirve Üniversitesi ve Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.
- Küçüksille, E. (2014). “Basit Doğrusal Regresyon”, “Çoklu Doğrusal Regresyon Modeli”, Ed.: Şeref Kalaycı, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 6. Baskı, Ankara.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., ve Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- Mayer, J., Salovey, P., Perkins, D., ve Caruso, D., (2001). Emotional Intelligence and Giftedness, *Roepel Review*, Vol 23, No: 3, s. 130.
- Merkan, S. (2011). Genel Lise ve Anadolu Lise’lerinde Görevli Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırmalı Analizi (Malatya İli Örneği), Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Moğul, E. (2014). Özel Okullar ve Devlet Okullarında Çalışan Ortaokul Öğretmenlerinin Örgütsel Stres Kaynaklarının Karşılaştırmalı Analizi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.
- Oğuzhan, Y. S. (2012). Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, 2012.
- Otacıoğlu, S. G. (2009). Müzik Öğretmeni Adaylarının Duygusal Zekâ ile Akademik ve Çalgı Başarı Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 19(1). 85-96.
- Ören, D. (2013). Örgütsel Stres ve Tükenmişlik İlişkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.

- Özaltın, G., ve Nehir, S. (2007). Ankara İlindeki Hastanelerin Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin İş Ortamındaki Stres Etkenleri ve Kullandıkları Baş etme Yöntemlerinin Belirlenmesi *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi* 2007; 10(3): ss. 60-8
- Özmen, A. (2009). Örnekleme. <http://www.aof.anadolu.edu.tr/kitap/IOLTP/2294/unite03.pdf> (Erişim Tarihi: 06.03.2018).
- Pehlivan, İ. (1993). Eğitim Yönetiminde Stres Kaynakları (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Pehlivan, İ. (2000). *İş Yaşamında Stres*. Pegem Yayıncılık: Ankara.
- Pektaş, S. (2013). Güzel Sanatlar ve Spor Lisesi Müzik Bölümü Öğrencileri ile Diğer Lise Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeylerinin Karşılaştırılması, Master's thesis, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Robbins, S.P., ve Judge, T. A. (2010). *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice Hall
- Sabuncuoğlu Z., ve Tüz M. (2003). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Furkan Ofset.
- Senemoğlu, P. (2017). Sağlık Kuruluşlarında Örgütsel Stres: İlaç Mümessilleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Sirem, S. (2009). Duygusal Zekâ Düzeyi ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Sirke, Ç. (2016). Özel Okul Öğretmenlerinde Örgütsel Stres ve Örgütsel Özdeşleşme, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Stahl, B., ve Goldstein E. (2010). *A Mindfulness-Based Stress Reduction Workbook*. Oakland: New Harbinger Publications.
- Şahin N. H., ve Durak, A. (1995). Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği: Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(34), 56–73.
- Şenol, F. (2010). Motivasyon araçlarının algılanmasında iş güvencesinin etkisi. Yüksek lisans tezi, *Afyon Kocatepe Üniversitesi*, Afyon.
- Tanşu, M. (2011). Örgütsel Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi ve Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.

- Tekin, E. G. (2014). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik İyi Olma Duygusal Zekâ ve Sosyal İyi Olma Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi.
- Tok, S. (2008). Performans Sporcusu ve Spor Yapmayan Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zekâ ile Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İzmir.
- Tonbul, İ. (2017). Örgütsel Stresin Çalışan Performansına Etkisi: Yerel Yönetimlerde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Ardahan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tuka, M. (2016). Örgütsel Stres ve Tükenmişliğin İç Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Aksaray Üniversitesi.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. Hayat Yayınları, İstanbul.
- Türk Dil Kurumu, [www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr), Erişim Tarihi: 13.05.2018
- Türk, K., Eroğlu, C., ve Türk, D. (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki çalışma koşullarının stres üzerine etkilerini ölçmeye yönelik bir araştırma: Geyve Devlet Hastanesi örneği, *Uluslararası İnsan Bilimleri Derneği*, C.5, S.1, 29-38.
- Ural, A. Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 2, 2001, ss. 209-219.
- Ünsalan, E., ve Şimseker, B. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık
- Ward, J., ve Abbey, A. (2005). *Organizational Stress*. Londra: Palgrave Macmillan.
- Yılmaz, Z. (2007). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş Doyumları İle Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişki (Gaziantep Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi.
- Yousef, N. İ. (2015). Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yurtseven, C. N. (2016). Spor İşletmelerindeki Yöneticilerin Örgütsel Stres Kaynaklarının İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.
- Yüksel, M. (2006). Duygusal Zekâ ve Performans İlişkisi Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum

**EKLER****EK-1**

Demografik Sorular

**Cinsiyetiniz?** Bayan  Erkek**Yaş Grubunuz?** 20-30  31-40  41-50  51 ve üzeri**Medeni Durumunuz?** Evli  Bekâr**Eğitim Durumunuz?** Lise ve altı  Lisans  Yüksek Lisans  Doktora**Kurumda çalışma süreniz?** 1 yıldan az  1-5 yıl  6-10 yıl  11-15 yıl  16 yıl ve üzeri

**EK-2**

## Duygusal Zekâ Ölçeği

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

**EK-3**

## Stresle Başa Çıkma Yolları Ölçeği

|                        |   | Sizi ne kadar tanımlıyor/Size ne kadar uygun |             |            |       |               |
|------------------------|---|--|-------------|------------|-------|---------------|
| BİR SIKINTIM OLDUĞUNDA |   | Hiç uygun değil                              | Uygun değil | Kararsızım | Uygun | Tamamen uygun |
| 1                      | Kimsenin bilmesini istemem.   |  |             |            |       |               |
| 2                      | İyimser olmaya çalışırım.   |  |             |            |       |               |
| 3                      | Bir mucize olmasını beklerim.                                       |  |             |            |       |               |
| 4                      | Olayı/olayları büyütmeyp üzerinde durmamaya çalışırım.              |  |             |            |       |               |
| 5                      | Başta gelen çekilir diye düşünürüm.                                 |  |             |            |       |               |
| 6                      | Sakin kafayla düşünmeye ve öfkelenmemeye çalışırım.                 |  |             |            |       |               |
| 7                      | Kendimi kapana sıkışmış gibi hissedirim.                            |  |             |            |       |               |
| 8                      | Olayın değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.   |  |             |            |       |               |
| 9                      | İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.           |  |             |            |       |               |
| 10                     | Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde            |  |             |            |       |               |
| 11                     | Olanları kafama takıp sürekli düşünmekten kendimi alamam.           |  |             |            |       |               |
| 12                     | Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.                           |  |             |            |       |               |
| 13                     | İş olacağına varır diye düşünürüm.                                  |  |             |            |       |               |
| 14                     | Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bu yolda uğraşırım.          |  |             |            |       |               |
| 15                     | Problemin çözümü için adak adarım.                                  |  |             |            |       |               |
| 16                     | Her şeye yeniden başlayacak gücü bulurum.                           |  |             |            |       |               |
| 17                     | Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.                        |  |             |            |       |               |
| 18                     | Olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.                      |  |             |            |       |               |
| 19                     | Her şeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım.                     |  |             |            |       |               |
| 20                     | Problemi adım adım çözmeye çalışırım.                               |  |             |            |       |               |
| 21                     | Mücadeleden vazgeçerim.   |  |             |            |       |               |
| 22                     | Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.                           |  |             |            |       |               |
| 23                     | Hakkımı savunabileceğime inanırım.                                  |  |             |            |       |               |
| 24                     | Olanlar karşısında kaderim buymuş derim.                            |  |             |            |       |               |
| 25                     | Keşke daha güçlü bir insan olsaydım diye düşünürdüm.                |  |             |            |       |               |
| 26                     | Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim. |  |             |            |       |               |
| 27                     | Benim suçum ne diye düşünürüm.                                      |  |             |            |       |               |
| 28                     | Hep benim yüzümden oldu diye düşünürüm.                             |  |             |            |       |               |
| 29                     | Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.    |  |             |            |       |               |
| 30                     | Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır.  |  |             |            |       |               |

## **ÖZGEÇMİŞ**

**Tuba DEMİR**

**GSM** : (554) 983 37 75

**E-Mail** : demirtubaa80@gmail.com

### **KİŞİSEL BİLGİLER**

**Doğum Yeri** : Osmaniye

**Doğum Tarihi:** 02.05.1985

**Uyruğu** : T.C.

### **EĞİTİM BİLGİLERİ**

| <b>Derece</b> | <b>Üniversite</b>  | <b>Yıl (Başl.-Bitiş)</b> |
|---------------|--|--------------------------|
| Yüksek Lisans | Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Tezli Yüksek Lisans | 2015- 2018               |
| Lisans        | Adnan Menderes Üniversitesi, Konaklama İşletmeciliği Bölümü                            | 2010- 2014               |

### **İŞ DENEYİMLER**

| <b>Görev/Unvan</b> | <b>Görev Yeri</b>       | <b>Yıl (Başl.-Bitiş)</b> |
|--------------------|-------------------------|--------------------------|
| Önbüro             | Royalton Hotel          | 2016-2017                |
| Önbüro             | Pine Bay Holiday Resort | 2013-2015                |
| Önbüro             | Arora Hotel             | 2012-2013                |
| Önbüro             | Ephesia Hotel           | 2012-2012                |
| Resepsiyon (Staj)  | Ephesia Hotel           | 2011-2012                |

## **TEKNİK BECERİLER VE YABANCI DİL**

**Bilgisayar** : MS Office: MS Word, MS Excel, MS Power Point, RMOS, FİDELİO V8 SUİT, FİDELİO 7/16 ATOZ,

**Yabancı Dil** : İngilizce - İyi  
: Almanca - Orta

## **SERTİFİKALAR**

- Otel İşletmelerinde Misafir İlişkileri Yönetimi
- Otel Çalışanları İçin İletişim Teknikleri Ve Takım Olabilme
- Kültür Ve Turizm Bakanlığı İşbaşı Eğitimi





**OSMANIYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
YÜKSEK LİSANS/DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU**

**OSMANIYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA**

Tarih: 16/11/2018

Tez Başlığı / Konusu: "DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL STRES: OSMANİYE'DE SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA"

Yukarıda başlığı/konusu belirlenen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 78 sayfalık kısmına ilişkin, 16/11/2018 tarihinde şahsım ve tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtreleme tiplerinden biri uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı **19** 'dur.

**Filtreleme Tip 1 (maksimum %30) ( X )**

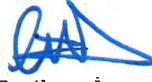
- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça dâhil,
- 3- Alıntılar dâhil.

**Filtreleme Tip 2 (maksimum %10) ( )**

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça hariç,
- 3- Alıntılar dâhil,
- 4- 5 Kelimededen daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç.

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orjinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

  
Tarih ve İmza  
16/11/2018

Adı Soyadı: Tuba DEMİR

Öğrenci No: 15YLIS1120

Anabilim Dalı: İşletme

Programı: İşletme

Statüsü: ( X ) Y.Lisans ( ) Doktora

**DANIŞMAN ONAYI**

UYGUNDUR.



Dr. Öğr. Üyesi Ergün KARA

**ENSTİTÜ ONAYI**

UYGUNDUR.

  
Arş. Gör. Alptuğ AKSOY